

Usability Test

Übersicht der WOG.ch Homepage

Modulnummer:	4400
Modulname:	WBD4400 0919[ZHR]
Abgabetermin:	11. Februar 2020
Semester:	2. Semester
Name:	Noelia Chicharro
Campus:	Zürich
Land:	Schweiz
Wortanzahl:	1750

Hiermit bestätige ich, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig verfasst und keine anderen als die angegebenen Hilfsmittel benutzt habe. Die Stellen der Arbeit, die dem Wortlaut oder dem Sinn nach anderen Werken (dazu zählen auch Internetquellen) entnommen sind, wurden unter Angabe der Quelle kenntlich gemacht.

Hüntwangen, 11. März 2020

Ort, Datum



Unterschrift Student

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	3
2. Testpersonen	4
3. Hypothese 1	5
3.1 Problematik	5
3.2 Szenario	5
3.3 Happy-Path	5
3.4 Goal-Sheet	6
3.5 Tests	6
3.6 Fazit	7
3.7 Verbesserungsvorschlag	7
4. Hypothese 2	8
4.1 Problematik	8
4.2 Szenario	8
4.3 Happy-Path	8
4.4 Goal-Sheet	9
4.5 Tests	9
4.6 Fazit	9
4.7 Verbesserungsvorschlag	9
5. Testskript	10
5.1 Die Sache	10
5.2 Kontext	10
5.3 Goal-Sheet	11
5.4 Test	11
5.5 Abschied	11
6. Schlusswort	12
7. Anhang	13
7.1 Handouts	13
7.2 Quellenverzeichnis	15

Einleitung

WOG steht für 'World Of Games'. Wie der Name schon suggeriert, ist dies eine Seite, auf welcher man Video-Spiele aller Art erwerben kann.

Dank einer Kollaboration mit 'games.ch', kann man selbige nicht nur kaufen sondern sich auch darüber informieren und die neusten Video-Spiel-Neuigkeiten erfahren.

Wer für das Spiel der Träume noch keine passende Konsole hat, findet diese auch auf 'wog.ch'.

Um sich aber nicht nur auf Spiele und deren Zubehör fest zulegen, bietet WOG zusätzlich Filme, Brettspiele und Bücher an. In der Bücherecke springt einem gleich das grosse Manga-Sortiment in das Auge.

Kurz gesagt, findet sich auf dieser Seite alles was das Geek-Herz begehrt.

Testpersonen

Lorenza Steinegger

Geburtstag: 05. Juni 1998
Beruf: Schneiderin

Nicolas Schmid

Geburtstag: 20. November 1993
Beruf: Fahrradmechaniker

Susana Chicharro

Geburtstag: 2. August 1967
Beruf: Kinesiologin

Hypothese I

Problematik

Kommt man zum ersten Mal auf die Seite, ist man erst einmal überwältigt. Alles in Allem wirkt das Layout sehr chaotisch und unorganisiert. Beim genaueren Hinsehen versteht man die Ordnung, jedoch denke ich, dass die anfängliche Überwältigung zu Verwirrungen führen könnte.

Nehmen wir mal an, ein Kunde will nach einer bestimmten Manga-Serie suchen. Das hierfür eine Suchoption zur Verfügung steht, ist mir bewusst. Bei meinem ersten Besuch habe ich diese aber nicht gleich auf Anhieb entdeckt, da rundherum sehr viel passiert.

Ich sehe die Problematik darin, dass sich der Kunde in zu vielen Informationen und Bildern verliert.

Szenario - Die Suche nach einer bestimmten Manga-Serie

Ein Kunde, welcher sich gerade auf Netflix die Serie 'Ajin' angesehen hat, ist begeistert. Da vor jeder Folge, in deren Vorspann, angezeigt wird, dass der Anime auf einem Manga basiert, eilt er schnell zu seinem Computer und geht auf 'wog.ch'. Da angelangt, macht er sich so gleich auf die Suche nach dem Produkt der Begierde.

Happy-Path

Am einfachsten wäre es natürlich über die Suchleiste im Homescreen zu suchen.

Jedoch ist diese, wie erwähnt, nicht immer das erste was einem auffällt.

Zusätzlich werden die Titel, beim Suchen mit der entsprechenden Leiste, nicht chronologisch aufgeführt, was bei bestimmten Serien zu langen Suchen führen könnte.

