

Vortrag WKW, 5.11.2013

Veronika Egger MSc

Informationsdesignerin, Geschäftsführerin der is-design GmbH
Vorsitzende des Vereins design for all

Das Nutzungserlebnis von Räumen, Dienstleistungen und Produkten

**Was beeinflusst die Qualität von Informationen und wie können
Verständlichkeit und Benutzbarkeit evaluiert werden?**

Nutzungsqualität ist das Ergebnis aller Berührungspunkte mit der Dienstleistung, dem Produkt oder dem Gebäude. Qualitative Untersuchungen beobachten und hinterfragen die Situation der Nutzer/-innen und führen zu verwertbaren Ergebnissen für Informationsgestaltung und Kommunikation.

Anhand von konkreten Beispielen wird gezeigt, wie sehr Informationselemente in alltäglichen Situationen zu Komfort und Nutzungsqualität beitragen. Oft sind es Kleinigkeiten, die darüber entscheiden ob sich Kunden/-innen in einer Situation wohlfühlen oder nicht.



Kontrastreiche Wege im Kaufhaus – der “Pfad” durch den Store – eine subtile Führung für alle, für sehbehinderte Menschen notwendig.



Die automatische Schiebtüre, die offenbar Schwierigkeiten macht – die Kunden/-innen laufen dagegen. Warum? Ein kombiniertes Informations- und Interaktionsproblem.



Ein Klassiker – gut lesbare und verständliche Etiketten und Produktinformation.



Wegeführung muss inhaltlich und in der Ausführung benutzbar sein.