rapid·user·feedback

www.user-feedback.at

Online-Seminar: Aus Daten wird Wissen - Der Kunde im Fokus

Daten nutzen, um UX zu optimieren

Was macht rapid user feedback?



UX & User Research



User Testing

User Centered Design (UCD)

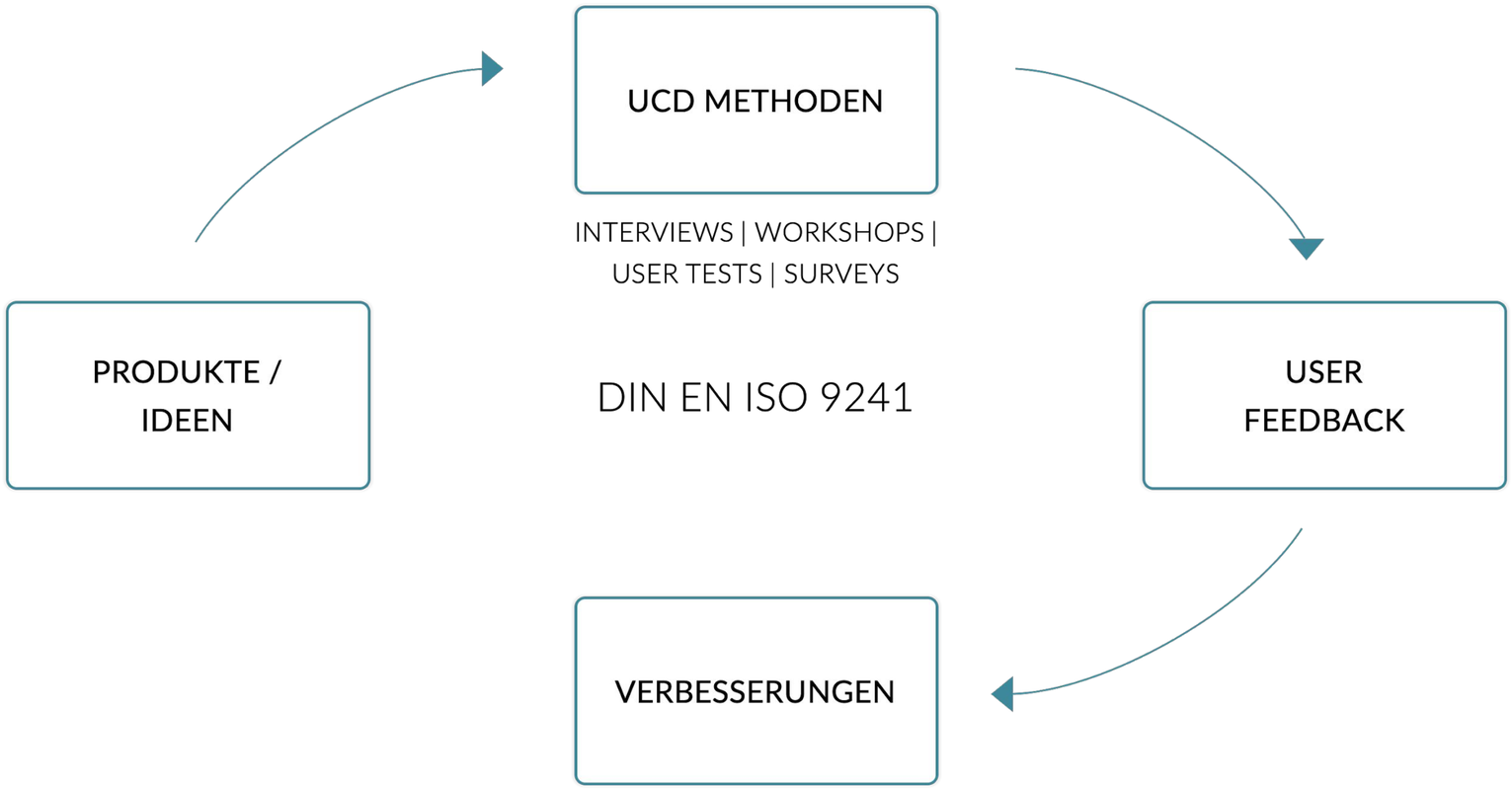
DESIGN = Wie wir uns **vorstellen**, wie Kund*innen handeln



