

HESSEN



Hessisches Ministerium  
für Wirtschaft, Energie,  
Verkehr und Wohnen



# Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit - Angebote für Kommunen



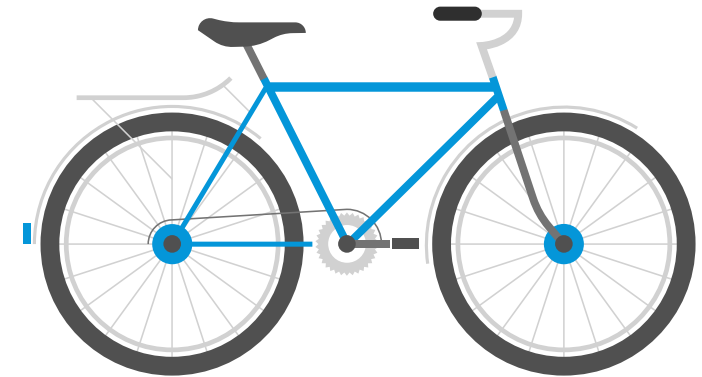


## Testen ist das neue Vermuten: Wie Ihre Nahmobilitätsangebote und Kommunikationsmaßnahmen noch besser werden



# Inhalt

1. Was sind Nutzertests?
2. Warum Nutzertests?
3. Wie durchführen?
4. Wie daraus lernen?
5. Online Live-Test
6. Drei Phasen des Nutzertests am Beispiel
7. Austausch



HESSEN



Hessisches Ministerium  
für Wirtschaft, Energie,  
Verkehr und Wohnen

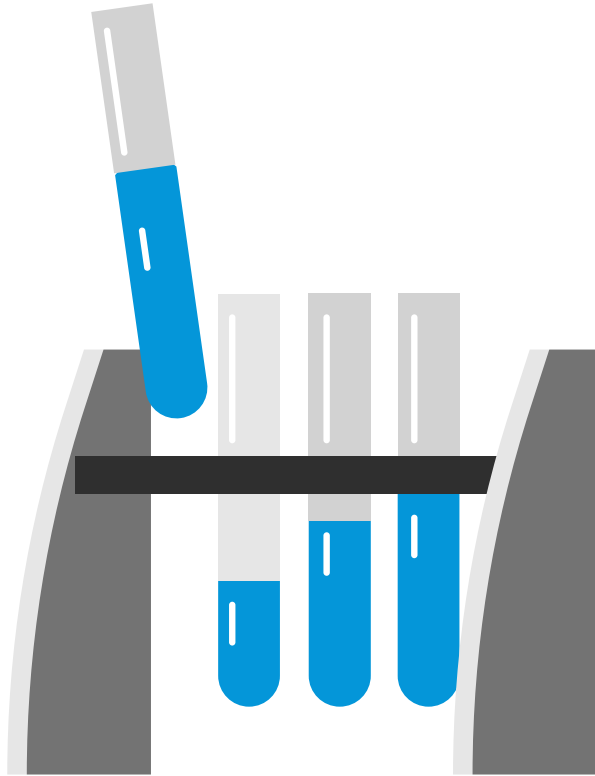
  
NAH  
MOBILITÄT  
MOBILES HESSEN 2030

## Live Nutzertest





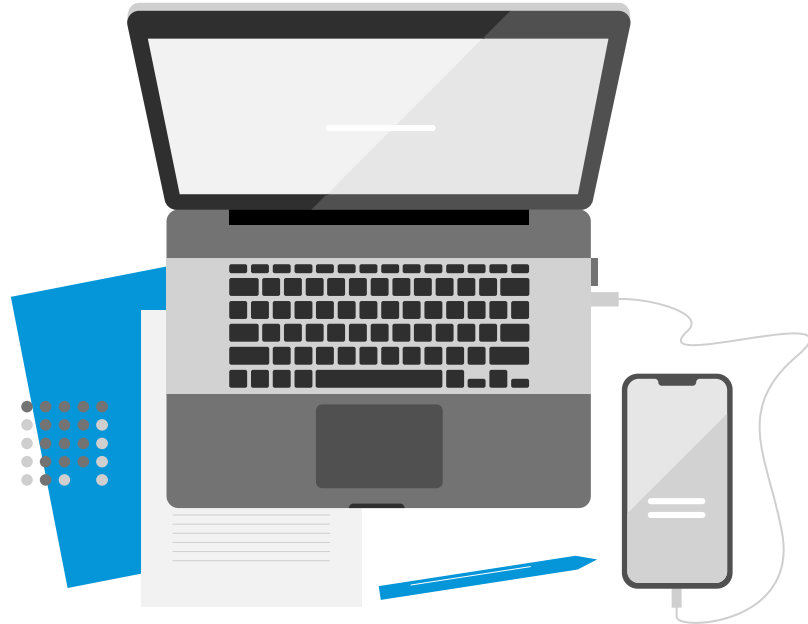
## Was sind Nutzertests?



