

Usability Test Report

Webshop für „Elektro Müller“

Projektgruppe:

Franzen Gregor, tm091516

Ines Schwaighofer, tm091559

Arnold Hecke, tm091527

Stefanie Miedler, tm091542

Christoph Batik, tm091504

Theresa Vanek, tm091566

1 Management Summary

Der Usability-Test für den Online-Shop „Elektro Müller“ wurde von einer Projektgruppe der FH St. Pölten in Rahmen einer Lehrveranstaltung im Wintersemester 2009/2010 durchgeführt.

Zu Beginn wurden zwei sehr einfache und rudimentäre Papierprototypen einer kleinen Gruppe vorgestellt, die wichtige Inputs gegeben und Fehlerquellen aufgezeigt hat. Somit konnten gleich im Vorfeld der Usability-Tests die größten Fehler ausgemerzt werden. Basierend auf diesen Ergebnissen wurden die interaktiven Papierprototypen entworfen, die die Grundlage für die Usability-Tests bildeten.

Die eigentlichen Tests, stattgefunden am 17. Dezember 2009 mit acht Testpersonen, wurden im Usability Labor an der FH St. Pölten durchgeführt. Die Teilnehmer mussten zu Beginn so genannte „Pre-Test-Fragebögen“ ausfüllen, in denen demo- und psychographische Daten der Teilnehmer abgefragt wurden. Anschließend wurden die einzelnen Tests nacheinander durchgeführt. Jede Testperson bekam fünf Aufgabenstellungen (Task-Szenarios) und hatte zur Lösung eine halbe Stunde Zeit. Die Ergebnisse wurden einerseits schriftlich mitprotokolliert und andererseits per Video aufgezeichnet.

Die Task-Szenarios wurden anhand folgender Kriterien bewertet: Zeit für Aufgabe, Zeit um Fehler wieder auszugleichen, Anzahl Menü Fehler, Anzahl Selektion Fehler, Anzahl Aufgabe wiederholen, Frustration, Verwirrung und Befriedigung. Nach Beendigung des Tests, wurde den jeweiligen Testpersonen ein „Post-Test-Fragebogen“ vorgelegt. Dieser beinhaltete spezifische Fragen zum Test und zur testenden Website, sodass weitere Erkenntnisse gewonnen werden konnten, die möglicherweise direkt im Test nicht ersichtlich waren. Die Tests brachten drei wesentliche Verbesserungsvorschläge:

Platzierung der Apple-Produkte auch in anderen Menüpunkten

Die Apple-Produkte werden nicht nur in der Kategorie „Apple-Corner“ untergebracht sondern auch in thematisch passende Kategorien (z.B. das iPhone in die Kategorie „Handy/Telefon“).

Entfernen des „Unternehmen“-Button

Da die Unternehmensinformationen mehrfach vorhanden und erreichbar sind, haben wir uns entschieden diese Daten auf einer einzigen Seite unterzubringen.

Umgestaltung der „Sortieren“-Auswahl

Die Funktion zum Sortieren der Produkte zeigt in den Tests einige Probleme auf. Daher wird diese Funktionalität überarbeitet und vereinfacht.

Die Durchführung der Usability-Tests erfüllte ihren Zweck zu Gänze. Es konnten einige größere Probleme identifiziert also auch kleinere Details festgestellt werden, die nun in weiterer Folge weiter verbessert werden können.

Inhaltsverzeichnis

1	Management Summary.....	2
	Inhaltsverzeichnis.....	3
2	Einleitung.....	5
3	Zuständigkeiten.....	6
4	Angewandte Methoden.....	8
4.1	Task Szenario.....	8
4.2	Pretest-Fragebogen.....	10
4.3	Logging Sheet.....	11
4.4	Posttest-Fragebogen.....	13
5	Ergebnisse.....	15
5.1	Testperson 1.....	15
5.1.1	Demographische Daten.....	15
5.1.2	Tasks.....	15
5.1.3	Auswertung Postfragebogen:.....	16
5.1.4	Protokoll.....	17
5.2	Testperson 2.....	18
5.2.1	Demographische Daten.....	18
5.2.2	Tasks.....	18
5.2.3	Auswertung Postfragebogen:.....	19
5.2.4	Protokoll.....	20
5.3	Testperson 3.....	21
5.3.1	Demographische Daten.....	21
5.3.2	Tasks.....	21
5.3.3	Auswertung Postfragebogen:.....	22
5.3.4	Protokoll.....	23
5.4	Testperson 4.....	24
5.4.1	Demographische Daten.....	24
5.4.2	Tasks.....	24
5.4.3	Auswertung Postfragebogen:.....	25
5.4.4	Protokoll.....	26
5.5	Testperson 5.....	27
5.5.1	Demographische Daten.....	27

5.5.2	Tasks.....	27
5.5.3	Auswertung Postfragebogen:.....	28
5.5.4	Protokoll.....	29
5.6	Testperson 6.....	30
5.6.1	Demographische Daten.....	30
5.6.2	Tasks.....	30
5.6.3	Auswertung Postfragebogen:.....	31
5.6.4	Protokoll.....	32
5.7	Testperson 7.....	33
5.7.1	Demographische Daten.....	33
5.7.2	Tasks.....	33
5.7.3	Auswertung Postfragebogen:.....	34
5.7.4	Protokoll.....	35
5.8	Testperson 8.....	36
5.8.1	Demographische Daten.....	36
5.8.2	Tasks.....	36
5.8.3	Auswertung Postfragebogen:.....	37
5.8.4	Protokoll.....	38
6	Verbesserungsvorschläge.....	39
7	Diskussion und Conclusio.....	40
8	Anhang.....	41
8.1	Zeitmessung aller Tasks und Testpersonen.....	41
8.2	Task 1 – Messung der Befriedigung.....	42
8.3	Task 2 – Messung der Verwirrung.....	43
8.4	Task 3 – Messung der Verwirrung.....	43
8.5	Task 3 – Messung der Befriedigung.....	44
8.6	Task 4 – Messung der Menüfehler.....	44
8.7	Task 5 – Messung der Selektionsfehler.....	45
8.8	Einverständniserklärung der Testpersonen (Vorlage).....	46

2 Einleitung

Ziel dieser Übung war es einen Usability Test mit acht Testpersonen durchzuführen, um aus diesen Ergebnissen Verbesserungen betreffend der Onlineshop Website zu erlangen. Zunächst wurden fünf Task Szenarien erstellt, die von den Testpersonen durchzuführen waren. Als Prototyp wurde ein Papier Prototyp mit Hilfe einer Software erstellt. Die erstellten Tasks mussten während dem Usability Tests von den Testpersonen an diesem Papier Prototypen durchgeführt werden.

Um die Dauer der einzelnen Tasks abschätzen zu können, wurde im Vorfeld ein Pilottest durchgeführt. Diese Dauer wurde für die Vorbereitung der Logging Sheets benötigt. Letztere sind während des Usability Tests für die Dokumentation verwendet worden.

Um demografische Daten (wie Alter, Geschlecht, Beruf, Computerkenntnisse, Internetzugang etc.) zu erhalten, wurde ein Pretest-Fragebogen erstellt, den die Testpersonen vor dem Usability Test ausfüllen mussten.

Zusätzlich zu dem Pretest-Fragebogen wurde ein Posttest-Fragebogen von der Testgruppe erstellt, um eine generelle Meinung der Testpersonen über die Website einzuholen. Dieser wurde nach der Durchführung der Task Szenarien von den Testpersonen ausgefüllt.

Nachdem alle Testpersonen den Usability Test durchgeführt haben, wurden die Ergebnisse der einzelnen Testpersonen ausgewertet. Anschließend wurde in der Gruppe nach Verbesserungsvorschlägen betreffend der Website diskutiert.

3 Zuständigkeiten

Christoph Batik

- Erstellung Pre-Test Fragebögen
- Schriftliche Ausarbeitung und Auswertung der Task-Szenarios
- Auswertung der Pre-Test Fragebögen
- Akquirierung Testpersonen
- Verfassen der Management Summary im CIF Usability Test Report Dokument

Gregor Franzen

- Erstellung des Logging Sheets für die Messung der Benutzereingaben
- Ermittlung von Soll Werten für das Logging Sheet
- Protokollierung der Benutzereingaben und Zeitmessung bei den Tests
- Schriftliche Auswertung von den Eingaben – Vergleich mit den Solldaten und Erstellung von Excel Listen + Grafiken die die Werte aus den Tests darstellen
- Erstellung der Präsentation

Arnold Hecke

- Akquirierung Testpersonen
- Einführung der Personen in die Test-Umgebung
- Moderator bei allen Usability-Tests
- Verfassen der Verbesserungsvorschläge und Conclusio im CIF Usability Test Report Dokument

Stefanie Miedler

- Konzeption und Erstellung der Task Szenarios
- Konzeption und Erstellung der Papierprototypen für Task 3 und 4
- Akquirierung Testpersonen
- Dokumentation aller Usability Tests mit Hilfe zweier Videokameras
- Erstellung der Einleitung im CIF Usability Test Report Dokument
- Präsentation der verwendeten Methoden und Ergebnisse des Usability Tests

Ines Schwaighofer

- Konzeption und Erstellung der Papierprototypen für Task 1, 2 und 5
- Erstellung Logging Sheet für das schriftliche Protokoll
- Akquirierung Testpersonen
- Schriftliche Protokollerstellerin während des Usability Tests bei allen Testpersonen
- Erstellung des Videos für die Endpräsentation mit positiven und negativen Erfahrungen der Testpersonen je Task
- Übertragung und Erstellung der Inhalte aus dem schriftlichen Protokoll in das CIF Usability Test Report Dokument

Theresa Vanek

- Erstellung des Post-Fragebogens
- Akquirierung Testpersonen
- Koordination des Testablaufes während des Usability Tests
- Betreuung der Testpersonen vor und nach dem Usability Test
- Schriftliche Auswertung der Logging Sheets pro Task und Testperson
- Schriftliche Auswertung des Post-Fragebogens
- Präsentation der verwendeten Methoden und Ergebnisse des Usability Tests

4 Angewandte Methoden

Task Szenario

1. Task Szenario

Aufgabe:

Registrieren Sie sich als Neukunde auf der Seite unseres Elektrofachhandels, um diverse Produkte einkaufen zu können.

Szenario:

Sie möchten in naher Zukunft mehrere Produkte über den Webshop der Firma Elektromüller bestellen. Dazu benötigen Sie ein Benutzerkonto. Registrieren Sie sich auf der Elektromüller Webseite und geben Sie folgende Daten ein.