Quelle: shittyuiuxanalogies.tumblr.com

USER RESEARCH = **Verstehen**, was Kund*innen **wirklich** tun

User Feedback als Prozess



User Feedback in 3 Schritten



Benutzer*innen kennenlernen und verstehen:
“Was sind das für Menschen?”
Empathie und ein Blick auf die echte Welt.



Designs, die Probleme lösen
Aufgaben vs. Features



Testen
& Iterieren

Testen & Iterieren: Beispiel



Standard TV-Fernbedienung:

oft Ablenkung durch zu viele Knöpfe, die nicht benötigt werden.



Nicht benötigte Knöpfe verdeckt:

Erhebliche Erleichterung für Nutzer*innen, um benötigte Funktionen zu nutzen.

Testen & Iterieren: Beispiel



Modernes und funktionales Design:

nur benötigte Funktionen am User Interface

Praxisbeispiel: Conversational UX Design (CxD)

Bitte nicht:
Das Produktmanagement wünscht einen Chatbot, weil "fancy" (Feature)

Richtig:
Benutzer*innen wollen schnell und am besten 24/7 Hilfe bei Problemen (Aufgabe)

Trade-Off zwischen Feature und Aufgabe: Akzeptieren die Leute Konversationen mit einer "Maschine" statt mit einem "echten" Menschen, um so viel schneller an ihre Problemlösung zu kommen?

Neues Thema, Workshop von Cornell University & Google:

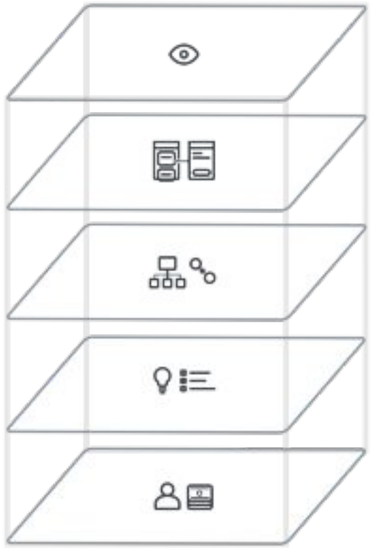
https://uxdesign.cc/intro-to-conversation-design-ce3bd30e4385

Beispiel Tonalität:

“Hallo! Wie geht es Ihnen?”

“Yo digga, was geht?”

“Hi Traude, genieß’ deinen Nachmittag!”



Surface	Visual Design
Skeleton	Interface and Navigation Design Information Design
Structure	Information Architecture UX Design
Scope	Content Requirements Feature Requirements
Strategy	Business Objectives User Needs

Schlechtes Design

Dies hat niemand getestet.



