

usability ROI

Wat is de waarde van goede usability en user experience voor een project?

Dit lijkt een lastige vraag omdat de precieze waarde van een tevreden gebruiker of een efficiënte transactie moeilijk in te schatten is. Maar een goede gebruikerservaring levert op meerdere manieren geld op:

- Problemen worden vroeg in het ontwerp- proces gesignaleerd, het oplossen is daardoor goedkoper;
- Het eindproduct is efficiënt in het gebruik;
- Er hoeven minder klantproblemen afgehandeld te worden.

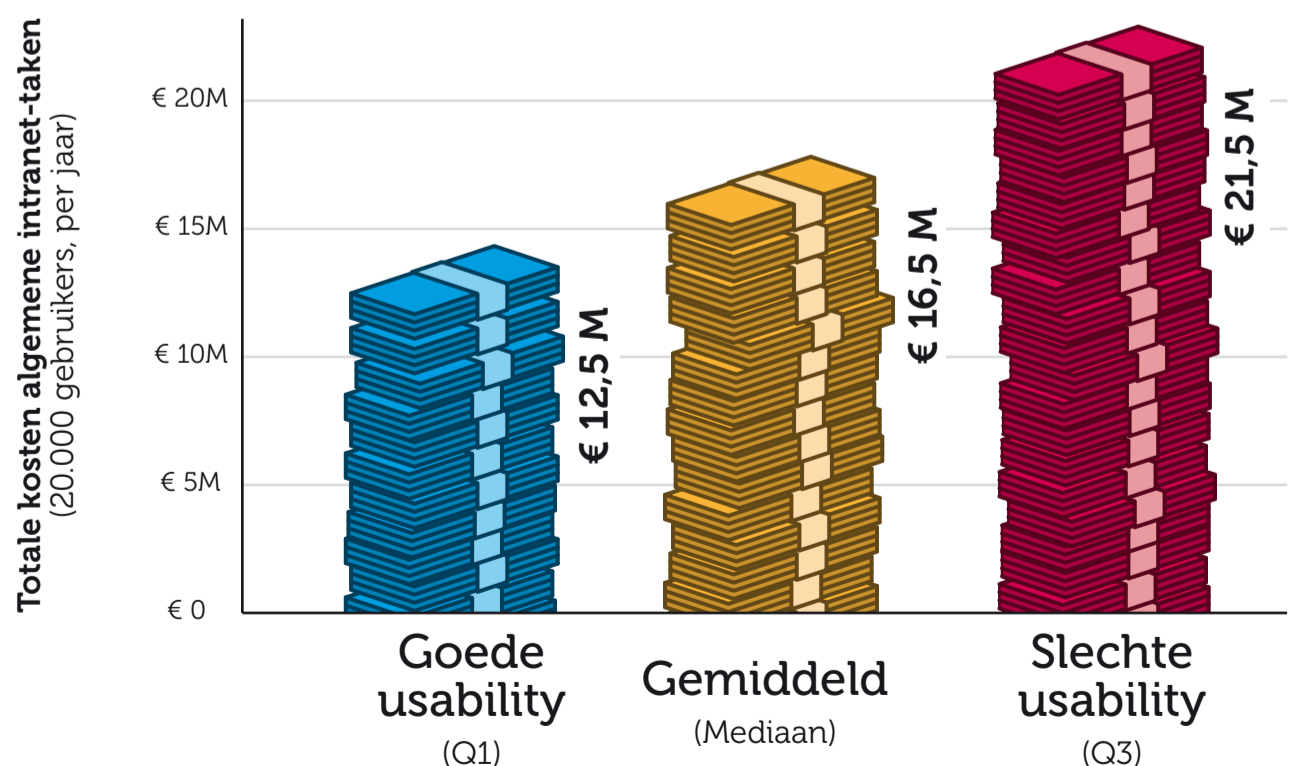
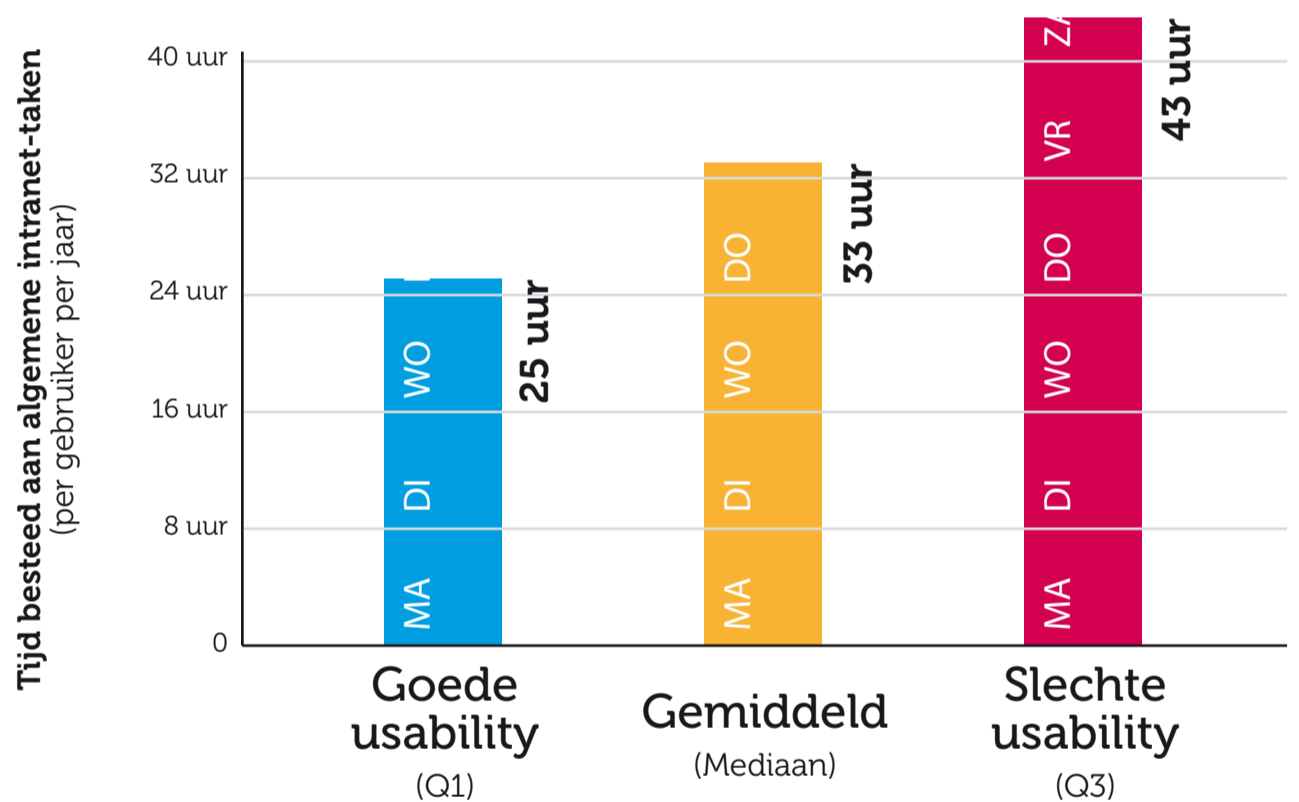
Nielsen's 27 intranetten