Somit ist der beste, zwar umständlichere, Weg folgender:

- Anklicken des Büchernavigationspunktes, auffindbar in der Kategorien-Navigation.
- Sich auf der Bücherseite befindend, in der sekundären Navigation den Manga-Abschnitt finden.
- In der, seitlich angelegten, tertiären Navigation auf 'Serien Übersicht' klicken.
- In selbiger, im korrespondierenden Filter, namentlich nach dem gewünschten Produkt suchen.
- Fertig!

Goal-Sheet

Ziel: Finde die komplette 'Ajin' Manga-Reihe.

1. Finde die Kategorie Bücher.
2. Suche nach der Kategorie Manga.
3. Lokalisier die Manga-Serien.
4. Finde die gewünschte Serie.

Tests

Der erste Test stellte für Nicolas Schmid keine grossen Schwierigkeiten dar. Er kennt die Serie so wie die Seite schon seit längerem und ist vertraut mit der Materie. Die beiden anderen Testpersonen hatten jedoch etwas zu kämpfen. Die erste Hürde bestand schon darin, dass sie die Serie, welche ich von ihnen verlange, nicht kannten. Auch wenn dies für den Ausgang des Tests keine allzu grosse Rolle spielt, waren sie dadurch schon etwas gehemmt. Die Kategorie 'Bücher' zu finden war für Niemanden ein Problem. Auch den Weg zu den Mangas fand jeder ziemlich schnell. Susana Chicharro schweifte zwar kurz in die falsche Richtung ab, jedoch fand auch sie schnell wieder zurück.

An diesem Punkt fingen die Kandidaten an sich zu verlieren. Auch hier hatte Nicolas weniger Mühe, doch selbst er suchte eine kleine Weile danach. Ich behaupte sogar, dass er länger gehabt hätte ohne das Goal-Sheet.

Bei Susana und Lorenza sah das Ganze jedoch etwas kritischer aus. Beide suchten die Seite nach Suchfeldern ab. Obwohl ich Beide auf das Goal-Sheet hinwies, fanden sie die gesuchte Unterkategorie nicht auf Anhieb.

Kurz vor dem Ziel fingen Lorenza und Susana an zu scrollen und nach besagter Serie zu suchen. Ich musste beide auf den Filter auf der rechten Seite aufmerksam machen. Dies obwohl er schon geöffnet war.

An diesem Punkt angekommen, war es für keine der Testpersonen ein Problem das gewünschte Produkt zu finden.

Nach dem Test hat mich Lorenza darauf angesprochen, dass sie extrem überfordert war. Auf der Seite passiere so viel, dass man sich kaum auf etwas konzentrieren könne. Sie hätte Mühe gehabt zu finden wonach sie suche, da sie zu viele Möglichkeiten hatte und alles in Allem die Seite sehr chaotisch wirke.

Susana meinte nachträglich sogar, er sei möglich das die Inhaber der Seite viele Verkäufe wenigen haben, da sicherlich einige Kunden beim Prozess die Nerven verlieren und auf andere Anbieter wechseln.

Fazit

Bei meinem ersten Test haben sich meine Befürchtungen bewahrheitet. Abgesehen von Nicolas Schmied, der schon öfters diese Seite besucht hat, hatten meine Testpersonen Mühe sich zurecht zu finden. Sie fanden die gewünschten Orte nicht gleich und verloren sich. Lorenza Steinegger sowie Susana Chicharro bemerkten die Unordnung und hatten Schwierigkeiten sich auf das Ziel zu konzentrieren.

Nach diesem Test bin ich mir sicher, dass eine Umstrukturierung keine schlechte Idee wäre. Im Allgemeinen sehe ich eine Notwendigkeit Ordnung zu schaffen. Denn auch ich bin überzeugt davon, es würden mehr Einkäufe geschehen, wenn der Weg zum Ziel nicht so umständlich wäre.

Verbesserungsvorschlag

Mein Vorschlag hier wäre, die Navigation zusammen zu nehmen. Die Hauptnavigation so zu lassen wie sie ist und die weiteren Kategorien als Drop-Down darzustellen. So scheint die Seite nicht mehr ganz so vollgepackt. Und die Benutzer fänden die gewünschte Unterseite einfacher. Zusätzlich würde ich generell weniger Inhalt anzeigen.

