



Photo by Jessey Bijl on Unsplash

erestult GmbH - Martin Beschnitt

REMOTE USABILITY/UX TESTING - HYPE ODER REVIVAL?

BitZip - Live-Online-Seminar, Digitalverband Bitkom, 21.04.2020

www.erestult.de

MARTIN BESCHNITT

- Dipl.-Ing. der Medientechnologie
- Geschäftsführender Gesellschafter der Full-Service UX-Agentur eresult GmbH
- Seit 2007: researchbasiertes UX Design & UX Strategieberatung
- Kunden: Deutsche Lufthansa, Douglas, Congstar, BMW, MEDION, R+V, Targobank, WDR, uvm.
- Dozent an der RFH Köln (UX Design)
- Vorstandsmitglied des BITKOM Arbeitskreises Usability & User Experience (AK UUX)



*„UX is Strategy;
Not Design!“*

- Motivation & Definition
 - Stärken & Grenzen
 - Ausprägungen & Tools
 - Bekannte Stolpersteine
 - Einzelne Testsetups (sRUT)
 - Weitere Methoden - kurz & knapp
 - Fazit
-
- *Weiterführende Informationen*
 - *Q&A*

REMOTE ???



REMOTE !!!

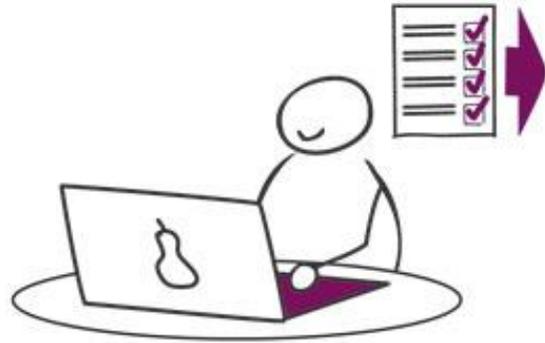




„REMOTE TESTING IS A NO-BRAINER FOR WEB SITES, SOFTWARE, OR ANYTHING THAT RUNS ON A DESKTOP COMPUTER - THIS IS THE KIND OF STUFF REMOTE RESEARCH WAS PRACTICALLY INVENTED TO TEST.“

Nate Bolt

← <https://blog.mailchimp.com/remote-usability-testing-on-mobile-devices/> (2011)



