

Fernstudium

USABILITY TEST ELTERN-KIND-LOGIK

BRITTA MEYER

06.12.2022



AGENDA FÜR DIESES THEMA

Test-Setup

1

Testkonzept

2

Nachbefragung

3

01

TEST-SETUP

TEST-SETUP

Testbeschreibung

Die aktuelle Studienganglogik soll durch eine neue Eltern-/Kind-Logik abgelöst werden. Dafür muss für Studiengänge, die sich nur in Anzahl der ECTS-Punkte und/oder Sprache unterscheiden eine Art Verteilerseite – die Elternseite, eingeführt werden. In diesem Test wird die neue Logik auf Bedienbarkeit, Verständnis und Inhalt geprüft.

Hypothese

Durch die neue Elternseite verbessern wir die Customer Journey und somit auch die Conversion Rate, da der User bei seiner Entscheidung besser geführt wird und ihm die Unterscheidung der einzelnen Studiengänge verständlicher gemacht wird.

Anbieter

RapidUserTest

Testeranzahl

10 x Smartphone
(Android & iOS)

Zielgruppe

Altersspanne:

19 – 31

Geschlecht:

weiblich, männlich

Interessen/Anforderungen:

Du bist an einem

Masterstudium interessiert.

TEST-SETUP

Anbieter: RapidUserTest

Testeranzahl: 10 x Smartphone (Android & iOS)

Zielgruppe:

- **Alter:** Tatsächliche Altersspanne: 19 – 31
- **Segmentierung:** weiblich, männlich
- **Lebensphase:** Teilnehmenden haben bereits einen Bachelorabschluss.
- **Interessen/Anforderungen:** Du bist an einem Masterstudium interessiert.



TEST-SETUP

PDP A: 60 ECTS

Studiengang Name

Nulla Lorem mollit cupidatat irure. Laborum magna nulla dui ullamco cillum dolor. Voluptate exercitation incididunt aliquip deserunt reprehenderit elit laborum.

Studiengang Name

Nulla Lorem mollit cupidatat irure. Laborum magna nulla dui ullamco cillum dolor. Voluptate exercitation incididunt aliquip deserunt reprehenderit elit laborum.

Zusammenfassung

Nulla Lorem mollit cupidatat irure. Laborum magna nulla dui ullamco cillum dolor. Voluptate exercitation incididunt aliquip deserunt reprehenderit elit laborum.

Inhalte

Nulla Lorem mollit cupidatat irure. Laborum magna nulla dui ullamco cillum dolor. Voluptate exercitation incididunt aliquip deserunt reprehenderit elit laborum.

Spezialisierungen

Nulla Lorem mollit cupidatat irure. Laborum magna nulla dui ullamco cillum dolor. Voluptate exercitation incididunt aliquip deserunt reprehenderit elit laborum.

Karriere

Nulla Lorem mollit cupidatat irure. Laborum magna nulla dui ullamco cillum dolor. Voluptate exercitation incididunt aliquip deserunt reprehenderit elit laborum.

Studiengebühren

Nulla Lorem mollit cupidatat irure. Laborum magna nulla dui ullamco cillum dolor. Voluptate exercitation incididunt aliquip deserunt reprehenderit elit laborum.

Anerkennung

Nulla Lorem mollit cupidatat irure. Laborum magna nulla dui ullamco cillum dolor. Voluptate exercitation incididunt aliquip deserunt reprehenderit elit laborum.

Lead

Nulla Lorem mollit cupidatat irure. Laborum magna nulla dui ullamco cillum dolor. Voluptate exercitation incididunt aliquip deserunt reprehenderit elit laborum.

Studentenrat

Nulla Lorem mollit cupidatat irure. Laborum magna nulla dui ullamco cillum dolor. Voluptate exercitation incididunt aliquip deserunt reprehenderit elit laborum.

Ähnliche Studiengänge

Nulla Lorem mollit cupidatat irure. Laborum magna nulla dui ullamco cillum dolor. Voluptate exercitation incididunt aliquip deserunt reprehenderit elit laborum.

Studiengang Name
Nulla Lorem mollit cupidatat irure. Laborum magna nulla dui ullamco cillum dolor.

Studiengang Name
Nulla Lorem mollit cupidatat irure. Laborum magna nulla dui ullamco cillum dolor. Voluptate exercitation incididunt aliquip deserunt reprehenderit elit laborum.

PDP A

PDP B

Studiengang PDP A Reason Why

Nulla Lorem mollit cupidatat irure. Laborum magna nulla dui ullamco cillum dolor. Voluptate exercitation incididunt aliquip deserunt reprehenderit elit laborum.

Studiengang PDP B Reason Why

Nulla Lorem mollit cupidatat irure. Laborum magna nulla dui ullamco cillum dolor. Voluptate exercitation incididunt aliquip deserunt reprehenderit elit laborum.

Studiengang PDP C Reason Why

Nulla Lorem mollit cupidatat irure. Laborum magna nulla dui ullamco cillum dolor. Voluptate exercitation incididunt aliquip deserunt reprehenderit elit laborum.

PDP B: 120 ECTS

Studiengang Name

Nulla Lorem mollit cupidatat irure. Laborum magna nulla dui ullamco cillum dolor. Voluptate exercitation incididunt aliquip deserunt reprehenderit elit laborum.

Studiengang Name

Nulla Lorem mollit cupidatat irure. Laborum magna nulla dui ullamco cillum dolor. Voluptate exercitation incididunt aliquip deserunt reprehenderit elit laborum.

Zusammenfassung

Nulla Lorem mollit cupidatat irure. Laborum magna nulla dui ullamco cillum dolor. Voluptate exercitation incididunt aliquip deserunt reprehenderit elit laborum.

Inhalte

Nulla Lorem mollit cupidatat irure. Laborum magna nulla dui ullamco cillum dolor. Voluptate exercitation incididunt aliquip deserunt reprehenderit elit laborum.