2. Task Szenario

Aufgabe:

Suchen Sie ein Notebook der Marke „HP“ mit einem Maximalpreis von € 1.000

Szenario:

Sie beginnen dieses Jahr an der Fachhochschule „Medientechnik“ mit Schwerpunkt „Audio- und Videotechnik“ zu studieren und haben bereits ein Notebook, möchten sich aber ein Neues kaufen, da Ihr altes nicht mehr den aktuellen Leistungsansprüchen entspricht.

Sie suchen sich ein Multimedia-Notebook mit hoher Leistung und guter Grafikkarte für die Videobearbeitung. Überprüfen Sie zusätzlich ob dieses Notebook lieferbar ist und sehen Sie sich die Details des Notebooks an.

3. Task Szenario

Aufgabe:

Bestellen Sie eine Docking-Station für Ihren iPod touch

Szenario:

Sie haben zu Weihnachten von Ihren Großeltern € 200 bekommen. Da Sie sich schon längere Zeit für Docking-Stations für iPod touches informieren und nun im Online-Shop der Firma Elektromüller ein billiges Angebot (Apple Anywhere), das Ihnen zusagt, gefunden haben, möchten Sie dieses Zubehör bestellen. Sie bezahlen mit Kreditkarte.

Sie haben bereits im Online-Shop bestellt und haben daher folgendes Benutzerkonto:

Username: Testuser

Passwort: test1234\$

4. Task Szenario

Aufgabe:

Suchen Sie nach dem Firmenstandort, den Geschäftsführer sowie die Kontaktmöglichkeiten der Firma Elektromüller

Szenario:

Bevor Sie Produkte von Online-Shops bestellen, möchten Sie sich zuerst über den Firmenstandort, den Geschäftsführer sowie die Kontaktmöglichkeiten der Firma Elektromüller erkundigen.

5. Task Szenario

Aufgabe:

Suchen und vergleichen Sie die zwei billigsten Treffer mit den Suchwörtern „Sony Fernseher“

Szenario:

Sie möchten sich einen neuen Flatscreen-Fernseher von Sony zulegen. Dieser soll jedoch nicht allzu teuer sein und sie haben sich noch kein spezielles Modell ausgesucht. Um einen billigen Flatscreen-Fernseher zu finden, vergleichen Sie bitte die zwei ersten Treffer der Suchanfrage.

Pretest-Fragebogen

Alter:

Geschlecht: weiblich

Beruf:

höchster Bildungsabschluss: Hauptschulabschluss

PC-Nützung: selten

Internet-Nutzung: selten

Haben Sie schon jemals in einem Online-Shop eingekauft?

Ja Nein

Wenn ja, in welchem/n Online-Shop(s)?

.....

Welche Webshops für Elektronikartikel kennen Sie im Internet?

.....

Waren Sie mit Ihren bisherigen Bestellungen grundsätzlich zufrieden?

Ja Nein

Wenn nicht, welche schlechten Erfahrungen haben Sie bei Ihren Online-Bestellungen gemacht?

.....

Logging Sheet

1. Task Szenario

Leistungs-Maß	Exzellent	Akzeptabel	Unakzeptabel
Zeit für Aufgabe	<= 1:00 min	1:00 – 2:00 min	2 min
Zeit um Fehler wieder auszugleichen	0	< 1 min	> 1 min
Anzahl Menü Fehler	0	1	>= 1
Anzahl Selektion Fehler	0	1	>= 2
Anzahl Aufgabe wiederholen	0	0	>= 1
Frustrationen	0	0	>= 1
Verwirrung	0	0	>= 1
Befriedigung	>= 1	1	0

2. Task Szenario

Leistungs-Maß	Exzellent	Akzeptabel	Unakzeptabel
Zeit für Aufgabe	<= 2:00 min	2:00 – 2:30 min	> 2:30 min
Zeit um Fehler wieder auszugleichen	0	< 30 sek	> 1 min
Anzahl Menü Fehler	0	1	>= 2
Anzahl Selektion Fehler	0	0	>= 1
Anzahl Aufgabe wiederholen	0	0	>= 1
Frustrationen	0	0	>= 1
Verwirrung	0	0	>= 1
Befriedigung	>= 1	0	0

3. Task Szenario

Leistungs-Maß	Exzellent	Akzeptabel	Unakzeptabel
Zeit für Aufgabe	<= 5 min	5:00 – 5:30 min	> 6:00 min
Zeit um Fehler wieder auszugleichen	0	< 1 min	> 1 min
Anzahl Menü Fehler	0	0	>= 1
Anzahl Selektion Fehler	0	1	> 2
Anzahl Aufgabe wiederholen	0	0	>= 1
Frustrationen	0	0	>= 1
Verwirrung	0	0	>= 1
Befriedigung	>= 1	0	0

4. Task Szenario

Leistungs-Maß	Exzellent	Akzeptabel	Unakzeptabel
---------------	-----------	------------	--------------

Zeit für Aufgabe	<= 1:00 min	1:00 – 1:30 min	> 1:30 min
Zeit um Fehler wieder auszugleichen	0	< 20 sek	> 40 sek
Anzahl Menü Fehler	0	0	>= 1
Anzahl Selektion Fehler	0	0	>= 1
Anzahl Aufgabe wiederholen	0	0	>= 1
Frustrationen	0	0	>= 1
Verwirrung	0	0	>= 1
Befriedigung	>= 1	0	0

5. Task Szenario

Leistungs-Maß	Exzellent	Akzeptabel	Unakzeptabel
Zeit für Aufgabe	<= 3 min	5:00 min	> 5:00 min
Zeit um Fehler wieder auszugleichen	0	< 1 min	> 1 min
Anzahl Menü Fehler	0	0	>= 1
Anzahl Selektion Fehler	0	2	> 2
Anzahl Aufgabe wiederholen	0	0	>= 1
Frustrationen	0	0	>= 1
Verwirrung	0	0	>= 1
Befriedigung	>= 1	0	0

Subjektives Maß

Bei allen Aufgaben werden spontane Kommentare der Testpersonen während der Durchführung der Aufgaben aufgeschrieben und berücksichtigt. Weiters werden bei allen Aufgaben, nach Erledigung dieser, ein Fragebogen an die Testpersonen ausgeteilt.

Posttest-Fragebogen

Nach Beendigung des Tests, bitten wir Sie nun diesen Fragebogen auszufüllen, um uns eine Auswertung der Ergebnisse zu ermöglichen.

Allgemein

1. Ist die Startseite der Website übersichtlich gestaltet? Konnten Sie diese sofort in die einzelnen Elemente wie Navigation, Inhalte usw. einteilen?
2. Ist die Struktur der Navigation für sie logisch aufgebaut, bzw. hatten Sie Probleme mit einzelnen Navigationselementen?
3. Sind die Texte auf der Website leicht verständlich oder mussten Sie manche auch mehr als einmal lesen um den Sinn zu verstehen?

Aufgaben 1

4. War es leicht für Sie, das Registrierungsformular zu finden und dieses auszufüllen?
O sehr leicht O leicht O angemessen O teilweise schwierig O sehr schwierig
5. War der Abschluss der Registrierung für Sie klar ersichtlich? Bzw. war das Feedback der erfolgreichen Registrierung klar verständlich?
O Ja O Nein

Aufgabe 2

6. Bei dieser Frage musste ein Notebook der Marke „HP“ mit einem Maximalpreis von € 1.000 gesucht werden. Bewerten Sie die Schwierigkeit der Sortierfunktion!
O sehr leicht O leicht O angemessen O teilweise schwierig O sehr schwierig

Aufgabe 3

7. In der Aufgabe 3 sollte eine Docking-Station für Ihren iPod touch über den Webshop bestellt werden. War der Fortschritt des Bestellvorganges für Sie immer klar ersichtlich?

O Ja O Nein

8. War der erfolgreiche Abschluss der Bestellung leicht zu erkennen?

Ja Nein

Aufgabe 4

9. War es leicht die gewünschten Informationen (Firmenstandort, Geschäftsführung, Kontaktdaten) im richtigen Menüpunkt zu suchen? Bewerten Sie die Schwierigkeit!

sehr leicht leicht angemessen teilweise schwierig sehr schwierig

Aufgabe 5

10. War die Vergleichsfunktion leicht zu finden?

Ja Nein

5 Ergebnisse

Testperson 1

Demographische Daten

Alter:	24
Geschlecht:	Männlich
Beruf:	Student/Selbständig
Höchster Bildungsabschluss:	Matura
PC-Nutzung:	Ständig
Internet-Nutzung:	Ständig
Haben Sie schon jemals in einem Online Shops eingekauft?	Ja
Wenn ja, in welchem/n Online-Shop(s)?	Amazon, Ebay, ...
Welche Shops für Elektronikartikel kennen Sie im Internet?	Amazon, Ebay, Conrad
Waren Sie mit Ihren bisherigen Bestellungen grundsätzlich zufrieden?	Ja
Wenn nicht, welche schlechten Erfahrungen haben Sie bei Ihren Online-Bestellungen gemacht?	Langsame Lieferung

Tasks

Task 1

Leistungs-Maß	Exzellent	Akzeptabel	Unakzeptabel
Zeit für Aufgabe	30 sec		
Zeit um Fehler wieder auszugleichen	0		
Anzahl Menü Fehler	0		
Anzahl Selektion Fehler	0		
Anzahl Aufgabe wiederholen	0		
Frustrationen	0		
Verwirrung	0		
Befriedigung		1	

Task 2

Leistungs-Maß	Exzellent	Akzeptabel	Unakzeptabel
Zeit für Aufgabe	1 min 12 sec		
Zeit um Fehler wieder auszugleichen	0		
Anzahl Menü Fehler		1	
Anzahl Selektion Fehler			1
Anzahl Aufgabe wiederholen	0		
Frustrationen	0		
Verwirrung			2
Befriedigung	1		

Task 3

Leistungs-Maß	Exzellent	Akzeptabel	Unakzeptabel
Zeit für Aufgabe	1 min 50 sec		
Zeit um Fehler wieder auszugleichen		20 sec	
Anzahl Menü Fehler			2
Anzahl Selektion Fehler	0		
Anzahl Aufgabe wiederholen	0		
Frustrationen	0		
Verwirrung			1
Befriedigung	3		

Task 4

Leistungs-Maß	Exzellent	Akzeptabel	Unakzeptabel
Zeit für Aufgabe	8 sec		
Zeit um Fehler wieder auszugleichen	0		
Anzahl Menü Fehler	0		
Anzahl Selektion Fehler	0		
Anzahl Aufgabe wiederholen	0		
Frustrationen	0		
Verwirrung	0		
Befriedigung	1		

Task 5

Leistungs-Maß	Exzellent	Akzeptabel	Unakzeptabel
Zeit für Aufgabe	45 sec		
Zeit um Fehler wieder auszugleichen	0		
Anzahl Menü Fehler	0		
Anzahl Selektion Fehler	0		
Anzahl Aufgabe wiederholen	0		
Frustrationen	0		
Verwirrung			1
Befriedigung	2		

Auswertung Postfragebogen:

- Startseite ist übersichtlich gestaltet.
- Die Navigation ist für mich nicht ganz logisch aufgebaut. Bei der Suche nach dem iPod Touch wollte ich zuerst über den Menüpunkt „Audio/Hifi“ suchen.
- Texte sind leicht verständlich.