Asynchrone Remote Tests



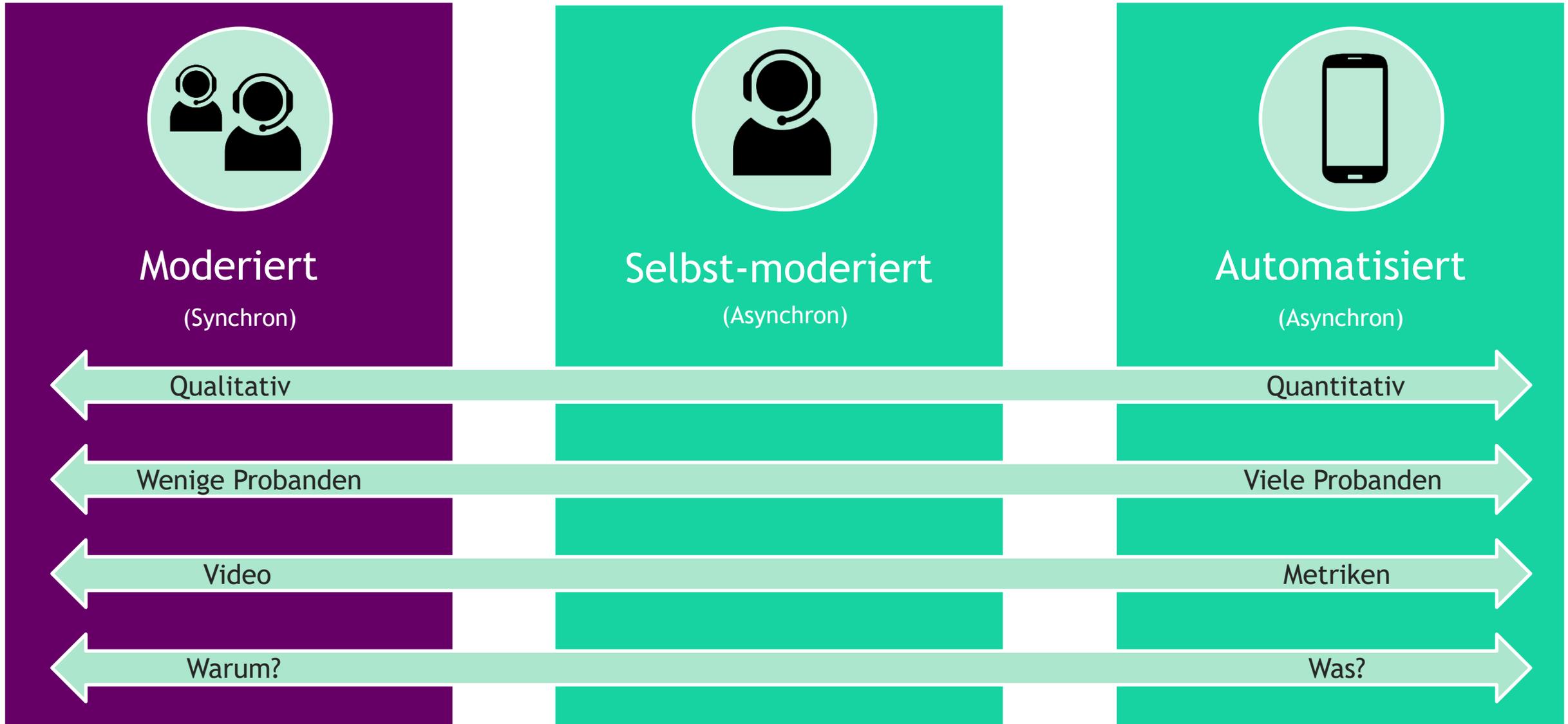
Test im Labor



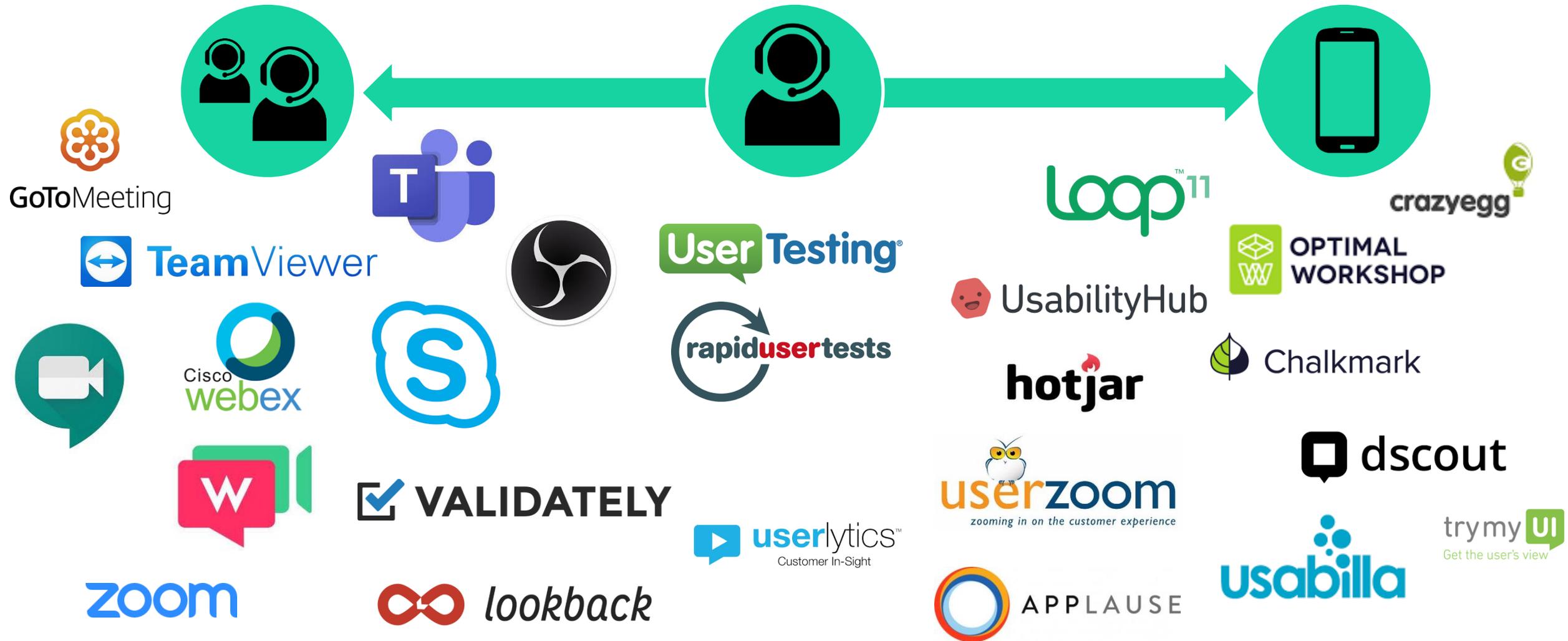
Synchrone Remote Tests

STÄRKEN & GRENZEN VON REMOTE USABILITY/UX TESTING

- ✔ **Größere Probandenzahl** möglich
- ✔ **Testen im natürlichen Umfeld** (kontextspezifische Problemidentifikation)
- ✔ Auch unmoderiert möglich
- ✔ **Zugang zu einem breiteren Publikum, da orts- und ggf. zeitunabhängig (24/7)**
- ✔ **Schnelle(re) Ergebnisse** (agil/iterativ)
- ✔ (vermeintlich) kostengünstiger
- ✔ Keine Reiseaufwände
- ✔ Bequemlichkeit für Teilnehmer/Beobachter
- ✘ **Nicht alle Arten von User Interfaces sind remote abbildbar** (Zugang, Geheimhaltung, Medium, Entwicklungsstand bzw. -reife, ...)
- ✘ **Mimik/Gestik/‘Eingabemittel‘** des Probanden kann nicht gut oder gar nicht erfasst werden.
- ✘ **Hohe technische Anforderungen auf allen Seiten** (Probanden, Researcher, Beobachter):
Internetverbindung, Hardware, Installationen, ... und ‚Affinität‘(!)
- ✘ **Support bei technischen Problemen schwierig**
- ✘ **Zeitlicher Umfang ist begrenzter als vor Ort/im Lab**
- ✘ **Bei unmoderierter Variante kein ‚Nachhaken‘ möglich**



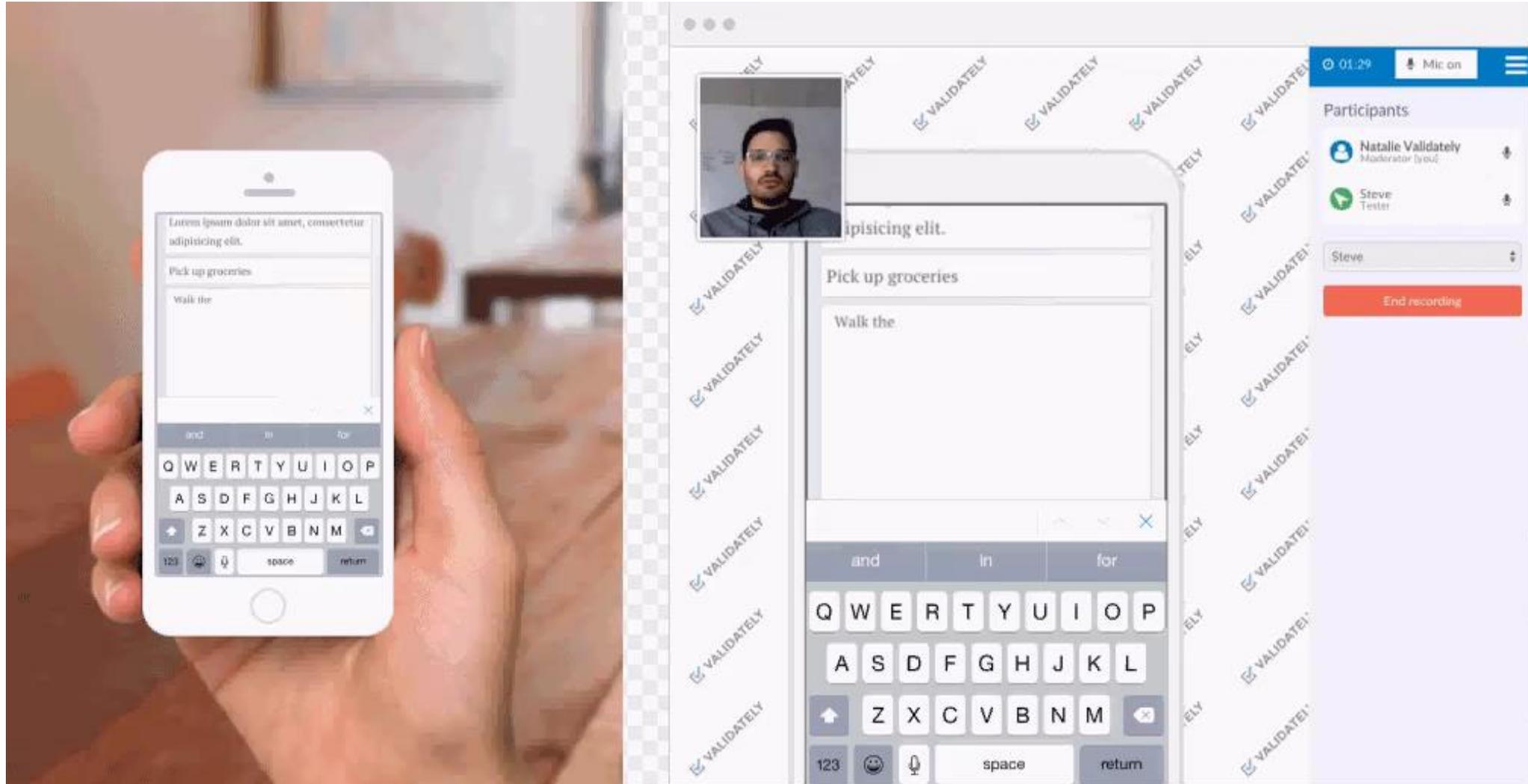
TOOLS, TOOLS, TOOLS ...



VALIDATELY (MODERIERT)