Spezialisierungen

Nulla Lorem mollit cupidatat irure. Laborum magna nulla dui ullamco cillum dolor. Voluptate exercitation incididunt aliquip deserunt reprehenderit elit laborum.

Karriere

Nulla Lorem mollit cupidatat irure. Laborum magna nulla dui ullamco cillum dolor. Voluptate exercitation incididunt aliquip deserunt reprehenderit elit laborum.

Studiengebühren

Nulla Lorem mollit cupidatat irure. Laborum magna nulla dui ullamco cillum dolor. Voluptate exercitation incididunt aliquip deserunt reprehenderit elit laborum.

Anerkennung

Nulla Lorem mollit cupidatat irure. Laborum magna nulla dui ullamco cillum dolor. Voluptate exercitation incididunt aliquip deserunt reprehenderit elit laborum.

Lead

Nulla Lorem mollit cupidatat irure. Laborum magna nulla dui ullamco cillum dolor. Voluptate exercitation incididunt aliquip deserunt reprehenderit elit laborum.

Studentenrat

Nulla Lorem mollit cupidatat irure. Laborum magna nulla dui ullamco cillum dolor. Voluptate exercitation incididunt aliquip deserunt reprehenderit elit laborum.

Ähnliche Studiengänge

Nulla Lorem mollit cupidatat irure. Laborum magna nulla dui ullamco cillum dolor. Voluptate exercitation incididunt aliquip deserunt reprehenderit elit laborum.

Eltern-Kind-Logik

Für die Eltern/Kind Logik benötigt es einen neuen Seitentypen mit eigenem Template. Vertestet wird der Studiengang Master Coaching mit 60 und 120 ECTS.

Unterscheidungskriterien Kind:

-60 ECTS

-120 ECTS

02

TEST-KONZEPT

01

**EXPLORATIVE
TESTAUFGABE**

Fokus auf Elternseite

02

**GEFÜHRTE
TESTAUFGABE**

Fokus
Unterscheidung der
Kinder

03

**GEFÜHRTE
TESTAUFGABE**

Fokus auf
Kindseite

04

**EXPLORATIVE
TESTAUFGABE**

Fokus auf Eltern-
und Kindseite

05

NACHBEFRAGUNG

Einstiegsszenario

Du hast bereits den Bachelorstudiengang Coaching (mit 180 ECTS) erfolgreich abgeschlossen. Du möchtest Deinen Karriereweg voranbringen und begibst Dich daher auf die Suche nach einem passenden Masterstudiengang Coaching. Da Du maximal flexibel im Studium sein möchtest, entscheidest Du Dich für ein Fernstudium. Deine Recherche hat Dich zur Website der IU Internationale Hochschule geführt und nun möchtest Du Dich über den Fernstudiengang Master Coaching informieren.

Hinweis: Bei dem folgenden Test handelt es sich um einen unfertigen Prototyp.
Nicht alle Bereiche/Inhalte sind daher funktional.

Bitte füge die nachfolgende URL zur Home hinzu und starte dann die Webseite von dem Home-Screen / Startbildschirm erneut: [Link zum Prototyp](#)

Testaufgabe 1

Schaue Dich, ohne zu klicken, auf der Seite um und informiere Dich über den Fernstudiengang Master Coaching.

- Welche Informationen werden Dir auf der Seite angeboten?
- Was kannst Du hier machen?
- Was fällt Dir positiv oder negativ auf?
- Welche Fragen bleiben offen?

Testaufgabe 2

Der Fernstudiengang Master Coaching kann mit 60 und 120 ECTS abgelegt werden.

Finde heraus, welcher Studiengang für Dich geeignet wäre.

- Wie würdest Du dabei vorgehen? Beschreibe kurz Dein Vorgehen.
- Worin unterscheiden sich der Master Coaching 60 ECTS vom Master Coaching 120 ECTS?
- Fehlen Dir Informationen für Deine Entscheidung? Wenn ja, welche?

Testaufgabe 3

Du bist nun überzeugt, dass der Fernstudiengang Master Coaching mit 120 ECTS der richtige für Dich ist und perfekt an Dein Grundstudium (Bachelor Coaching 180 ECTS) anschließt. Gehe auf die entsprechende Studiengangs-Seite und erkunde Dich im Detail über den Fernstudiengang Master Coaching mit 120 ECTS.

- Welche Inhalte werden Dir auf dieser Seite angeboten?
- Was fällt Dir positiv oder negativ auf?
- Bleiben offene Fragen zurück, um Dich endgültig zu überzeugen? Wenn ja, welche?
- Wie könntest Du Dich für den Studiengang einschreiben?

Testaufgabe 4

Du bist Dir noch nicht sicher, ob die IU Internationale Hochschule der richtige Anbieter für Dich ist. Klicke Dich noch einmal durch beide Seiten und überlege, was Dir bei dieser Entscheidung weiterhilft.

- Welche Informationen auf den Seiten helfen Dir bei dieser Entscheidung weiter?
- Was spricht für die IU? Was spricht gegen sie?
- Welche Informationen fehlen, die Dich überzeugen würden?

Schriftliche Nachbefragung

Frage 1

Was ist Dir abschließend besonders positiv in Erinnerung geblieben? Was besonders negativ? Nenne jeweils 3 Punkte.

Frage 2

Wird der Fernstudiengang Master Coaching ausreichend und überzeugend beschrieben oder fehlen Dir Informationen? Wenn ja, welche?

Frage 3

Findest Du die Seite/n vertrauenswürdig? Warum?

Frage 4

Falls es eine Stelle gegeben hätte, an der Du den Besuch der Webseite abgebrochen hättest (und Du das nicht bereits während des Tests deutlich erkennbar erwähnt und erklärt hast): Wo wäre das gewesen? Warum?

