

walkthrough 1

version 1.2



christoph lauber, rony meyer

**diplomarbeit
oktober - dezember 2003**

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung.....	3
2 Testumgebung.....	4
2.1 Anzahl Testpersonen.....	4
2.2 Gruppenbildung.....	4
2.2 Arbeitsplatz der Tetsperson.....	4
2.3 Hilfsmittel.....	4
2.4 Testobjekte.....	4
3 Testaufbau.....	5
3.1 Aufgabe 1. Nachtessen einkaufen.....	5
3.1.1 Was wir damit testen.....	5
3.2 Aufgabe 2. Saisongerechte Frucht.....	5
3.2.1 Was wir damit testen.....	5
3.3 Aufgabe 3. Skin.....	5
3.3.1 Was wir damit testen.....	5
3.4 Aufgabe 4. Rezept einkaufen.....	5
3.4.1 Was wir damit testen.....	5
4 Wie wir analysieren.....	7
4.1 Gespräch.....	7
4.2 Beobachtung.....	7
4.3 Feedback.....	7
5 Anhang.....	8
5.1 Analysebogen.....	8
5.1.1 Aufgabe 1. Nachtessen einkaufen.....	8
5.1.2 Aufgabe 2. Saisongerechte Frucht.....	9
5.1.3 Aufgabe 3. Skin.....	9
5.1.4 Aufgabe 4. Rezept einkaufen.....	9
5.1.5 Hinweis. Free Shipping.....	9
5.2 Feedback Fragen.....	10

1 Einleitung

Das Dokument beschreibt den ersten Testlauf durch verschiedene Aufgaben, den so genannten walkthrough. Mit diesem Benutzertest wollen wir erste Erkenntnisse zu den von uns umgesetzten Verbesserungsvorschlägen gewinnen. Der Test zielt darauf ab, grobe Mängel im Shop festzustellen. Ein zweiter Test soll dann zu einem späteren Zeitpunkt für die Erkennung der feinen Mängel dienen. Die Erkenntnisse aus Test 1 werden wir in die weitere Entwicklung des Shops einfließen lassen und die festgestellten Schwachstellen beheben.

2 Testumgebung

Der erste Test unseres Shops wird mit Personen aus zwei verschiedenen Alterssegmenten durchgeführt. Die Gruppen Mitstudenten und Personen um die 50 bestehen aus 3 bis 4 Personen. Getestet werden die von uns neu implementierten Features an einem Computer mit Internetzugang.

2.1 Anzahl Testpersonen

Wir wählen für den ersten Test zwischen 6 und 8 Testpersonen aus. In der jetzigen Phase der Entwicklung werden die groben Mängel relativ schnell festgestellt. Deshalb erwarten wir schon nach wenigen Tests die Aufdeckung dieser.

2.2 Gruppenbildung

Zwei Gruppen sollen aus den Testpersonen gebildet werden. Die Gruppe 1 soll aus Mitstudenten von uns bestehen. Also Leute im Alter von ungefähr 25 Jahren und einem fundierten Wissen im Umgang mit Computern. Die Gruppe 2 umfasst Personen im Alter von um die 50 Jahren. Diese Leute sind sich den Umgang mit dem Computer gewöhnt und können sich voll und ganz auf die ihnen gestellten Aufgaben konzentrieren.

Mit der Aufteilung in zwei verschiedene Gruppen soll vermieden werden, dass der Shop nur aus der Sicht eines Kundensegmentes beurteilt wird. Es interessiert uns, ob sich die Probleme der beiden Gruppen decken oder ob sie an anderen Stellen auftreten.

2.2 Arbeitsplatz der Testperson

Die Tests mit den Personen aus der Gruppe 1 (Mitstudenten) werden an ihrem Arbeitsplatz für die Diplomarbeit durchgeführt. Mit den Personen aus der Gruppe 2 wird der Shop entweder bei diesen zu Hause oder am Computer von Rony Meyer oder Christoph Lauber getestet.

2.3 Hilfsmittel

Die Testperson arbeitet an einem Computer mit Internetzugang. Dies sind alle Mittel die benötigt werden. Fragen, die zur Erfüllung der Aufgabe dienen, werden nur mit Hinweisen beantwortet, nicht aber mit aktivem Eingreifen. Der Test soll aufzeigen wo die Schwachpunkte in unserem Shop liegen. Durch aktives Helfen würde dies verfälscht.

2.4 Testobjekte

- ⑩ Einstiegsseite mit dem Produkt der Woche
- ⑩ Rezeptseite
- ⑩ Skins
- ⑩ Free Shipping
- ⑩ Anmeldung
- ⑩ Ohne Account zum Checkout
- ⑩ Nicht die Testperson wird geprüft sondern der Shop!