Task 1

- Das Registrierungsformular war leicht zu finden.
- Der Abschluss der Registrierung war klar ersichtlich.

Task 2

- Die Schwierigkeit der Suchfunktion ist angemessen.

Task 3

- Der Fortschritt des Bestellvorganges war immer klar ersichtlich.
- Der erfolgreiche Abschluss der Bestellung war leicht zu erkennen.

Task 4

- Die Kontaktdaten waren sehr leicht zu finden.

Task 5

- Die Vergleichsfunktion war leicht zu finden.

Protokoll

Task 1

Task 1 konnte ohne jegliche Probleme durchgeführt werden. Der Menüpunkt „Registrierung“ wurde sofort gefunden und die Registrierung konnte ohne Probleme von der Testperson durchgeführt werden.

Task 2

Die Kategorie Computer → Notebooks wurde von der Testperson sofort gefunden. Bei der Sortierung nach dem Hersteller gab es Probleme. Die Testperson wollte zunächst unter dem „Sortieren“ Drop Down Menü den Hersteller auswählen. Die Testperson war aufgrund der Voreinstellung „Marken“ im Drop Down Menü „Sortieren“ verwirrt. Für die Testperson war nicht sofort ersichtlich, dass das zweite Drop Down Menü „Hersteller“ für die Auswahl des Herstellers vorgesehen ist. Erst nach einiger Zeit viel der Testperson das Drop Down Menü „Hersteller“ auf. Ein HP Notebook unter € 1.000,- konnte von der Testperson ohne Probleme eruiert werden.

Task 3

Die Navigationsstruktur ist für die Testperson nicht klar. Der Menüpunkt „Apple Corner“ wurde nicht sofort als richtiger Menüpunkt erkannt. Zunächst klickte die Testperson auf „Handy/Telefon“, danach auf „Audio/HiFi“. Erst danach klickte die Testperson auf den richtigen Menüpunkt „Apple Corner“. Die Auswahl des Produktes, sowie der Bestellvorgang konnten von der Testperson ohne Probleme durchgeführt werden.

Task 4

Task 4 konnte ohne jegliche Probleme durchgeführt werden. Der Menüpunkt „Impressum“ wurde sofort gefunden.

Task 5

Die Suche wurde von der Testperson sofort gefunden. Zunächst wollte die Testperson nach dem Preis sortieren und hätte nicht sofort die Vergleichscheckboxen ausgewählt. Nachdem sich die Testperson die Produkte noch einmal genau angesehen hatte, sah sie die Vergleichscheckboxen und konnte den Task 5 ohne Probleme zu Ende führen.

Testperson 2

Demographische Daten

Alter:	24
Geschlecht:	Männlich
Beruf:	Student
Höchster Bildungsabschluss:	Matura
PC-Nutzung:	Ständig
Internet-Nutzung:	Ständig
Haben Sie schon jemals in einem Online Shops eingekauft?	Ja
Wenn ja, in welchem/n Online-Shop(s)?	Amazon, Trashmark
Welche Shops für Elektronikartikel kennen Sie im Internet?	Amazon
Waren Sie mit Ihren bisherigen Bestellungen grundsätzlich zufrieden?	Ja
Wenn nicht, welche schlechten Erfahrungen haben Sie bei Ihren Online-Bestellungen gemacht?	-

Tasks

Task 1

Leistungs-Maß	Exzellent	Akzeptabel	Unakzeptabel
Zeit für Aufgabe	21 sec		
Zeit um Fehler wieder auszugleichen	0		
Anzahl Menü Fehler	0		
Anzahl Selektion Fehler	0		
Anzahl Aufgabe wiederholen	0		
Frustrationen	0		
Verwirrung	0		
Befriedigung		1	

Task 2

Leistungs-Maß	Exzellent	Akzeptabel	Unakzeptabel
Zeit für Aufgabe	56 sec		
Zeit um Fehler wieder auszugleichen	0		
Anzahl Menü Fehler	0		
Anzahl Selektion Fehler	0		
Anzahl Aufgabe wiederholen	0		
Frustrationen	0		
Verwirrung			1
Befriedigung	1		

Task 3

Leistungs-Maß	Exzellent	Akzeptabel	Unakzeptabel
---------------	-----------	------------	--------------

Zeit für Aufgabe	2 min 35 sec		
Zeit um Fehler wieder auszugleichen	0		
Anzahl Menü Fehler	0		
Anzahl Selektion Fehler	1		
Anzahl Aufgabe wiederholen	0		
Frustrationen	0		
Verwirrung	0		
Befriedigung	3		

Task 4

Leistungs-Maß	Exzellent	Akzeptabel	Unakzeptabel
Zeit für Aufgabe	20 sec		
Zeit um Fehler wieder auszugleichen	0		
Anzahl Menü Fehler	0		
Anzahl Selektion Fehler	0		
Anzahl Aufgabe wiederholen	0		
Frustrationen	0		
Verwirrung	0		
Befriedigung	1		

Task 5

Leistungs-Maß	Exzellent	Akzeptabel	Unakzeptabel
Zeit für Aufgabe	1 min 22 sec		
Zeit um Fehler wieder auszugleichen	0		
Anzahl Menü Fehler	0		
Anzahl Selektion Fehler		1	
Anzahl Aufgabe wiederholen	0		
Frustrationen	0		
Verwirrung			2
Befriedigung	1		

Auswertung Postfragebogen:

- Startseite ist logisch aufgebaut.
- Navigation ist teilweise logisch aufgebaut.
- Texte sind nicht leicht verständlich.

Task 1

- Das Registrierungsformular war sehr leicht zu finden.
- Der Abschluss der Registrierung war klar ersichtlich.

Task 2

- Die Schwierigkeit der Suchfunktion ist sehr leicht.

Task 3

- Der Fortschritt des Bestellvorganges war klar ersichtlich.
- Der erfolgreiche Abschluss der Bestellung war leicht zu erkennen.

Task 4

- Die Kontaktdaten waren leicht zu finden.

Task 5

- Die Vergleichsfunktion war leicht zu finden.

Protokoll

Task 1

Task 1 konnte ohne jegliche Probleme durchgeführt werden. Der Menüpunkt „Registrierung“ wurde sofort gefunden und die Registrierung konnte ohne Probleme von der Testperson durchgeführt werden.

Task 2

Die Kategorie Computer → Notebooks wurde von der Testperson sofort gefunden. Bei der Sortierung nach dem Hersteller gab es Probleme. Die Testperson erkannte nicht sofort den Unterschied zwischen dem „Sortieren“ und „Hersteller“ Drop Down Menü. Der Testperson war der Unterschied der beiden Drop Down Menüs nicht ganz klar. Die Testperson war aufgrund der Voreinstellung „Marken“ im Drop Down Menü „Sortieren“ verwirrt. Erst nach einiger Zeit wählte die Testperson unter dem Drop Down Menü „Hersteller“ HP aus. Ein HP Notebook unter € 1.000,- konnte von der Testperson danach ohne Probleme eruiert werden.

Task 3

Der Menüpunkt „Apple Corner“ wurde sofort als richtiger Menüpunkt erkannt. Die Auswahl des Produktes, sowie der Bestellvorgang konnten von der Testperson ohne Probleme durchgeführt werden.

Task 4

Task 4 konnte ohne jegliche Probleme durchgeführt werden. Der Menüpunkt „Impressum“ wurde sofort gefunden.

Task 5

Die Suche wurde von der Testperson sofort gefunden. Die Testperson war verwirrt: „In welcher Hinsicht soll ich vergleichen?“ Der Testperson hatte noch nie zuvor auf einer Webseite einen Vergleich von Produkten vorgenommen und deshalb war der Testperson die Vergleichsmethode nicht bekannt. Testperson verwirrt: „Aha, das kenne ich gar nicht!?“ Nachdem sich die Testperson die Produkte noch einmal genau angesehen hatte, sah er die Vergleichscheckboxen und konnte den Task 5 zu Ende führen.

Testperson 3

Demographische Daten

Alter:	23
Geschlecht:	Männlich
Beruf:	Student
Höchster Bildungsabschluss:	Matura
PC-Nutzung:	täglich
Internet-Nutzung:	täglich
Haben Sie schon jemals in einem Online Shops eingekauft?	Ja
Wenn ja, in welchem/n Online-Shop(s)?	Amazon, mylemon
Welche Shops für Elektronikartikel kennen Sie im Internet?	Amazon, Conrad, mylemon
Waren Sie mit Ihren bisherigen Bestellungen grundsätzlich zufrieden?	Ja
Wenn nicht, welche schlechten Erfahrungen haben Sie bei Ihren Online-Bestellungen gemacht?	-

Tasks

Task 1

Leistungs-Maß	Exzellent	Akzeptabel	Unakzeptabel
Zeit für Aufgabe	29 sec		
Zeit um Fehler wieder auszugleichen	0		
Anzahl Menü Fehler	0		
Anzahl Selektion Fehler	0		
Anzahl Aufgabe wiederholen	0		
Frustrationen	0		
Verwirrung	0		
Befriedigung		1	

Task 2

Leistungs-Maß	Exzellent	Akzeptabel	Unakzeptabel
Zeit für Aufgabe	1 min 20 sec		
Zeit um Fehler wieder auszugleichen	0		
Anzahl Menü Fehler	0		
Anzahl Selektion Fehler	0		
Anzahl Aufgabe wiederholen	0		
Frustrationen	0		
Verwirrung			1
Befriedigung	1		

Task 3

Leistungs-Maß	Exzellent	Akzeptabel	Unakzeptabel
Zeit für Aufgabe	2 min 25 sec		

Zeit um Fehler wieder auszugleichen	0		
Anzahl Menü Fehler			2
Anzahl Selektion Fehler	0		
Anzahl Aufgabe wiederholen	0		
Frustrationen	0		
Verwirrung			1
Befriedigung	2		

Task 4

Leistungs-Maß	Exzellente	Akzeptabel	Unakzeptabel
Zeit für Aufgabe	37 sec		
Zeit um Fehler wieder auszugleichen	0		
Anzahl Menü Fehler			3
Anzahl Selektion Fehler	0		
Anzahl Aufgabe wiederholen	0		
Frustrationen	0		
Verwirrung			1
Befriedigung	1		

Task 5

Leistungs-Maß	Exzellente	Akzeptabel	Unakzeptabel
Zeit für Aufgabe	1 min 22 sec		
Zeit um Fehler wieder auszugleichen	0		
Anzahl Menü Fehler	0		
Anzahl Selektion Fehler		1	
Anzahl Aufgabe wiederholen	0		
Frustrationen	0		
Verwirrung			2
Befriedigung	1		

Auswertung Postfragebogen:

- Startseite ist logisch aufgebaut.
- Keine Probleme mit Navigation.
- Texte leicht verständlich.