Quelle: https://www.abtasty.com/de/blog/von-tueren-ueber-usability-lernen/

Schwierig zu erlernen -> Workaround



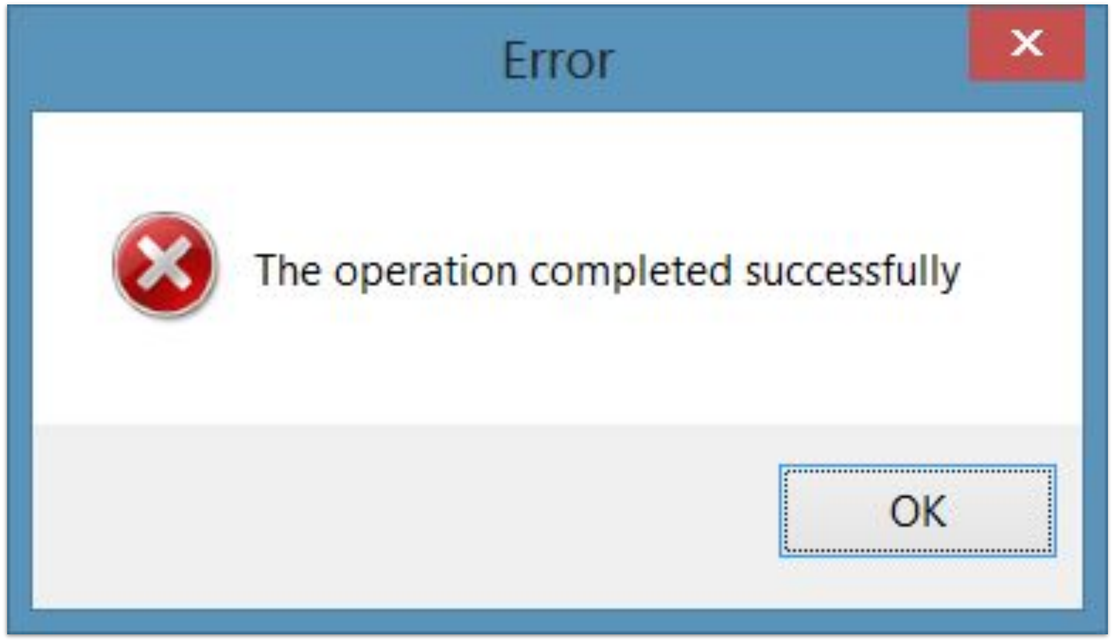
Quelle: https://www.pinterest.com/tomvdz/usability-fails/

Drücken oder mit der Hand wedeln?



