



Nutzertagebuch @ Fitbit

Fallstudie eResult Nutzertagebuch

© eResult GmbH – Results for Your E-Business
(www.eresult.de)



Mit dem Nutzertagebuch das ganzheitliche Nutzererlebnis erfassen.

Viele Unternehmen setzen dabei auf das eResult Nutzertagebuch...



Nutzertagebuchstudie zur Planung und Buchung spezieller Reiseformen – **wie geht unser Kunde vor?**

The logo for AUTO SCOUT 24, consisting of a dark blue rectangular bar with the word 'AUTO' in white, and an orange rectangular bar below it with the words 'SCOUT 24' in white.

AUTO
SCOUT 24

Nutzertagebuch zur Begleitung von Verkaufsprozessen – wo liegen **Stärken und Schwächen im Prozess?**

The logo for HOTEL DE, with the word 'HOTEL' in orange and 'DE' in blue, both in a bold, sans-serif font.

HOTEL DE

Tagebuchstudie zur Inspirationsfindung einer Reise. Verhalten des Nutzers **bevor er zum Kunde wird.**

The logo for neckermann.de, featuring a red square icon with a white stylized 'n' shape, followed by the text 'neckermann.de' in a red, sans-serif font.

neckermann.de

Tagebuchstudie zur Untersuchung des **gesamten Einkaufserlebnis**, von der Recherche bis zur Anlieferung.

Ziele der Fitbit Nutzertagebuchstudie

Untersuchungsgegenstand war das Kernprodukt von Fitbit: der **Fitness Tracker Fitbit Flex**

Hauptziel der Studie war die Frage zu klären:

„Was sind Erfolgsfaktoren einer positiven User Experience?“

oder auch

„Wie kann verhindert werden, dass das Gerät nach 2 Wochen in der Schublade landet?“

„User Experience in allen Phasen der Benutzung analysieren und optimieren!“

– das wird mit der Nutzertagebuchstudie von eResult erreicht.

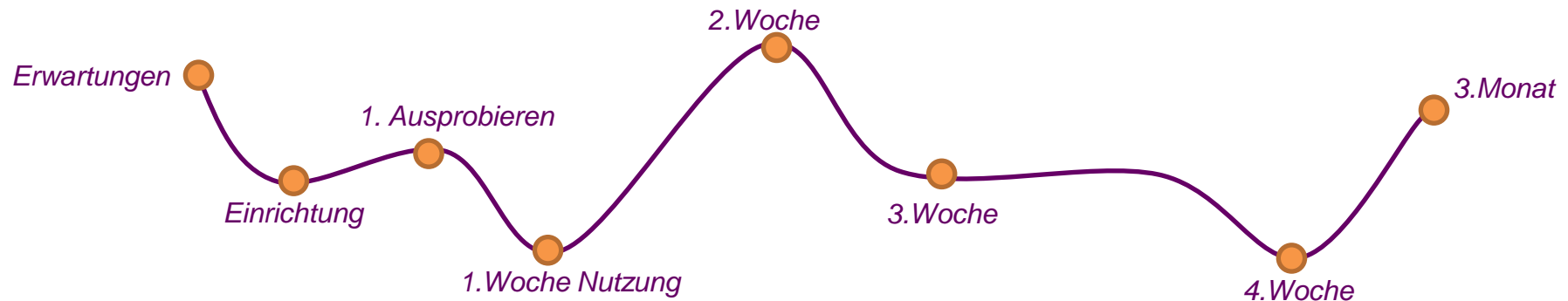




Fitbit Nutzertagebuchstudie

Von den ersten Erfahrungen bei der Einrichtung des Gerätes, über den Tragekomfort des Armbandes bis hin zur Nutzung komplexer Anwendungen – all diese Informationen sind Teil des Tagebuchs.

Begleiten Sie Ihre Nutzer durch alle Phasen der User Experience!