Task 1

- Das Registrierungsformular war sehr leicht zu finden.
- Der Abschluss der Registrierung war klar ersichtlich.

Task 2

- Die Schwierigkeit der Suchfunktion ist leicht.

Task 3

- Der Fortschritt des Bestellvorganges war nicht klar ersichtlich. Navigation war ganz rechts außen. Wurde daher nicht gleich gefunden.
- Der erfolgreiche Abschluss der Bestellung war leicht zu erkennen.

Task 4

- Die Kontaktdaten waren angemessen. Sollte auch unter Kontakt zu finden sein.

Task 5

- Die Vergleichsfunktion war nicht leicht zu finden. Vielleicht gleich neben dem Warenkorb positionieren.

Protokoll

Task 1

Task 1 konnte ohne jegliche Probleme durchgeführt werden. Der Menüpunkt „Registrierung“ wurde sofort gefunden und die Registrierung konnte ohne Probleme von der Testperson durchgeführt werden.

Task 2

Die Kategorie Computer → Notebooks wurde von der Testperson sofort gefunden. Bei der Sortierung nach dem Hersteller gab es Probleme. Die Testperson wollte zunächst unter dem „Sortieren“ Drop Down Menü den Hersteller auswählen. Die Testperson war aufgrund der Voreinstellung „Marken“ im Drop Down Menü „Sortieren“ verwirrt. Die Testperson erkannte nicht sofort den Unterschied zwischen dem „Sortieren“ und „Hersteller“ Drop Down Menü. Erst nach einiger Zeit wählte die Testperson unter dem Drop Down Menü „Hersteller“ HP aus. Ein HP Notebook unter € 1.000,- konnte von der Testperson ohne Probleme eruiert werden.

Task 3

Die Navigationsstruktur ist für die Testperson nicht klar. Der Menüpunkt „Apple Corner“ wurde nicht sofort als richtiger Menüpunkt erkannt. Zunächst klickte die Testperson auf „Audio/HiFi“, danach auf „Handy/Telefon“. Erst danach erkannte die Testperson den richtigen Menüpunkt „Apple Corner“. Die Auswahl des Produktes, sowie der Bestellvorgang konnten von der Testperson ohne Probleme durchgeführt werden.

Task 4

Die Testperson klickte zunächst auf Unternehmen, dann Support und anschließend auf Kontakt. Die Testperson hatte ein Verständnisproblem und hielt den Begriff Impressum für etwas anderes. Die Testperson dachte, dass unter Impressum nur Informationen über den Webseiten Entwickler stehen. Erst nach einiger Zeit klickte die Testperson auf den richtigen Menüpunkt „Impressum“.

Task 5

Die Suche wurde von der Testperson sofort gefunden. Zunächst wollte die Testperson nach Preis sortieren und hätte nicht sofort die Vergleichscheckboxen ausgewählt. Nachdem sich die Testperson die Produkte noch einmal genau angesehen hatte, sah er die Vergleichscheckboxen und konnte den Task 5 ohne Probleme zu Ende führen.

Testperson 4

Demographische Daten

Alter:	22
Geschlecht:	Weiblich
Beruf:	Student
Höchster Bildungsabschluss:	Matura
PC-Nutzung:	täglich
Internet-Nutzung:	täglich
Haben Sie schon jemals in einem Online Shops eingekauft?	Ja
Wenn ja, in welchem/n Online-Shop(s)?	Amazon, Bluetomato
Welche Shops für Elektronikartikel kennen Sie im Internet?	Amazon
Waren Sie mit Ihren bisherigen Bestellungen grundsätzlich zufrieden?	Ja
Wenn nicht, welche schlechten Erfahrungen haben Sie bei Ihren Online-Bestellungen gemacht?	-

Tasks

Task 1

Leistungs-Maß	Exzellent	Akzeptabel	Unakzeptabel
Zeit für Aufgabe	59 sec		
Zeit um Fehler wieder auszugleichen	0		
Anzahl Menü Fehler	0		
Anzahl Selektion Fehler	0		
Anzahl Aufgabe wiederholen	0		
Frustrationen	0		
Verwirrung	0		
Befriedigung	2		

Task 2

Leistungs-Maß	Exzellent	Akzeptabel	Unakzeptabel
Zeit für Aufgabe	1 min 30 sec		
Zeit um Fehler wieder auszugleichen	0		
Anzahl Menü Fehler	0		
Anzahl Selektion Fehler	0		
Anzahl Aufgabe wiederholen	0		
Frustrationen	0		
Verwirrung			2
Befriedigung	1		

Task 3

Leistungs-Maß	Exzellent	Akzeptabel	Unakzeptabel
Zeit für Aufgabe	2 min 25 sec		
Zeit um Fehler wieder auszugleichen	0		
Anzahl Menü Fehler	0		
Anzahl Selektion Fehler	0		
Anzahl Aufgabe wiederholen	0		
Frustrationen	0		
Verwirrung	0		
Befriedigung	4		

Task 4

Leistungs-Maß	Exzellent	Akzeptabel	Unakzeptabel
Zeit für Aufgabe		1 min 4 sec	
Zeit um Fehler wieder auszugleichen	0		
Anzahl Menü Fehler			2
Anzahl Selektion Fehler	0		
Anzahl Aufgabe wiederholen	0		
Frustrationen	0		
Verwirrung			1
Befriedigung	1		

Task 5

Leistungs-Maß	Exzellent	Akzeptabel	Unakzeptabel
Zeit für Aufgabe	58 sec		
Zeit um Fehler wieder auszugleichen	0		
Anzahl Menü Fehler	0		
Anzahl Selektion Fehler	0		
Anzahl Aufgabe wiederholen	0		
Frustrationen	0		
Verwirrung	0		
Befriedigung	1		

Auswertung Postfragebogen:

- Startseite war übersichtlich.
- Logische Struktur, man findet sich leicht zurecht.
- Texte sind leicht verständlich.

Task1

- Das Registrierungsformular war sehr leicht zu finden.
- Der Abschluss der Registrierung war klar ersichtlich.

Task2

- Die Schwierigkeit der Suchfunktion ist leicht.

Task 3

- Der Fortschritt des Bestellvorganges war klar ersichtlich.
- Der erfolgreiche Abschluss der Bestellung war leicht zu erkennen.

Task 4

- Die Kontaktdaten waren angemessen.

Task 5

- Die Vergleichsfunktion war leicht zu finden.

Protokoll**Task 1**

Task 1 konnte ohne jegliche Probleme durchgeführt werden. Der Menüpunkt „Registrierung“ wurde sofort gefunden und die Registrierung konnte ohne Probleme von der Testperson durchgeführt werden.

Task 2

Die Kategorie Computer → Notebooks wurde von der Testperson sofort gefunden. Bei der Sortierung nach dem Hersteller gab es Probleme. Die Testperson wollte zunächst unter dem „Sortieren“ Drop Down Menü den Hersteller auswählen. Die Testperson war aufgrund der Voreinstellung „Marken“ im Drop Down Menü „Sortieren“ verwirrt. Die Testperson erkannte nicht sofort den Unterschied zwischen dem „Sortieren“ und „Hersteller“ Drop Down Menü. Dann wählte die Testperson unter dem Drop Down Menü „Hersteller“ HP aus. Ein HP Notebook unter € 1.000,- konnte von der Testperson ohne Probleme eruiert werden.

Task 3

Der Menüpunkt „Apple Corner“ wurde sofort als richtiger Menüpunkt erkannt. Die Auswahl des Produktes, sowie der Bestellvorgang konnten von der Testperson ohne Probleme durchgeführt werden.

Task 4

Die Testperson klickte zunächst auf Unternehmen und dann auf Kontakt. Die Testperson hatte ein Verständnisproblem und wusste nicht genau, was der Begriff Impressum bedeutet. Die Testperson konnte den Task 4 nicht durchführen.

Task 5

Die Suche wurde von der Testperson sofort gefunden. Die Vergleichscheckboxen wurden sofort von der Testperson erkannt und ausgewählt. Task 5 konnte von der Testperson ohne Probleme zu Ende geführt werden.

