

rapid·user·feedback

User Research, Design, Consulting
Forschungs- und Entwicklungsprojekte



Marc Busch

Marc.Busch@user-feedback.at

<https://user-feedback.at>



Christine Kipke

Christine.Kipke@user-feedback.at



Usability-Labor
Lehrgang zu UX Management



Benedikt Salzbrunn

Benedikt.Salzbrunn@technikum-wien.at

<https://academy.technikum-wien.at/usability-labor/>



UX (Research) Community:

- Über 35 Jahre Forschung und Anwendung von UX Messung.
- Über 112 publizierte Messinstrumente für UX, Usability, Ästhetik.
- Meist: Domänen-Wissen & Psychometrische Messprinzipien.

Anwendung:

- Unklar, wie häufig und strukturiert UX Messung in der Praxis eingesetzt wird.
- Noch nicht im Mainstream angekommen.
- Es fehlen genaue Daten, unsere Annahmen basieren auf “anekdotischer Evidenz”.



Wie müssen UX-Messinstrumente gestaltet sein, damit sie in der Praxis akzeptiert werden?

14 Stakeholder Innen-Interviews:

- Zielgruppe: Corporate-Unternehmen, KMU und StartUp
- Branchen: Mobilität, Telekommunikation, Software, Consumer Apps, Business Apps
- Funktionen:
 - UX Professionals (alle Rollen)
 - Innovations- und Produktmanagement
 - Forschung, Entwicklung, Design, Marketing
 - CEOs (StartUp) und Middle Management (Corporate)
- Region: Deutschsprachiger Raum, Schwerpunkt Österreich (hauptsächlich Wien)



Wie müssen UX-Messinstrumente gestaltet sein, damit sie in der Praxis akzeptiert werden?

01

Expert_Innen für UX-Messung:

- Oft Hintergrund in Psychologie (Psychometrie), Mathematik, Wirtschaftswissenschaften (Ökonometrie).
- **Großes Interesse und Wissen um Bedeutung von Mess-Gütekriterien.**
- "Freude" an der Messung selbst.

02

Expert_innen für UX, Produkt, Innovation:

- Diverse Hintergründe.
- Vor allem Personen in UX-Rollen **kennen standardisierte Messinstrumente (meist: SUS)**, wissen aber nicht was die genauen Vorteile sind, "akzeptieren" das Vorgehen aber.
- Wissen, dass quantitative KPIs für ihre Stakeholder_Innen wichtig sind.

03

Andere Stakeholder_Innen

- Verknüpfen meist UX "unzertrennlich" mit UI.
- Ein Mehrwert in Messung liegt vor allem ausschließlich in passenden **Maßnahmen/Handlungsempfehlungen zur Verbesserung von UI/UX.**
- Auch ein Anwendungsfall: Startup-Pitches für VC/Business Angels.



Wie müssen UX-Messinstrumente gestaltet sein, damit sie in der Praxis akzeptiert werden?

Barrieren für Personen, die keine ExpertInnen in UX-Messung sind:

- Anwendung erfordert implizit viel Vorwissen (überhaupt ein richtiges Instrument zu “finden” ist nicht trivial).
- Die Messinstrumente sind der akademischen Community leicht zugänglich (Papers, Proceedings, Repositories, Websites), der “Mainstream”-Produktentwicklung noch nicht.
- Ohne psychometrisches Vorwissen: Faktoren- und Item-Konzept wirkt oft **befremdlich** und ist **zu weit weg vom eigentlichen Produkt**.
- Die Anforderungen an Messinstrumente sind enorm: Es soll bei jeder Messung ein “ganzheitlicher Snapshot” vom Status des Produkts geliefert werden, inklusive “Rezept” zur Verbesserung.



Source: <https://freepik.com>

UX-Messinstrumente, die sich genau entlang der User Journey des entsprechenden Produkts richten und genau auf dessen Anforderungen zugeschnitten sind.

