



Alle schreiben SMS – aber wer füllt gerne Formulare aus?

Fallstudie „Flugbuchung“ zur optimalen Gestaltung von
mobilen Formularen

facit digital, München

facit
digital



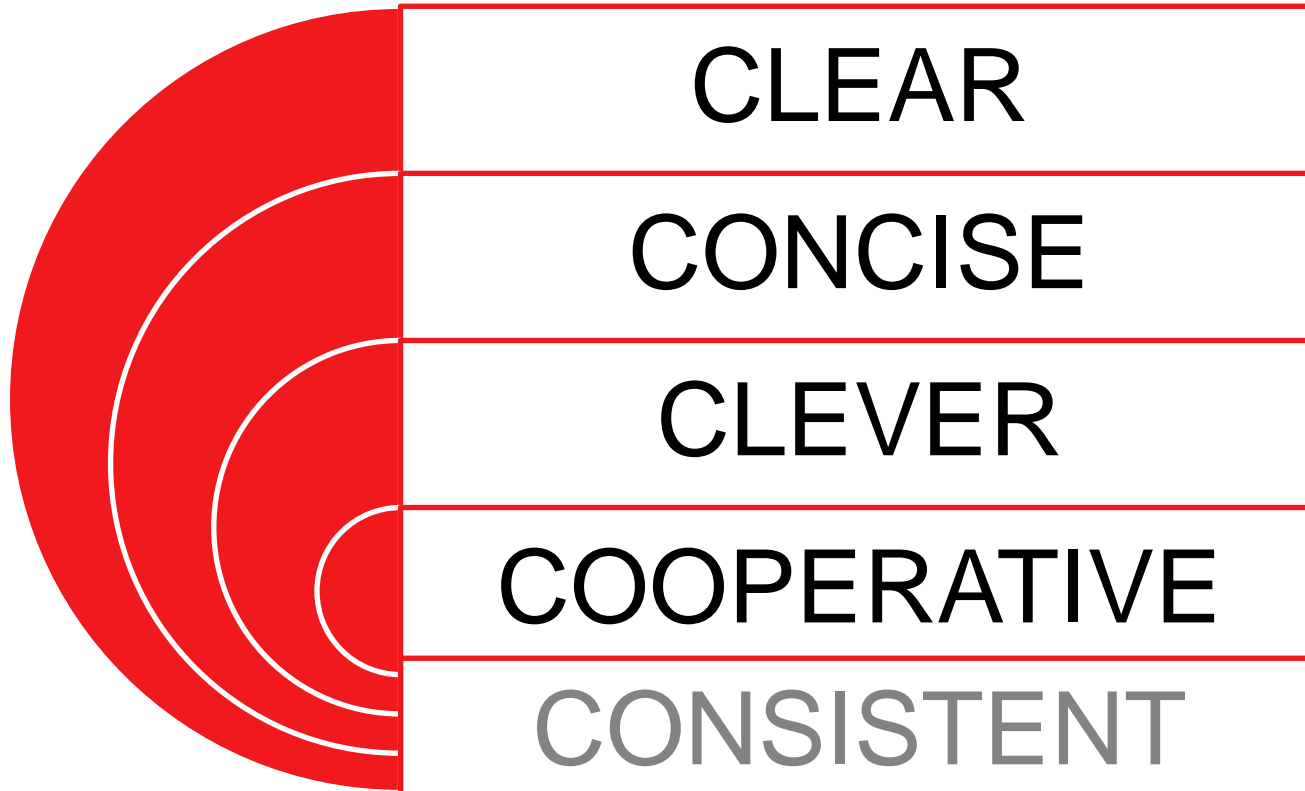
Facit Digital



Forschung und Beratung
für erfolgreiche digitale
Medien.



Formular-Prinzipien in der (Online-) Theorie



Und in der „mobilen“ Praxis?