Testperson 5

Demographische Daten

Alter:	23
Geschlecht:	Männlich
Beruf:	Student
Höchster Bildungsabschluss:	Matura
PC-Nutzung:	täglich
Internet-Nutzung:	täglich
Haben Sie schon jemals in einem Online Shops eingekauft?	Nein
Wenn ja, in welchem/n Online-Shop(s)?	-
Welche Shops für Elektronikartikel kennen Sie im Internet?	Amazon, Ebay, DiTech, Chiligreen
Waren Sie mit Ihren bisherigen Bestellungen grundsätzlich zufrieden?	-
Wenn nicht, welche schlechten Erfahrungen haben Sie bei Ihren Online-Bestellungen gemacht?	-

Tasks

Task 1

Leistungs-Maß	Exzellent	Akzeptabel	Unakzeptabel
Zeit für Aufgabe		1 min 9 sec	
Zeit um Fehler wieder auszugleichen	0		
Anzahl Menü Fehler	0		
Anzahl Selektion Fehler	0		
Anzahl Aufgabe wiederholen	0		
Frustrationen	0		
Verwirrung	0		
Befriedigung	1		

Task 2

Leistungs-Maß	Exzellent	Akzeptabel	Unakzeptabel
Zeit für Aufgabe	1 min 32 sec		
Zeit um Fehler wieder auszugleichen	0		
Anzahl Menü Fehler	0		
Anzahl Selektion Fehler	0		
Anzahl Aufgabe wiederholen	0		
Frustrationen	0		
Verwirrung			1
Befriedigung	1		

Task 3

Leistungs-Maß	Exzellent	Akzeptabel	Unakzeptabel
Zeit für Aufgabe	2 min 42 sec		
Zeit um Fehler wieder auszugleichen	0		

Anzahl Menü Fehler	0		
Anzahl Selektion Fehler	0		
Anzahl Aufgabe wiederholen	0		
Frustrationen	0		
Verwirrung	0		
Befriedigung	1		

Task 4

Leistungs-Maß	Exzellent	Akzeptabel	Unakzeptabel
Zeit für Aufgabe	15 sec		
Zeit um Fehler wieder auszugleichen	0		
Anzahl Menü Fehler	0		
Anzahl Selektion Fehler	0		
Anzahl Aufgabe wiederholen	0		
Frustrationen	0		
Verwirrung	0		
Befriedigung	1		

Task 5

Leistungs-Maß	Exzellent	Akzeptabel	Unakzeptabel
Zeit für Aufgabe	57 sec		
Zeit um Fehler wieder auszugleichen	0		
Anzahl Menü Fehler	0		
Anzahl Selektion Fehler	0		
Anzahl Aufgabe wiederholen	0		
Frustrationen	0		
Verwirrung			1
Befriedigung	1		

Auswertung Postfragebogen:

- Ich schaue mir Startseiten nicht bewusst an. Klicke sofort auf das, was ich suche. Aber im Drüber schauen sehr gewohnte Startseite + Aufteilung.
- Keine Probleme mit den Navigationselementen. Das Login Fenster während dem Registrierungs Fenster war irritierend. Das Vergleichsfenster rechts wenn ich noch keine Artikel zum Vergleichen markiert habe ist komisch.
- Texte sind ok.

Task1

- Das Registrierungsformular war sehr leicht zu finden.
- Der Abschluss der Registrierung war klar ersichtlich. Es hat glaub ich keinen „weiter“ Button oder Loginbutton gegeben.

Task2

- Die Schwierigkeit der Suchfunktion ist angemessen.

Task 3

- Der Fortschritt des Bestellvorganges war nicht klar. Warum extra Apple Corner?
- Der erfolgreiche Abschluss der Bestellung war leicht zu erkennen.

Task 4

- Die Kontaktdaten waren sehr leicht zu finden.

Task 5

- Die Vergleichsfunktion war leicht zu finden.

Protokoll

Task 1

Task 1 konnte ohne jegliche Probleme durchgeführt werden. Der Menüpunkt „Registrierung“ wurde sofort gefunden und die Registrierung konnte ohne Probleme von der Testperson durchgeführt werden.

Task 2

Die Kategorie Computer → Notebooks wurde von der Testperson sofort gefunden. Bei der Sortierung nach dem Hersteller gab es Probleme. Die Testperson wollte zunächst unter dem „Sortieren“ Drop Down Menü den Hersteller auswählen. Die Testperson war aufgrund der Voreinstellung „Marken“ im Drop Down Menü „Sortieren“ verwirrt. Die Testperson erkannte nicht sofort den Unterschied zwischen dem „Sortieren“ und „Hersteller“ Drop Down Menü. Die Testperson hätte gefühlsmäßig die Drop Down Menüs beginnend von links nach rechts ausgewählt. Der Testperson war nicht klar, dass schon standardmäßig nach den Marken sortiert wird. Dann wählte die Testperson unter dem Drop Down Menü „Hersteller“ HP aus. Ein HP Notebook unter € 1.000,- konnte von der Testperson ohne Probleme eruiert werden.

Task 3

Der Menüpunkt „Apple Corner“ wurde sofort als richtiger Menüpunkt erkannt. Die Auswahl des Produktes, sowie der Bestellvorgang konnten von der Testperson ohne Probleme durchgeführt werden.

Task 4

Task 4 konnte ohne jegliche Probleme durchgeführt werden. Der Menüpunkt „Impressum“ wurde sofort gefunden.

Task 5

Die Suche wurde von der Testperson sofort gefunden. Zunächst wollte die Testperson nach Preis sortieren und hätte nicht sofort die Vergleichscheckboxen ausgewählt. Danach klickte die Testperson auf die Vergleichscheckboxen und konnte den Task 5 ohne Probleme zu Ende führen.

Testperson 6

Demographische Daten

Alter:	22
Geschlecht:	Weiblich
Beruf:	Student
Höchster Bildungsabschluss:	Matura
PC-Nutzung:	täglich
Internet-Nutzung:	täglich
Haben Sie schon jemals in einem Online Shops eingekauft?	Ja
Wenn ja, in welchem/n Online-Shop(s)?	Amazon, Ebay, Bonprix
Welche Shops für Elektronikartikel kennen Sie im Internet?	Amazon, Ebay
Waren Sie mit Ihren bisherigen Bestellungen grundsätzlich zufrieden?	Ja
Wenn nicht, welche schlechten Erfahrungen haben Sie bei Ihren Online-Bestellungen gemacht?	Habe einmal etwas nicht funktionierendes bekommen

Tasks

Task 1

Leistungs-Maß	Exzellent	Akzeptabel	Unakzeptabel
Zeit für Aufgabe	32 sec		
Zeit um Fehler wieder auszugleichen	0		
Anzahl Menü Fehler	0		
Anzahl Selektion Fehler	0		
Anzahl Aufgabe wiederholen	0		
Frustrationen	0		
Verwirrung	0		
Befriedigung	1		

Task 2

Leistungs-Maß	Exzellent	Akzeptabel	Unakzeptabel
Zeit für Aufgabe	1 min 52 sec		
Zeit um Fehler wieder auszugleichen	0		
Anzahl Menü Fehler	0		
Anzahl Selektion Fehler	0		
Anzahl Aufgabe wiederholen	0		
Frustrationen	0		
Verwirrung			1
Befriedigung	1		

Task 3

Leistungs-Maß	Exzellent	Akzeptabel	Unakzeptabel
---------------	-----------	------------	--------------

Zeit für Aufgabe	1 min 50 sec		
Zeit um Fehler wieder auszugleichen	0		
Anzahl Menü Fehler	0		
Anzahl Selektion Fehler	0		
Anzahl Aufgabe wiederholen	0		
Frustrationen	0		
Verwirrung	0		
Befriedigung	1		

Task 4

Leistungs-Maß	Exzellente	Akzeptabel	Unakzeptabel
Zeit für Aufgabe		1 min 17 sec	
Zeit um Fehler wieder auszugleichen	0		
Anzahl Menü Fehler			4
Anzahl Selektion Fehler	0		
Anzahl Aufgabe wiederholen	0		
Frustrationen	0		
Verwirrung			1
Befriedigung		0	

Task 5

Leistungs-Maß	Exzellente	Akzeptabel	Unakzeptabel
Zeit für Aufgabe	34 sec		
Zeit um Fehler wieder auszugleichen	0		
Anzahl Menü Fehler	0		
Anzahl Selektion Fehler	0		
Anzahl Aufgabe wiederholen	0		
Frustrationen	0		
Verwirrung	0		
Befriedigung	1		

Auswertung Postfragebogen:

- Ja, allerdings habe ich die „Angebote“ im Kopf automatisch ausgeblendet.
- Navigation ist übersichtlich.
- Text sind verständlich.

Task1

- Das Registrierungsformular war sehr leicht zu finden.
- Der Abschluss der Registrierung war klar ersichtlich.

Task2

- Die Schwierigkeit der Suchfunktion ist sehr leicht.

Task 3

- Der Fortschritt des Bestellvorganges war klar ersichtlich.
- Der erfolgreiche Abschluss der Bestellung war leicht zu erkennen.

Task 4

- Die Kontaktdaten waren angemessen zu finden. Ich habe auch „Unternehmen“ und „Kontakt“ geklickt, statt auf „Impressum“.

Task 5

- Die Vergleichsfunktion war leicht zu finden.

Protokoll

Task 1

Task 1 konnte ohne jegliche Probleme durchgeführt werden. Der Menüpunkt „Registrierung“ wurde sofort gefunden und die Registrierung konnte ohne Probleme von der Testperson durchgeführt werden.

Task 2

Die Kategorie Computer → Notebooks wurde von der Testperson sofort gefunden. Bei der Sortierung nach dem Hersteller gab es Probleme. Die Testperson wollte zunächst unter dem „Sortieren“ Drop Down Menü den Hersteller auswählen. Die Testperson war aufgrund der Voreinstellung „Marken“ im Drop Down Menü „Sortieren“ verwirrt. Die Testperson erkannte nicht sofort den Unterschied zwischen dem „Sortieren“ und „Hersteller“ Drop Down Menü. Dann wählte die Testperson unter dem Drop Down Menü „Hersteller“ HP aus. Ein HP Notebook unter € 1.000,- konnte von der Testperson ohne Probleme eruiert werden.

Task 3

Der Menüpunkt „Apple Corner“ wurde sofort als richtiger Menüpunkt erkannt. Die Auswahl des Produktes, sowie der Bestellvorgang konnten von der Testperson ohne Probleme durchgeführt werden.

Task 4

Die Testperson klickte zunächst auf Kontakt, dann auf Unternehmen und anschließend auf Support. Die Testperson hatte ein Verständnisproblem und wusste nicht genau, was der Begriff Impressum bedeutet. Die Testperson konnte den Task 4 nicht durchführen.

Task 5

Die Suche wurde von der Testperson sofort gefunden. Die Vergleichscheckboxen wurden sofort von der Testperson erkannt und ausgewählt. Task 5 konnte von der Testperson ohne Probleme zu Ende geführt werden.

