

# walkthrough 2

version 1.2



**christoph lauber, rony meyer**

**diplomarbeit  
oktober - dezember 2003**

---

## Inhaltsverzeichnis




1 Einleitung.....	3
1.2 Referenzierte Dokumente.....	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. Einstiegsseite.....	5
3.1.1 Was wir damit testen.....	5
3.2 Aufgabe 2. Wochenendeinkauf.....	5
3.2.1 Was wir damit testen.....	5
3.3 Aufgabe 3. Einkauf mit Liste.....	5
3.3.1 Was wir damit testen.....	6
3.4 Aufgabe 4. Farbe des Shops.....	6
3.4.1 Was wir damit testen.....	6
3.5 Aufgabe 5. Registrierung beim Einkauf.....	6
3.5.1 Was wir damit testen.....	6
4 Wie wird analysiert.....	7
4.1 Gespräch.....	7
4.2 Beobachtung.....	7
4.3 Feedback.....	7

## 1 Einleitung

Das Dokument beschreibt den zweiten walkthrough durch verschiedene von uns gestellte Aufgaben. Mit diesem Benutzertest wollen wir Unklarheiten und Fehler im überarbeiteten Shop aufdecken. Es soll aufgezeigt werden, wo gegenüber dem ersten Test Verbesserungen erzielt wurden und wo noch Handlungsbedarf besteht. Der Test zielt darauf ab, kleine Mängel im Shop festzustellen. Grobe Mängel sollten bereits mit dem ersten Test ausgemerzt worden sein. Die Erkenntnisse aus Test 2 werden wir dokumentieren und für die endgültige Version des Shops umsetzen.

Parallel zu diesem begleiteten Benutzertest versenden wir an einige unserer Kollegen die URL der Webseite, damit sich diese darauf umsehen können. Wir stellen dabei keine Aufgabe, sondern erhoffen uns von Ihnen ein allgemeines Feedback zum Shop und ihren Vorstellungen für Verbesserungen.

### 1.2 Referenzierte Dokumente

Verfasser	Name	Version	Referenz
E-Shop  Projektteam	Verbesserungsvorschläge	1.3	www.8wochen.ch
E-Shop  Projektteam	Walktrough1	1.2	www.8wochen.ch
E-Shop  Projektteam	Auswertung UsabilityTest1	1.2	www.8wochen.ch

*Tabelle 1: Referenzierte Dokumente*

## 2 Testumgebung

Der zweite Test unseres Shops wird mit Personen aus ähnlichen Alterssegmenten durchgeführt wie im Test 1. Die Gruppe Mitstudenten wird um Bekannte im eigenen Umfeld ergänzt. Die zweite Gruppe wurde in Bezug auf die Altersbeschränkung erweitert. Getestet werden die überarbeiteten Features aus dem Test 1.

### 2.1 Anzahl Testpersonen

Wir wählen, gleich wie im ersten Testen, auch für den zweiten Test 6 Personen aus.

### 2.2 Gruppenbildung

Die Gruppe 1 besteht aus Mitstudenten von uns und Bekannten aus dem eigenen Umfeld. Also Leute im Alter von ungefähr 25 Jahren und einem Informatikwissen im Bereich von gut bis sehr gut. Die Gruppe 2 umfasst Personen im Alter von 35 Jahren plus. Wir haben die Altersgrenze nach unten gesetzt, weil wir in Biel und Umgebung sehr wenig Leute aus diesem Alterssegment kennen. Diese Leute aus der Gruppe 2 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.

### 2.2 Arbeitsplatz der Testperson

Die Tests mit den Personen aus beiden Gruppen werden an ihrem Arbeitsplatz, bei ihnen zu Hause oder am Computer von Rony Meyer oder Christoph Lauber durchgeführt.

### 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 Anmeldung
- ⑩ Einstiegsseite im Vergleich mit LeShop, Migros und Coop
- ⑩ Rezeptseite
- ⑩ Warenkorb mit Free Shipping Anzeige
- ⑩ Skins
- ⑩ Ohne Account zum Checkout
- ⑩ Nicht die Testperson wird geprüft sondern der Shop!

### 3 Testaufbau

Für die Durchführung des Tests wurden 5 Aufgaben zusammengestellt, die die neuen und /oder überarbeiteten Features des Shops testen werden. Die Aufgaben 2 und 3 müssen nicht beide durchgeführt werden. Sie decken die gleichen Testbereiche ab.

#### 3.1 Aufgabe 1. Einstiegsseite

Die Einstiegsseite unseres Shops soll von den Testpersonen mit den Einstiegsseiten von Migros, Coop und LeShop verglichen werden. Dazu werden den Personen farbige Ausdrucke der jeweiligen Seiten vorgelegt. Anhand dieser können sie dann erzählen, wo ihre Bedürfnisse am besten abgedeckt werden.