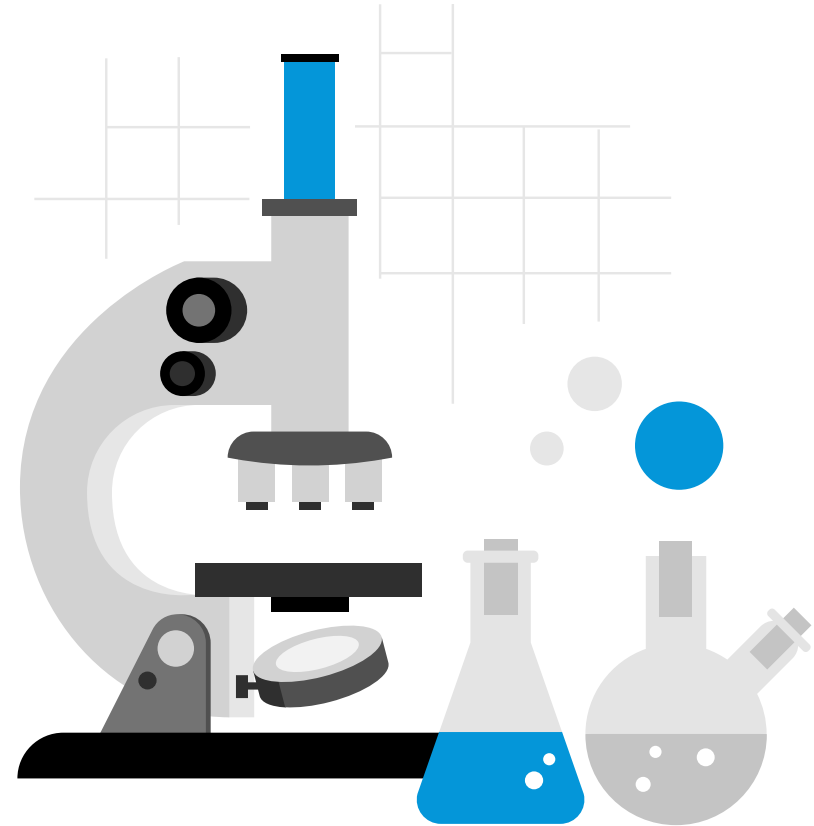
- Test der Benutzerfreundlichkeit (eng. Usability) einer Anwendung
- Usability bestimmt, ob User zu ihrem Ziel gelangen
- **Beantwortet Frage:** Funktioniert mein Produkt so, wie es soll?



# Nutzertests – Alles kann getestet werden

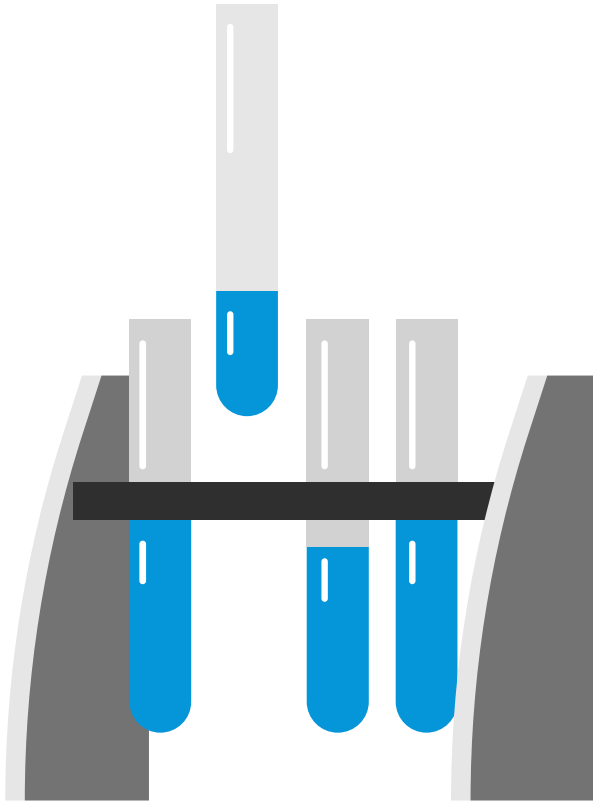


ODER





## Was passiert bei einem Nutzertest?



- Echte Menschen nutzen ein Produkt unter möglichst realen Umständen
- Sie erhalten Aufgaben und testen, ob sie mit dem Tool zum Ziel kommen
- **Ziel:** je einfacher/problemloser das gelingt, desto besser



## Warum Nutzertests?



Produkt mit  
Fehlern



Nutzung funktioniert  
nicht, wie sie soll



Man gelangt nicht  
zum Ziel =  
Frustration



User wenden sich  
ab und nutzen  
anderes Produkt





## Durchführung von Nutzertests

Wann testen?

