

Usability Test



Im Rahmen des Usability-Tests für die Firma „SolarHype GmbH“ möchten wir Ihre Erfahrungen und Meinungen zur „Benutzerfreundlichkeit“ des Online-Shops erfassen. Ihre Meinung und Ihr Feedback sind für uns von unschätzbarem Wert, denn diese sind Grundlage für die stetige Weiterentwicklung unseres Shops. Folgend finden Sie eine Liste mit Aufgaben und Fragen, die Ihnen helfen werden, den Online-Shop zu erkunden und Ihr Feedback zu teilen.

Wir möchten sicherstellen, dass Ihre Privatsphäre und der Schutz Ihrer persönlichen Daten, bei uns in sicheren Händen liegen. Daher bitten wir Sie den folgenden Datenschutz-Hinweis sorgfältig durchzulesen, bevor Sie fortfahren:

1. Zweck der Datenerhebung: Wir erfassen Ihre Daten über diesen Online-Fragebogen, um Ihr Feedback zu erhalten und unsere Dienstleistungen und Produkte zu verbessern. Die Informationen, die Sie in diesem Fragebogen angeben, werden nur für interne Evaluations- und Analysezwecke verwendet.
2. Art der erhobenen Daten: Der Fragebogen kann personenbezogene Daten wie Ihren Namen, Ihre E-Mail-Adresse, Ihr Geschlecht oder andere Informationen enthalten, die Sie freiwillig bereitstellen möchten. Bitte beachten Sie, dass Sie nicht verpflichtet sind, persönliche Informationen anzugeben. Sie haben demnach auch die Möglichkeit, den Fragebogen anonym auszufüllen.
3. Datenverarbeitung und -speicherung: Die von Ihnen bereitgestellten Daten werden ausschließlich für den angegebenen Zweck verwendet. Wir setzen angemessene technische und organisatorische Maßnahmen ein, um die Sicherheit Ihrer Daten zu gewährleisten und unbefugten Zugriff, Verlust, Missbrauch oder Offenlegung zu verhindern. Ihre Daten werden nur so lange gespeichert, wie es zur Erfüllung des Zwecks erforderlich ist, es sei denn, es liegen rechtliche Verpflichtungen vor, die eine längere Speicherung erfordern.
4. Weitergabe von Daten: Wir geben Ihre personenbezogenen Daten nicht ohne Ihre ausdrückliche Zustimmung an Dritte weiter, es sei denn, dies ist zur Erfüllung des angegebenen Zwecks erforderlich oder gesetzlich vorgeschrieben.
5. Rechte der Betroffenen: Sie haben das Recht, der Verarbeitung Ihrer Daten zu widersprechen oder Ihre erteilte Einwilligung jederzeit zu widerrufen. Bitte kontaktieren Sie uns über die unten angegebene Kontaktadresse, um Ihre Rechte auszuüben.

Durch das Ausfüllen dieses Fragebogens bestätigen Sie, dass Sie diesen Datenschutz-Hinweis gelesen und verstanden haben und mit der Verarbeitung Ihrer Daten gemäß den oben genannten Bedingungen einverstanden sind.

Vielen Dank für Ihre Unterstützung, Ihr Vertrauen und Ihre Zeit.

Teil 1: Kognitiver Walkthrough



Wir bitten Sie, Ihre Erfahrungen und Meinungen möglichst detailliert zu teilen. Nehmen Sie sich bitte ausreichend Zeit, um die Aufgaben zu erledigen und die Fragen zu beantworten. Ihr Feedback ist von großer Bedeutung, um den Photovoltaik Online-Shop zu optimieren und eine herausragende Benutzererfahrung zu gewährleisten.

Erklärung zu den Aufgaben:

Der erste Teil ist als „kognitiver Walkthrough“ aufgebaut. Das bedeutet, dass die BenutzerInnen gebeten werden, Schritte auszuführen und deren Gedanken laut auszusprechen, während diese die Funktionen des Produkts / der Website ausprobieren. Hierbei ist wichtig, alles positiv wie auch negativ auffallende, zu benennen.

Es ist eine weitere Person beteiligt, die Reaktionen und Umgang mit dem Shop im Stillen beobachtet und Informationen für die Verbesserung des Shops sammelt. **Bitte beenden Sie eine Aufgabe, sobald sie glauben, diese vollständig ausgeführt zu haben!** Es kann vorkommen, dass bei der Bearbeitung Probleme durch Fehlermeldungen oder lange Such- und Ladezeiten auftreten. In solchen Fällen können Sie die Aufgabe beenden und fahren danach mit der nächsten Aufgabe fort.