Net Promoter Score (0 = völlig unwahrscheinlich; 10 = sehr wahrscheinlich)

Wie wahrscheinlich ist es, dass Du die Seite Freunden oder Kollegen weiterempfehlst?

Dokumentation zu Testdurchlauf

Testaufgabe 1

Schau dich ohne zu klicken auf der Seite um, um dich über den Master-Fernstudiengang Coaching zu informieren.

- Welche Informationen werden dir auf der Seite angeboten?
Zusammenfassung vom Studiengang, welche Art also die Wahl zwischen zwei Möglichkeiten, kurzer Inhalt, Karrieremöglichkeiten, gut mit Start wann ich möchte und Studiendauer und Möglichkeiten
- Was kannst du hier machen?
Studienplatz sichern oder testen, kontaktieren und auch beraten lassen
- Was fällt dir positiv oder negativ auf?
Negativ: 1 Monat testen kommt sehr oft, werblich: 3xmal ist mir zuviel, bedrängt mich, zwingt mich
Text kommt doppelt vor bei Standorte und Wording Standorte passt nicht: besser Digitales Studieren
Positiv: FAQ, Infomaterial finde ich gut kostenlos
- Welche Fragen bleiben offen?
Warum habe ich auf den Cards z.b. Krisenintervention und auf einer andern Karte nicht, ist das die Voraussetzung oder andere Voraussetzungen? Was ist das?

Testaufgabe 2

Der Masterfernstudiengang Coaching kann mit 60 und 120 ECTS abgelegt werden.

Finde heraus, welcher Studiengang für dich geeignet wäre.

- Wie würdest du dabei Vorgehen? Beschreibe kurz dein Vorgehen.
Ich schaue mal den 60 ECTS durch und schaue jetzt mal den mit 120 an. Du suchst unter Voraussetzungen und findest nichts.
- Worin unterscheiden sich der Master Coaching 60 ECTS vom Master Coaching 120 ECTS?
Sehe das ich hier 4 Semester habe statt 2, ist umfangreicher der 120 Studiengang. 120 dauert länger mit 4 Semester, mehr Inhalte vermittelt und ist teurer.
- Fehlen dir Informationen für deine Entscheidung? Wenn ja, welche?
Was für mich besser geeignet wäre.
Ich checke das mit den Credits nicht. Mache ich Master mit 60 Credits oder ist das Voraussetzung? 120 müsste umfangreicher sein. Klickt auf Coaching, New Work,.. Kann ich das anklicken? CP was ist das? 120 CP? Warum kostet Teilzeit weniger? Für mich sollte Vollzeit billiger sein. Ich weiß die VORAUSSETZUNGEN nicht.

Testaufgabe 4

Du bist dir noch nicht sicher, ob die IU Internationale Hochschule der richtige Anbieter für dich ist. Klicke dich noch einmal durch beide Seiten und überlege, was dir bei dieser Entscheidung weiterhilft.

- Welche Informationen auf den beiden Seiten helfen dir für diese Entscheidung weiter?
Würde anrufen, Fragen durchgehen
- Was spricht für die IU? Was spricht gegen sie? Anerkennung finde ich interessant, und positiv, das ich mich was anerkennen lassen kann. Flexibel ohne Fristen, finde ich positiv, eigenes Zeitmodell wählen kann, obwohl ich nicht verstehe wie die Preise zustande kommen.
- Welche Informationen fehlen, die dich überzeugen würden?
Wie läuft es ab? Was mache ich im ersten Semester, würde da reinklicken?

WORDING: Studiengangsvergleich wurde nicht verstanden mit dem Wording Wunschstudiengang, dachte weitere und nicht die zwei werden verglichen. 5 Wunschstudiengänge vergleichen? BWL und Ingenieur? Es gibt doch nur zwei.