- **Inwieweit gelten** für Online (stationär) formulierte Empfehlungen?
- **Welche zusätzlichen Ansprüche** stellen Größe und Format von iPhone & Co. an:
 - Die bedienerfreundliche Dateneingabe?
 - An eine Conversion-optimierte Formulargestaltung?
- Inwiefern erleichtern **Device-spezifische Eingabehilfen** (wie z.B. Picker, Kontext-sensitive Tastaturen, Kalenderfunktionen, etc.) tatsächlich die Dateneingabe?
- **Welche Umsetzungs-Varianten** werden von den Nutzern präferiert?

Fallstudie „Flugbuchung“

Untersuchungsfeld	Flugbuchungsprozess
Testgegenstand	Buchungstrecken ausgewählter Airlines auf den jeweiligen mobil optimierten Websites



Studiensteckbrief

Qualitativer User Experience-Test

- Szenario-basiertes Vorgehen
- Verwendung eines teilstrukturierten Leitfadens
- Teilnehmende Verhaltensbeobachtung
- Tiefenexploration, Methode des lauten Denkens

Stichprobe	N = 15 iPhone-Nutzer
Dauer	45 Minuten pro Interview
Feldzeit	März 2012
Testort	facit digital, München
Testgerät	iPhone 4S
Testmaterial	Mobile Buchungsseiten von Lufthansa, Airberlin, Germanwings



Testsituation „mobile Lab“

Ausfüllanweisungen

Online-Standard in mobilem Formular nicht gültig

Ihre Kontaktdaten

Name*

Vorname*

Straße*

PLZ*/Ort*

Staat, falls außerhalb Deutschlands

E-Mail Adresse*

Telefonnummer

Faxnummer

germanwings

Flug-Buchung

Ihre persönlichen Daten

Für eine Flug-Buchung benötigen wir Ihre Kontaktdaten, um Ihnen beispielsweise Änderungen der Flugzeiten mitteilen zu können.

Ihre Daten

Persönliche Angaben

Anrede*
Frau

Vorname*

Nachname*

Firma

Rechnungsanschrift

Anschrift*

PLZ*

Stadt*

Staat*
Deutschland

Condor wir lieben fliegen

Home Info-Center Fly Map

Buchung - Zahlung Schritt 5/6

Reiseanmelder

Herr

Mustermann

Max

Kontaktdaten

Straße/Nr.*

PLZ* Ort*

Deutschland

Teil* Mobil*

E-Mail*

E-Mail wiederholen*

Ich möchte eine Online Check-in-Einladung.

ERV Reiseschutz

Reiseschutz-Paket Europa 12 € p. Erw.

Reiseschutz-Versicherung 9 € p. Erw.

Ich verzichte auf den Versicherungsschutz.

Konditionen

Ausfüllanweisung am linken Zellenrand mobil schwierig

- Speziell bei Zoom In/Type In (Anweisungen „verschwinden“)
- Zoom Out wird als umständlich empfunden

Stattdessen:

- Platzierung der Ausfüllanweisung oberhalb des Eingabefeldes
- Oder: Verwendung von Platzhaltern

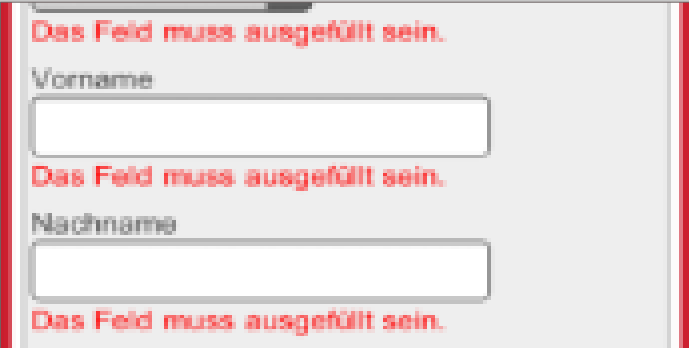
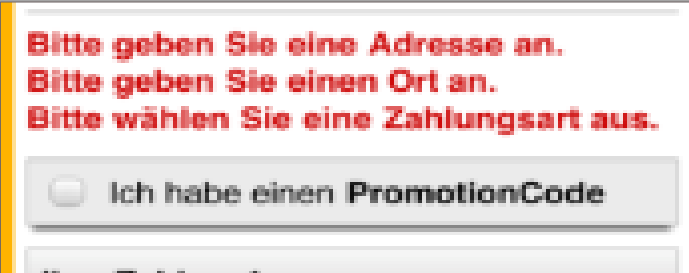
Ausfüllanweisungen