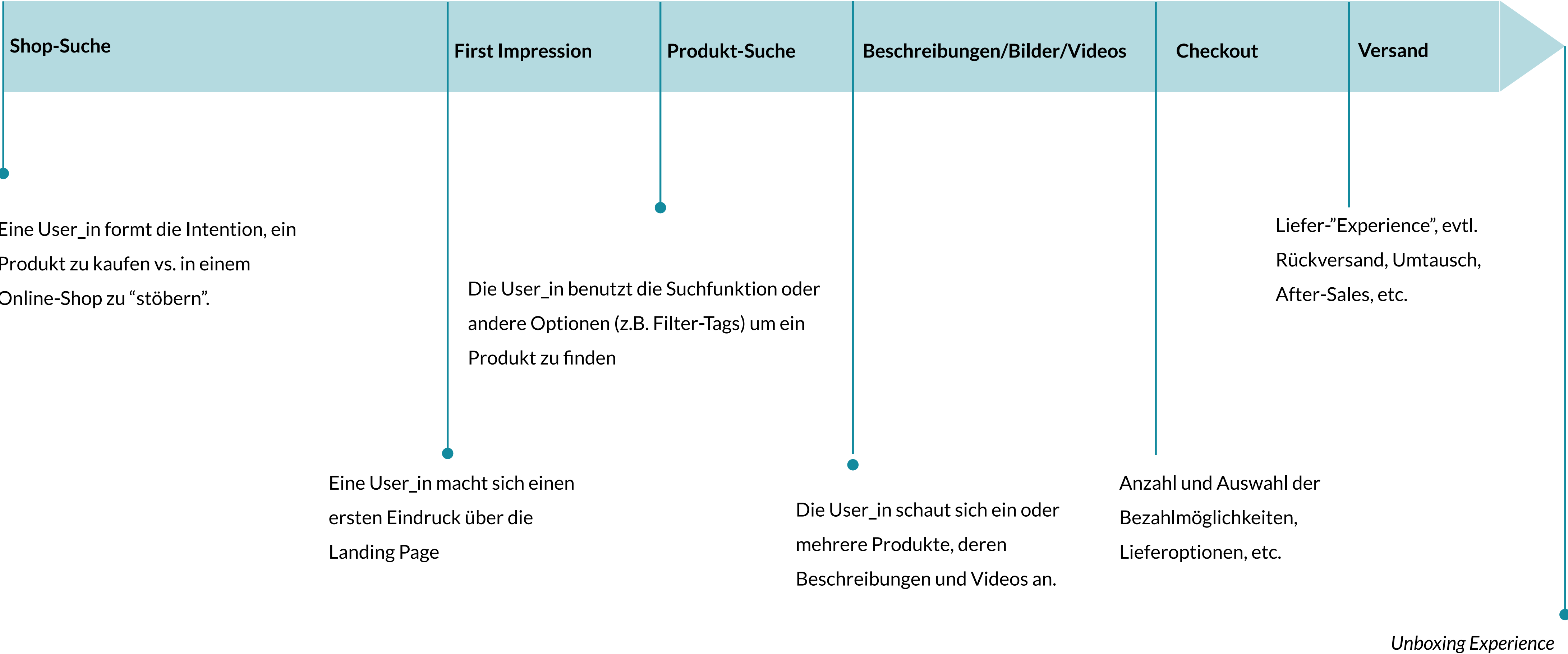


Source: <https://medium.com/qdivision/four-knockout-ux-examples-570c31b9094b>

Fokus auf der Verbindung zwischen Design und User Experience, um Wirkungszusammenhänge darstellen zu können.



Pro Produktkategorie ein eigenes UX-Messinstrument.





Kann das Rasch-Modell auf UX-Messinstrumente angewandt werden, um sie adaptiv zu gestalten?

- Rasch-Modell: Ergänzung zu Prinzipien klassischer Konstruktion von UX-Messinstrumenten (meist: Faktoren- und Item-Analysen).
- Idee: Nicht jede_r User_In muss jedes Item bewerten
- Ziel: Kürzere, dabei genauere und inhaltlich “gültigere” Messungen, da “Beweis” für Eindimensionalität des dahinterliegenden Faktors

“Darauf hinzuweisen ist, dass die ... Liste publizierter, dem Rasch-Modell angepasster Tests fast definitionsgemäß auf Leistungstest beschränkt sein muss; Persönlichkeitsfragebogen sind wohl kaum entsprechend modellkonform zu konstruieren: Die eigentlich interessierende Eigenschaft wird stets von einer zweiten, nämlich der, “wahr zu antworten” überlagert, so daß alle eindimensional messenden Modelle scheitern müssen - was natürlich nicht gegen das Rasch-Modell, sondern gegen das Konzept von Persönlichkeitsfragebogen spricht.”
(Kubinger 2000, S. 33)



- **Usability** als subjektives Konstrukt bisher mit am “besten” empirisch untersucht (Sauro, 2009, CHI)
- Große, qualitativ hochwertige Stichproben:
 - Österreich-repräsentativ (Alter, Bildung, Einkommen, Wohnort)
 - $n = 800$
 - Rekrutierung aus Consumer-Panels



Projektlaufzeit 2020-2022:



Anforderungsanalysen UX-Messung

Weitere Interviewpartner_Innen und Inputs

gesucht: [Erster Click-Prototyp](#)

Konsortien für Projekteinreichungen

- EUREKA/ECSEL
- Bilaterale Programme
- Horizon Europe / COST Action

Verbesserung der Datengrundlage

- Open Repositories
- Datenaustausch

Vergrößerung der Community

Einbezug von Nicht-Expert_Innen in die Welt der UX-Messung.



rapid·user·feedback

Marxergasse 24 Stiege 2, 1030 Vienna

Web: www.user-feedback.at | **E-Mail:** info@user-feedback.at

Tel.: +43 699 1928 4331