03

TESTERGEBNISSE

KERNCLUSTER DER ERGEBNISSE



PRO

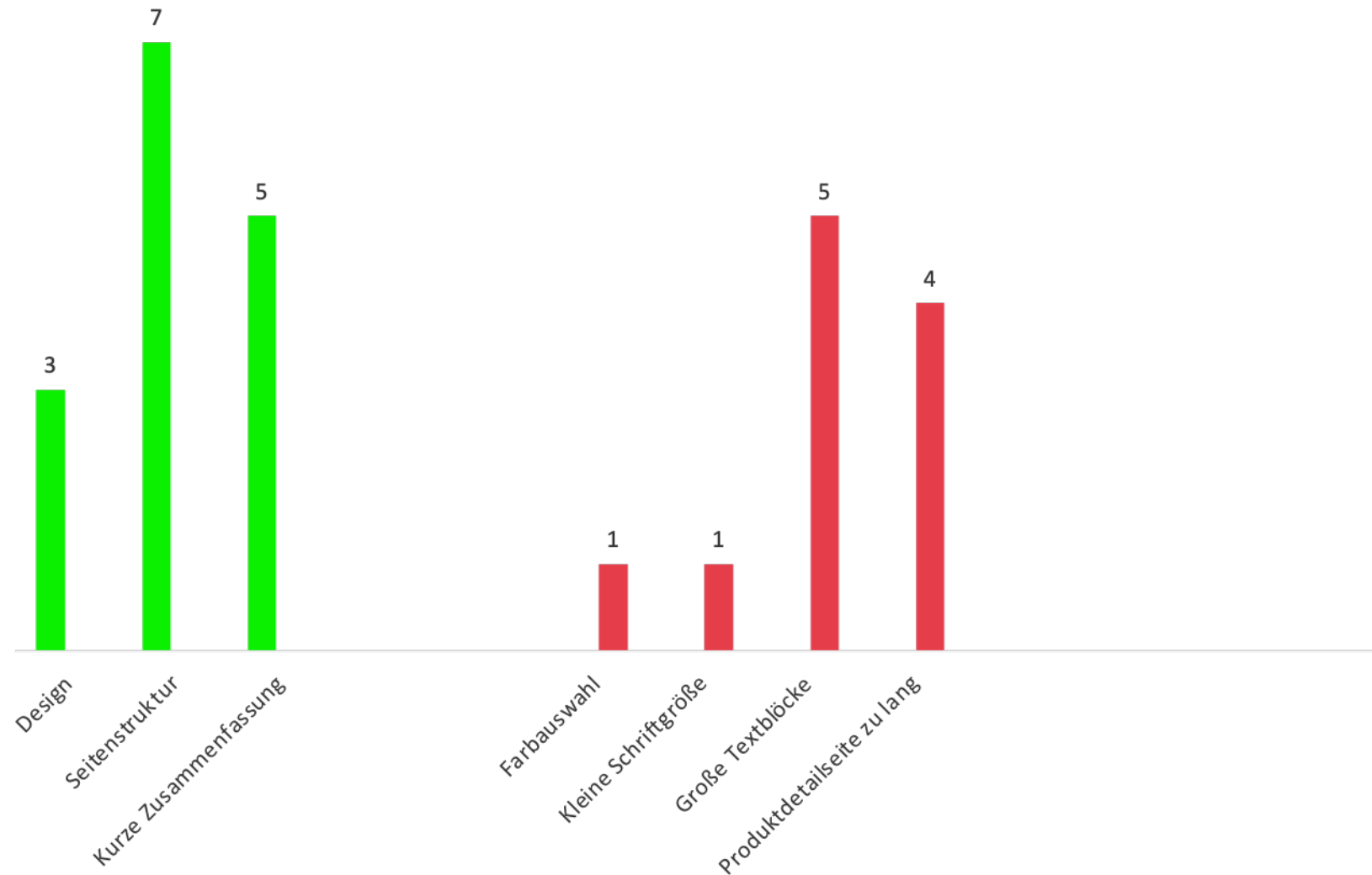
- Design: „Sieht vom Design und Farbgebung sehr ansprechend aus“
- Struktur
„Da die Seite gut gestaltet ist, kann ich mir auch vorstellen, dass das Studium gut organisiert ist“,
“Ich bin sehr positiv überrascht von der Seite, habe selten so eine gut strukturierte Seite gesehen“,
- Kurze Zusammenfassung: Stichpunktartige Darstellung mit Icons

CONTRA

- Farbauswahl
- Schriftgröße zu klein
- Große Textblöcke: „Inhalte schwer zugänglich durch zu viele Textpassagen“, “Ich bin eine Person die nicht viel lesen mag - suche nach Stichpunkten”
- Länge der Produktdetailseite: „Empfinde die Seiten zum Scrollen zu lang, “Zu viele Informationen für ein iPhone –zu viel Rumgescrolle”

