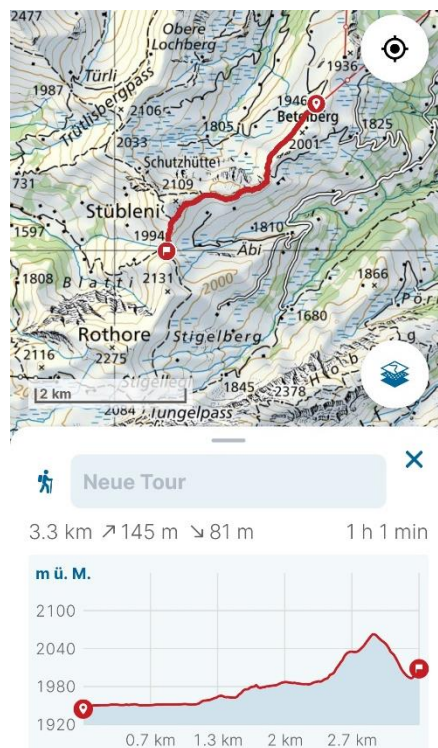


Zusammenfassung Bachelor-Thesis

# Konzept für Nutzungshilfen zur swisstopo-App



**Autorin:** Selina Walther

**Examinatorin:** Prof. Dr. Susanne Bleisch

**Expertin:** Andrea Bühler

**Mit jedem Release bietet die swisstopo-App neue Tools an, womit die intuitive Bedienung für Nutzende immer schwieriger wird. Um allen Zielgruppen dennoch gute Erfahrungen mit der App bieten zu können, hat diese Projektarbeit zum Ziel, mögliche Massnahmen zu eruieren, die als Hilfestellungen für die Nutzenden zur Verfügung gestellt werden könnten. Anhand einer Konkurrenzanalyse sowie einer Literaturrecherche werden bestehende Hilfestellungen sowie neue Ideen analysiert. Zusätzlich wird anhand einer Umfrage und der persönlichen Erfahrungen der Autorin eine Empfehlung abgegeben, welche der Hilfestellungen für die swisstopo zur Umsetzung sinnvoll sein könnten.**

**Schlagnworte:** Empfehlung, Hilfestellungen, Konzept, Massnahmenkatalog, Nutzungshilfen, swisstopo-App

## 1. Massnahmenkatalog

Mit dem Ziel, bereits etablierte Hilfestellungen zu ermitteln, werden diverse Apps im Rahmen einer Konkurrenzanalyse untersucht. Dafür wurden Unternehmen gewählt, die aufgrund unterschiedlicher Umsetzungen und Kombinationen von Hilfestellungen in den Apps aufgefallen sind. Die Massnahmen, die in der Abbildung 1 dargestellt sind, werden in einem Katalog detaillierter analysiert und beschrieben und werden auf relevante Kriterien wie beispielsweise Auffindbarkeit und Antwortdauer verglichen. Erweitert wird der Katalog durch die Beschreibung neuer Ideen für Massnahmen oder Kombinationen davon als auch der Idee von hierarchischen Hilfestellungen. Bei dieser Art der Hilfestellung ist das Ziel für die Nutzenden eine Kombination aus unterschiedlichen Massnahmen zur Verfügung zu stellen, damit alle die für sich passende Möglichkeit nutzen können, um ihre Fragen zu beantworten.

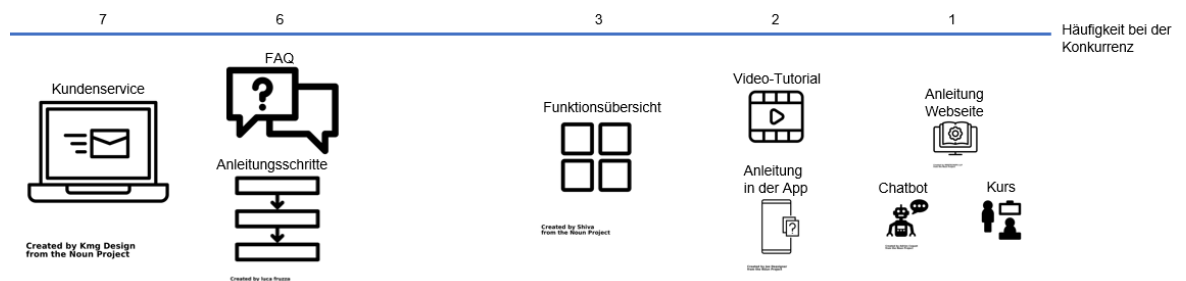


Abb. 1: Übersicht der eruierten Massnahmen und deren Häufigkeit in den Apps

## 2. Umfrage zur Beliebtheit der Massnahmen

Um zusätzlich einige Rückmeldungen zu den diversen Hilfestellungen zu erhalten, wurde im Rahmen der Projektarbeit eine Umfrage durchgeführt. Es nahmen 40 Personen daran teil, wobei der Altersdurchschnitt bei unter 30 Jahren lag. Die Teilnehmenden wurden zu den Meinungen gegenüber den Hilfestellungen sowie deren gewünschte Art und Dauer der Antwort befragt. Die Abbildung 2 zeigt die beliebtesten Massnahmen aus der Umfrage an. Dabei handelt es sich um «onboarding guidance», welches mit Anleitungsschritten oder Funktionsübersichten beim ersten Öffnen der App diese erklärt, sowie die FAQ, welche häufig gestellte Fragen und deren Antworten zur Verfügung stellt.