Testperson 7

Demographische Daten

Alter:	25
Geschlecht:	Männlich
Beruf:	Student
Höchster Bildungsabschluss:	Matura
PC-Nutzung:	ständig
Internet-Nutzung:	ständig
Haben Sie schon jemals in einem Online Shops eingekauft?	Ja
Wenn ja, in welchem/n Online-Shop(s)?	Frontlineshop, Amazon, usw.
Welche Shops für Elektronikartikel kennen Sie im Internet?	Amazon
Waren Sie mit Ihren bisherigen Bestellungen grundsätzlich zufrieden?	Ja
Wenn nicht, welche schlechten Erfahrungen haben Sie bei Ihren Online-Bestellungen gemacht?	-

Tasks

Task 1

Leistungs-Maß	Exzellent	Akzeptabel	Unakzeptabel
Zeit für Aufgabe	27 sec		
Zeit um Fehler wieder auszugleichen	0		
Anzahl Menü Fehler	0		
Anzahl Selektion Fehler	0		
Anzahl Aufgabe wiederholen	0		
Frustrationen	0		
Verwirrung	0		
Befriedigung	1		

Task 2

Leistungs-Maß	Exzellent	Akzeptabel	Unakzeptabel
Zeit für Aufgabe	57 sec		
Zeit um Fehler wieder auszugleichen	0		
Anzahl Menü Fehler	0		
Anzahl Selektion Fehler			1
Anzahl Aufgabe wiederholen	0		
Frustrationen	0		
Verwirrung			1
Befriedigung	1		

Task 3

Leistungs-Maß	Exzellent	Akzeptabel	Unakzeptabel
Zeit für Aufgabe	1 min 56 sec		

Zeit um Fehler wieder auszugleichen	0		
Anzahl Menü Fehler			2
Anzahl Selektion Fehler	0		
Anzahl Aufgabe wiederholen	0		
Frustrationen			1
Verwirrung			1
Befriedigung	1		

Task 4

Leistungs-Maß	Exzellente	Akzeptabel	Unakzeptabel
Zeit für Aufgabe		20 sec	
Zeit um Fehler wieder auszugleichen	0		
Anzahl Menü Fehler			1
Anzahl Selektion Fehler	0		
Anzahl Aufgabe wiederholen	0		
Frustrationen	0		
Verwirrung	0		
Befriedigung	1		

Task 5

Leistungs-Maß	Exzellente	Akzeptabel	Unakzeptabel
Zeit für Aufgabe	2 min 5 sec		
Zeit um Fehler wieder auszugleichen	0		
Anzahl Menü Fehler	0		
Anzahl Selektion Fehler		2	
Anzahl Aufgabe wiederholen	0		
Frustrationen			1
Verwirrung	0		
Befriedigung	1		

Auswertung Postfragebogen:

- Einige Teile waren unübersichtlich, wie „Vergleichen“.
- Navigation war wie bei anderen Webseiten.
- Musste manche Texte 2 mal lesen.

Task1

- Das Registrierungsformular war leicht zu finden.
- Der Abschluss der Registrierung war klar ersichtlich.

Task2

- Die Schwierigkeit der Suchfunktion ist leicht.

Task 3

- Der Fortschritt des Bestellvorganges war nicht klar ersichtlich.
- Der erfolgreiche Abschluss der Bestellung war leicht zu erkennen.

Task 4

- Die Kontaktdaten waren angemessen zu finden.

Task 5

- Die Vergleichsfunktion war nicht leicht zu finden.

Protokoll

Task 1

Task 1 konnte ohne jegliche Probleme durchgeführt werden. Der Menüpunkt „Registrierung“ wurde sofort gefunden und die Registrierung konnte ohne Probleme von der Testperson durchgeführt werden.

Task 2

Die Kategorie Computer → Notebooks wurde von der Testperson sofort gefunden. Bei der Sortierung nach dem Hersteller gab es Probleme. Die Testperson wollte zunächst unter dem „Sortieren“ Drop Down Menü den Hersteller auswählen. Die Testperson war aufgrund der Voreinstellung „Marken“ im Drop Down Menü „Sortieren“ verwirrt. Die Testperson erkannte nicht sofort den Unterschied zwischen dem „Sortieren“ und „Hersteller“ Drop Down Menü. Dann wählte die Testperson unter dem Drop Down Menü „Hersteller“ HP aus. Ein HP Notebook unter € 1.000,- konnte von der Testperson ohne Probleme eruiert werden.

Task 3

Die Navigationsstruktur ist für die Testperson nicht klar. Der Menüpunkt „Apple Corner“ wurde nicht sofort als richtiger Menüpunkt erkannt. Zunächst klickte die Testperson auf „Audio/HiFi“, danach auf „Handy/Telefon“. Erst danach erkannte die Testperson den richtigen Menüpunkt „Apple Corner“. Die Auswahl des Produktes, sowie der Bestellvorgang konnten von der Testperson ohne Probleme durchgeführt werden.

Task 4

Die Testperson klickte zunächst auf Unternehmen und danach erst auf den richtigen Menüpunkt „Impressum“.

Task 5

Die Suche wurde von der Testperson sofort gefunden. Die Vergleichsfunktion wurde von der Testperson nicht sofort erkannt. Erst nach einiger Zeit und nochmaligen genauen ansehen der Produkte sah die Testperson die Vergleichscheckboxen und konnte den Task 5 zu Ende führen.

Testperson 8

Demographische Daten

Alter:	26
Geschlecht:	Männlich
Beruf:	Student
Höchster Bildungsabschluss:	Universitätsabschluss
PC-Nutzung:	täglich
Internet-Nutzung:	täglich
Haben Sie schon jemals in einem Online Shops eingekauft?	Ja
Wenn ja, in welchem/n Online-Shop(s)?	Amazon, Snowshop.de, Ebay, Conrad
Welche Shops für Elektronikartikel kennen Sie im Internet?	Pearl.de, Conrad.at
Waren Sie mit Ihren bisherigen Bestellungen grundsätzlich zufrieden?	Ja
Wenn nicht, welche schlechten Erfahrungen haben Sie bei Ihren Online-Bestellungen gemacht?	Ebay: Versand und Bezahlung

Tasks

Task 1

Leistungs-Maß	Exzellent	Akzeptabel	Unakzeptabel
Zeit für Aufgabe	10 sec		
Zeit um Fehler wieder auszugleichen	0		
Anzahl Menü Fehler	0		
Anzahl Selektion Fehler	0		
Anzahl Aufgabe wiederholen	0		
Frustrationen	0		
Verwirrung	0		
Befriedigung	1		

Task 2

Leistungs-Maß	Exzellent	Akzeptabel	Unakzeptabel
Zeit für Aufgabe	1 min 58 sec		
Zeit um Fehler wieder auszugleichen	0		
Anzahl Menü Fehler	0		
Anzahl Selektion Fehler	0		
Anzahl Aufgabe wiederholen	0		
Frustrationen	0		
Verwirrung			1
Befriedigung	1		

Task 3

Leistungs-Maß	Exzellent	Akzeptabel	Unakzeptabel
Zeit für Aufgabe	1 min 46 sec		

Zeit um Fehler wieder auszugleichen	0		
Anzahl Menü Fehler	0		
Anzahl Selektion Fehler	0		
Anzahl Aufgabe wiederholen	0		
Frustrationen	0		
Verwirrung			1
Befriedigung	1		

Task 4

Leistungs-Maß	Exzellent	Akzeptabel	Unakzeptabel
Zeit für Aufgabe	31 sec		
Zeit um Fehler wieder auszugleichen	0		
Anzahl Menü Fehler			2
Anzahl Selektion Fehler	0		
Anzahl Aufgabe wiederholen	0		
Frustrationen	0		
Verwirrung			1
Befriedigung	1		

Task 5

Leistungs-Maß	Exzellent	Akzeptabel	Unakzeptabel
Zeit für Aufgabe	32 sec		
Zeit um Fehler wieder auszugleichen	0		
Anzahl Menü Fehler	0		
Anzahl Selektion Fehler	0		
Anzahl Aufgabe wiederholen	0		
Frustrationen	0		
Verwirrung	0		
Befriedigung	1		

Auswertung Postfragebogen:

- Startseite ist übersichtlich gestaltet, aber bei der Standortsuche gab es Probleme.
- Bei den einzelnen Navigationselementen gab es keine Probleme.
- Texte sind leicht verständlich.

Task1

- Das Registrierungsformular war sehr leicht zu finden.
- Der Abschluss der Registrierung war klar ersichtlich.

Task2

- Die Schwierigkeit der Suchfunktion ist leicht.

Task 3

- Der Fortschritt des Bestellvorganges war immer klar ersichtlich.
- Der erfolgreiche Abschluss der Bestellung war leicht zu erkennen.

Task 4

- Die Kontaktdaten waren angemessen zu finden.

Task 5

- Die Vergleichsfunktion war leicht zu finden.

Protokoll

Task 1

Task 1 konnte ohne jegliche Probleme durchgeführt werden. Der Menüpunkt „Registrierung“ wurde sofort gefunden und die Registrierung konnte ohne Probleme von der Testperson durchgeführt werden.

Task 2

Die Kategorie Computer → Notebooks wurde von der Testperson sofort gefunden. Bei der Sortierung nach dem Hersteller gab es Probleme. Die Testperson wollte zunächst unter dem „Sortieren“ Drop Down Menü den Hersteller auswählen. Die Testperson war aufgrund der Voreinstellung „Marken“ im Drop Down Menü „Sortieren“ verwirrt. Die Testperson erkannte nicht sofort den Unterschied zwischen dem „Sortieren“ und „Hersteller“ Drop Down Menü. Dann wählte die Testperson unter dem Drop Down Menü „Hersteller“ HP aus. Ein HP Notebook unter € 1.000,- konnte von der Testperson ohne Probleme eruiert werden.

Task 3

Der Menüpunkt „Apple Corner“ wurde sofort als richtiger Menüpunkt erkannt. Die Auswahl des Produktes, sowie der Bestellvorgang konnten von der Testperson ohne Probleme durchgeführt werden.

Task 4

Die Testperson klickte zunächst auf Kontakt und danach auf Unternehmen, erst dann klickte die Testperson auf den richtigen Menüpunkt „Impressum“. Aussage der Testperson: „Ich klicke immer zuerst auf Kontakt!“

Task 5

Die Suche wurde von der Testperson sofort gefunden. Die Vergleichsfunktion wurde von der Testperson sofort erkannt. Die Vergleichscheckboxen wurden sofort von der Testperson ausgewählt. Task 5 konnte von der Testperson ohne Probleme zu Ende geführt werden.

6 Verbesserungsvorschläge

Nach Betrachtung der Testergebnisse hat man sich nach gruppeninternen Diskussionen auf folgende Verbesserungsvorschläge geeinigt.

1. Apple-Produkte auch in anderen Hauptmenüpunkten

Bei der Suche nach einem Zubehör für den iPod touch (3. Task-Szenario) haben einige Testpersonen „Audio/HiFi“ ausgewählt. Allerdings haben wir alle Apple-Produkte in einem eigenen Navigationspunkt „Apple Corner“ versteckt.

Um derartige Probleme zu verhindern, werden Apple-Produkte, wie iBook, iPhone oder iTouch, auch unter „Computer“, „Handy/Telefon“ und „Audio/HiFi“ zu finden sein. Der Apple-Corner mit der gesamten Produktpalette bleibt trotzdem erhalten.