Folgender Link bringt sie zu der gewünschten Startseite: shop.solarhype.at

1. Aufgaben:

- 1.1 Finden Sie ein spezifisches Photovoltaik-Produkt, das Sie interessiert. (wählen sie aus folgender Liste: **LUNA2000 15kWh, Smart-Dongle-WLAN-FE, Trina 425W Black Frame, Wechselrichter 30KTL**)
- 1.2 Fügen Sie das Produkt zum Warenkorb hinzu und gehen Sie durch den gesamten Bestellvorgang.
- 1.3 Navigieren Sie durch verschiedene Kategorien und Filteroptionen, um die Produktauswahl zu erkunden.
- 1.4 Lesen Sie die Produktbeschreibungen und stellen Sie sicher, dass alle relevanten Informationen vorhanden sind.
- 1.5 Überprüfen Sie die Verfügbarkeit von Kundensupport und kontaktieren Sie gegebenenfalls den Kundendienst.
- 1.6 Testen Sie die Zahlungsoptionen und stellen Sie sicher, dass sie Ihren Anforderungen entsprechen.

2. Fragen zur Benutzererfahrung: (Wie haben sie aus Ihrer Sicht den Shop wahrgenommen?)

- 2.1 Wie würden Sie die „Benutzerfreundlichkeit“ des Online-Shops im Allgemeinen bewerten?
- 2.2 Gab es Aspekte des Designs oder der „Benutzerführung“, die Ihnen besonders positiv oder negativ aufgefallen sind?
- 2.3 Fanden Sie die Produktsuche und -auswahl einfach und intuitiv?
- 2.4 Wie gestaltete sich für Sie der Bestellvorgang? Einfach und schnell oder langsam und kompliziert?
- 2.5 Wie schnell konnten Sie die gewünschten Informationen zu den Produkten finden?
- 2.6 Wie empfanden Sie die Kommunikation und den „Kundensupport“?

3. Verbesserungsvorschläge: (Was kann an dem Shop aus Ihrer Sicht verbessert werden?)

- 3.1 Gibt es spezifische Bereiche, in denen Sie Verbesserungen wünschen würden?
- 3.2 Welche zusätzlichen Funktionen oder Informationen würden den Online-Shop noch „benutzerfreundlicher“ machen?
- 3.3 Haben Sie Anregungen, wie die Produktdarstellung oder die Navigation optimiert werden könnte?
- 3.4 Wie könnten die Zahlungsoptionen oder der Bestellvorgang verbessert werden?

Teil 2: 27 Fragen zur Bewertung für den Online-Shop.



Erklärung zu den Aufgaben:

Der zweite Teil dient als eigenständiger Test/Fragebogen und soll noch ein breiteres Spektrum der Funktionalitäten des Onlineshops durchleuchten. Bewerten Sie das Design und die Funktionen des Onlineshops. Kreisen Sie die Leistungen auf einer Skala von 1 – 10 ein.

Dieser Fragebogen ist in alleiniger Arbeit auszuführen. Wenn Teil 1 bereits gemacht wurde, können Sie Ihre Erfahrungen direkt auf den Fragebogen übertragen. Sollten Unklarheiten oder offene Punkte in dem Fragebogen behandelt werden, bitten wir Sie auf der Shop Seite die jeweilige Funktion zu durchleuchten, zu testen und danach Ihr Feedback abzugeben.

Folgender Link bring sie zu der gewünschten Startseite: shop.solarhype.at

1. Allgemeine Fragen

Wie leicht war es für Sie, den Onlineshop zu finden?

0

Überhaupt nicht leicht.

10

Ich habe ihn sofort gefunden.

2. Allgemeine Fragen

Wie würden Sie die visuelle Gestaltung des Onlineshops bewerten?

0

Hohes Verbesserungspotenzial.

10

Sehr ansprechend und alles am richtigen Platz.

3. Allgemeine Fragen

Haben Sie sich sofort zurechtgefunden oder mussten Sie nach bestimmten Funktionen suchen?

0

Durchgehend am Suchen.

10

Es war alles sehr intuitiv und einfach zu finden.

4. Registrierung und Anmeldung

Wie einfach war der Registrierungs- bzw. Anmeldeprozess?

0

Ich bin mir nicht sicher, ob ich registriert wurde.

10

Sehr einfach, und ich habe auch alle nötigen Informationen per Mail erhalten.

5. Registrierung und Anmeldung

Gab es Schwierigkeiten bei der Erstellung eines „Benutzerkontos“ oder beim Einloggen?



Es hat viele Versuche benötigt, bis ich es geschafft habe.

Alles dort, wo es hingehört! Es war sehr einfach.

6. Registrierung und Anmeldung

Gibt es ausreichende Informationen zur Kontoverwaltung und -sicherheit?



Klares Nein.

Ich bin sehr zufrieden mit den Funktionen, die mir zur Verfügung stehen.

7. Produktinformationen

Waren die Informationen zu den Produkten ausreichend und leicht verständlich?



Keine sinnvollen Informationen gefunden!