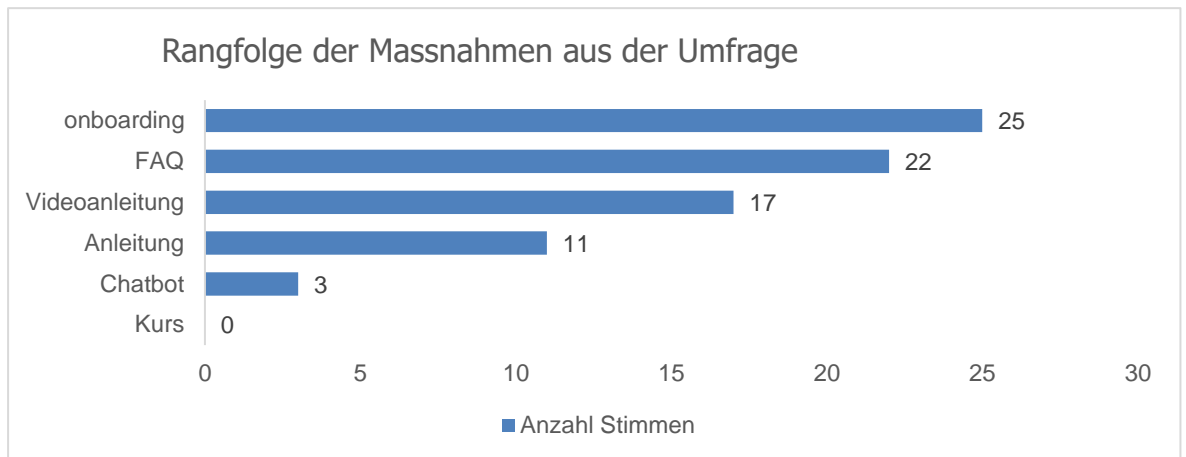


Abb. 2: Übersicht zur Beliebtheit der befragten Massnahmen

### 3. Empfehlung zum Einsatz der Massnahmen

Mithilfe des Massnahmenkatalogs, der Umfrage sowie der Erfahrungen aus der Analyse beurteilt die Autorin die Hilfestellungen in den vier folgenden Kategorien: Community, Usability, Umsetzungsaufwand und Antwortdauer. Daraus abgeleitet lautet die Empfehlung für die swisstopo, die bestehende FAQ-Hilfestellung zu überarbeiten und mit Bildern oder Schritt-für-Schritt-Anleitungen zu ergänzen. Auch die Erweiterung von „onboarding guidance“ durch weitere Screens für die angebotenen Funktionen, sieht sie als sinnvolle Anpassung der Hilfestellungen. Die Abbildung 3 zeigt eine beispielhafte Hilfestellung dieser Art zur Planung einer Tour mit Highlights.

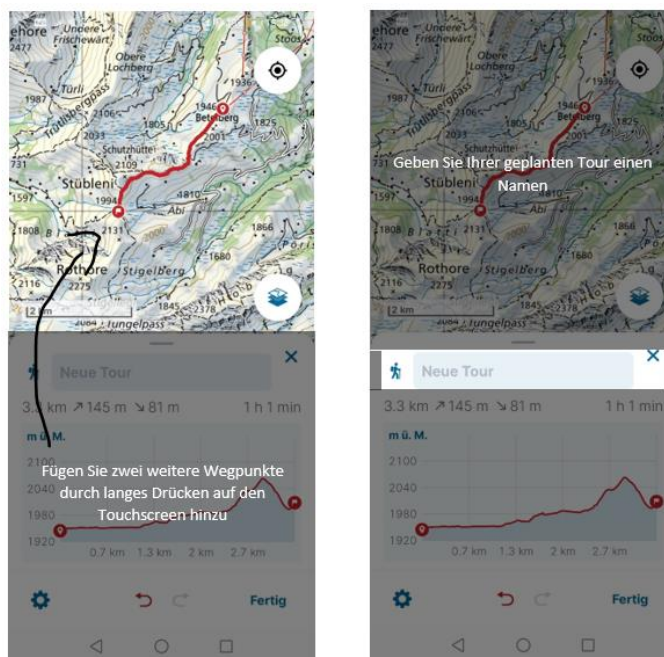


Abb. 3: Planung einer Tour mit Hilfestellungen

Autorin:

Selina Walther

selina99@bluewin.ch

Examinatorin:

Prof. Dr. Susanne Bleisch

susanne.bleisch@fhnw.ch

Expertin:

Andrea Bühler

Andrea.Buehler@swisstopo.ch