

UE2 - Benutzeranalyse am S-Bahn-Fahrkartenautomaten

Beobachtungssituation

Wo? Zoologischer Garten
Wann? 25.10.2019, 12 Uhr
Beobachtungen: 31
Befragungen: 14

Beobachtungsaspekte:

gab es Probleme?
wie wurde bezahlt?
welches Alter?
war die Person geübt?

Sonderfälle:

Person wollte sich über
die Angebote der Bahn informieren





FORMULAR ZUR BENUTZERZUFRIEDENHEIT DER BERLINER S-BAHN-FAHRKARTENAUTOMATEN

Vorname, Alter:

Berufstätigkeit:

Wie Zufrieden mit den Automaten?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Bedienung Einfach?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Wie Häufig kaufen Sie Tickets?

☒ SEHR SELTEN / ☐ GELEGENTLICH
☐ WÖCHENTLICH / ☐ MONATLICH

Wo kaufen Sie am ehesten?

☐ AM SCHALTER / ☐ AM AUTOMATEN / ☐ IN DER APP

Wo anders?

Benutzen Sie den Automaten Gerne?

JA

Warum?

NEIN

Kaufen Sie Tickets nur für sich, oder auch für andere?

☐ NUR FÜR MICH

Grund:

☐ AUCH ANDERE

Verbesserungs-Ideen?

Idee:

Wussten Sie von Event-Käufen bei Automaten?

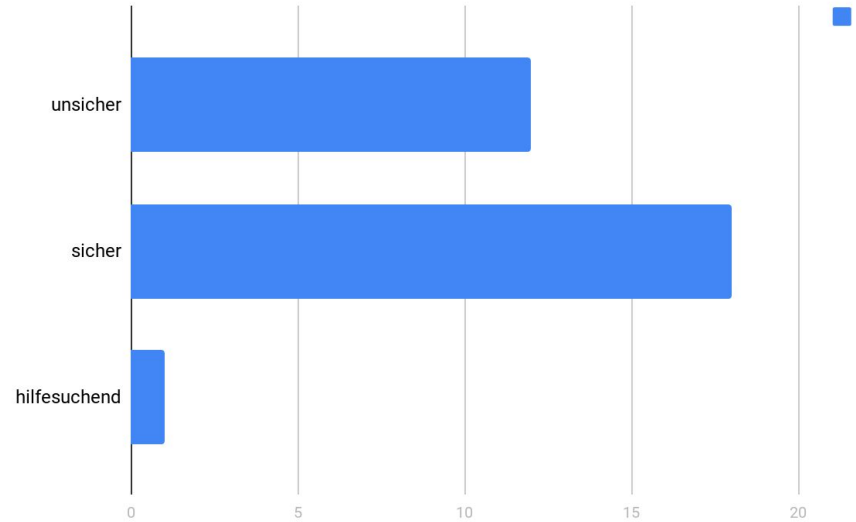
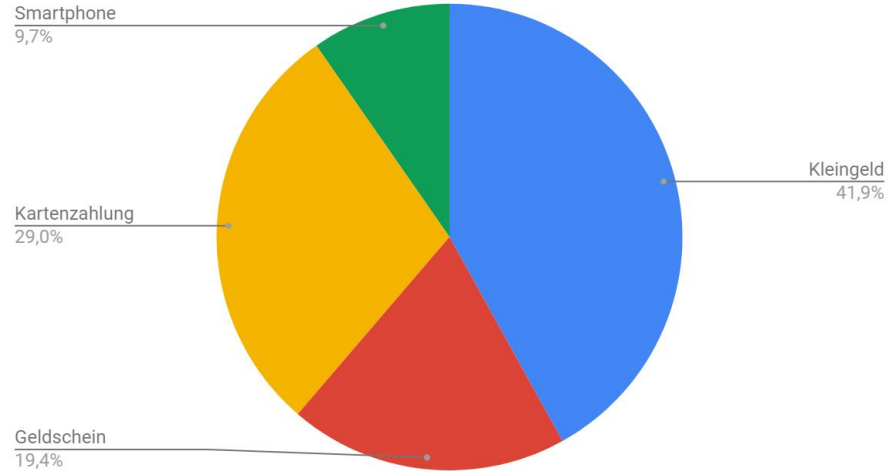
☐ JA / ☐ NEIN