Cluster: Layout/Design

■ PRO ■ CONTRA



**Mehrfachnennung möglich*

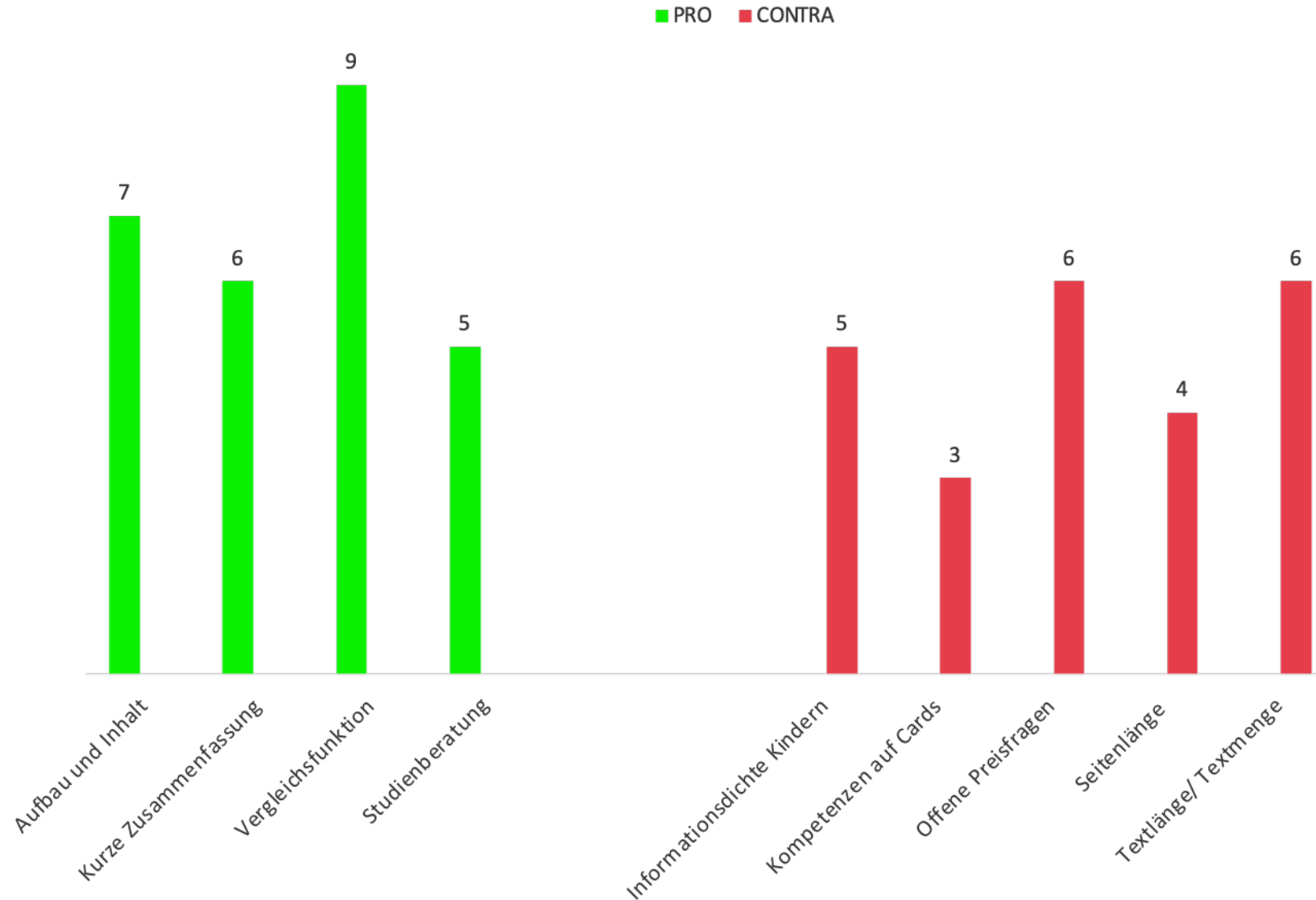
PRO

- **Aufbau und Inhalt** der Seite:“ hier hat die ganze Seite von A-Z eine klare Struktur. Alle Informationen kompakt, komprimiert gegeben. Alle Informationen wurden hier in kürze gegeben. keine Fragen offen“. „Finde die Inhalte gut aufbereitet“.
- **Zusammenfassung „kurz und knapp“**: Darstellungsart
- **Vergleichsfunktion** auf Cardelement wird zur Entscheidungshilfe der Kindelemente herangezogen
- **Studienberatung**
"Finde es gut, dass es einen Rückrufservice gibt, E-Mail und Chat", "Beratung ist ein positives Argument für Universität".
„Finde ich sehr ansprechend, das man weiß wer da sitzt, das man jemanden kontaktieren kann“
- **Banner - 1 Monat testen**: “Banner - finde ich cool, das man das 1 Monat lang testen kann. Das ist ein sehr gutes Angebot. das spricht mich sehr an”

CONTRA

- **Informationen zu Kindern**(Differenzierung und Voraussetzungen) ist nicht ausreichend zum Masterstudiengang/Eltern-Kind-Logik
"die Informationen sind nicht prägnant genug", Unterschied wird mir nicht ganz klar, könnte man etwas deutlicher machen"
- **Cards: Darstellung der Kompetenzen sind verwirrend**
Vermutungen der User: Fähigkeiten, was man mitbringen soll? Studieninhalte?
- **Preisdarstellung „ab“**: Preisfragen bleiben offen
- **Seite zu lang**
- **Textlänge/ Textmenge**: Zu lange Textpassagen

Cluster: Elternseite/Verteilerseite



PRO

- Vergleich wurde zur Entscheidungshilfe gefunden
- Vergleichstabelle/-funktion ist sinnvoll:

“Finde ich umfangreich informierend. Mir hat die Gegenüberstellung und Erläuterung sehr gut geholfen.”

”So eine Vergleichsoption finde ich super. Exakt miteinander vergleichen. Finde ich sehr komfortabel”

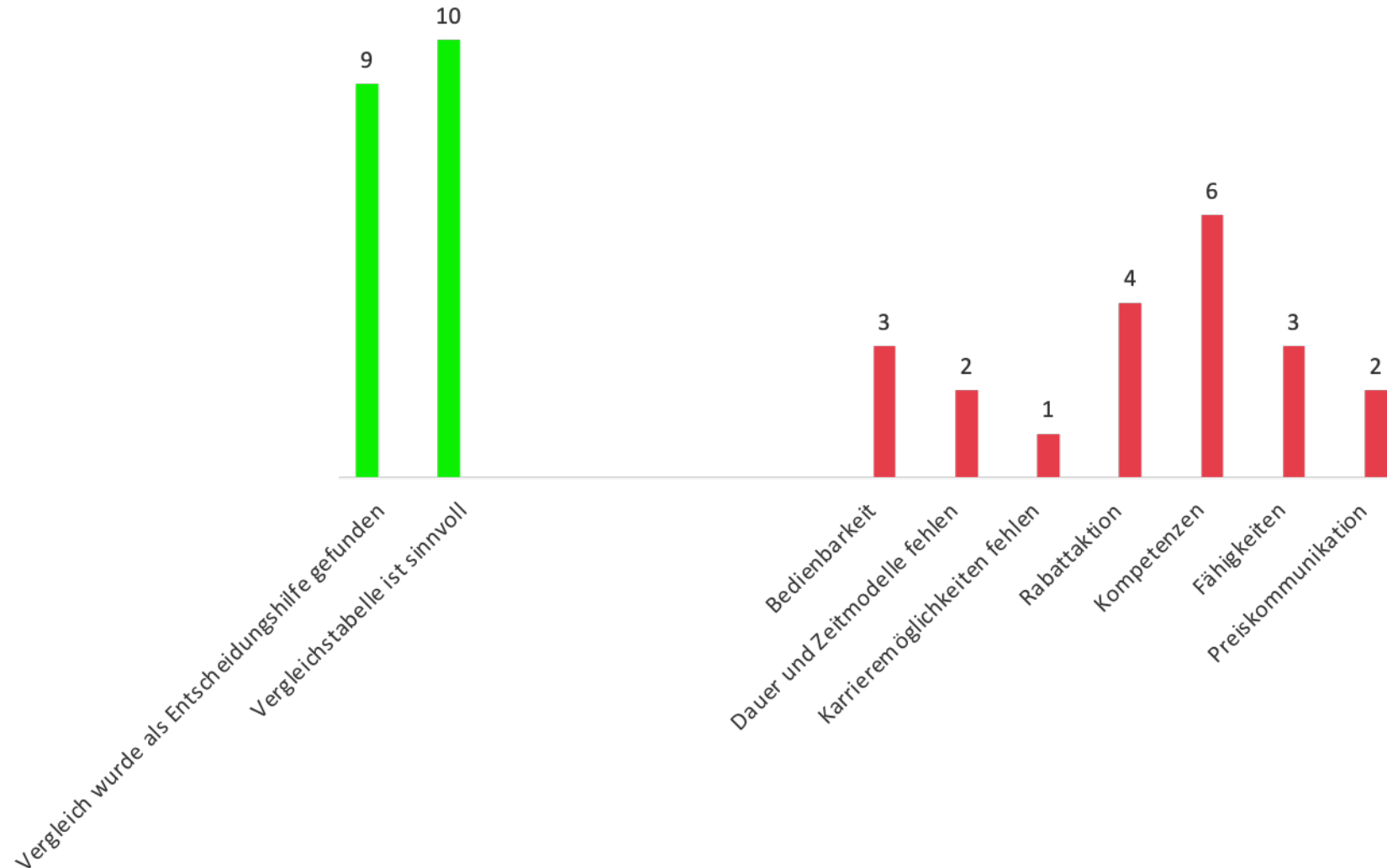
”Finde ich gut, das man die Studienprogramme miteinander vergleichen kann”

