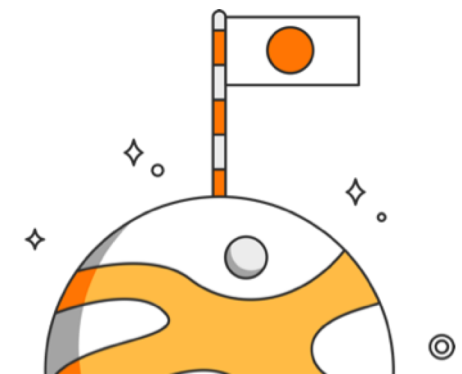


Remote Testing & Workshops

Wie wir interaktive Forschung in Zeiten von Social Distancing sicherstellen

März 2020



**Problems are not stop signs,
they are guidelines.**

”

Wahrnehmung, Interaktion und Verständnis können wir noch immer testen. Wir zeigen Ihnen wie.

Können wir UX-Tests weiterhin durchführen?

Ja, das haben wir uns alle anders vorgestellt. Und es gibt eine Menge Einschränkungen angesichts der Corona-Krise. Aber das könnte auch der Rocky-Moment für die UX Branche werden. Immerhin sind Entwicklungen, Wahrnehmungen, R&D und Interfaces weitestgehend krisenresistent. Schließlich nutzen wir doch alle weiter Interfaces, Apps und Websites. Vermutlich sogar mehr als jemals zuvor. Und auch die Wahrnehmungspsychologie ändert sich nicht unbedingt.

Ja, es gibt eine Menge Einschränkungen und manche Dinge können wir nicht mehr machen. Aber wir können noch eine Menge machen, wenn wir kreativ sind. UX-Testing und Workshops können auch remote durchgeführt werden. Es geht.

Dafür brauchen wir eine leicht angepasste Arbeitsweise, ein paar andere und neue Tools und mehr Vorbereitung. Aber es klappt gut. Wir haben Ihnen im vorliegenden Foliensatz ein paar Informationen zusammengetragen, um Alternativen aufzuzeigen. Und ... auch in einem regulären Jahr ohne Super-Krise führen wir 2/5 unserer Interviews bereits remote durch. Vollständiges Neuland ist es daher nicht.

Folgendes finden Sie im vorliegenden Dokument:

- Anwendungsmöglichkeiten und –grenzen
- Tools (inkl. Vorteile, Nachteile, Datenschutz)
- Ideen für kreatives Vorgehen
- Allgemeine Tipps und Tricks



Toll! Ihre Nutzer sind alle zuhause und haben Zeit. Das können wir nutzen. Doch erst einmal wollen wir die Bedenken beseitigen.

Das größte Problem bei Remote-Tests: Wie sichern wir die Geheimhaltung des Prototypen? Auf Seiten der Technologie können wir uns hier auf die Datenschutzbestimmungen unserer Partner beziehen, aber kann der Proband nicht einfach seine Eindrücke mitnehmen? Doch, rein theoretisch kann man das nicht ausschließen. Daher schlagen wir Folgendes vor: Wir testen diese streng vertraulichen Dokumente und Prototypen mit Ihren Kollegen und Mitarbeitern (nicht die, die am Projekt mitarbeiten). Immerhin sind dies auch Nutzer und Feedback ist immer besser als kein Feedback.

Es gibt noch andere Probleme, aber wir haben Lösungen:

- *Wir wollen den Prototypen nicht rausgeben?* Kein Problem. Wir teilen den Inhalt auf unserem Bildschirm, der Nutzer erhält die Kontrolle über diesen via Maus. So müssen wir keine Inhalte aktiv teilen.
- *Wir wollen In-House-Tests oder In-Car-Tests machen?* Kein Problem. Nutzer können ihre Smartphone-Kamera nutzen, um ihre Umgebung zu zeigen und darüber zu berichten. Influencer machen das schon seit Jahren.
- *Die Interviews könnten gestört werden durch Kinder oder andere Dinge im Haushalt?* Ja, das stimmt. That's life. Jetzt haben wir die Chance, richtig tief in das Leben unserer Nutzer und Kunden einzutauchen – so wie sie wirklich sind.