MIT FREUNDLICHER GENEHMIGUNG DER „DEUTSCHE BAHN AG“

Eine Nutzererfassung von Ali, Jannik zu Klampen, Oliver Rascheja und Sven Redlich

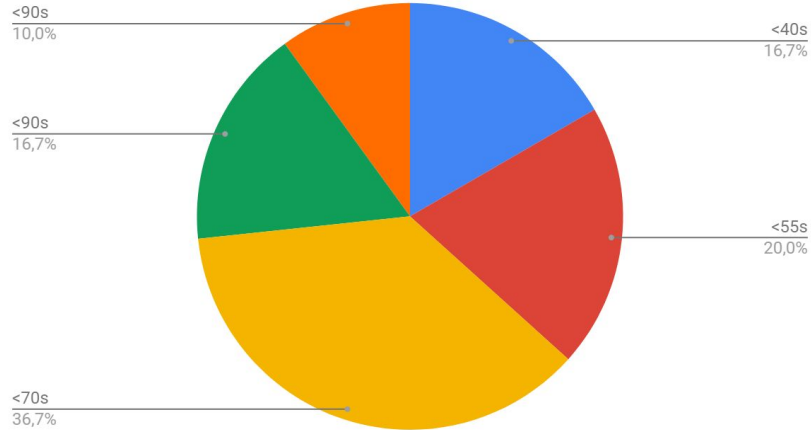
Beobachtungssituation

Zahlweise

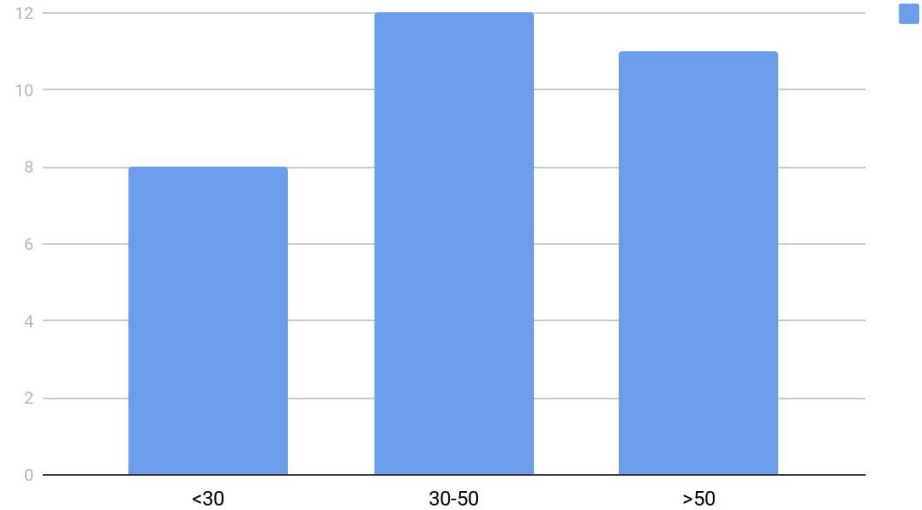


Beobachtungssituation

Benutzungsdauer



Altersgruppen



User-Stories

1. Als Zugezogener kaufe ich ein Ticket um meine Familie zu besuchen.
2. Um während meines Praktikums die öffentlichen Verkehrsmittel nutzen zu können, kaufe ich mir ein Monatsticket bei der Bahn.
3. Als Tourist möchte ich schnell und unkompliziert ein Ticket kaufen um die Stadt zu erkunden.

Persona

- Name: Max Vogel
- Alter: 50 Jahre
- ist mit dem Automaten zufrieden
- nutzt die Bahn für Geschäftliche Reisen



- Name: Gerda
- Alter: 60 Jahre
- findet die bedienung nicht Intuitiv
- kauft Tickets nur für sich um zum Reiten und zur Familie zu fahren
- die Touch Funktion verbessern, da diese sehr schlecht reagiert

Persona

Zur Person:

- Ute Tramann
- weiblich, 57 Jahre
- einen Sohn, eine Tochter
- Smartphonennutzerin

Optik:

- konservativ
- modisch

Auftreten:

- freundlich
- gelassen

Gewohnheiten

- regelmäßige Bahnfahrerin (BC25)
- benutzt lieber den Schalter

Gewohnheiten:

- besucht häufig ihre beiden Kinder in Hamburg

Ziel:

- entspannt ankommen

Verbesserungsvorschläge

- einfache Menüführung
- bessere touch-Eigenschaften



Vielen Dank.