Nutzerpräferenz für Überschrift (ggfs. in Kombination mit Platzhaltern)

	Umsetzungsart	Pro	Contra
Platzhalter		<ul style="list-style-type: none"> • Sparen Platz auf Screen / in Formular • Optisch ansprechend 	<ul style="list-style-type: none"> • Anweisung verschwindet mit Klick ins Eingabefeld (keine Erinnerung mehr an abgefragte Daten)
Überschrift		<ul style="list-style-type: none"> • Gewohnt und eindeutig • Bleiben auch nach Klick in Formularfeld bestehen / sichtbar 	<ul style="list-style-type: none"> • Nehmen Platz auf dem Screen weg • Machen Formular z.T. unübersichtlich (dann, wenn nicht oberhalb bzw. in direkter Nähe platziert)

Fehler-Indikation

Markierung oder Text nicht ausreichend

Umsetzungsart	Contra
<p>Nur Markierung</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Notwendigkeit, das gesamte Formular (nach Fehlermeldungen) zu durchsuchen • Kein Bewusstsein über existierende Fehlermeldungen
<p>Nur Texthinweis</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Notwendigkeit, das gesamte Formular zu durchsuchen bzw. mit oben angegebenen Fehlern abzugleichen • Bei mehrfachen Fehleingaben: Zusätzlich Auf- und Ab-Scrollen

Fehler-Indikation

Kombination: Texthinweis (oberhalb) und Markierung (im Formular) am nutzerfreundlichsten



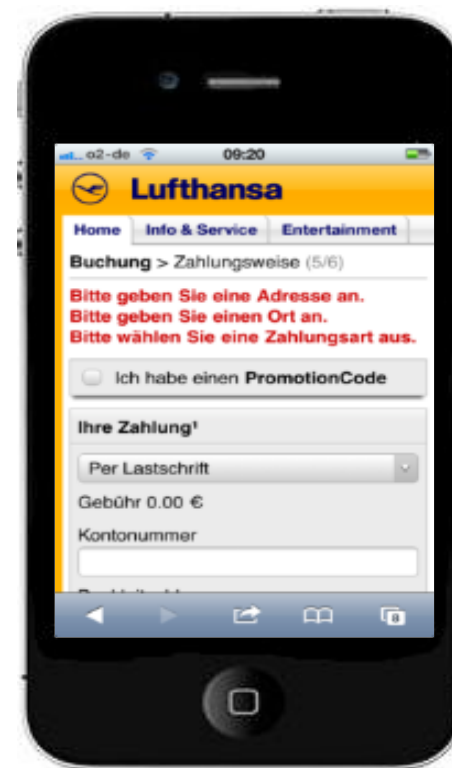
Germanwings

=



Air Berlin

+



Lufthansa

Device-spezifische Eingabehilfen



→ Sinn und Unsinn im Kontext der anzugebenden Daten

→ „Inhalt vor Funktion“

Picker

Problematisch bei (unbekannt) langen Listen

Picker (Germanwings)

Flughafenwahl

Abflugort
Abflugort

Zielort
Zielort

Hinflug
27. v. Jan 2012 v.