CONTRA

- Bedienbarkeit: Content wird nicht vollständig dargestellt, horizontales Scrollen
- Fehlende Informationen zu Dauer und Zeitmodellen
- Wunsch: Darstellung von Karrieremöglichkeiten
- Unseriöse Rabattaktion
- Kompetenzen: Informationen zu vage und zu wenig
- Fähigkeiten: Darstellung nicht sinnvoll und subjektiv
- Preiskommunikation: Preisfragen bleiben offen zur Flexibilität des Preises, Preis und Zeitmodellen, vage Preiskosten durch „ab 299 Euro“.

Cluster: Studiengangsvergleich

■ PRO ■ CONTRA



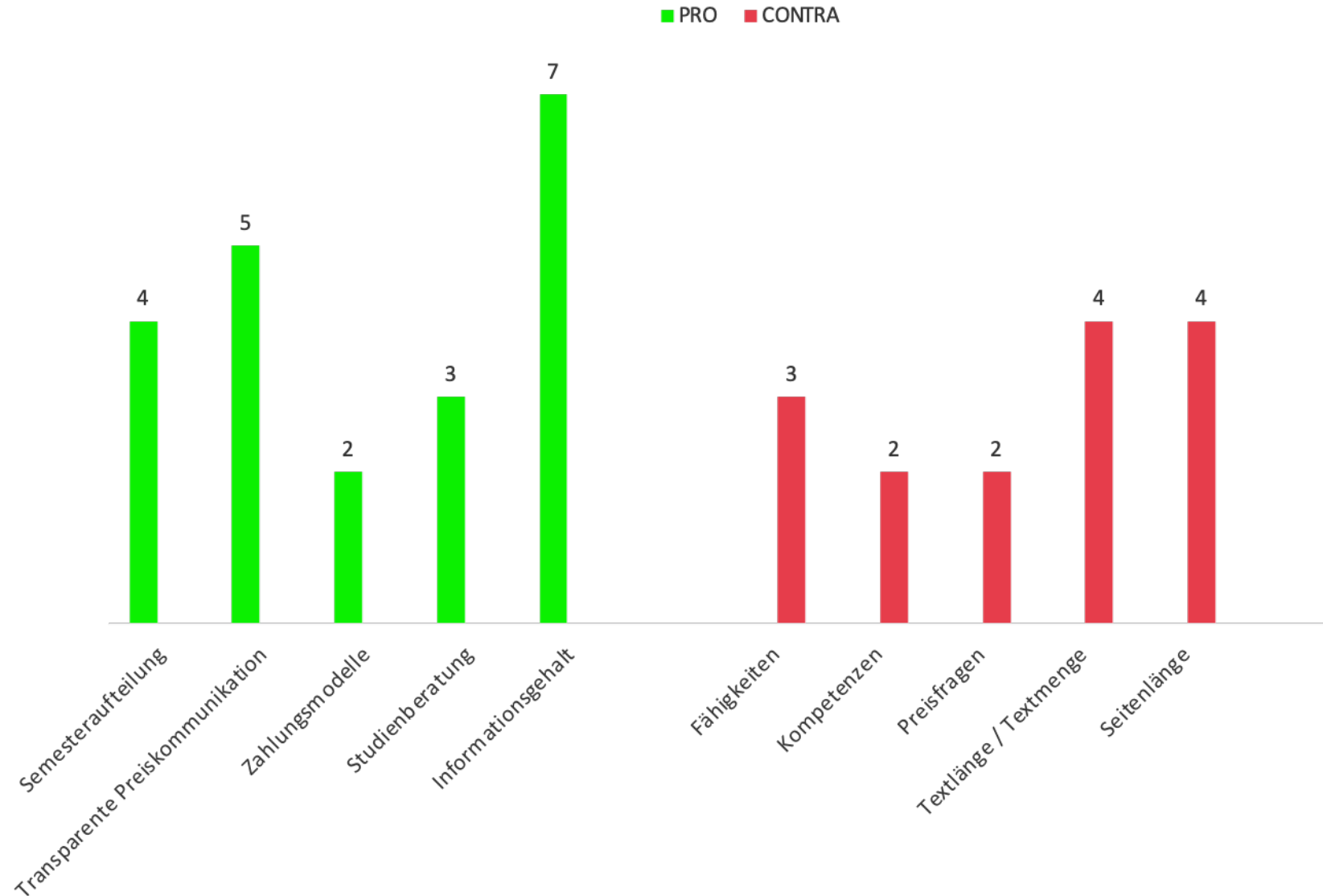
PRO

- **Semesteraufteilung** Akkordeondarstellung nach Semestern
- **Transparente Preiskommunikation** Preise werden nicht versteckt dargestellt
- **Zahlungsmodelle**
Transparente Preiskommunikation hat positive Wirkung
- **Studiengangberatung**
positive Wirkung
- **Umfassender Informationsgehalt:** Keine bis wenig Fragen bleiben offen, User fühlen sich umfassend informiert: Alle Infos sind da, die ich brauch“, „Inhalte sind sehr umfassend, keine Fragen“.