2. Entfernen des „Unternehmen“-Button

Bei der Suche nach dem Firmenstandort, den Geschäftsführer und der Kontaktmöglichkeiten hat es gleich 3 Möglichkeiten gegeben um (Teil-)Lösungen zu erhalten. Diese Informationen könnten unter „Unternehmen“ genauso stehen als wie unter „Impressum“. Kontaktdaten und Firmenstandort werden auch unter „Kontakt“ zu finden sein.

Um gleiche Informationen auf unterschiedlichen Seiten zu reduzieren haben wir uns entschieden, den Link „Unternehmen“ wegzulassen. Die Unternehmensdaten stehen ohnehin im Impressum.

3. Umgestaltung der „Sortieren“-Auswahl

Mit der inkonsistenten Gestaltung von einem oder zwei Dropdown-Menüs zur Auswahl der Sortierungsart sind im Laufe der Tests einige Verwirrungen aufgetreten. Zum Beispiel, wenn man die Produkte lediglich nach dem Preis sortieren wollte, genügte das erste Dropdown-Feld. Möchte man nach „Marken“ sortieren erscheint nach der Auswahl ein Dropdown-Menü für Hersteller, unter der man die verschiedenen Marken auswählen kann.

Als Lösung wird für die Sortierung nur mehr eine Dropdown-Box angezeigt. Die Auswahl der Marken bzw. Hersteller erfolgt in der Navigation auf der linken Seite. Das Dropdown-Feld nach den Wörtern „Sortieren nach“ bietet nun die Auswahlmöglichkeiten „Topseller“, „Preis: aufsteigend“, „Preis absteigend“ und „Kundenbewertung“ an.

7 Diskussion und Conclusio

Der Usability-Test unserer Papierprototypen ist im Großen und Ganzen sehr gut verlaufen. Die Tests, jeweils 5 Task-Szenarios, wurden im Usability-Labor mit 8 Testpersonen durchgeführt, die zu unterschiedlichen Zeiten eingeladen wurden. Alle unserer Testpersonen hatten davor schon einmal in Online-Shops eingekauft und daher gute Erfahrungen mit PCs und Internet. Der Test-Ablauf verlief nach Plan und es musste kein Test abgebrochen werden.

Der 1. Task, Registrierung auf der Website, konnte praktisch ohne Probleme von jeder Testperson gelöst werden. Bei diesem Task wurde auch der „Registrieren“-Link im Login-Bereich von jeder Testperson sofort gefunden.

Beim 2. Task hatten die Testpersonen die Aufgabe ein Notebook von HP über die Navigation zu suchen. Die richtige Auswahl der Navigation (Computer/Notebooks) wurde von jeder Testperson gefunden. Große Probleme gab es mit der Sortierfunktion. Ausnahmslos alle Testpersonen betätigten das erste Dropdown-Menü „Sortieren“ mit der Auswahl „Marken“ anstatt die zweite Dropdown-Auswahl, rechts daneben (Dropdown „Hersteller“ mit der Auswahl „Alle“) zu nehmen.

Beim 3. Task war die Aufgabe ein Apple-Produkt (Docking-Station für iPod) auszuwählen und anschließen über den Warenkorb zu bestellen. Bei 4 von 8 Testpersonen kam es zur falschen Selektion bzw. Menü-Auswahl in der Hauptnavigation. Sie bevorzugten „Audio/HiFi“ bevor sie den „Apple Corner“ entdeckten. Danach gab es während des gesamten Bestellverlaufs keine Probleme mehr.

Der 4. Task war sehr kurz. Benutzer sollen nach dem Firmenstandort, Geschäftsführer sowie Kontaktmöglichkeiten suchen. Nur 2 Testpersonen konnten diesen Task völlig fehlerlos durchführen. Zwei weitere Personen konnten den Task zwar ohne Menüfehler durchführen, es traten aber einige Verwirrungen auf. Die restlichen 4 Personen wählten die Links „Unternehmen“ und/oder „Kontakt“ aus bevor sie „Impressum“, den richtigen Link nahmen.

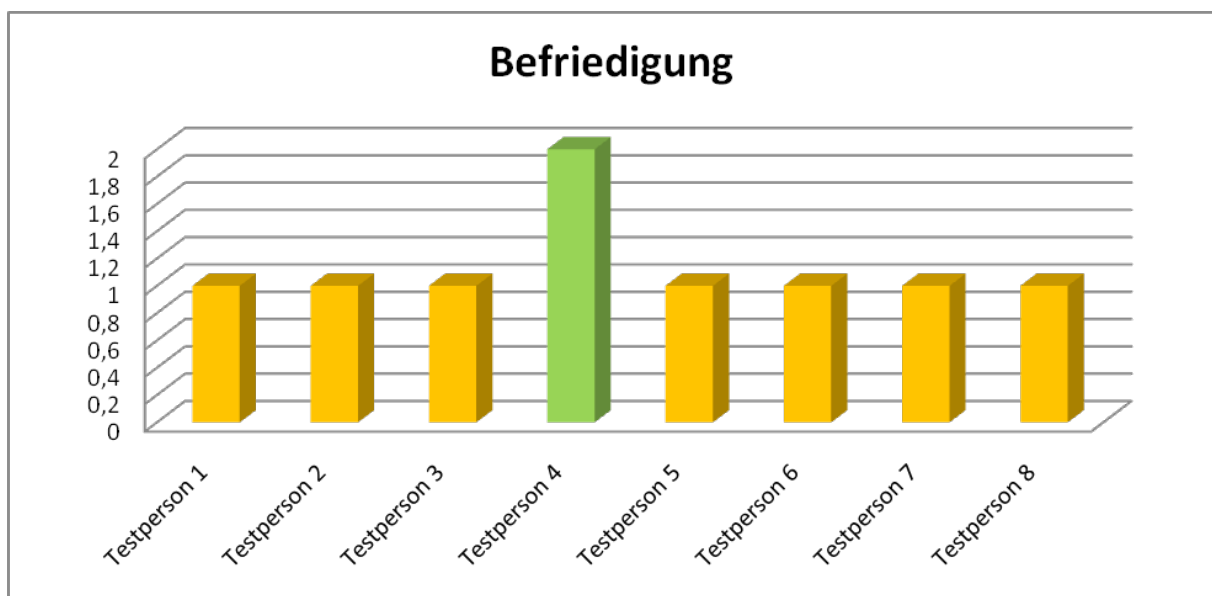
Das 5. und letzte Task-Szenario war die Suche und ein Vergleich der zwei billigsten Sony-Fernseher. Die Hälfte unserer Testpersonen konnte diesen Task ohne einem einzigen Fehler oder Verwirrung lösen. Für die restlichen Personen waren die Vergleichs-Checkboxen nicht sofort zu finden oder sie wollten zuerst nach dem Preis sortieren bis sie den richtigen Weg gefunden hatten.

8 Anhang

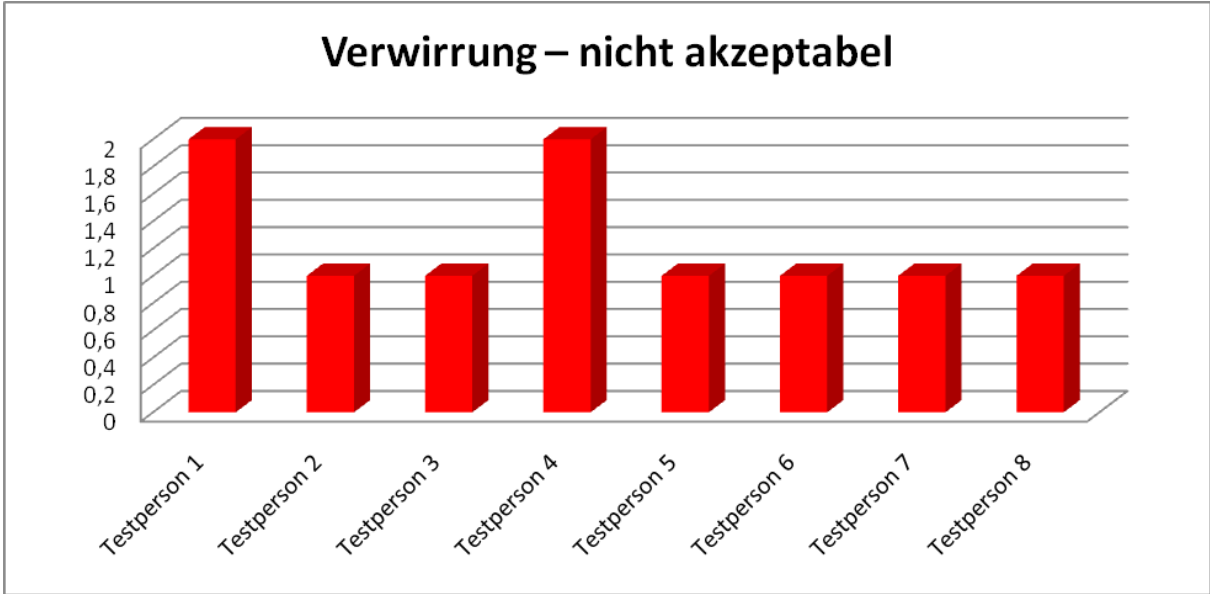
Zeitmessung aller Tasks und Testpersonen

	Task 1 (min)	Task 2 (min)	Task 3 (min)	Task 4 (min)	Task 5 (min)
Testperson 1	00:30	01:12	01:50	00:08	00:45
Testperson 2	00:21	00:56	02:35	00:20	01:22
Testperson 3	00:29	01:20	02:25	00:37	01:22
Testperson 4	00:59	01:30	02:25	01:04	00:58
Testperson 5	01:09	01:32	02:42	00:15	00:57
Testperson 6	00:32	01:52	01:50	01:17	00:34
Testperson 7	00:27	00:57	01:56	00:20	02:05
Testperson 8	00:10	01:58	01:46	00:10	00:32