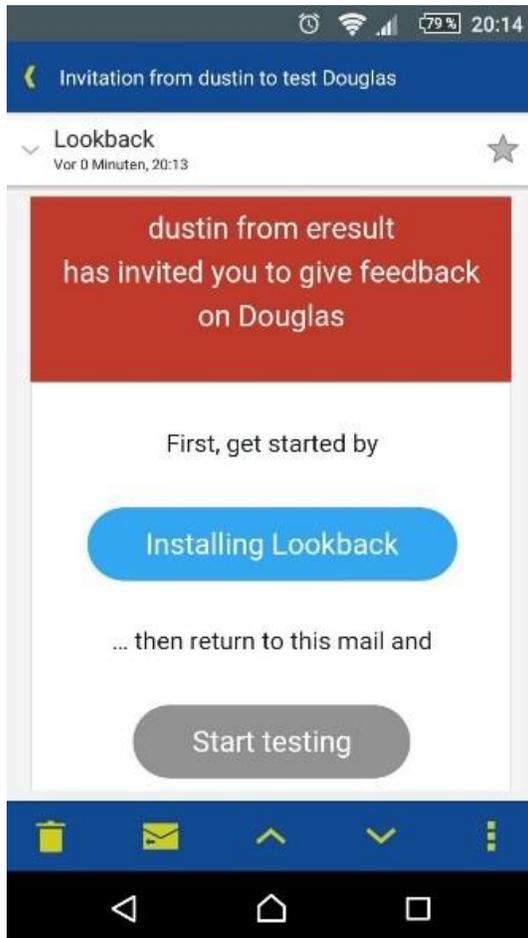
Probandensicht

Moderatorsicht

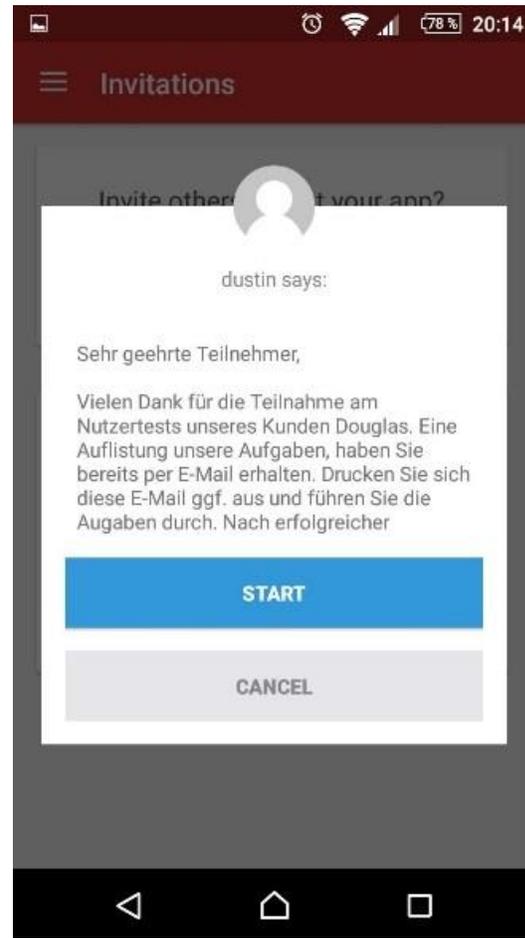


Erster RUT-Anbieter für native Apps (moderiert und unmoderiert, Android-only)

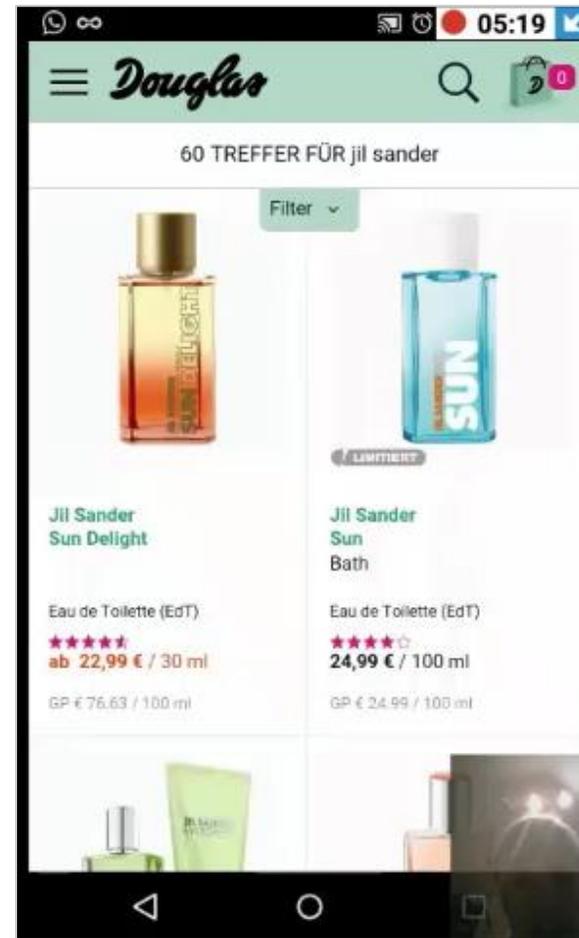
LOOKBACK.IO (SELBST-MODERIERT)



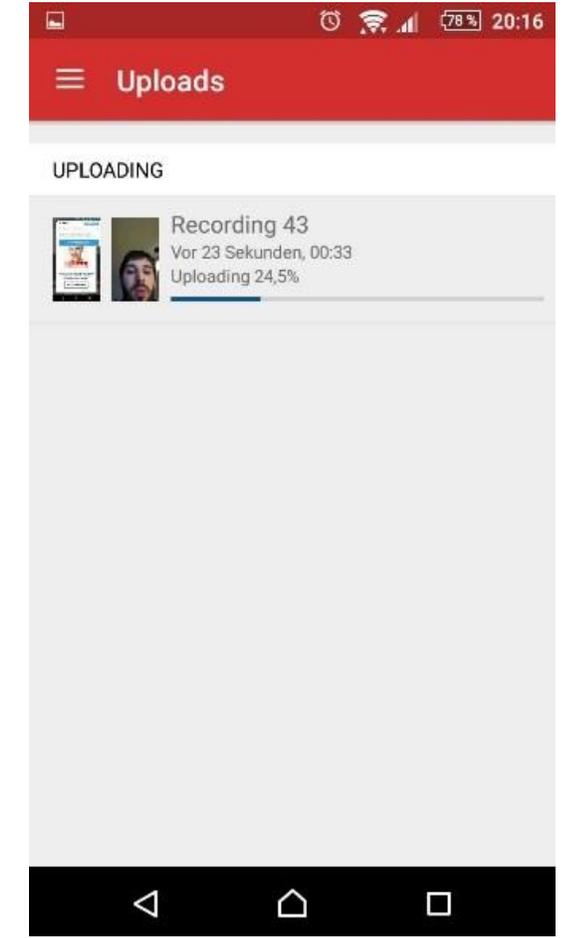
Einladung /
Installation



Instruktion / Start



Erhebung
(thinking aloud)



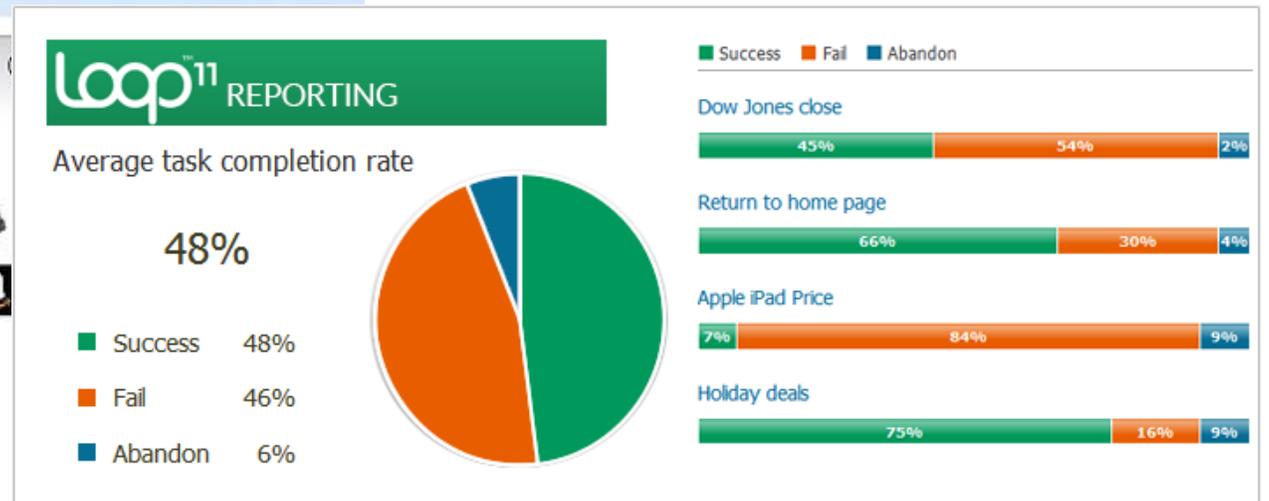
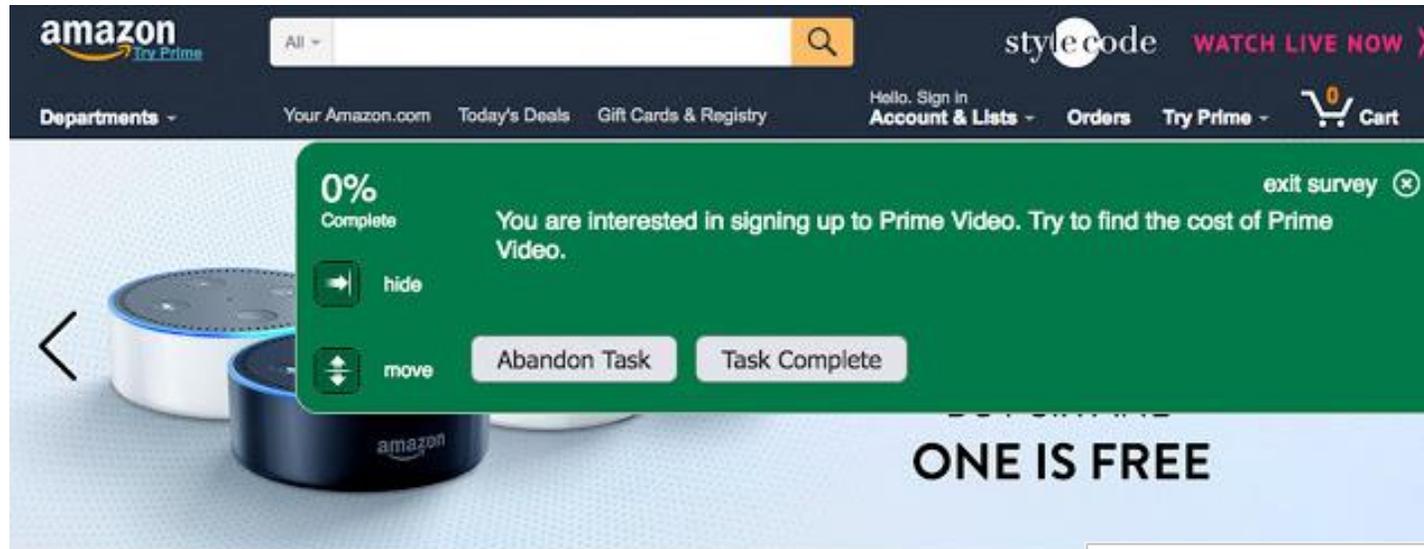
Upload
(WLAN)