Zurück Weiter Autom. ausfüllen Fertig

✓ Abflugort

- Berlin Brandenburg
- Berlin-Schönefeld
- Bremen
- Dortmund

Contra

Auswahl zu langsam und zu umständlich

„Bei einem Flughafen mit einem Anfangsbuchstaben spät im Alphabet müsste ich ja ewig scrollen.“

Zusätzliche Irritation bei nicht-stringenter Einhaltung der alphabetischen Reihenfolge

„Die Sortierung nationale und internationale Flughäfen finde ich nicht gut. Habe jetzt ewig nach München gesucht.“

Tippen vor Picker bei Flughafenwahl

Klare Präferenz für Eingabe inkl. Auto-Vervollständigung

Type In inkl. Auto Suggest (Lufthansa)



Pro

- Schneller, direkter
- Zeitgemäß

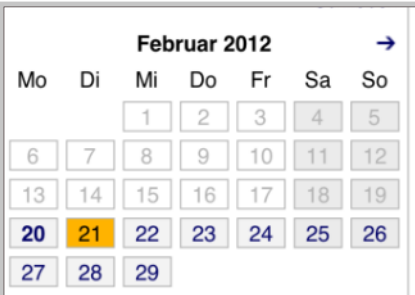

Speziell dann, wenn Unterstützung der Eingabe durch

- Effiziente Auto-Suggest-Funktion
- Gleichzeitig mögliche Eingabe von Städtenamen als auch IATA-Flughafen-Code

„Sehr gut. Es erkennt sogar die Flughafenabkürzungen.“

Datumseingabe via Kalender oder Trommel

Keine klare Präferenz führt zu Wunsch nach beiden Optionen

	Umsetzungsart	Pro	Contra
Kalender (Lufthansa)		<ul style="list-style-type: none"> • Übersichtlich, gute Orientierung • Sichtbarkeit der Wochentage • Gewohnte (PC/Laptop) 	<ul style="list-style-type: none"> • Kleine Tasten / Präzise Auswahl eines Tages dadurch z.T. schwierig • Nimmt sehr viel Platz ein / Verdeckt (zu) viel vom Screen
Picker (Airberlin)		<ul style="list-style-type: none"> • Einfach, schnell • Intuitiv 	<ul style="list-style-type: none"> • Fehlende Wochentag-Info, Orientierung in der Zeit • Für Monats-/ Jahreswechsel neue Eingabe erforderlich (Keine Durch-Scroll-Option)

Datumseingabe

Optimierungen für beide Varianten möglich

Unabhängig von gewählter Umsetzung

- Default-Einstellung des tagesaktuellen Datums
- Automatische Blockierung von „vergangenen“ Daten
- Spezialfall Flug-/Hotelbuchung (Angabe von Hin/Rückflug, Check-In/Check-Out):
Automatische Anpassung des ersten möglichen Datums für Rückflug / Check-Out in
Abhängigkeit des gewählten Hinflugs / Check-Ins



→ **Speziell Picker:** „Durch-Scroll-Möglichkeit“ über den letzten Tag (bzw. Monat) eines Monats (bzw. Jahres) hinweg



→ **Speziell Kalender:** Darstellung

- Ausreichend groß für einfache Tippbarkeit
- Klein genug für Gesamt-Übersicht über (zumindest einen) Kalendermonat

Kontext-sensitive Tastaturen

Stellen „echten“ Mehrwert dar

Kontext-sensitive Tastaturen

Kontext-sensitive Tastatur (Lufthansa)