Was können wir machen?

- Wir können Nutzern bei der Interaktion mit Apps, Websites – egal ob Prototyp oder bereits veröffentlicht – zuschauen: Wir sehen den Bildschirm der Probanden, wir sehen den Probanden über Front-Kamera oder Webcam. Während wir diese Beobachtung durchführen, sprechen wir mit dem Nutzer. Also eigentlich alles wie immer.
- Wenn wir spezielles Equipment bei den Teilnehmern benötigen (Testgeräte, VR-Brillen, Router etc.), dann senden wir den Teilnehmern das einfach zu. Sie testen und senden es dann zurück. Es ist weniger Aufwand als man denkt.
- Wir können alle Interviews aufzeichnen – oder auch nicht. Wir können, ebenso wie im Studio auch, Best-Of-Videos produzieren. Wir können auch während der Interviews gemeinsam Notizen erstellen, so wie im Studio auch.
- Sie haben die Möglichkeit, alle Interviews zu beobachten, so als säßen Sie hinter der Scheibe. Sie können dem Interviewer während der Interviews auch Hinweise oder Notizen zusenden (via Chat). Das ist fast besser als im Studio.
- Wir sind zeitlich flexibler, weil wir nicht an die Studiobuchung gebunden sind. Wir können mit den Teilnehmern sprechen, wann immer es passt.
- Wir unterstützen alle Browser-Typen, Smartphone-Systeme und können jegliche Alters- und Zielgruppe anleiten, die Tools zu nutzen. Wir haben alles bereits vorbereitet.



Falls Sie Zweifel haben, ob das Vorgehen bei Ihrer Fragestellung klappen könnte: Lassen Sie uns kostenlos ein Probe-Interview aufsetzen, um alles zu testen!

Workshops? Design Sprints? Ja, das geht auch remote!

Der Vorteil von Workshops ist der, dass man mit vielen Leuten in einem Raum in kurzer Zeit viel erarbeiten und besprechen kann. Jetzt fällt der Raum weg. Aber wir haben noch die Leute, wir haben die Zeit und zum Glück eine Menge digitaler Tools.

Das Whiteboard und die vielen Post-its sparen wir uns im analogen Sinne. Wir können dies aber mit der digitalen Kollaborationsmöglichkeit [miro](#) simulieren und schonen dabei noch Ressourcen. Das Tool ist für unseren Gebrauch kostenlos und wir visualisieren ebenso wie im Raum alle Erkenntnisse.

Bei Remote-Workshops benötigen wir eine genaue Vorbereitung, denn Improvisation ist schwerer als in einem physischen Raum. Die Teams erhalten eigene Räumlichkeiten zum Austausch (z. B. über [Zoom](#) oder [Microsoft Teams](#)) und einen eigenen Moderator pro Raum. Zu festen Zeiten planen wir Zwischenschritte ein.

Das Ganze funktioniert gut.



Und falls Sie noch zweifeln: Wir bieten Probeworkshops an, um das Vorgehen mit Ihnen zu testen.



Es gibt sehr viele Tools, die man nutzen kann. Mit den folgenden haben wir gute Erfahrungen gemacht und verschaffen einen kurzen Überblick.



Zoom



Video-Conferencing-Software, mit welcher Nutzer ihren Bildschirm auf Smartphones, Tablets und Desktop-PCs teilen können.



Microsoft Teams



Für Desktop- und Mobile-Tests nützlich und einsetzbar. Darüber hinaus durch Chats und Konferenzschaltungen auch für die Kommunikation hilfreich.

miro

Miro



Als großes digitales Whiteboard können Gruppen hier kollaborieren und sich miteinander austauschen. Ideation Sessions sind auf diese Art möglich.

Zoom: Das flexible und einfache Webconference-Tool für alle Remote Lebenslagen



Zoom ist seit Jahren als verlässliches Tool für Videokonferenzen bei uns im Einsatz. Wann immer Face-to-Face Gespräche, egal ob im Interview oder in der Gruppe, digital abgebildet werden sollen, ist Zoom das richtige Tool. Eine sehr unkomplizierte Installation und umfangreiche Features zeichnen Zoom aus.