*„If all you need is raw performance data,
and not why users behave the way they do,
then automated testing is for you.“*

Tony Tulathimutte

LOOP11 (ASYNCHRON & AUTOMATISIERT)



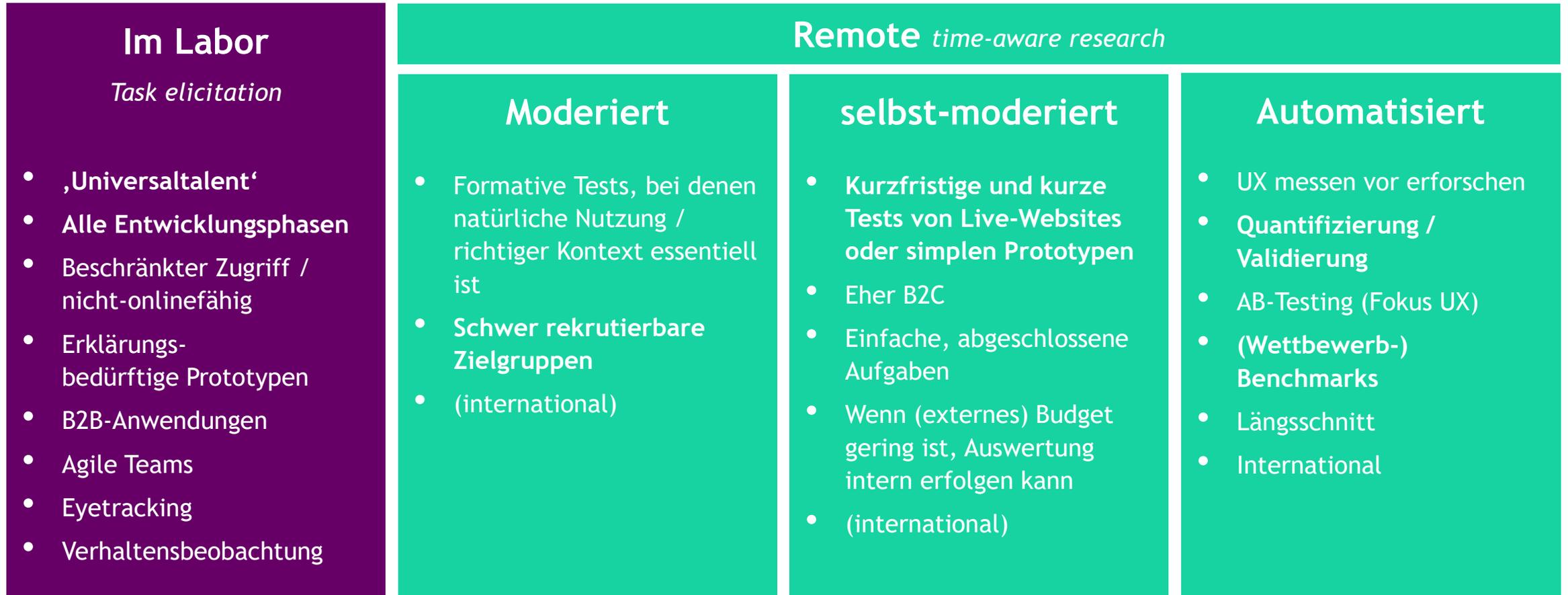
WHAT DO I CHOOSE?



TOO MANY OPTIONS!

WANN, WELCHER USABILITY/UX TEST?

Corona-time



UX ANALYTICS MIT TOOLS ALA HOTJAR WAS, WIE UND EIN WENIG WARUM...

The screenshot displays the Hotjar website's pricing page. At the top, the Hotjar logo is on the left, and navigation links for 'Reviews', 'Features', 'Ideal for', 'Plans', 'Careers', and 'Contact' are in the center. On the right, there are buttons for 'TRY IT FOR FREE', 'SIGN IN', and social media icons. The main heading reads 'Complete and affordable insights for any organization size.' Below this, a sub-heading states 'Every organization package includes unlimited sites and users!'. Three pricing plans are presented: 'BUSINESS' (for organizations with 10,000+ visitors), 'PLUS' (for organizations with 1,000-10,000 visitors), and 'BASIC' (a limited package for personal use). Each plan lists specific features like snapshot size, data storage, and management capabilities. A 'Work with clients?' section highlights features like multi-client management and discount volume pricing. An 'Enterprise?' section mentions advanced data collection. A '30 Day Money Back Guarantee' is prominently displayed at the bottom. A video player interface is visible at the very bottom of the screenshot, showing a play button, volume control, and the current page URL: 'https://www.hotjar.com/compare-our-plans'.

- Heatmaps
- Recordings
- Conversion Funnel
- Form Analysis
- Feedback Polls (Micro-Surveys)
- Surveys
- Recruit User Testers (Live-Intercept)

Expectations



Reality



Die Zutaten machen noch nicht
das **Meisterwerk...**

20 JAHRE (REMOTE) UX TESTING ...

Wie funktioniert die **Übertragung** des **Testobjekts**? Exotische Testobjekte via Smartphone- oder Laptop Hugging-Methode ‚abfilmen‘

Mehr Zeit für **Projektmanagement & Koordination/ Kommunikation** einplanen

Hohe Anforderungen bezüglich der **technischen Ausstattung** bei den Probanden; bei Bedarf per Post zuschicken

Wie ist das mit dem **Datenschutz**? Entsprechende Tools verwenden, die DSGVO-konform und TISAX-zertifiziert sind

Geheimhaltung mittels Remote Control weitestgehend sicherstellen

Installationen auf den Endgeräten der Probanden **notwendig**

Technikaffinität ist eine Voraussetzung bei Probanden

stabile Internet- und Telefonverbindung, ruhige Umgebung, etc.