Je früher desto besser! Verschiedene Zeitpunkte zum Testen geeignet: vom Papier-Prototyp bis zum fertigen Produkt

Wie oft testen?

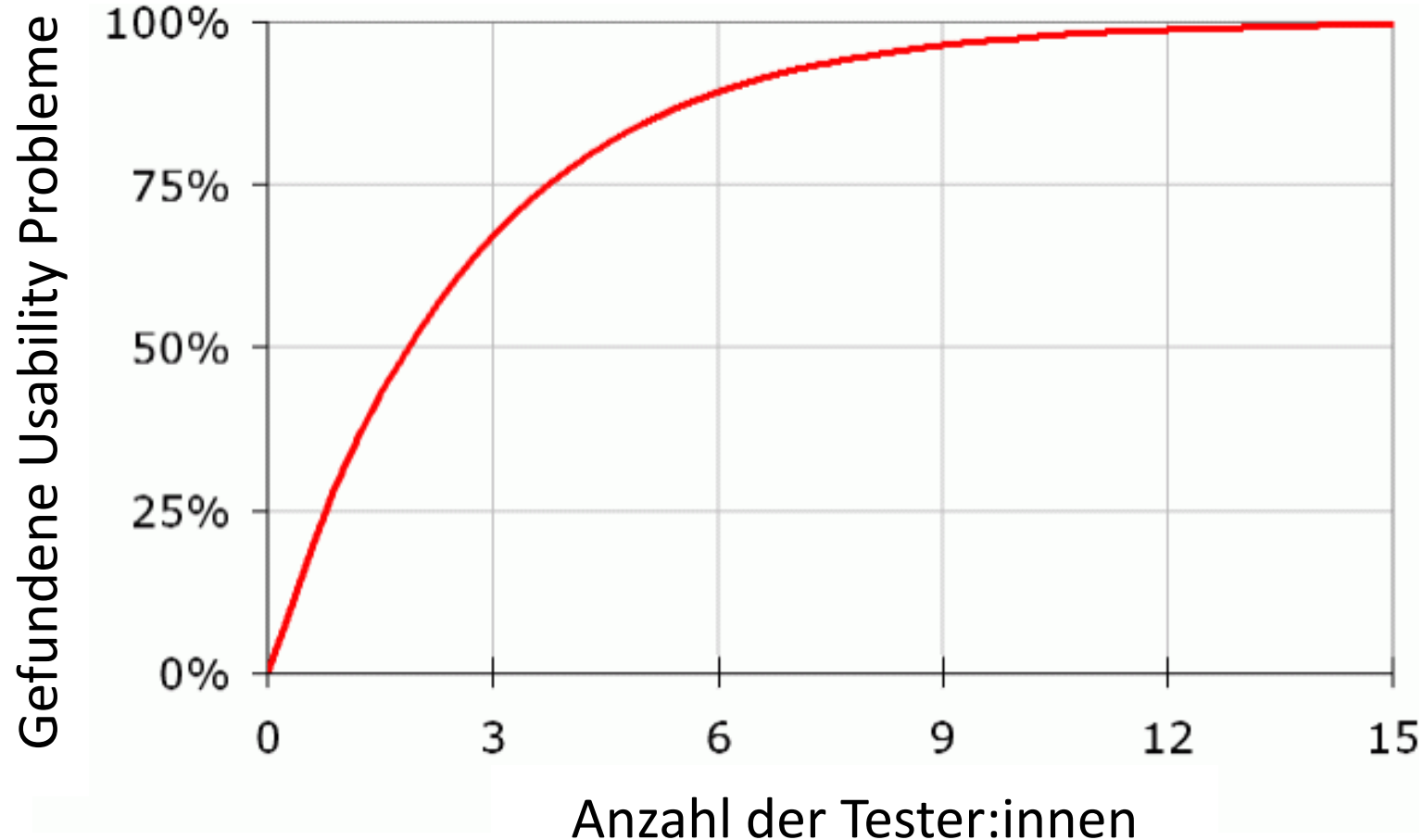
Je häufiger ein Produkt getestet wird, desto besser wird es

Mit wie vielen Personen?