Einsatzbereiche:

- Usability Tests
- Tiefeninterviews
- Gruppendiskussionen
- Workshops

Vorteile:

- Für Desktop und Mobile Tests einsetzbar
- Screensharing der Teilnehmer ebenso auf beiden Plattformen möglich
- Für sehr große Gruppengrößen nutzbar
- Break-Out Rooms können für Arbeit in Kleingruppen angelegt werden
- Beobachter- und Teilnehmerrollen können durch Moderatoren gesteuert werden
- Am Desktop kann dem Teilnehmer die Kontrolle über den Bildschirm des Moderators übergeben werden → Teilnehmer müssen keinen Zugriff auf Prototypen bzw. geheimes Material erhalten
- Nach aktuellen Sicherheitsstandards in Puncto Daten- und Übertragungssicherheit zertifiziert



Microsoft Teams: Der Allrounder im Bereich Kollaboration



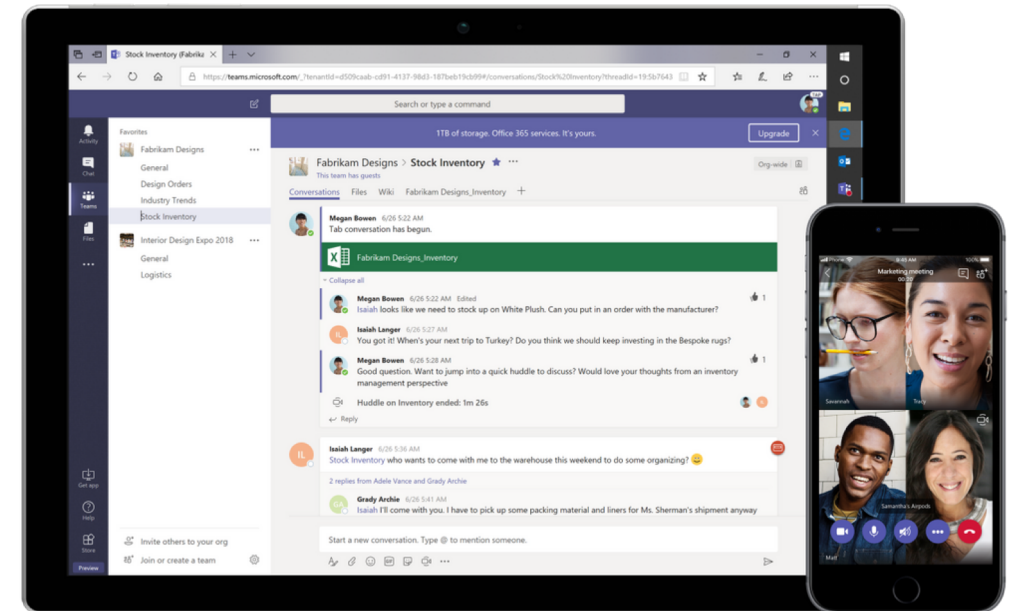
Wir setzen Microsoft Teams für unsere gesamte digitale, interne Unternehmenskommunikation ein: Chatten, gemeinsames Arbeiten an Dateien, Videokonferenzen. Bei Besprechungen kann der Bildschirm sowohl auf dem PC als auch vom Smartphone aus geteilt werden, sodass Remote Tests auf beiden Devices möglich ist. Da gemeinsam an Dokumenten (MS Office Online) gearbeitet werden kann, kann auch Protokoll-, Ideation- und Auswertungsarbeit größtenteils direkt in Teams stattfinden. Da der Serverstandort in Deutschland und Teams TISAX-zertifiziert ist, sind Datenschutz und -sicherheit auch für sensiblere Prototypen gewährleistet.