Begrenzte Interviewlänge: Probanden sind schneller erschöpft

Moderierte Interviews sind **zielführender**, v.a. bei Prototypen / komplexen Testsetups / wortkargen, technisch-unaffinen Probanden

Pufferzeit für **Techniksetup** **pro Proband** bei Interviews

Mehr **Vorlaufzeit** für **Rekrutierung** einplanen: **Einverständniserklärungen** **via DocuSign** abwickeln

Unbedingt einen Technik-Pretest (!) **machen; Backup-Plan** **ist ratsam**

Permanente Beobachtungsmöglichkeit mittels Live-/ Webstreaming - manchmal besser & bequemer als persönlich im Lab ☺

Keine örtliche Begrenzung in der Rekrutierung; **geringere Reiseaufwände** für alle

Besonders gut bei **schwer erreichbaren, geografisch verteilten Zielgruppen** (betrifft Probanden und Stakeholder!)

Überrekrutierung **statt Standby** **Zeitzonen beachten**

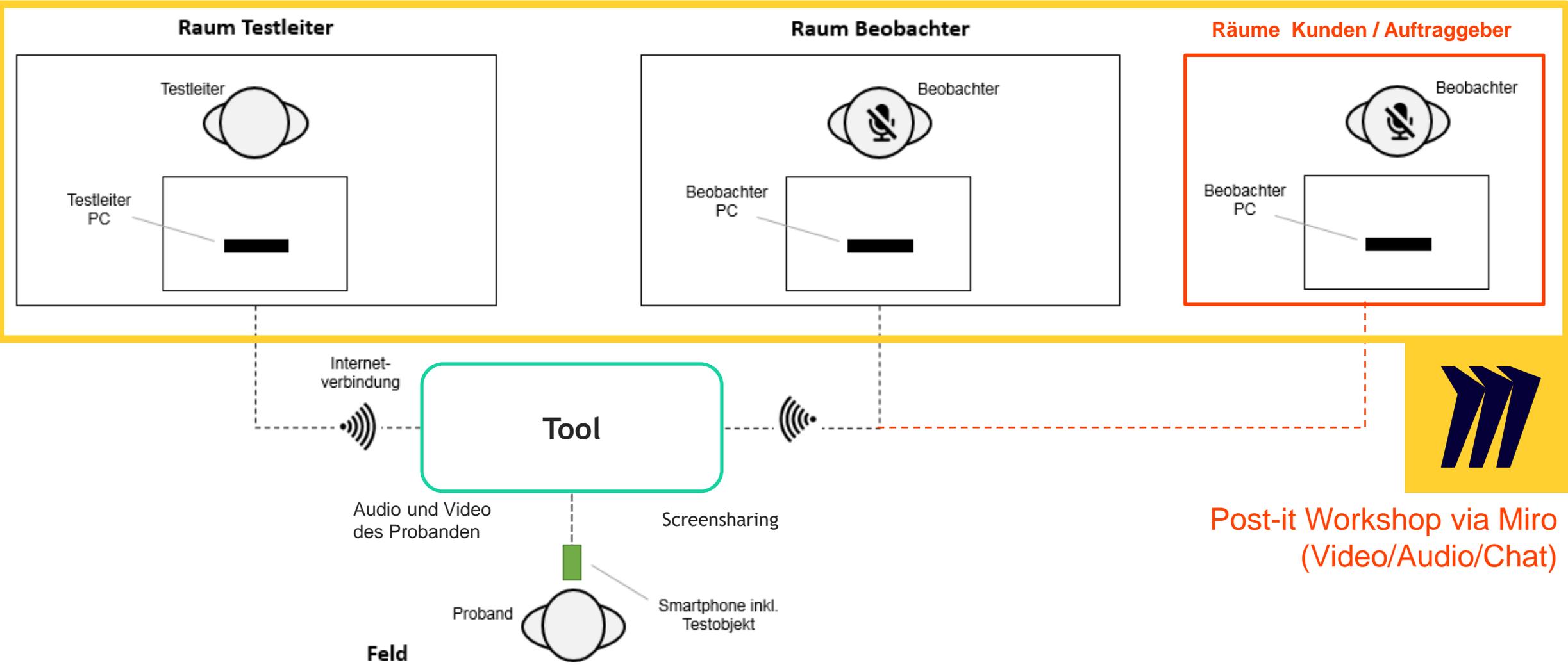
Incentives via Paypal, Post / Überweisung, Amazon-Gutscheine ...

Anleitungen für Probanden bereitstellen

Probanden lesen die **Anleitung nicht** ☺

STANDARD SETUP - SRUT @ERESULT

TESTGEGENSTAND AUF DESKTOP ODER MOBILE DES PROBANDEN



Post-it Workshop via Miro
(Video/Audio/Chat)

Vorteile

- Deutsches & englisches UI
- Läuft sehr stabil
- Auch über Browser zugänglich
- Ermöglicht direkte Aufzeichnung
- Einwahl via Telefon / Computer-Audio
- Bietet Apps für Android & iOS
- hoch-kompatibel mit vielen Systemen (und Konzernen 😊)
- Erfüllt viele Datenschutzrichtlinien
- Ermöglicht auf Desktop die Kontrollübergabe an Probanden (remote control)
- Lässt Streaming der Konferenz in ein anderes Tool zu (wir nutzen ustream von IBM) → keine Beobachtung in der WebEx-Konferenz notwendig (!)

Nachteile

- Download: Browser-Plugin oder App erforderlich
- Usability des Tools (v.a. Desktop) ist eher mäßig
- Etwas überfrachtet für viele „Basiszwecke“
- Probanden benötigen häufig telefonische Anleitung, um das komplette Setting aufzusetzen
- HINWEIS: Anleitungen, die im Vorfeld zugeschickt werden, werden nicht gelesen 😊

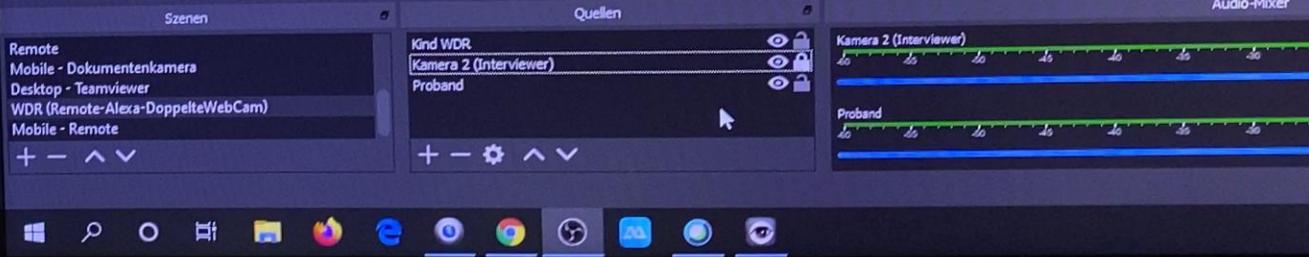
VOICE-UI SYNCHRONE REMOTE TESTS

„Hallo Herr Beschmitt,
wir haben da einen Alexa-Skill für Kinder
entwickelt, der erklärt, wie man eine
Sonnenblume anpflanzt. Wir würden den gerne
remote testen.

Haben Sie da eine Lösung?“



KURZ NACHGESTELLT ...