De Nielsen-Norman groep onderzocht in 2007 in totaal **27 intranetten**. Voor 18 algemene taken die op alle intranetten uitvoerbaar zijn (zoals een telefoonnummer opzoeken) werd gemeten hoe lang gebruikers er gemiddeld over deden. Dit werd vermenigvuldigd naar de totale tijd die gebruikers per jaar aan die algemene taken kwijt zijn.

De resulterende totaaltijden zijn indicatief voor het verschil tussen een goed en een slecht bruikbaar intranet. De mediaan van de tijden beschouwen we als een **gemiddeld** intranet, het eerste kwartiel (25% is sneller, 75% is trager) beschouwen we als **goede usability**, en het derde kwartiel als **slechte usability**.

Door deze tijden te vermenigvuldigen met 20.000 gebruikers en € 25 per uur kunnen de totale jaarlijkse kosten worden ingeschat. Een verbetering van de intranet usability van 'slecht' naar 'gemiddeld' levert zo **vijf miljoen euro per jaar** op. En hierin zijn alleen *algemene* taken meegenomen; bij het meerekenen van bedrijfsspecifieke taken zal de besparing waarschijnlijk **enkele malen hoger** zijn.

Andere cijfers van Nielsen-Norman (niet intranet-specifiek, uit 2008) geven aan dat een usability redesign gemiddeld een verbetering van **83%** geeft in KPI's (zoals benodigde tijd voor een taak, of hoeveel gebruikers een aankoop doen). En dat terwijl *usability-aware* bedrijven gemiddeld slechts 10% van het projectbudget aan usability besteden.



Succes

Hoeveel taken succesvol worden afgerond



oud: 44%

nieuw: 85%

Tijd

Hoe snel taken volbracht worden



oud: 156 sec.

nieuw: 92 sec.

Tevredenheid

Hoeveel mensen tevreden zijn met de website-ervaring



oud: 49%

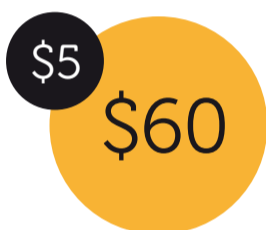
nieuw: 71%

De FEMA-site informeert burgers over de status van rampen en het verkrijgen van noodhulp in de VS. In 2006 kreeg de website een herontwerp, waarbij gebruik werd gemaakt van **usability tests** om de problemen van de site in kaart te brengen. Met het vele commentaar van grote aantallen gebruikers (in de nasleep van orkaan Katrina) werd het ontwerpproces ondersteund. De tests werden ook gebruikt om het nieuwe ontwerp te evalueren in vergelijking met de oude situatie.

Resultaat:

- Gebruikers vinden **vaker** de juiste pagina's
- Gebruikers vinden informatie **sneller**
- Gebruikers zijn **tevredener** over de algehele website.

Meer cijfers



Volgens Creative Good levert \$1 uitgeven aan advertenties gemiddeld \$5 op, terwijl \$1 besteden aan de gebruikerservaring wel \$60 oplevert.

80% van alle kosten na lancering van een product worden veroorzaakt door **gebruikers-eisen waaraan niet wordt voldaan**. Volgens Nielssen wordt met een gebruikerstest met 10 gebruikers doorgaans meer dan 90% van de alle usability-problemen wordt ontdekt.



Bij IBM geldt bij productontwikkeling de richtlijn dat iedere \$1 die wordt geïnvesteerd in user experience uiteindelijk \$10 zal opleveren. In de praktijk kan dit soms oplopen tot \$100.

McAfee huurde een extern team om hun User Interface te herontwerpen. De vernieuwde software veroorzaakte per week (gemiddeld meer dan 2000 downloads) maar 10 calls naar de helpdesk in plaats van de verwachte 100.



Breastcancer.org

De site *Breastcancer.org* geeft bezoekers informatie over alle aspecten van borstkanker. Het forum is een belangrijk onderdeel van de site, waar gebruikers elkaar 24/7 informeren en steunen. Het forum werd niet als gebruiksvriendelijk ervaren, en werd daarom in 2007 volgens **User-Centred Design** herontworpen.

Resultaat:

- Het aantal bezoekers is verdubbeld
- Het gebruik (aantal berichten) is verdrievoudigd
- De helpdesk ontving 80% minder klachten
- De helpdesk-kosten **daalden met 69%**

Aantal helpdesk-vragen (gemiddeld per jaar)



Kosten van de helpdesk (gemiddeld per jaar)



Bronnen:

- http://www.usabilityfirst.com/documents/U1st_BCO_CaseStudy.pdf
- http://www.fema.gov/media/site_case_study.shtm
- <http://www.softwareceo.com/discussions/com070604.aspx>
- http://www.sds-consulting.com/SDS_UX_Report_2009.pdf
- http://www.amanda.com/resources/ROI/AMA_ROIWhitePaper_28Feb02.pdf

You can use an eraser on the drafting table, or a sledgehammer on the construction site.

Frank Lloyd Wright