

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

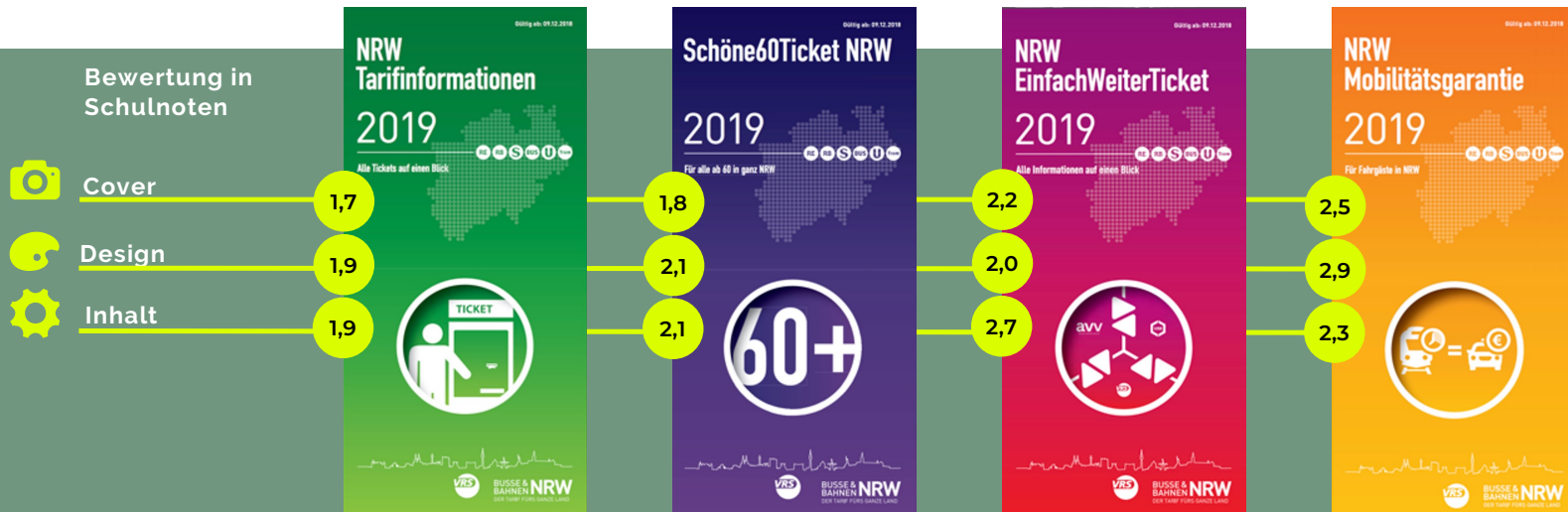
ÜBERSICHT ÜBER GESAMTBEWERTUNG DER WICHTIGSTEN ASPEKTE

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**.



GRAFISCHE LIKES & DISLIKES

BEWERTUNG DER TARIF-INFORMATIONEN

- 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.

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

Von „Haus zu Haus“ mit dem NRW-Tarif

Der NRW-Tarif ist der Nahverkehrstarif für Fahrten innerhalb Nordrhein-Westfalens, die über die Grenzen der Verkehrsverbünde und -gemeinschaften hinausgehen. Innerhalb der Verkehrsverbünde gelten Verbundtickets.


Die Tickets des NRW-Tarifs gelten stets von „Haus zu Haus“ und schließen die Benutzung aller Busse, Straßen-, Stadt- und U-Bahnen sowie von S-Bahn, Regionalbahn und RegionalExpress ein.

Es gibt grundsätzlich zwei Ticket-Arten

Tickets zum Pauschalpreis gelten für einen bestimmten Zeitraum in ganz NRW sowie auf einzelnen Strecken nach Niedersachsen, Rheinland-Pfalz, Hessen und in die Niederlande* und sind zum Festpreis erhältlich.

Tickets zum Verbindungspreis werden für ein bestimmtes Fahrtziel mit festgelegtem Geltungsbereich* gebucht. Dazu zählt z. B. das SchöneReiseTicket NRW. Der Preis richtet sich nach der Fahrtstrecke.

* Informationen zum Gültigkeitsbereich der NRW-Tickets erhalten Sie unter busse-und-bahnen.nrw.de/geltungsbereich.



Zeichenerklärung

Ticket-Typ	Nicht gestattet
Geltungsdauer	BahnCard 25/50
Gültigkeitsbereich	Verkaufsstellen
Mitnahmemöglichkeit	Im Internet
Kinder	Aboticket
Personenkreis	HandyTicket
Nutzbares Verkehrsmittel	
Wagenklasse	

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

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

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

✗ 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.

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 Covers 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



Optimierungs-ideen



SCHWÄCHEN:

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

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