Einsatzbereiche:

- Usability Tests
- Tiefeninterviews
- Gruppendiskussionen
- Workshops

Vorteile:

- Für Desktop und Mobile Tests einsetzbar
- Screensharing der Teilnehmer ebenso auf beiden Plattformen möglich
- Für sehr große Gruppengrößen nutzbar
- Mehrere Sitzungen können für Arbeit in Kleingruppen angelegt werden
- Beobachter- und Teilnehmerrollen können durch Moderatoren gesteuert werden
- Am Desktop kann dem Teilnehmer die Kontrolle über den Bildschirm des Moderators übergeben werden → Teilnehmer müssen keinen Zugriff auf Prototypen bzw. geheimes Material erhalten
- TISAX-zertifiziert



Miro: Workshop Feeling durch Kollaboration auf digitalen Whiteboards

miro

Ja okay, wir wissen natürlich, dass **richtiges** Workshop Feeling nur aufkommt, wenn man mit den Teilnehmern im selben Raum ist und mit echten Post-its auf echten Whiteboards arbeitet. Diese Möglichkeiten hat man allerdings nicht immer, zum Beispiel wenn man das Haus nicht verlassen darf oder aber Kollegen über die ganze Welt verteilt arbeiten.

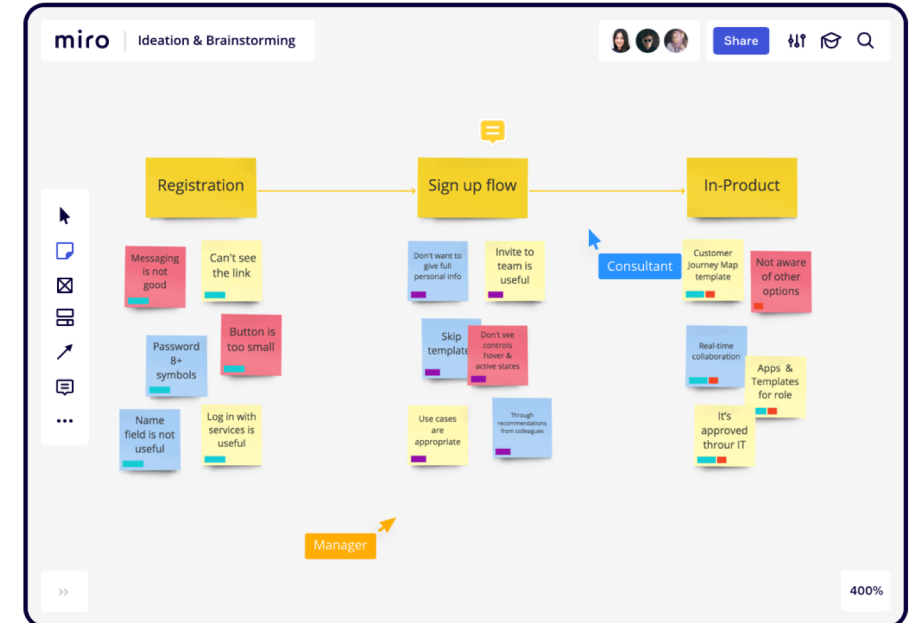
Mit Miro können Sie auf einem digitalen Whiteboard live gemeinsam mit Kollegen Workshop Feeling aufkommen lassen. Die Agenda des Workshops wird vorbereitet und in einzelne Themenblöcke strukturiert. Der Moderator führt durch den Workshop und Teilnehmer können Post-its hinzufügen, Mockups erstellen, Aufgaben verteilen, Customer Journeys abbilden usw.. Und das alles live und synchron, man sieht also, was die anderen gerade tun.

Vorteile:

- Workshops können trotzdem stattfinden, jeder kann an seinem Standort arbeiten
- Vielzahl an Templates für verschiedene Methoden verfügbar
- Einfügen verschiedenster Dateiarten möglich (PPT, PDF, XLS usw.)
- Gruppen- und Einzelarbeit abbildbar

Wichtig dabei:

- Intensive Vorbereitung notwendig
- Teilnehmer müssen sich vor dem Workshop mit dem Tool vertraut machen
- 2 Moderatoren: inhaltliche Moderation & technische Begleitung
- Gleichzeitige Webkonferenz wird benötigt



Get Creative!

info@skopos-nova.de