PROJEKT- / ANALYSEBEISPIEL

USABILITYSTUDIE GRUPPENDISKUSSIONEN

Fragestellung:
Usability-Test und Optimierungsvorschläge für Tarifbroschüren

Kunde:
Verkehrsverbund VRS

Methode:
Gruppendiskussionen

Stichprobe:
6 GDs à n=8 Teilnehmer

Auf den folgenden Folien finden Sie Ergebnis-/ Analysebeispiele dieser Studie.

Der Auftraggeber ist nicht anonymisiert, da über die Studie auch online berichtet wurde:

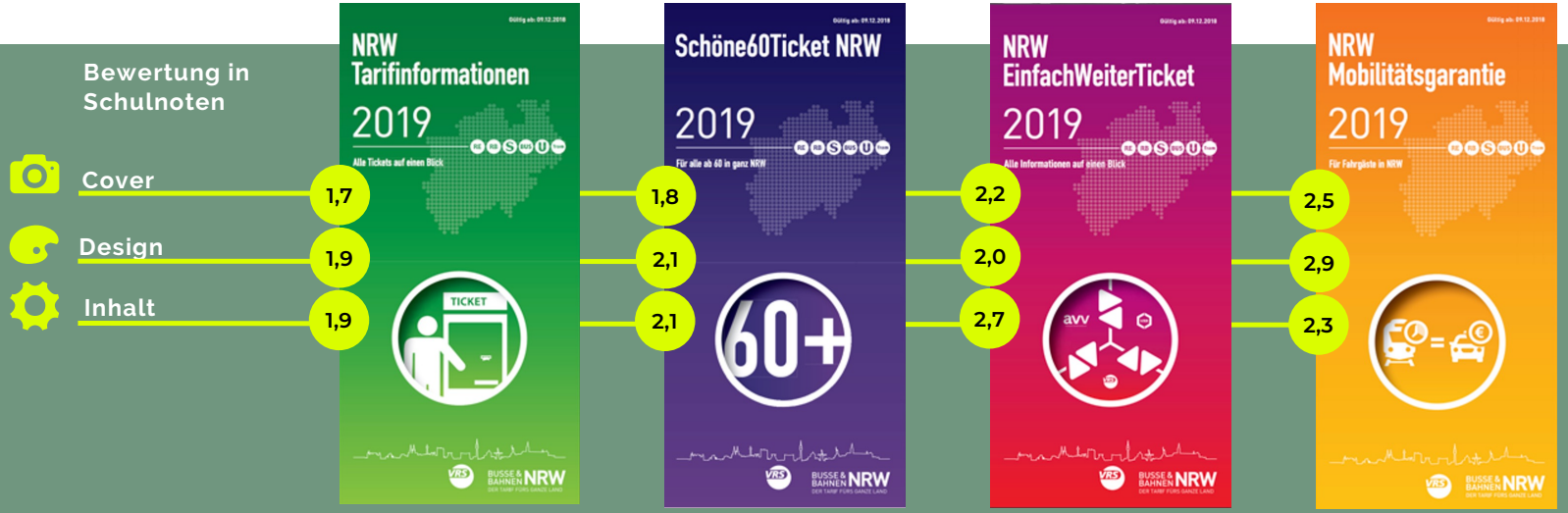
https://infoportal.mobil.nrw/fileadmin/02_Wiki_Seite/05_NRW_Tarif/05_NRW_TarifReport/NRW-TarifReport_2018-2019.pdf

Die Projektmeisterei

Arbeitsprobe / Beispiel

ÜBERSICHT ÜBER GESAMTBEWERTUNG DER WICHTIGSTEN ASPEKTE

Die Broschüren **kommen auf optischer Ebene gut an** und werden als **stimmig** und **zusammengehörig** wahrgenommen.
Die **einzelnen Elemente des Designs** (Farben, Struktur, Piktogramme, etc.) werden als **harmonisch** beurteilt (sind jedoch nicht immer selbsterklärend).
Inhaltlich sind die **Texte zwar verständlich**, aber **teilweise zu lang oder redundant**. Auf Ebene der Broschüren gibt es ein Gefälle: Die Tarifinformationen und das Schöne60Ticket werden positiv wahrgenommen, die Broschüren zum EinfachWeiterTicket und zur Mobilitätsgarantie eher negativ.
Insgesamt werden die Broschüren als Informationsmaterialien **„für alle Fahrer öffentlicher Verkehrsmittel"** gesehen, doch die Teilnehmer – vor allem die **jüngeren** – **würden sie eher nicht nutzen.**



Arbeitsprobe / Beispiel

GRAFISCHE LIKES & DISLIKES

BEWERTUNG DER TARIF-INFORMATIONEN

✓ Dass es eine **Karte** gibt, **gefällt sehr gut**.