CONTRA

- **Fähigkeiten**
Was du mitbringen solltest - "die Balken bräuchte ich jetzt nicht, er meinte, was ich mitbringen soll", "kann keiner einschätzen, was solltest du mitbringen. ist nicht hilfreich. "
- **Kompetenzen**
Begrifflichkeiten sind unklar
"Auch Kompetenzen, was du erwirbst sind zu vage", "mehr Info wäre wichtig, um das besser abschätzen zu können."Drei Kompetenzen die man erwirbt, hoffentlich erwerbe ich in drei Jahre mehr als das"
- **Offene Fragen zu Preisen/Zahlungsmodellen:***"der 60er kostet mehr, komisch, da ja der 120 länger dauert", "offene Frage, wenn ich es eine zeitlang schneller machen möchte oder währenddessen swichte - ist das möglich ja nein und wie verhält sich das mit dem Preis."*
- **Textlänge/Textmenge**
- **Seitenlänge**

Cluster: Produktdetailseite



PRO

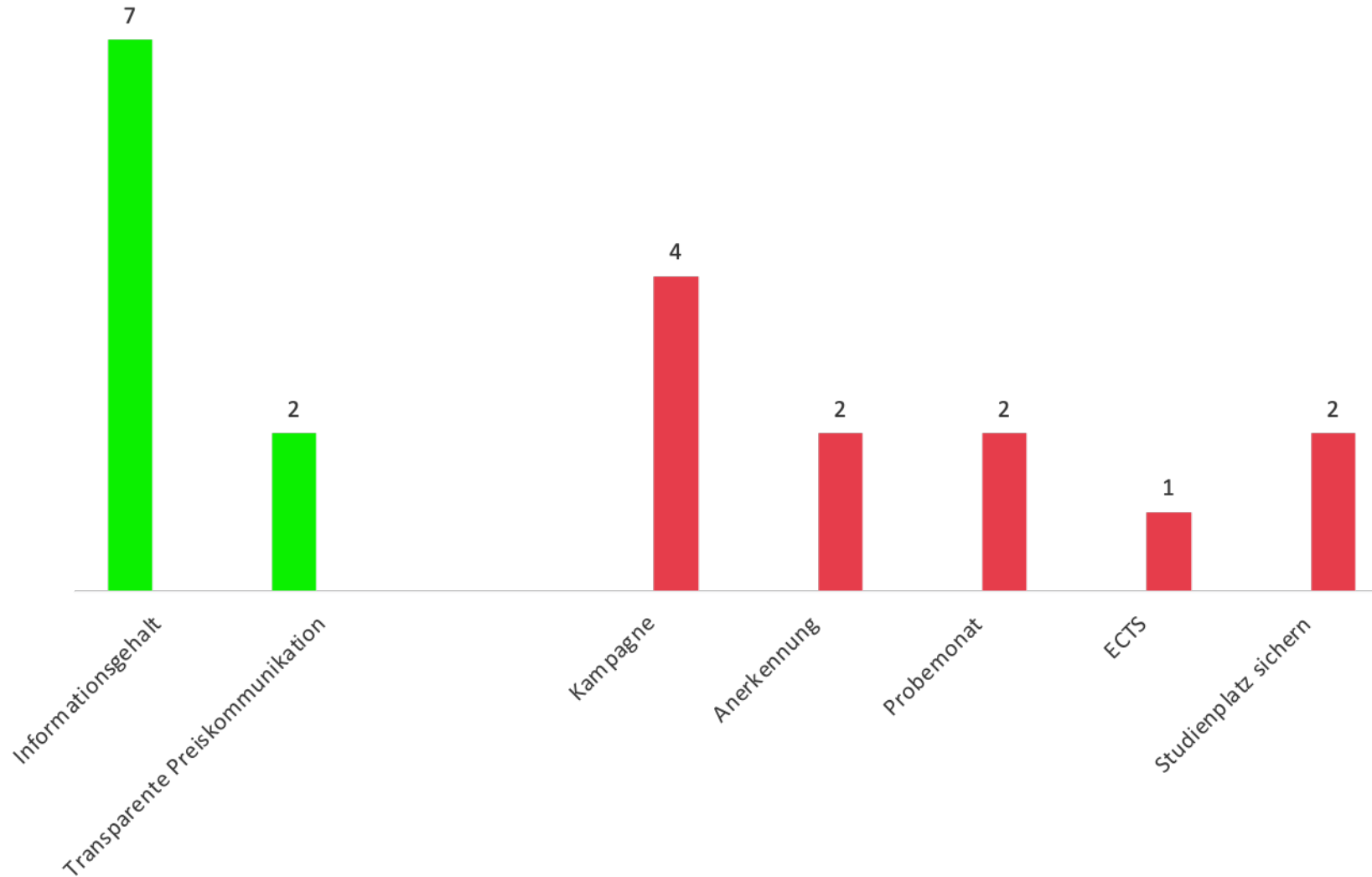
- **Umfassender Informationsgehalt**
"Sehr schöner hoher Informationsgehalt". Fühle mich ausreichend informiert", "viele Inhalte", "Viele Informationen", "Hoher Informationsgehalt, alle Fragen wurden wirklich direkt und klar beantwortet."
- **Transparente Preiskommunikation**
"Finde es gut, dass die Preise aufgelistet sind, damit ich weiß auf was ich mich einlasse. Finde ich gut, dass es transparent gestaltet ist. positiv dass Kosten angezeigt werden, weil Kosten oft vertuscht werden"