Hypothese 2

Problematik

Auch hier beziehe ich mich, auf die oben genannte, Problematik. Ein Kunde der die Seite zum ersten Mal besucht ist etwas überfordert. Wenn wir jetzt zusätzlich zur Überforderung einen Kunden als Beispiel nehmen, welcher sich in der Welt der Video-Spiele nicht auskennt, wird die Angelegenheit sogar noch komplizierten.

Um schnell an sein Ziel zukommen, ist es von Nöten die Materie zu kennen. Dies ist meiner Meinung nach nicht ideal für eine Homepage.

Szenario - Die Suche nach dem bestverkauften Spiel einer bestimmten Konsole

Eine Frau will ihrem Neffen eine Freude machen und ihm ein Spiel schenken. Sie weiss, dass er eine XBOX 360 Konsole besitzt. Dies ist jedoch das einzige was sie darüber weiss und auch sonst kennt sie sich diesbezüglich nicht aus. Daher will sie einfach das bestverkaufte Spiel dieser Konsole kaufen.

Happy-Path

Hier gibt es zwei Möglichkeiten um an das Ziel zu kommen, je nach dem was dem Kunden vorher ins Auge springt. Die schnellere Lösung wäre:

- In der sekundären Navigation auf 'XBOX 360' klicken.
- In der tertieren Navigation nach den Charts suchen.
- Fertig!

Wem dies aber nicht gleich auffällt verfolgt diesen Weg:

- Standartmässig befindet man sich, schon von Beginn an auf der Game-Sektion der Seite.
- In der tertieren Navigation klickt man auf 'Charts'.
- Sich in der Liste befindent, wird das 'XBOX 360'-Icon lokalisiert.
- Fertig!

Goal-Sheet

Ziel: Finde das meist verkaufte Spiel der XBOX 360 Konsole

1. Finde die Charts.
2. Suche das XBOX 360 Icon
3. Lokalisiere den Bestseller

Tests

Bei meinem zweiten Test hatten alle Teilnehmer weniger Mühe. Alle zielten direkt auf die 'XBOX360-Rubrik'. An diesem Punkt angekommen gestaltete es sich wieder etwas schwieriger. Wieder war die vollkommene Reizüberflutung ein Problem für sie.

Hier muss ich noch hinzufügen: Mein Ziel war nicht ideal gewählt. Somit habe ich mich entschieden allen etwas mehr zu helfen. Um doch noch das von mir gewünschte Produkt zu finden.

Somit ist dieser Test etwas in die Hose.

Ich versuchte jedoch trotzdem meinen Punkt klar zu stellen. Und führte danach alle Testpersonen auf, den von mir, vorgesehenen Pfad.

An dieser Stelle mussten mir alle Recht geben.

Fazit

Mal davon ab gesehen, dass der Test eine Pleite war und mein Ziel irreführend war. Konnte ich meinen Punkt offenlegen und wurde bestätigt.

Die Suche rein auf der Icon-Erkennung zu belassen, ist meiner Meinung nach nicht sehr Kundenfreundlich.

Nicht alle erkennen gleich welche Konsole welches Logo hat.

Nach diesem Test ist mir bewusst geworden, dass die Seite vermutlich für Kenner gute Dienste leistet, jedoch für Neulinge ein kaum überwindbares Hindernis darstellt.

Verbesserungsvorschlag

Hier würde ich eigentlich nicht all zu viel ändern. Nur die allein stehenden Icons, mit Text versehen. Dies würde die Zugänglichkeit der Seite erheblich steigern.

Die Sache

Im Rahmen einer Schulaufgabe teste ich diese Webseite.

Ich versuche heraus zu finden, ob die Suchfunktion einfach und verständlich ist oder ob die Seite hier eine Verbesserung vornehmen müsste.

Es geht nicht darum dich zu testen, sondern die Funktionalität der Seite.

Um eine genaue Auswertung machen zu können, wäre es hilfreich, wenn ich den Bildschirm und deine/meine Stimme aufnehmen würde. Ist dies für dich in Ordnung?
Wenn ja bitte ich dich folgendes Formular zu unterzeichnen.

Kontext

1. In der ersten Situation bist du ein junger Mann, welcher sich auf Netflix eine Anime-Serie, namens 'Ajin', angesehen hat. Du bist so begeistert davon, dass du gar nicht genug davon kriegen kannst.