X ...sie sollte jedoch **insgesamt größer** und v.a. größer beschriftet sein.

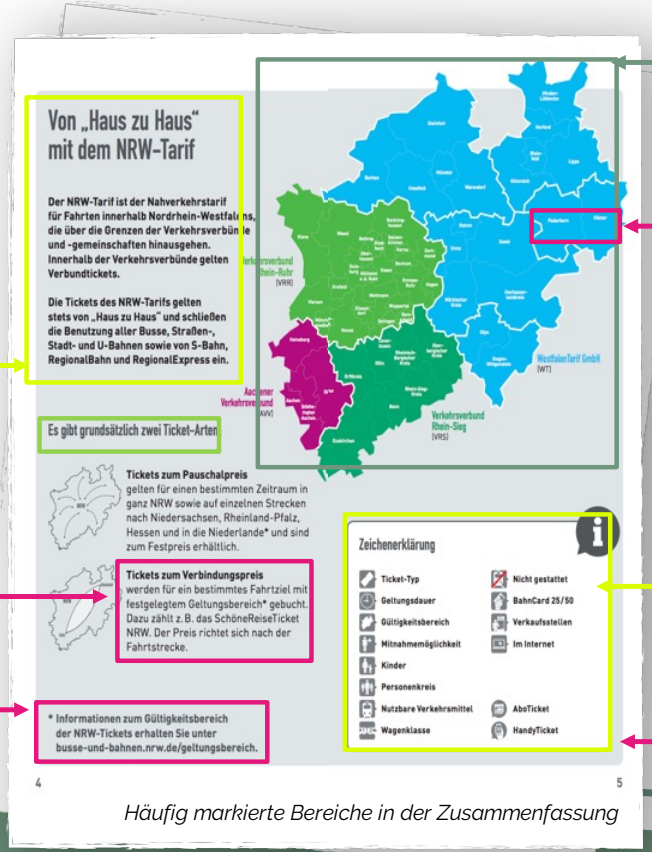
- Die **Überschrift** sowie der **Text** wurden **kaum beachtet** (aber auch nicht kritisiert).

- Die **Erläuterung** zu den beiden Preismodellen ist **wichtig**, jedoch kritisieren manche trotzdem die fehlenden Preisangaben beim Verbindungspreis.

X Der **lange Link** und die Tatsache, dass man sich noch weiter informieren muss, missfällt.

- Die **Zeichenerklärung** ist **nicht allen wichtig,** weil bei den Tickets die Piktogramme nur unterstützend eingesetzt werden.

X Der **Platz** ist für die Zeichenerklärung **ungünstig gewählt**, da hier kein Bezug zur aktuellen Doppelseite besteht.



Häufig markierte Bereiche in der Zusammenfassung

Aufgabe: Die Teilnehmer sollten das, was gefällt, grün markieren und was nicht gefällt rot. In der Zusammenfassung ist das gelb markiert, was nicht einheitlich bewertet wurde.

Arbeitsprobe / Beispiel

OPTIMIERUNGSVORSCHLÄGE FÜR DIE BROSCHÜRE 60+

Broschürenübergreifende Likes & Dislikes:

Layout, Farben und Papierqualität kommen gut an.

Die Piktogramme wirken zwar modern, werden bei manchen Broschüren allerdings nicht sofort verstanden, v.a. von Älteren.

Auf den Covern sind manche Elemente zu klein gedruckt und schlecht erkennbar / lesbar. Andere Elemente wiederum, die erst mal unwichtig sind (die Jahreszahl), sind groß aufgedruckt.

Insgesamt wirken die Broschüren aufgeräumt, modern und gefallen der Mehrheit. Die kleineren Kritikpunkte wären sehr einfach zu verbessern.

Aktuelle Broschüre

SCHWÄCHEN:

- "Statische" Wirkung
- einige Elemente nicht gut lesbar
- Skyline zu dünn.

Optimierungs-ideen

- Ein passendes **Foto** statt des Piktogramms wirkt dynamischer.
- Für eine **Vergrößerung der Schrift** ist ausreichend Platz.
- Auch die **Skyline** könnte man recht einfach optimieren.