3 Testaufbau

Für die Durchführung des Tests wurden 4 Aufgaben zusammengestellt, die die neuen Features des Shops testen werden. Basierend auf einer sehr offenen Einstiegsaufgabe wird geschaut, ob die Testperson bereits von den neuen Features gebrauch macht. Danach folgen Aufgaben die direkt auf die Benutzung der neuen Features abzielen.

3.1 Aufgabe 1. Nachtessen einkaufen

Du hast morgen Abend Besuch. Kaufe für dich und 5 weitere Gäste das Nachtessen ein.

3.1.1 Was wir damit testen

- ⑩ Hat das Produkt der Woche einen Einfluss auf die Testperson?
- ⑩ Denkt die Person an einzelne Produkte oder an ein Menü?
- ⑩ Werden die Rezepte berücksichtigt?
- ⑩ Wird auf die Free Shipping Anzeige geachtet?

3.2 Aufgabe 2. Saisongerechte Frucht

Du willst eine saisongerechte Frucht einkaufen.

3.2.1 Was wir damit testen

- ⑩ Wird über die Suchmaske oder die Produktnavigation gesucht?
- ⑩ Wird explizit nach Saison gesucht?
- ⑩ Wie findet sich die Testperson im Shop zurecht.

3.3 Aufgabe 3. Skin

Wie gefällt dir das Aussehen des Shops? Kannst du es ändern?

3.3.1 Was wir damit testen

- ⑩ Wird die Skin Auswahlbox wahrgenommen?
- ⑩ Wird die Box als das wahrgenommen was sie ist?

3.4 Aufgabe 4. Rezept einkaufen

Wenn die Rezeptseite bis jetzt noch nicht aufgerufen wurde:
Übermorgen Abend hast du bereits wieder Besuch. Es wird Spaghetti Carbonara geben.
Kaufe ein!

3.4.1 Was wir damit testen

- ⑩ Werden die Rezepte jetzt gefunden?
- ⑩ Wird gescrollt und wahrgenommen, dass die Produkte einfach eingekauft werden können?
- ⑩ Wird die Anzahl Personen modifiziert?

- ⑩ Wird der Unterschied zwischen Haupt- und Nebenzutaten festgestellt?
- ⑩ Wird das Zusammenspiel zwischen Anzahl Personen und Mengenangabe der Produkte wahrgenommen?
- ⑩ Haben Testpersonen Vertrauen in die unten aufgeführten Angaben oder schauen sie jedes mal nach ob dieses Produkt tatsächlich benötigt wird?

4 Wie wir analysieren

Wir haben drei Methoden festgelegt um die Aktionen der Testpersonen so gut wie möglich zu erfassen. Mit dem Gespräch erfassen wir die Vorgehensweise in den einzelnen Schritten. Bei der Beobachtung achten wir auch auf Bewegungen und Zögern bei der Erfüllung der Aufgabe. Das Feedback soll uns dann noch den persönlichen Eindruck der Testperson wiedergeben.

4.1 Gespräch

Die Testpersonen werden gebeten, ihr Vorgehen so gut als möglich zu beschreiben und zu begründen. Bei Unklarheiten werden wir die Arbeit kurz unterbrechen und uns die Vorgehensweise von der Testperson erklären lassen. Auf diese Art und Weise können wir die Probleme im Shop bestmöglichst erfassen.

Aus dem Gespräch wird das Sequenzmodell entstehen.

4.2 Beobachtung

Schritte die von der Testperson nicht beschrieben werden erfassen wir durch Beobachtung. Dies kann zum Beispiel das ständige überwachen des Einkaufskorb sein. Damit verhindern wir, dass unausgesprochene Aktivitäten verloren gehen.

Mit der Beobachtung füllen wir den Analysebogen aus. Dieser ist im Detail im Kapitel 5.1 Analysebogen ersichtlich.

4.3 Feedback

Am Schluss des Tests bitten wir die Personen um ein allgemeines Feedback. Damit wir nicht nur Antworten wie: „Hat mir gefallen“ erhalten, haben wir ein paar Fragen vorbereitet. Wir wollen auf diese Weise auch den Subjektiven Eindruck jeder Testperson erfassen können. Die vorbereiteten Fragen sind im Kapitel 5.2 Feedback Fragen aufgelistet.

