# Testleitfaden für Usability Test „Urlaubsreisen auf dem Smartphone recherchieren und buchen“

## Rahmung:

* *Begrüßung der Testperson*
* *Smalltalk (beim Hinsetzen):* 
  + „Wie geht es Ihnen?“
  + „Haben Sie gut hergefunden?“
  + ...

## >>> Einverständniserklärung aushändigen

* „Bitte lesen und unterschreiben Sie zunächst diese Einverständniserklärung. Um uns die Auswertung zu erleichtern, würde ich gern die Testsitzung aufzeichnen. Mit diesem Dokument erklären hierzu Ihr Einverständnis. Gleichzeitig versichern wir, die Aufzeichnung nur zur internen, anonymen Auswertung zu nutzen.“ **[Einverständnis Aufzeichnung]**
* „Vielen Danke, dass Sie an unserer Untersuchung teilnehmen!“ **[Danksagung]**
* „Bitte beachten Sie: Wir testen nicht Sie, sondern unsere Website. Sie können also nichts falsch machen!“ **[Prüfungsangst]**
* „Ich selbst bin nicht an der Erstellung der Website beteiligt. Sie brauchen also keine Angst zu haben, dass Sie meine Gefühle verletzen.“ **[persönlicher Bezug]**
* „Ich bin im Gegenteil sehr an Ihrer ehrlichen Meinung interessiert. Seien Sie also bitte ganz offen. Erzählen Sie einfach, was Ihnen gerade durch den Kopf geht.“ **[Offenheit]**
* „Durch die Einverständniserklärung wissen Sie ja bereits: Wir zeichnen die Sitzung auf. Das dient lediglich dazu, uns die Auswertung zu vereinfachen. Das Material wird nicht veröffentlich.“ **[Aufzeichnung]**

## >>> Aufnahme starten

## Pre-Session-Interview

„Bevor wir uns der Website zuwenden, um die es heute geht, würde ich Ihnen gern noch ein paar Fragen stellen:“

1. **Internetnutzung**
   1. Was würden Sie schätzen, wie viele Stunden nutzen Sie das Internet pro Tag?
   2. Was sind typische Dinge, für die Sie das Internet nutzen?
   3. Von welchen Geräten greifen Sie auf das Internet zu?  
      (PC/Tablet/Smartphone)
   4. Wenn Sie das Internet zuhause privat nutzen, wo befinden Sie sich dann üblicherweise? (Couch, Schreibtisch etc.)
2. **Planung Urlaub**
   1. Was sind Ihre typischen Urlaubsziele?
   2. Wenn Sie einen Urlaub planen, wie gehen Sie üblicherweise vor?
   3. Wohin ging die letzte Urlaubsreise?
   4. Wie haben Sie diese organisiert?
   5. Fahren Sie üblicherweise alleine in den Urlaub oder mit einem Partner/einer Partnerin?
3. **Online Reisebuchung**
   1. Nutzen Sie bei der Organisation Ihres Urlaubs das Internet?
   2. Buchen Sie **Flüge und Hotels** vornehmlich online oder in Reisebüros? Warum?
   3. Falls Sie Online-Anbieter nutzen, **welche** sind das?
   4. **Welche Erfahrungen** haben Sie mit diesen Anbietern gemacht?
4. **Genutzte Endgeräte**
   1. **Welche Endgeräte** nutzen Sie bei der Recherche und Buchung von Urlaubsreisen?
   2. Haben Sie schon einmal eine Urlaubsreise, Flug oder Hotel **auf dem Smartphone gebucht**?

## Testszenario

„Stellen Sie sich einmal vor, dass sich kurzfristig für Sie und Ihren Partner/Ihre Partnerin die Möglichkeit ergeben hätte, einen einwöchigen Urlaub anzutreten. Sie wollen daher irgendwann im nächsten Monat einen einwöchigen Pauschalurlaub an einem südeuropäischen Strand buchen.

Ein Bekannter hat Sie darauf aufmerksam gemacht, dass es zurzeit sehr günstige Reisen bei TUI gibt. Daher wollen Sie sich die Angebote einmal näher anschauen.“

## >>> Browser starten (🡺 www.tui.de) und Smartphone aushändigen

**Erster Eindruck / Orientierung auf der Startseite**

**Bitte schauen Sie sich zunächst die angezeigte Seite an:**

* **Was sehen Sie?**
* **Wie finden Sie sich auf der Seite zurecht?**

**Vorgehen Recherche Urlaubsangebote**

* **Wie würden Sie nun weiter vorgehen? (freie Exploration)**

**Fragen/Beobachtungen:**

* Worauf greift der Nutzer für seine Recherche zurück?
  + Navigation über Kategorien, Suche, Filter, Einstiegsseiten
* Wie gut kommt der Nutzer mit der Recherche über Suche bzw. Navigation (je nach dem, was genutzt wurde) zurecht?

**Angebotsliste**

„Wie beurteilen Sie die Angebotsliste? Vermissen Sie Informationen oder Funktionen?“

**Fragen/Beobachtungen:**

* Wie kommt der Nutzer mit dem Setzen und Aufheben der Filter zurecht?
* Wie gut findet der Nutzer zu den für ihn relevanten Angeboten?
* Behält der Nutzer jederzeit die Orientierung?

🡺 ggf. Nutzer seine konkreten Anforderungen/Bedürfnisse darstellen lassen

... usw.

## Post-Session Interview

1. Wenn Sie einmal auf das **gesamte Erlebnis** zurückblicken:
   1. Wie fällt Ihr **Fazit aus**?
   2. Was hat Ihnen **gefallen**?
   3. Was hat Ihnen weniger gut gefallen? Was könnte man **verbessern**?
2. [Falls im Pre-Session-Interview verneint:]  
   Könnten Sie sich vorstellen, in Zukunft auch Reisen auf Ihrem Smartphone zu buchen?
3. Gibt es noch etwas, das sie TUI sagen wollen würden?

Vielen Dank für die Teilnahme an unserer Studie!