Am Anfang jeder folge, steht in grossen Lettern geschrieben, dass die Serie auf einem Manga basiert. Voller Vorfreude begibst du dich ins Internet um nach selbigem zu suchen.

2. Stell dir vor du bist eine Tante, welche ihrem Neffen gerne ein Spiel kaufen würde.

Leider hast du keine Ahnung was ihm gefällt, er hat dir aber vor kurzen, stolz erzählt, dass er sich eine XBOX 360 angeschafft hat. Mit diesem Anhaltspunkt machst du dich online auf die Suche nach einem geeigneten Spiel.

Um auf Nummerischer zu gehen, versuchst du raus zu finden, welches das meiste verkaufte Spiel für eben diese Konsole ist.

Bei deiner Google-Suche, kommst du auf 'wog.ch'.

Goal-Sheet

Ich werde dir nun das erste Ziel aushändigen. Darauf findest du das Szenario, für die genauere Betrachtung und alle Schritte, die du brauchst, um an das Ziel zu kommen. Solltest du diesbezüglich Fragen haben, zögere nicht diese zu stellen.
Ich bitte dich all deine Gedanken laut aus zu sprechen.

Test

Viel Spass!

Verabschiedung

Vielen Dank für deine Teilnahme und das Feedback.

Schlusswort

Beide meine Tests sind so ausgekommen wie ich gedacht hatte. Die Seite ist zu unübersichtlich und führt zur Verwirrung.

Ich habe neben den Testpersonen noch mit weiteren Bekannten das Gespräch, bezüglich dieser Seite, gesucht. Und obwohl alle vertraut damit sind, beklagten sich alle darüber wie chaotisch sie sei.

Sie zählten sogar noch weitere Punkte auf, welche ich in meinem Test jetzt gar nicht berücksichtigt habe. Zum Beispiel das die Suche-Leiste, welche man auf der ganzen Seite findet, je nach Ort nicht dieselben Dinge anzeigt. Dies obwohl man nach dem Gleichen sucht.

Alles in Allem möchte ich aber festhalten, dass WOG nicht alles schlecht gemacht hat. Ich persönlich mag die Seite und greife oft darauf zurück. Jedoch denke ich, sie könnten das Leben einiger Benutzer vereinfachen, wenn sie etwas weniger Inhalt zur Verfügung stellen würden. Denn sind wir mal ehrlich, keiner von uns benötigt all die Zusatzinformationen, die angezeigt werden.

Handouts



Szenario

In der ersten Situation bist du ein junger Mann, welcher sich auf Netflix eine Anime-Serie, namens 'Ajin', angesehen hat. Du bist so begeistert davon, dass du gar nicht genug davon kriegen kannst.
Am Anfang jeder Folge, steht in grossen Lettern geschrieben, dass die Serie auf einem Manga basiert. Voller Vorfreude begibst du dich in das Internet, um nach dem selbigen zu suchen.
Da du ein eingefleischter Geek bist, gehst du sofort auf 'wog.ch'.



Ziele

1. Finde die Kategorie Bücher.
2. Suche nach der Kategorie Manga.
3. Lokalisier die Manga-Serien.
4. Finde die gewünschte Serie.



Szenario

Stell dir vor du bist eine Tante, welche ihrem Neffen gerne ein Spiel kaufen würde. Leider hast du keine Ahnung was ihm gefällt, er hat dir aber vor kurzem, stolz erzählt, dass er sich eine XBOX 360 angeschafft hat. Mit diesem Anhaltspunkt machst du dich auf dich, online, auf die Suche nach einem geeigneten Spiel. Um auf Nummer sicher zu gehen, versuchst du raus zu finden, welches das meist verkaufte Spiel, für eben diese Konsole, ist. Bei deiner Google-Suche kommst du auf 'wog.ch'.



Ziele

1. Finde die Charts.
2. Klicke das XBOX 360 Icon.
3. Lokalisier den Bestseller.

Quellenverzeichnis

- WOG-Logo: https://www.google.com/search?q=wog+logo&sxsrf=ACYBGNR8tSum-3j9l_4M-hW9gLhxQu4_05w:1581164505076&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=2a-hUKEwIU_J_I-MHnAhV5zMQBHVLqAGkQ_AUoAXoECAwQAw&biw=2072&bih=1292#imgsrc=RTQXjarcaOiRjM