Testpersonen: 5-6 Vertreter:innen der Zielgruppe



## Warum ausgerechnet 5 Tester:innen?



5 User finden bis zu 85% der Produkt-Probleme

Mehr User verringern evtl. sogar Erkenntnisgewinn



## Was passiert bei einem Nutzertest?



**Unser Tipp:** Szenariotechnik + Methode „Lautes Denken“

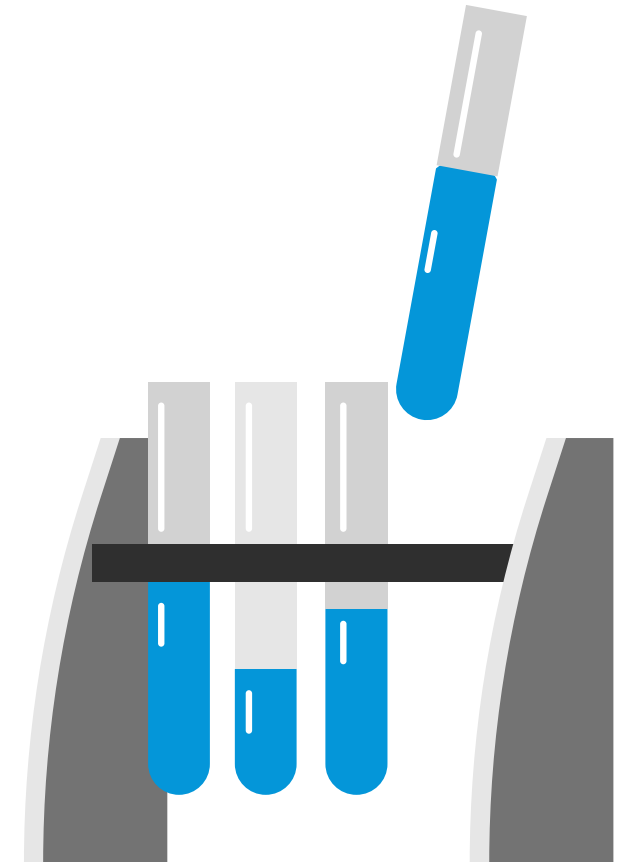
- **Szenariotechnik:** Testende erhalten konkretes Nutzungsszenario
- **Lautes Denken:** Testende artikulieren jeden Gedanken laut und sprechen vor jeder Aktion von ihren Erwartungen



# Ergebnisse nutzen – Produkt verbessern

Halten Sie Ergebnisse des Tests in einem Testbericht fest:

	<b>Gut</b>	Etwas funktioniert gut und sollte beibehalten werden.
	<b>Gute Idee</b>	Ein Vorschlag eines Testteilnehmenden, der das Benutzererlebnis (User Experience) deutlich verbessern könnte.
	<b>Geringes Problem</b>	Teilnehmende werden kurz aufgehalten, zögern oder müssen etwas nachdenken (weniger als eine Minute).
	<b>Ernsthaftes Problem</b>	Teilnehmende werden länger aufgehalten (eine bis fünf Minuten), können aber die Aufgabe selbstständig abschließen.
	<b>Kritisches Problem</b>	Teilnehmende scheitern bei der Bearbeitung angemessener Aufgaben.





## Beispiel aus einem Testbericht



### Groß und wenig Ablenkung

Die Testenden merkten an, dass sie sich durch die Größe und Präsenz der Elemente nie von Unwichtigem abgelenkt fühlten.

*„Es gibt keinen Firlefanzen, der mich ablenken könnte“*

**Empfehlung:** Weiterhin mit dem großen und minimalistischen Design arbeiten.



### Mouse-Over in der Navigation zu kurz

Der Mouse-Over-Effekt der Navigation sollte länger stehen bleiben, damit auch langsamere User die Möglichkeit haben die Inhalte komplett zu erfassen.

*„Wenn ich jetzt ein bisschen langsamer wäre, wäre mir das zu schnell verschwunden, sobald ich die Mouse bewege“*

**Empfehlung:** Zeit des Mouse-Overs erhöhen.

HESSEN



Hessisches Ministerium  
für Wirtschaft, Energie,  
Verkehr und Wohnen

  
NAH  
MOBILITÄT  
MOBILES HESSEN 2030

## Live Nutzertest





## Beispiel aus der analogen Welt



## Fahrrad-Verleihstation

- Ist der Ausleihprozess wirklich so simpel?
- Auch für technikferne Zielgruppen?
- Gibt es Fehler im Ausleihprozess?
- Was könnte noch verbessert werden?