CONTRA

- **Kampagne: Rabattaktion** unglaubwürdig, fragwürdig, unseriös, Rabatt triggert hohen Preis
"1444 Euro sparen klingt nach Geldmacherei und im Bereich Bildung kontraproduktiv. bitte keine Rabatte in Hochschulwesen. Wirkt unseriös"
- **Anerkennung und Zulassung**
Informationen sind zu knapp *"was heißt wirklich gut anerkannt, international anerkannt ist zu weich, kann jeder draufschreiben"*.
- **1 Monat testen:** Offene Fragen wie „Ist das kostenlos?“ bleiben offen
- **ECTS:** "Ich weiß nicht was ECTS heißt- bei mir heißt es CP"
- **Studienplatz sichern:** wird als Probemonat wahrgenommen wegen dem Text „1 Monat testen“: "wo kann ich mich direkt einschreiben ohne zu testen?"
- **Zu viele** Informationen und **redundante** Informationen
"Texteinstieg irrelevant- Textflosskeln"

Cluster: Content

■ PRO ■ CONTRA

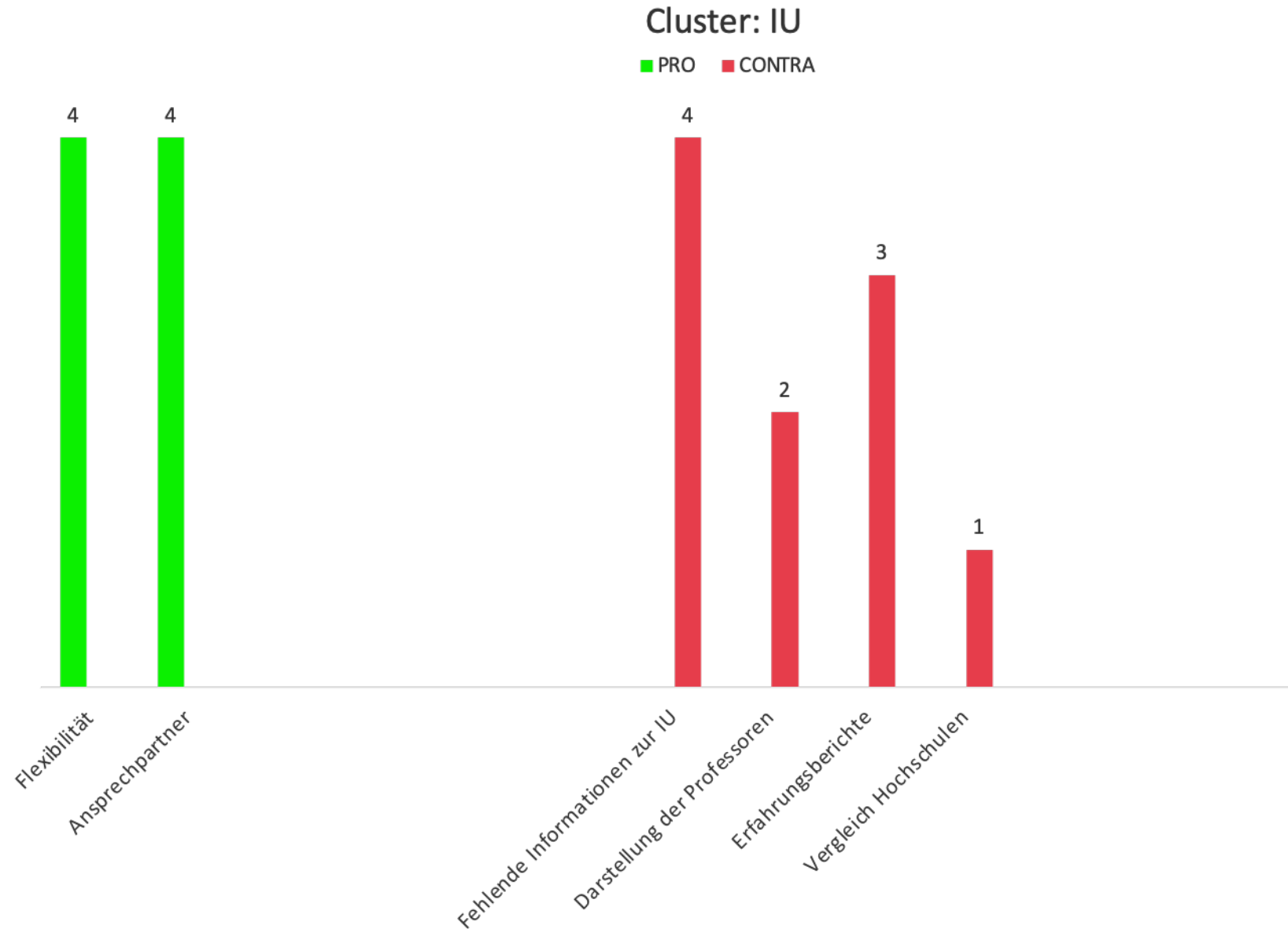


PRO

- **Flexibilität:** *"Jederzeit Studienstart möglich", "Prüfungen 24/7 ablegen ist auch ganz cool",
Flexibilität und Zeitmodell: "das es so flexibel ist, das man in ein anders Zeitmodell wechseln kann. Gut ist es auch, das man es neben der Arbeit machen kann."*

CONTRA

- **Fehlende Informationen zur IU :** „Zur IU selber finde ich sehr sehr wenig, finde ich schade“.
- Darstellung der **Professoren** wünschenswert: *"Darstellung der Dozenten und Lehrpersonen"*
- **Erfahrungsberichte** von Studenten oder erfolgreichen Absolventen wünschenswert: *"was mir gefehlt hat waren Bewertungen oder Erfahrungen von Studenten. Das ist mir wichtig, was andere Studierende sagen"*
- **Vergleich Hochschulen/ Fernunis** wünschenswert



DANKE

Susanne Zitzmann
Britta Meyer