5 Anhang

5.1 Analysebogen

5.1.1 Aufgabe 1. Nachtessen einkaufen

Produkt der Woche

- Schaut das Produkt der Woche nur flüchtig an. Keine weitere Aktion
- Schaut das Produkt der Woche eingehend an
- Klickt auf das Produkt der Woche (Detailinformationen)
- Kauft das Produkt der Woche auf der Startseite
- Kauft das Produkt der Woche auf der Produktinfo Seite
- Erkennt die Zusatzdienste von „Rezeptvorschläge“ und „Das passt zu Spaghetti“
- Klickt sich weiter auf die Rezeptseite (Spaghetti Carbonara) oder zu einem Ergänzungsprodukt
- Anderes Verhalten

Rezepte

- Nimmt Rezepte nicht oder zu spät wahr. Keine Aktion
- Klickt auf Rezepte
- Die Startseite von Rezepten verwirrt
- Ein Rezept wird angeklickt
- Die Rezeptseite (Menu) wird im Aufbau verstanden
- Das Scrollen in den unteren Teil wird gemacht
- Das Feld Anzahl Personen wird in seinem Verwendungszweck erkannt
- Es wird erkannt, dass wirklich alle benötigten Produkte angezeigt werden
- Das Zusammenspiel zwischen Anzahl Personen und angezeigter Produktmenge wird erkannt
- Die Aufteilung zwischen Haupt- und Nebenzutaten wird verstanden
- Dass alle Nebenzutaten auf einmal an-/abgewählt werden können wird erkannt
- Die Zutaten zu einem Rezept werden eingekauft
- Anderes Verhalten

Anderes Zusammenstellen des Menus

- Über die einzelnen Produkte
- Ist verwirrt durch Produkte der Topkategorie
- Nimmt Unterkategorien nicht oder spät wahr
- Andere Variante

Free Shipping

- Der Warenkorb wird nicht/kaum wahrgenommen
- Der Warenkorb mit seinen Angaben wird wahrgenommen
- Der Inhalt des Warenkorbs wird kontrolliert
- Es wird erkannt, dass je nach Warenkorbgröße die Anzeige ändert
- Die Anzeige [wenn Sie für weitere.....] scheint einen Einfluss zu haben
- Anderes Verhalten

5.1.2 Aufgabe 2. Saisongerechte Frucht

- Das Produkt wird über die linke Navigation gesucht (Produktgruppen)
- Das Feld Produktsuche wird eingesetzt
- Die andere Variante wird auch noch gesehen/ausprobiert
- Andere Suchart
- Das Produkt wird nach dem finden direkt eingekauft
- Die Detailinformationen werden angeschaut und dann dort gekauft
- Es wird kontrolliert, ob das Produkt nun im Warenkorb liegt
- Anderes Verhalten

5.1.3 Aufgabe 3. Skin

- Die Box Skin wird auf Anhieb gefunden
- Die Box Skin wird per Zufall gefunden
- Es wird unter [.....] gesucht
- Zum Finden der Box muss geholfen werden
- Es wird erkannt, dass Skin für die Farbgebung des Shops steht
- Die verschiedenen Skins werden ausprobiert
- Das Feature wird als [.....] bewertet
- Anderes Verhalten

5.1.4 Aufgabe 4. Rezept einkaufen

- Klickt auf Rezepte
- Klickt beim Produkt der Woche auf Spaghetti Carbonara
- Sieht beim Produkt der Woche die Ergänzungsprodukte
- Die Rezeptseite muss gezeigt werden
- Die Startseite von Rezepten verwirrt
- Ein Rezept wird angeklickt
- Die Rezeptseite (Menu) wird im Aufbau verstanden
- Das scrollen in den unteren Teil wird gemacht
- Das Feld Anzahl Personen wird in seinem Verwendungszweck erkannt
- Es wird angenommen, dass wirklich alle benötigten Produkte angezeigt werden
- Das Zusammenspiel zwischen Anzahl Personen und angezeigter Produktmenge wird erkannt
- Die Aufteilung zwischen Haupt- und Nebenzutaten wird verstanden
- Dass alle Nebenzutaten auf einmal an-/abgewählt werden können wird erkannt
- Die Zutaten zu einem Rezept werden eingekauft
- Anderes Verhalten

5.1.5 Hinweis. Free Shipping

- Free Shipping wird nur durch Hinweisen beachtet
- Die wechselnden Anzeigen werden sofort erkannt
- Eine Änderung der Anzeige wird spät erkannt
- Eine Änderung der Anzeige wird nicht erkannt
- Die Anzeige [wenn Sie für weitere.....] scheint einen Einfluss zu haben

5.2 Feedback Fragen

Es werden nicht allen Testpersonen die gleichen Fragen gestellt. Es soll mehr als Anregung für eine Diskussion über die von uns implementierten Features im Shop dienen.

- ⑩ Würdest du die Rezeptseite anders darstellen? Zum Beispiel auf zwei Seiten damit nicht gescrollt werden muss?
- ⑩ Beurteilst du das Einkaufen von „Rezepten“ als komfortabel oder wünschenswert?
- ⑩ Kannst du dir Erweiterungen für die Rezeptseite vorstellen?
- ⑩ Ist die Rezeptseite zu kompliziert aufgebaut?
- ⑩ Schaust du bei deinen Einkäufen auf dem Internet darauf, dass du keine Liefergebühren bezahlen musst?
- ⑩ Interessieren dich Vorschläge die dir der Shop unterbreitet?