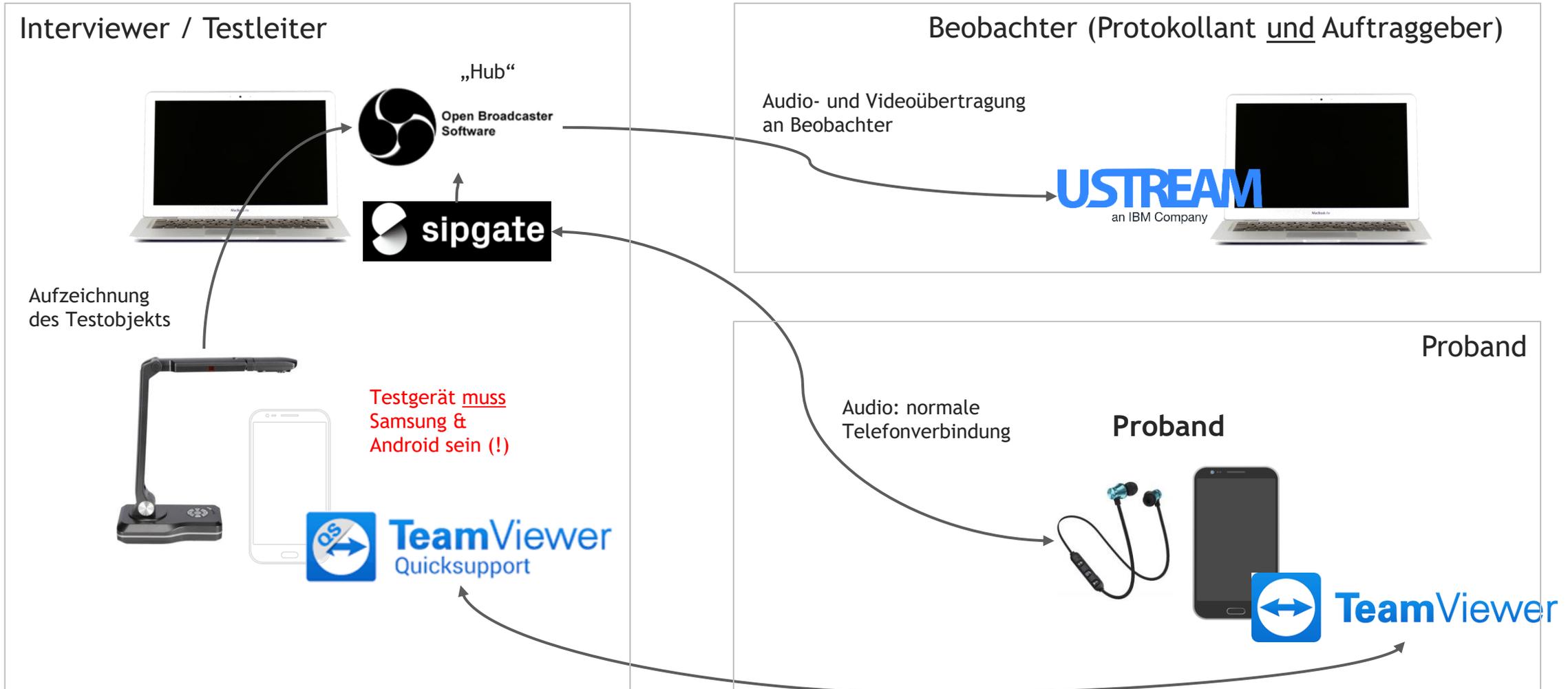


SAMSUNG

„TOP-SECRET‘ & MOBILE SRUT

„Hallo Herr Beschnitt,
wir haben da eine App entwickelt, die dürfen
wir aber NICHT an Testteilnehmer
rausgeben. Wir würden die aber gerne testen.
Haben Sie da eine top secret-Lösung?“

„TOP-SECRET“ & MOBILE SRUT



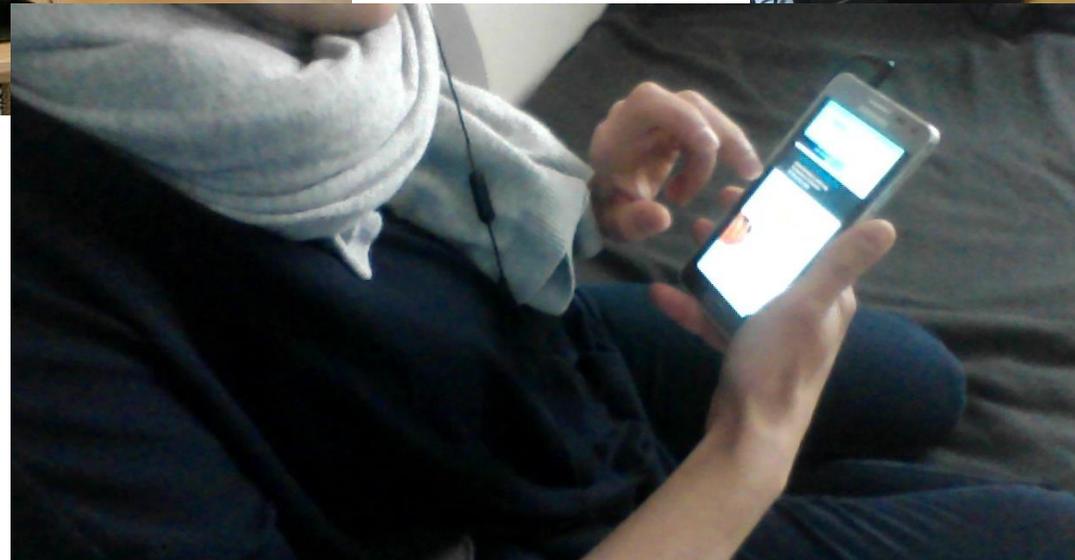
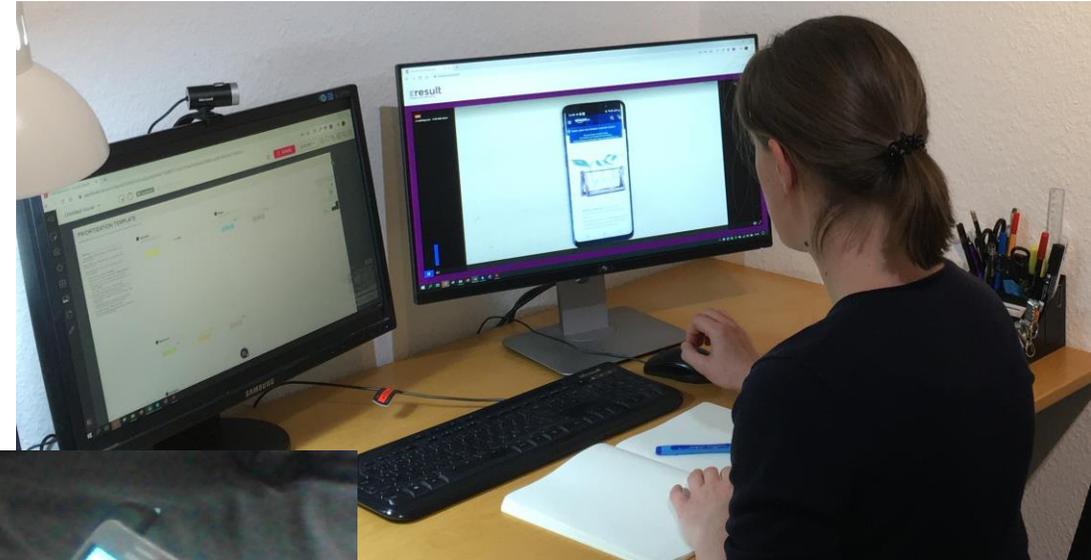
Übertragung & Fernsteuerung
(remote control) des Testobjektes
an / durch Proband