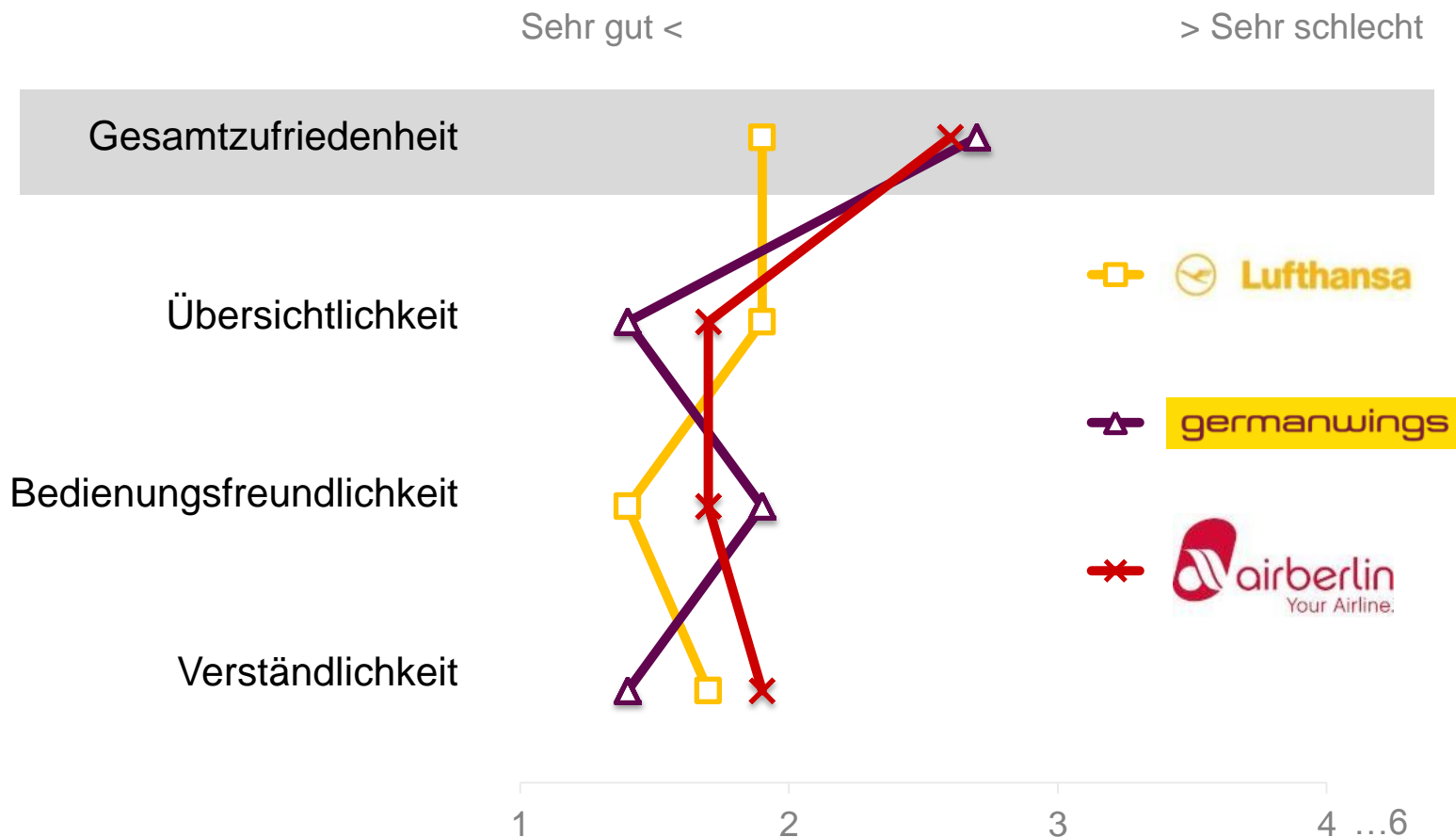


Pro

- Stellt eine deutliche Erleichterung bei der Dateneingabe dar
- Spart Zeit (und Nerven)
- Ist „zeitgemäß“

„Find ich super! Ist mir auch sofort aufgefallen. Mich nervt das sonst nämlich immer, gerade wenn man seine Email-Adresse eingibt. Ein ständiges Hin und Her zwischen Buchstaben und Zeichen.“

Höchste Nutzerzufriedenheit mit mobilem Buchungsformular von Lufthansa



Lufthansa auch im direkten Vergleich auf Platz 1



Germanwings

27 Prozent



Lufthansa

60 Prozent



Air Berlin

13 Prozent





Vielen Dank für
Ihre Aufmerksamkeit

Facit Digital GmbH
Neuhauser Str. 17
D-80331 München

www.facit-digital.com