##### 3.1.1 Was wir damit testen

- ⑩ Vergleich der Attraktivität der Einstiegsseite
- ⑩ Was fehlt bei uns oder ist überflüssig?

#### 3.2 Aufgabe 2. Wochenendeinkauf

Es ist Donnerstag und du willst deinen Wochenendeinkauf übers Internet erledigen (für Samstag und Sonntag). Am Sonntag Abend bist du fürs Kochen verantwortlich und musst dir noch ein Menü überlegen. Die Ware willst du morgen Freitag um ca. 18.00 Uhr nach Hause geliefert erhalten.

##### 3.2.1 Was wir damit testen

- ⑩ Hat das Produkt der Woche einen Einfluss auf die Testperson?
- ⑩ Werden die Rezepte berücksichtigt?
- ⑩ Wird auf die Free Shipping Anzeige geachtet und hat sie einen Einfluss auf das Kaufverhalten?

#### 3.3 Aufgabe 3. Einkauf mit Liste

Deine Mutter / Dein Vater ist im Umgang mit dem Computer nicht sehr geübt und streckt dir den Einkaufszettel entgegen damit du die Ware übers Internet bestellst.

##### Die Einkaufsliste

Mineralwasser 6x1.5l  
2 Stück Kopfsalat  
*Für Risotto ai Funghi*  
-1 kg Reis  
-1 Pack Steinpilze  
-1 Dose Tomaten  
-1 Päckli Reibkäse  
-Petersilie  
400g Kalbfleisch  
3 Flaschen Wein  
2 6-Pack Quinto  
3 Pack Bärenatzen Guezi

### 3.3.1 Was wir damit testen

- ⑩ Werden die Produkte problemlos gefunden?
- ⑩ Werden die Zutaten für Risotto ai Funghi beim Rezept eingekauft?
- ⑩ Wird bei den Crossselling Produkten (wenn Rezept berücksichtigt wurde) der Wein gleich eingekauft?
- ⑩ Wird der Warenkorb mit seinen Anzeigen beachtet?
- ⑩ Was macht die Person am Schluss, wenn Sie sieht, dass die Lieferung teurer zu stehen kommt als der Restbetrag der bis zur versandkostenfreien Lieferung fehlt?

## 3.4 Aufgabe 4. Farbe des Shops

Die Farben des Shops empfindest du als zu fade oder langweilig. Probiere dies zu ändern.

### 3.4.1 Was wir damit testen

- ⑩ Hat das Ändern der Boxbeschriftung von Skin auf Aussehen des Shops die Wirkung erzielt?

## 3.5 Aufgabe 5. Registrierung beim Einkauf

Der Warenkorb ist aus einer der beiden vorangehenden Aufgaben gefüllt und die Testperson wird aufgefordert zur Kasse zu gehen. Die Person wird beauftragt ein neues Konto zu erstellen oder ohne einen Account zu erstellen die Ware zu kaufen. In Abwechslung dazu wird der Testperson manchmal auch kein Auftrag gegeben.

### 3.5.1 Was wir damit testen

- ⑩ Wird Ohne Account zu Checkout gefunden?
- ⑩ Ist die Registrierung mit dem Zusatz unter den Buttons klarer geworden?

## 4 Wie wird analysiert

Wir haben drei Methoden festgelegt um die Aktionen der Testpersonen so gut wie möglich zu erfassen. Aus dem Gespräch sollen die Problempunkte abgeleitet werden. 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 werden die Situationen dokumentiert, welche Probleme verursacht haben. Auf eine detaillierte Aufzeichnung, wie im Test 1 erstellt, wird verzichtet.

### 4.2 Beobachtung

Schritte die von der Testperson nicht beschrieben werden, erfassen wir durch Beobachtung. Dies kann zum Beispiel das zögern beim Einkaufen von Rezepten sein. Damit verhindern wir, dass unausgesprochene Aktivitäten verloren gehen.

Bei der Beobachtung beschränken wir uns nur auf das Dokumentieren der Problempunkte.

### 4.3 Feedback

Feedback aus der ersten Aufgabe (Vergleich der Einstiegsseiten) werden wir in die Weiterentwicklung des Shops einfließen lassen. Wir werden probieren die Antworten so präzise wie möglich zu erhalten, damit wir stichhaltige Schlüsse daraus ziehen können. Zudem erwarten wir von einigen unserer Kollegen eine Antwort von ihren Eindrücken die sie im Shop gesammelt haben.