# Schritt für Schritt: die drei Phasen des Nutzertests

## Vorbereiten

- Testpersonen rekrutieren
- Testsetting vorbereiten
- 2-3 gängige Nutzungsszenarien entwickeln

## Durchführen

- Briefing der Testpersonen (Zeitlimit, Beispieldurchgang)
- Testpersonen laut denken lassen
- Aufzeichnen des Tests

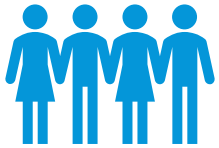
## Aufbereiten

- Ergebnisse vergleichen, sammeln
- Befunde einordnen & deuten
- Testbericht verfassen (Visualisierung)





## Vorbereiten: Was brauchen wir für einen Nutzertest?



5-6 Tester:innen



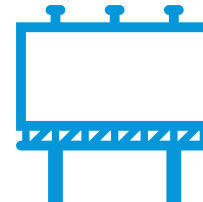
2-3 Szenarien



1 Moderation



1-2 Protokollant:innen



1 Testsetting



## Durchführen: Woran denken während Nutzertest?



Produkt/ Prototyp



Zeitraahmen



Briefing



Fragebogen



Aufnahme

HESSEN



Hessisches Ministerium  
für Wirtschaft, Energie,  
Verkehr und Wohnen

NAH  
MOBILITÄT  
MOBILES HESSEN 2030

## Beispiel: Fahrrad-Verleihstation

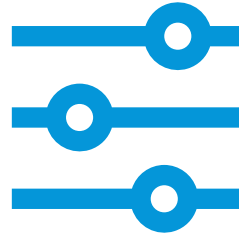




## Aufbereiten: Ergebnisse erarbeiten



Nachbesprechung



Befund ordnen



Testbericht erstellen



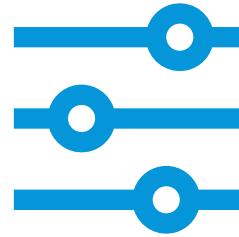
Produkt verbessern



## Aufbereiten: Ergebnisse erarbeiten



Nachbesprechung



Befund ordnen



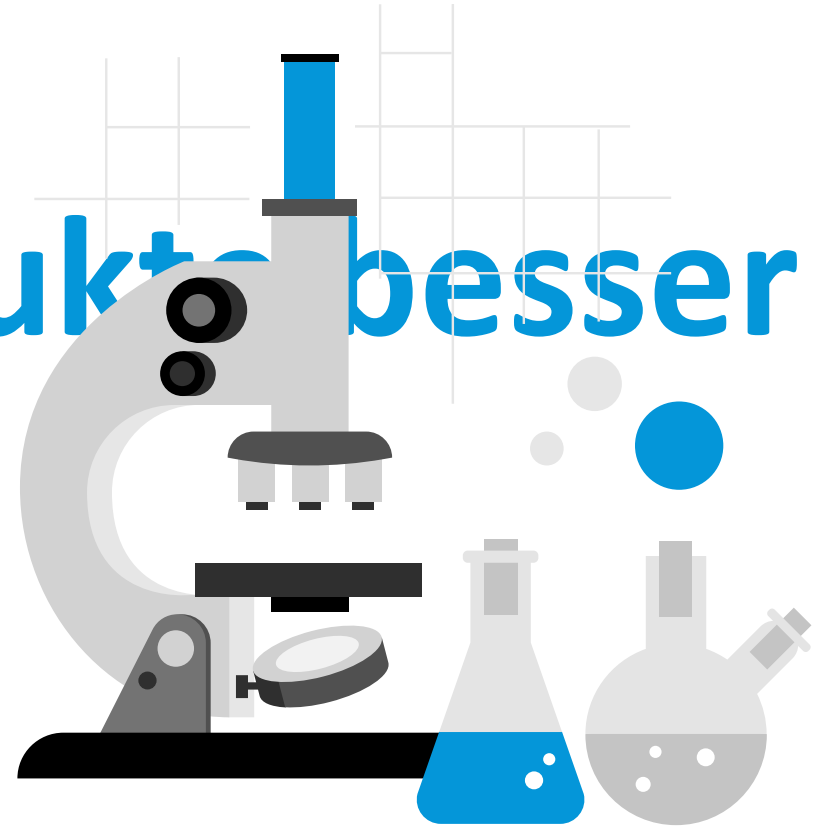
Testbericht erstellen



Produkt verbessern



# Test macht Produkte besser



HESSEN



Hessisches Ministerium  
für Wirtschaft, Energie,  
Verkehr und Wohnen

  
NAH  
MOBILITÄT  
MOBILES HESSEN 2030

**Vielen Dank! Wir  
freuen uns auf den  
Austausch**