„TOP-SECRET“ & MOBILE SRUT

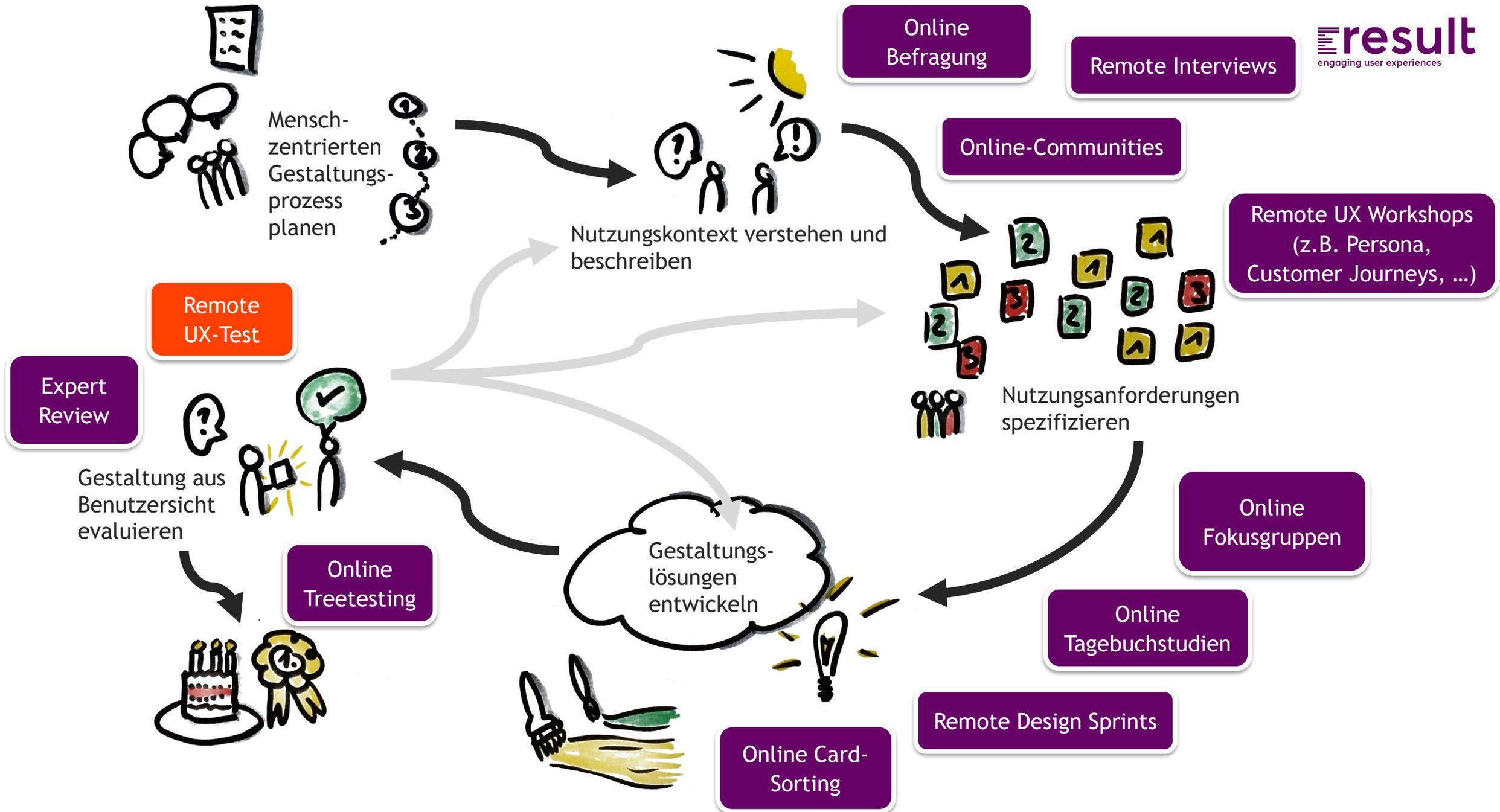


Interviewer / Testleiter

Beobachter



Proband



ONLINE-FOKUSGRUPPEN

- Diskussionsrunde potentieller Benutzer
- Erarbeitung gezielter Optimierungslösungen und neuer Lösungsansätze
- Themen und Aspekte müssen vorher festgelegt werden
- Alles eine Frage des richtigen Tools
- Wichtig: Video und Tonübertragung
- Weitere Features sind aufgabenabhängig
- Keine Reiskosten
- Natürliche Umgebung für Teilnehmer
- Recruiting ist ortsunabhängig



ZOOM

- Tool für Online-Meetings
- Mehrere Teilnehmer können ihre Bildschirme gleichzeitig teilen
- Aufzeichnung von Meetings
- Kostenlose Basisversion
- Kosten: ab 13,99€ / Monat (nur Tool)



-  Deutsche Sprache
-  Weitere relevante Sprachen
-  Mobile Web (iOS)
-  Mobile Web (Android)
-  Native Apps (iOS)
-  Native Apps (Android)
-  Probanden-Rekrutierung
-  Eigene Probanden
-  DIY-Studien
-  Full-Service-Studien

- Tool für virtuellen Konferenzraum
- Am besten über Google Chrome
- Diskussionsleitfaden
- Aufzeichnung von Meetings
- Setzen von Markern
- Technik Check auf Englisch; Moderator sollte früh genug dabei sein, um zu übersetzen
- Kein Preis angegeben (individuell)



-  Deutsche Sprache
-  Weitere relevante Sprachen
-  Mobile Web (iOS)
-  Mobile Web (Android)
-  Native Apps (iOS)
-  Native Apps (Android)
-  Probanden-Rekrutierung
-  Eigene Probanden
-  DIY-Studien
-  Full-Service-Studien

- Tool für Online-Fokusgruppen
- 10 Teilnehmer in Fokusgruppe
- Thema anlegen, Zielgruppe definieren
- Ergebnis in 2-3 Tagen
- Kosten: ab 3500€ / Fokusgruppe

FOCUS  **GROUPS**

-  Deutsche Sprache
-  Weitere relevante Sprachen
-  Mobile Web (iOS)
-  Mobile Web (Android)
-  Native Apps (iOS)
-  Native Apps (Android)
-  Probanden-Rekrutierung
-  Eigene Probanden
-  DIY-Studien
-  Full-Service-Studien

REMOTE DESIGN SPRINTS

- Fünf-Phasen-Prozess, der das kreative Potenzial verschiedener Unternehmensbereiche ausschöpft und in durch echte Nutzer getestete Ergebnisse konzentriert
- Wichtig: Tool für Videokonferenzen
- Grenzen der Möglichkeiten bildet das Tool
- 6 Tage Durchführungsdauer sind ratsamer als 4-5
- Z.B. Miro für Online-Post-ist

<https://www.eresult.de/aktuelles/detailansicht/news/innovationsworkshops-mit-verteiltern-teams-die-vorteile-von-remote-design-sprints/>





WENN ALLE STRICKE REIßEN:

EXPERT REVIEW

- Zeit- und kosteneffizientes Mittel
- Es werden wichtige Erkenntnisse zur Weiterentwicklung von Benutzeroberflächen aus einer neutralen Quelle gewonnen
- Es können mehrere Experten ortsunabhängig einbezogen werden.
- Wichtig: die Wahl des richtigen Tools für Online-Diskussionen und Online-Workshops

Optimal Workshop Suite

- Produkte:
 - Card-Sorting & Tree-Testing
 - First-Click-Testing
 - Online-Befragungen
 - Qualitative Forschung
- Eigene Probanden
- Probanden-Rekrutierung
- Preis ab \$166/Monat/User
- <https://www.optimalworkshop.com/>



Usabilityhub

- Produkte:
 - First-Click-Testing
 - Designumfrage
 - Präferenztests
 - Fünf-Sekunden-Tests
- Eigene Probanden
- Probanden-Rekrutierung
- Preis: \$50 pro Test-Upgrade (für gelegentliche Tests)
- Preis ab \$100/Monat/User
- <https://usabilityhub.com/product>



KOSTEN VS. ERGEBNISQUALITÄT (=NUTZEN)



ROI VON REMOTE

ZU KLÄREN IST: ERKENNTNISINTERESSE, TESTGEGENSTAND, ZIELGRUPPE, ZEITRAHMEN, ...