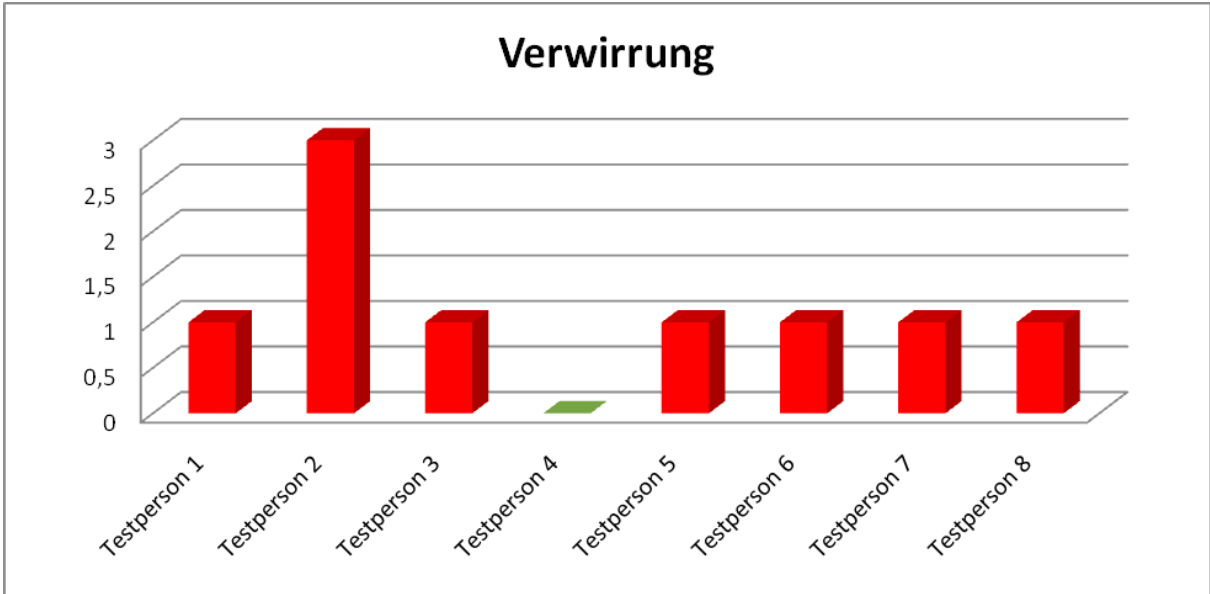
Task 1 – Messung der Befriedigung



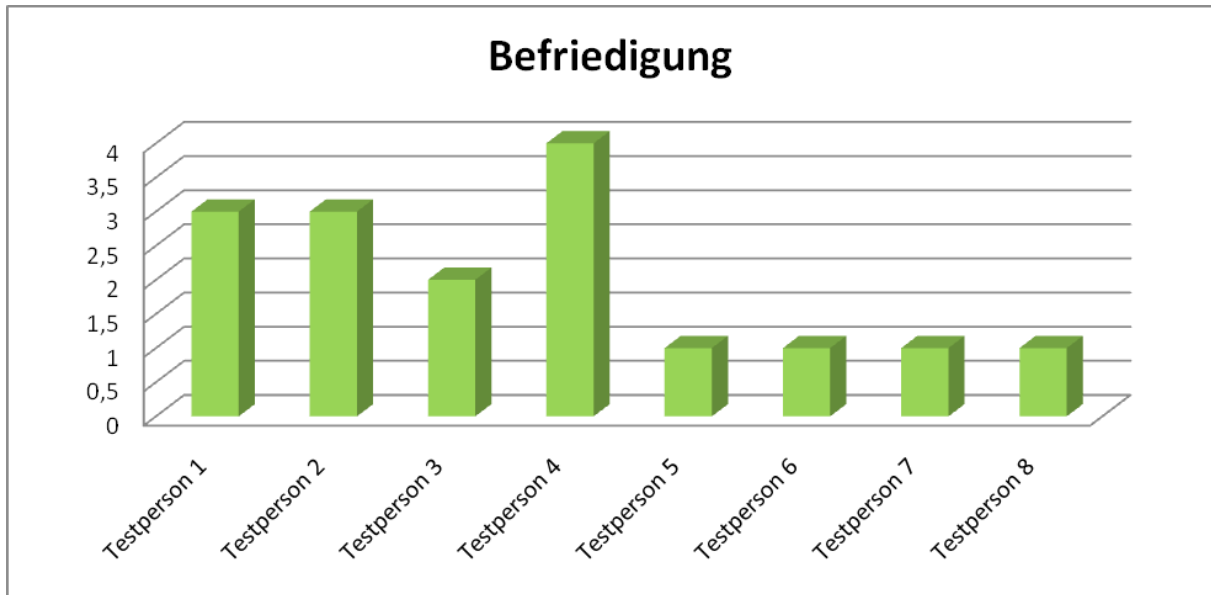
Task 2 – Messung der Verwirrung



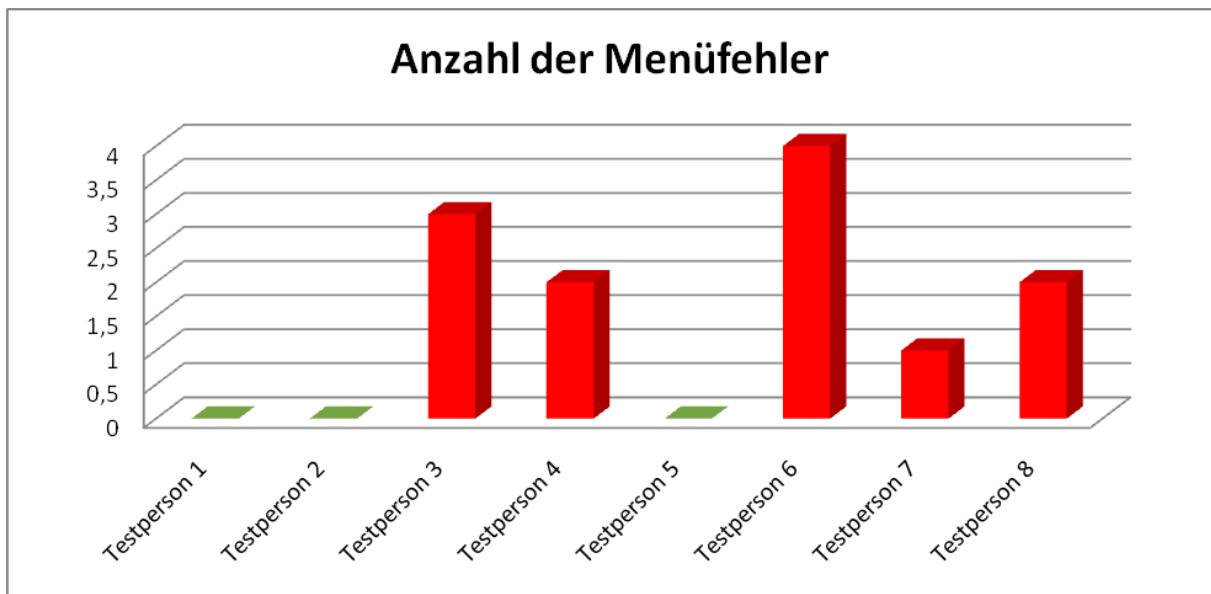
Task 3 – Messung der Verwirrung



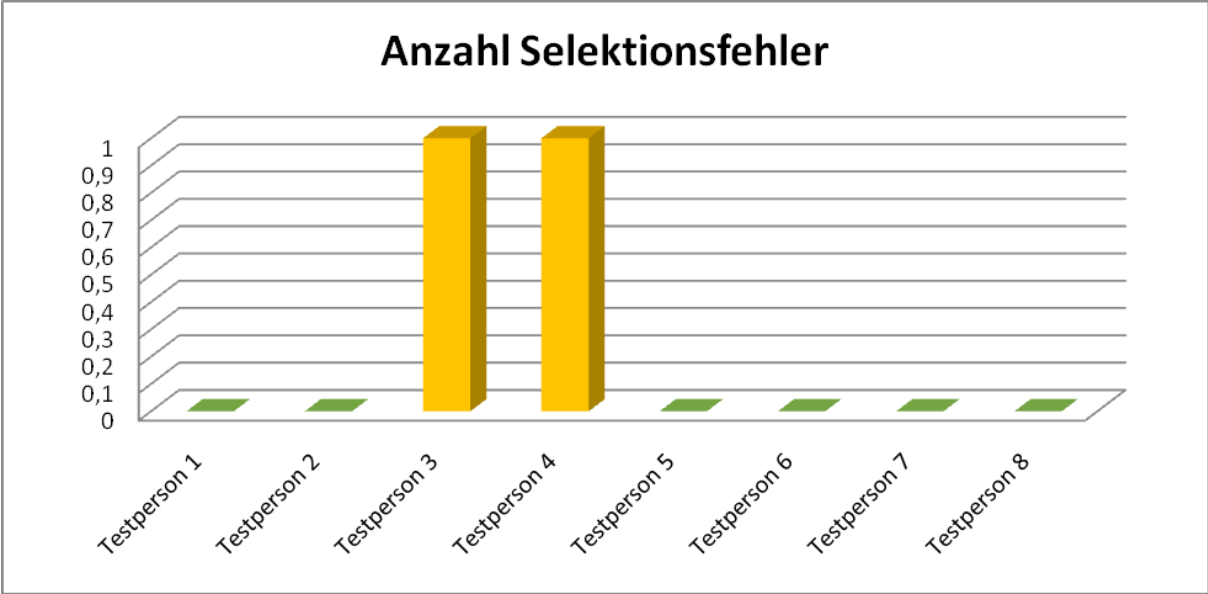
Task 3 – Messung der Befriedigung



Task 4 – Messung der Menüfehler



Task 5 – Messung der Selektionsfehler



Einverständniserklärung der Testpersonen (Vorlage)

Einverständniserklärung

Wir freuen uns, dass du dir Zeit genommen hast, um uns bei der Durchführung des empirischen Tests zu helfen!

Zu Beginn möchten wir dich darauf hinweisen, dass bei der Evaluation nicht du, sondern die einzelnen Webseiten getestet werden sollen. Wenn du bei der Durchführung der Aufgaben Probleme hast, ist dies auf einen Mangel der entsprechenden Webseite zurückzuführen.

Falls du – aus welchem Grund auch immer – nicht mehr weitermachen willst, kannst du ohne weiteres die Evaluationssitzung abbrechen.

Die Vorgänge auf den Zetteln und eventuell auch dein Gesicht werden auf Video festgehalten, um eine Nachbearbeitung und Dokumentation der Evaluation zu ermöglichen. Aus diesem Grund bitten wir dich, folgende Erklärung zu unterschreiben.

Die Video-Daten dienen rein wissenschaftlichen Zwecken und werden nicht veröffentlicht.
Ich bin damit einverstanden, dass ich während des Tests mit Video gefilmt werde:

Name, Vorname

Datum, Unterschrift