Quelle: https://usabilityfail.org/erklaerungsbeduerftiger-wasserhahn/

Schlechtes Design

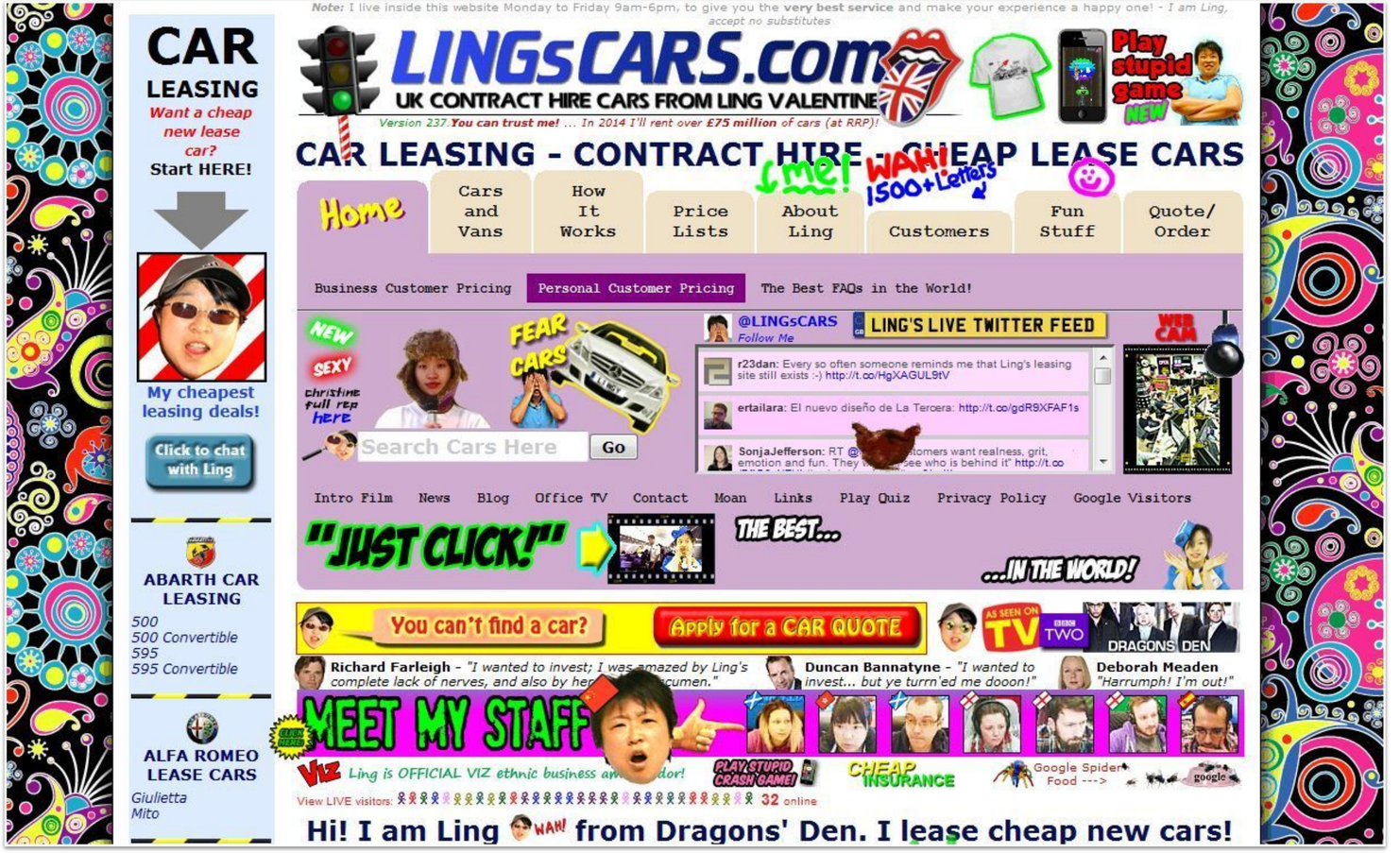


Quelle: https://www.medo64.com/2013/03/error-the-operation-completed-successfully/

User*Innen bekommen

inkonsistentes Feedback

Schlechtes Design



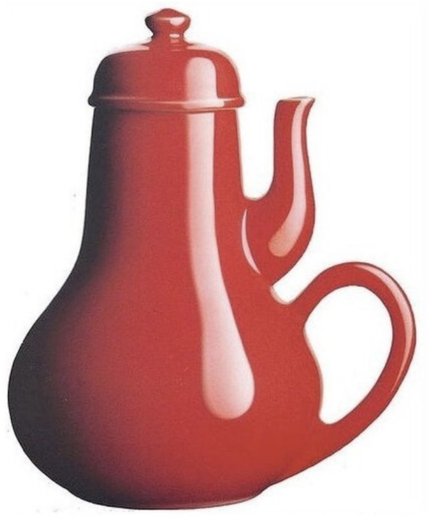
Quelle: https://www.lingscars.com/

Unübersichtlich &

wenig ästhetisch

Gutes Design

Probleme der UserInnen verstehen = Gezieltes Design, welches Barrieren abbaut



Quelle: Don Norman / The Design of Everyday Things / Cover



Quelle: https://www.lto.de/recht/nachrichten/n/mc-donalds-kaffee-schadensersatz/

Gutes Design

Klare Richtlinien der Benutzung = Leicht und unmissverständliche Bedienung



Quelle: https://erlebe-software.de/fiori/dsag-blog-usability-fail-bei-der-dsag-konferenz



Quelle: https://erlebe-software.de/fiori/dsag-blog-usability-fail-bei-der-dsag-konferenz

GUTES DESIGN



Quelle: https://www.vienna.at/oesterreichweiter-bankomat-ausfall-20-000-transaktionen-abgelehnt/3748550

UserInnen in ihrer Lebenswelt abholen = Erst die Karte, dann das Geld



MARC BUSCH

E-Mail: marc.busch@user-feedback.at

Tel.: +43 699 1971 0186

Web: www.user-feedback.at

rapid·user·feedback

From Science to Business.