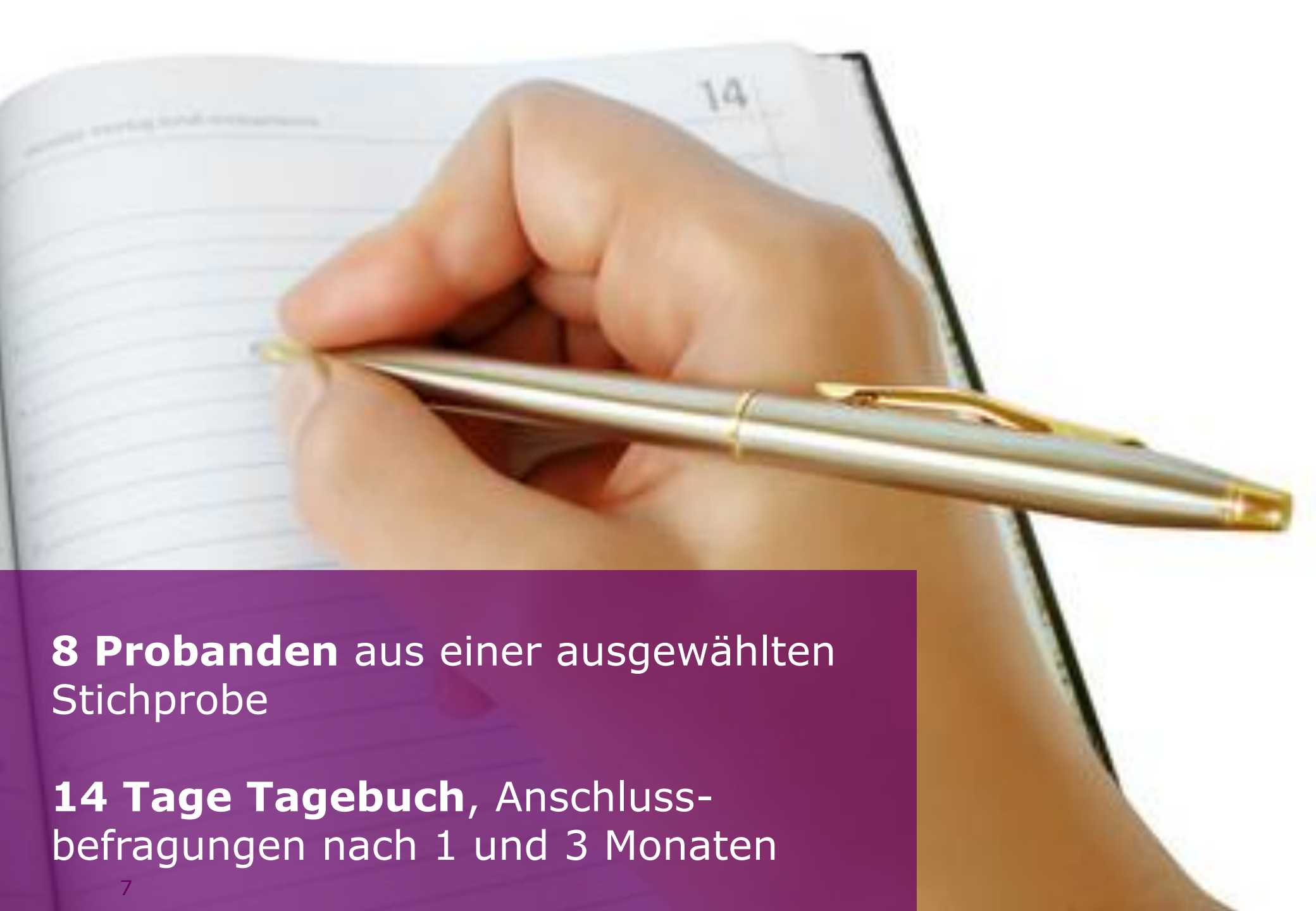


Weitere Fragestellungen:

- Wo treten Probleme bei der Nutzung auf?
- Welche Funktionen werden wie genutzt? Fehlen Funktionen?
- Funktioniert die Verknüpfung mit mehreren Geräten? Welche Verknüpfungen sind für die Nutzer relevant?
- U.S.W.



Datenerhebung & Analyse



8 Probanden aus einer ausgewählten Stichprobe

14 Tage Tagebuch, Anschlussbefragungen nach 1 und 3 Monaten


Ergebnisse zu einzelnen Funktionen

- ✓ Information darüber **welche Funktionen/Services** genutzt werden.
- ✓ Detaillierte Informationen über **einzelne Funktionen**: Stärken, Schwächen, Optimierungsvorschläge.

Ergebnisse

Die Weckfunktion

- ☺ Die Lieblingsfunktion einiger Teilnehmer.
- ☺ Das Vibrieren ist stark genug um geweckt, aber nicht erschreckt zu werden.
- ☹ Ob aktiviert oder nicht, ist nicht direkt vom Tracker ablesbar. Eine Synchronisation mit dem Dashboard ist notwendig.
- ☹ Umständlicher Weg um Weckfunktion per App/Dashboard einzusehen.



Seite 10

"Der Alarm ist super. Man wird geweckt ohne, dass der Partner wach wird."