Die ewige Kontroverse: 'Remote Usability Tests'

<https://www.germanupa.de/berufsverband-german-upa/aktuelles/ewige-kontroverse-remote-usability-tests-ux-usability-tools>

Methodenvergleich von UX-Tests im Kontext mobiler Applikationen

<https://dl.gi.de/handle/20.500.12116/5446>

Klassisch versus modern: Usability-Test im Labor, asynchroner Videotest und unmoderierter RUT auf dem Prüfstand

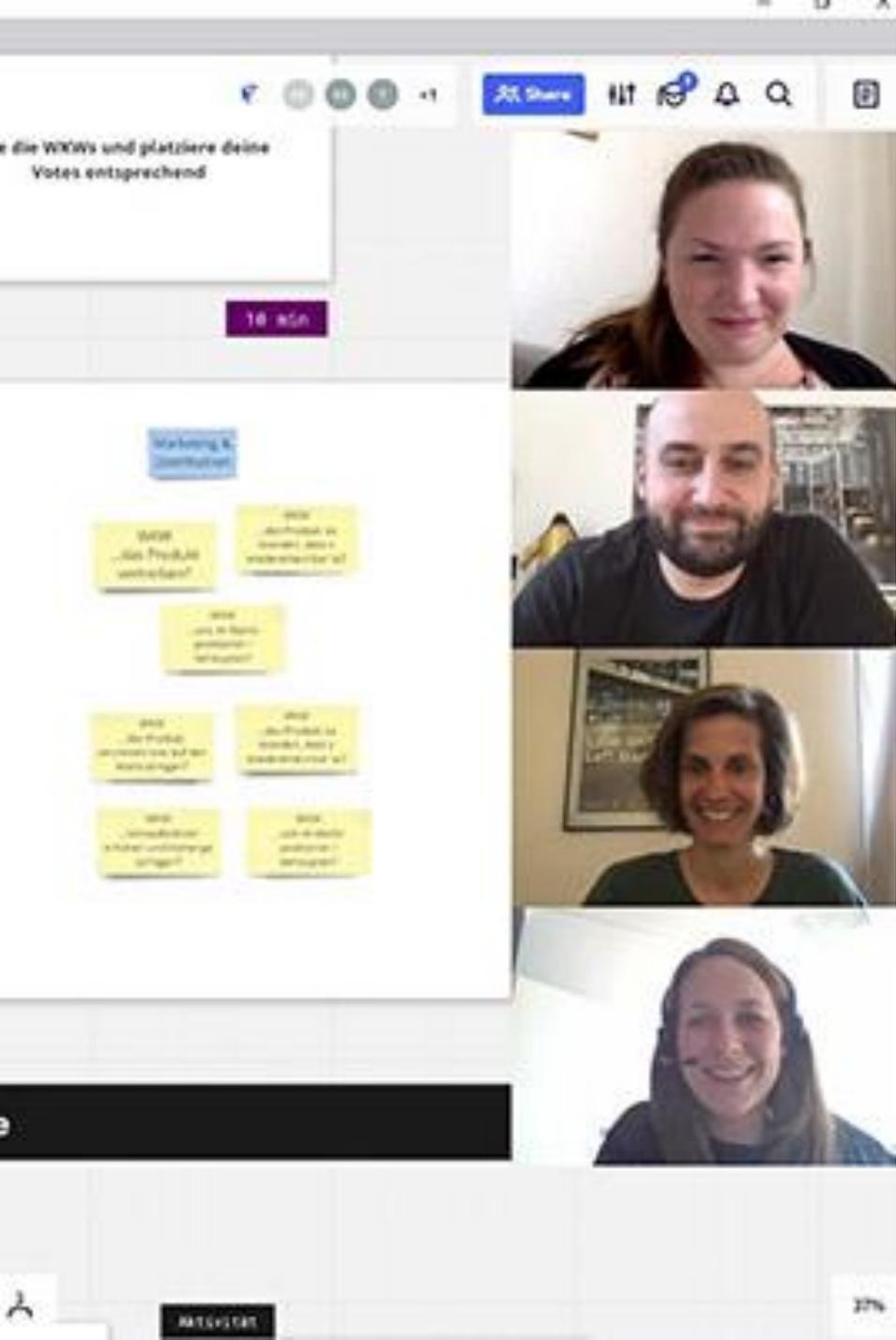
<https://www.usabilityblog.de/klassisch-versus-modern-usability-test-im-labor-und-asynchroner-videotest-auf-dem-prufstand-teil-1-problemanzahl-und-involvement/> und <https://www.usabilityblog.de/klassisch-versus-modern-usability-test-im-labor-und-asynchroner-videotest-auf-dem-prufstand-teil-2-kosten-und-aufwande/>

Does it matter where we test? Online user studies in digital libraries in natural environments

<https://edoc.hu-berlin.de/handle/18452/17197>

Mehr Erkenntnisgewinn im Labor, geringere Aufwände und Probanden-Kosten

http://www.uxhh.de/roundtable/archiv/_media/2007/SN07_RemoteUsability.pdf



FAZIT

- Nicht von der Methodik / dem Tool kommen, sondern weiterhin von der Hypothese bzw. dem Erkenntnisziel.
- Remote Usability/UX Testing ist nicht immer realisierbar bzw. besser/günstiger - aber es sollte nie als Option fehlen.
- Frühzeitig klären, woher die Probanden kommen und wie REMOTE-affin diese sind.
- Auch die besten Zutaten machen noch nicht das Meisterwerk. Es braucht weiterhin das Knowhow eines UX Professional, um wertvolle und korrekte User insights zu generieren.
- NICHT OHNE PRETEST / DRY RUN (!)
- IMMER MIT ÜBERRASCHUNGEN RECHNEN 😊
- User Testing ist ‚super-toll‘ aber nicht ausreichend im Sinne des User Centered Design-Prozesses.

Ein Vergleich verschiedener Tools zur Durchführung von Remote-Usability-Tests:

<https://www.eresult.de/ux-wissen/forschungsbeitraege/einzelansicht/news/ein-vergleich-verschiedener-tools-zur-durchfuehrung-von-remote-usability-tests/>

Moderierte vs. unmoderierte Remote User Tests - Welche Testmethode wann Sinn macht:

<https://www.testingtime.com/blog/moderierte-vs-unmoderierte-usertests/>

Die bevorzugten Tools von UXlern für Remote User Research:

<https://www.testingtime.com/en/blog/ux-researchers-favourite-tools-for-remote-user-research/>

Interessante Plattform zu Remote Research (leider ein bisschen ‚angestaubt‘):

<https://remoteresea.ch/>

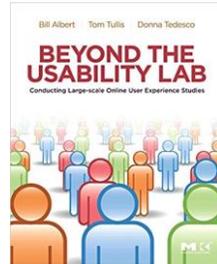
Die 15 besten Usability-Testing-Tools laut Justinmind:

<https://www.justinmind.com/blog/usability-testing-tools/>

Ein Vergleich verschiedener qualitativer Online-Tools (Danke @ [Ideas for Research - Marktforschung in Zeiten von Corona](#) auf XING)

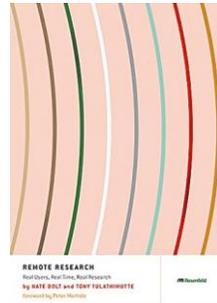
https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Ffy_5MVGR0RzL7EYjOGld0LeVL47Dbeqkim8OYVvpmc/edit#gid=0

R



Beyond the Usability Lab: Conducting Large-scale Online User Experience Studies (2010)

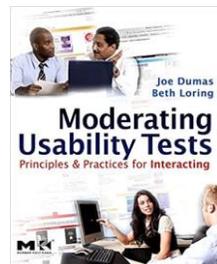
<https://www.amazon.com/-/de/dp/0123748925>



Remote Research: Real Users, Real Time, Real Research (2010)

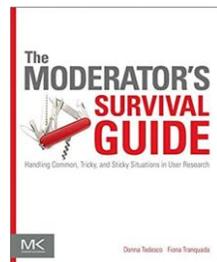
<https://www.amazon.com/-/de/dp/B004VFUOWY>

UT



Moderating Usability Tests: Principles and Practices for Interacting (2008)

<https://www.amazon.com/-/de/dp/0123739330>



The Moderator's Survival Guide: Handling Common, Tricky, and Sticky Situations in User Research (2013)

<https://www.amazon.com/-/de/dp/0124047009>

Q&A !!!





Martin Beschnitt

Geschäftsführender Gesellschafter

Mobile: +49 171 2227274

E-Mail: martin.beschnitt@eresult.de

Users

UX

Tech

Webseite: www.eresult.de

Themenblog: www.usabilityblog.de

eresult-Standorte: Hamburg | Göttingen | Köln | Frankfurt | München



xing.com/companies/eresultgmbh



[eresult -
User Experience Experts im Einsatz](#)