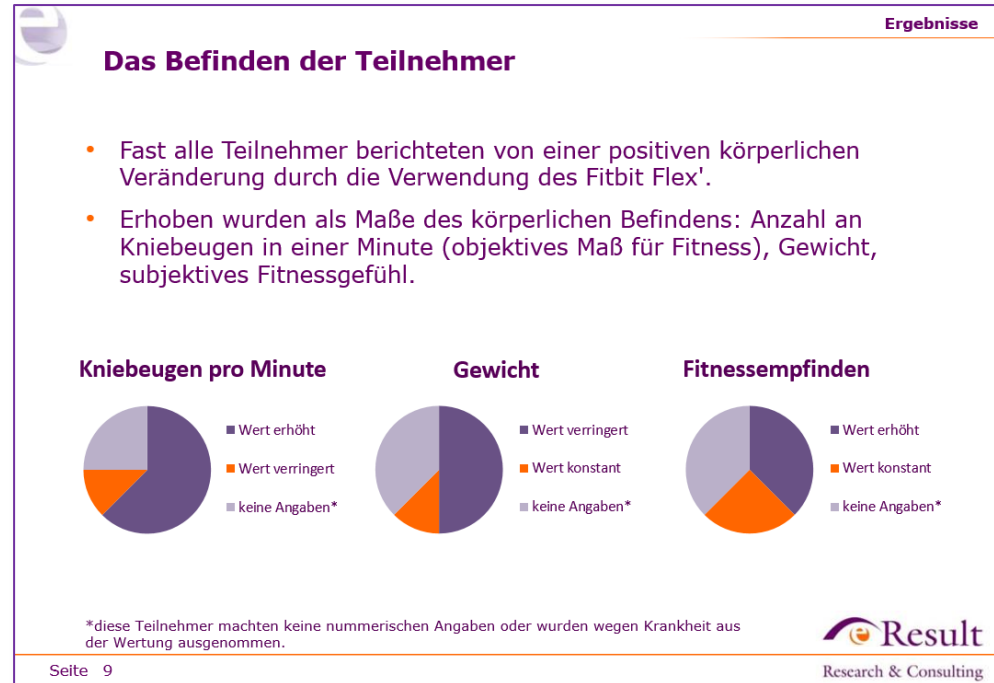
"Nur die Weckfunktion könnte etwas einfacher zu finden sein."

O-Töne der Nutzer
(Originalzitate aus den
Tagebüchern) illustrieren
die Ergebnisse.

Quelle: Studienband „Fitness Tracker im Langzeittest“

Längsschnittergebnisse und Eindrücke

- ✓ **Längsschnittdaten** werden erhoben.
- ✓ Nutzererlebnis zu verschiedenen Zeitpunkten erhoben: **Customer Journey Map**.
- ✓ Informationen **rund um die Nutzung** werden eingefangen (im Beispiel: gesteigerte Fitness durch Nutzung des Trackers).



Quelle: Studienband „Fitness Tracker im Langzeittest“

Empfehlungen zur Optimierung

- ✓ Hinweise auf **Problemstellen im Prozess** mit Handlungsempfehlungen.
- ✓ Aufweisen von **fehlenden oder überflüssigen Funktionen/Services**.
- ✓ Ideen für **Optimierungsmöglichkeiten** zur besseren User Experience, Gewinnung neuer Zielgruppen und optimaler Einsatz der vorhandenen Ressourcen.

Empfehlungen

Empfehlungen für den Fitbit Flex (1/2)

- Der Fitbit Flex funktioniert sehr gut als Motivator. Um das zu erhöhen, könnten die Gamification-Elemente weiter ausgebaut werden.
- Anpassung an den deutschen Markt sollte verbessert werden, durch eine fehlerfreie Übersetzung und einer Überarbeitung der Nahrungstabelle mit europäischen Maßeinheiten und Gerichten.
- Einrichten einer Hotline für Probleme mit dem Gerät oder bei der Installation.
- Veränderter Verschlussmechanismus zum einfacheren Öffnen/Schließen und geringeren Verschleiß.



Seite 11

Result
Research & Consulting

Quelle: Studienband „Fitness Tracker im Langzeittest“



Nutzertagebuch: **Nutzen aus Kundensicht**



Was bringt das Nutzertagebuch?

- **Lernen Sie alle Aspekte Ihres Produktes, Angebotes oder Ihrer Dienstleistung aus Nutzersicht kennen!** Wie agieren die Nutzer und wie kann man sie unterstützen? Wie setzen Sie Ihre Ressourcen optimal ein?
 - Decken Sie **Blind Spots** auf! Welche Nutzererlebnisse oder Wünsche sollten noch berücksichtigt werden? Wo können Sie dem Nutzer einen Mehrwert bieten und neue Zielgruppen ansprechen?
 - Besonders bei der **Vielzahl von Devices** bekommen Sie einen Eindruck, wie Ihr Produkt genutzt wird! Funktioniert die Nutzung auf dem Smartphone ebenso wie auf dem Desktop?
- ➔ Alle Facetten werden verstanden und optimiert!



**User Experience ist ein ganzheitlicher Prozess.
Er beginnt beim ersten Eindruck und endet im
Idealfall nie.**

**Finden Sie mit einem Nutzertagebuch heraus wie Sie die
User Experience Ihrer Kunden verbessern können und
langfristig für eine hohe Nutzerzufriedenheit sorgen!**

Gern erstellen wir
Ihnen ein Angebot ...

Ihre Ansprechpartner



Thorsten Wilhelm

Geschäftsführender Gesellschafter
& Gründer

☎ +49 551 5177-426

✉ thorsten.wilhelm@eresult.de



Martin Beschnitt

Managing Director

☎ +49 221 4675-8959

✉ martin.beschnitt@eresult.de

eResult-Standorte:



Website: www.eresult.de

Themenblog: www.usabilityblog.de