Wunderbar, ich wusste genau, was ich bekomme.

8. Produktinformationen

Gab es detaillierte technische Spezifikationen für die Produkte?



Klares Nein!

Ja, diese waren sogar sehr detailreich.

9. Produktinformationen

Konnten Sie die Unterschiede zwischen den verschiedenen Produkten leicht erkennen?



Keine Möglichkeit dies festzustellen, bevor man das Produkt anklickt.

Es war alles eindeutig und leicht auffindbar.

10. Produktsuche und Filter

Wie effektiv war die Suchfunktion des Onlineshops?



Nicht funktional!

Alles mit geringem Aufwand auffindbar.

11. Produktsuche und Filter

Gab es ausreichende Filtermöglichkeiten, um die Produkte nach bestimmten Kriterien zu sortieren?

0

Keine Möglichkeiten.

10

Es waren alle Filter dabei die ich benötigt habe.

12. Produktsuche und Filter

Hatten Sie Schwierigkeiten, die gewünschten Produkte zu finden?

0

Pures Produktchaos.

10

Alles ordentlich kategorisiert und leicht auffindbar.

13. Warenkorb und Bestellprozess

Konnten Sie Produkte einfach in den Warenkorb legen?

0

Funktioniert mangelhaft.

10

Ja, und außerdem kann man diesen leicht bearbeiten und ändern.

14. Warenkorb und Bestellprozess

War der Bestellprozess klar und einfach zu verstehen?

0

Habe ich bestellt? Ich weiß es nicht.

10

Ja sehr intuitiv und jeder Schritt ist sehr klar beschrieben.

15. Warenkorb und Bestellprozess

Gab es ausreichende Zahlungsoptionen und Versandinformationen?

0

Sehr dubiose Zahlungsmittel. Nicht vertrauenswürdig.

10

Ich habe sehr viel Auswahl und meine mir Bekannten waren auch dabei. Weckt großes Vertrauen.

16. „Benutzerkonto“ und „Kundenprofil“

Konnten Sie Ihr „Benutzerkonto“ und Ihr „Kundenprofil“ leicht verwalten?

0

Ich habe ein „Benutzerkonto“?

10

Ja die Einstellungen und Möglichkeiten sind klar ersichtlich und leicht auffindbar.

17. „Benutzerkonto“ und „Kundenprofil“

Gab es Möglichkeiten, vergangene Bestellungen einzusehen oder zu bearbeiten?

0

Nichts dergleichen gefunden.

10

Ja, ich habe sogar alle meine Rechnungen dazu gefunden und konnte jedes Detail Bearbeiten und Informationen downloaden.

18. „Benutzerkonto“ und „Kundenprofil“

Hatten Sie Schwierigkeiten bei der Aktualisierung Ihrer persönlichen Daten?

0

Große Schwierigkeiten!

10

Alles intuitiv.

19. Mobile Nutzung

Haben Sie den Onlineshop über ein mobiles Gerät besucht?

0

Nein

10

Ja, und dies ging sehr einfach.

20. Mobile Nutzung

War die mobile Version „benutzerfreundlich“ und gut optimiert?

0

Hat alles sehr lange gedauert und war schwierig zu entziffern.

10

Sehr zufrieden. schnelle Ladezeit und visuell ansprechend.

21. Mobile Nutzung

Gab es Probleme bei der Navigation oder der Darstellung der Inhalte?

0

Grenzt an Unbenützbar.

10

Alle visuellen und funktionalen Aspekte sind einwandfrei.

22. Feedback und Kontaktmöglichkeiten

Gab es einfache Möglichkeiten, Feedback zu geben oder Fragen zu stellen?

0

Habe ich nichts dazu gefunden.

10

Ja, Kontakt über den Kundensupport und Produktrezessionen sind einfach zu erstellen gewesen.

23. Feedback und Kontaktmöglichkeiten

Konnten Sie den „Kundenservice“ bei Problemen oder Anliegen leicht kontaktieren?

0

Ich finde ihn nicht!

10

Sehr einfach zu finden und zu bedienen.

24. Feedback und Kontaktmöglichkeiten

Wie zufrieden waren Sie mit der Reaktionszeit und der Hilfsbereitschaft des „Kundenservice“?

0

Kaum zufrieden.

10

Sehr schnell, kompetent und freundlich.

25. Gesamteindruck

Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit dem Onlineshop für Photovoltaik-Komplettanlagen?

0

Wenig bis gar nicht zufrieden.

10

Sehr zufrieden, und das Gefühl alles in guten Händen zu haben ist ebenfalls aufgekommen.

26. Gesamteindruck

Würden Sie den Onlineshop anderen empfehlen?

0

Nein, auf keinem Fall.

10

Ja, es funktioniert alles tadellos. Gebe ich gerne weiter.

27. Gesamteindruck

Haben Sie noch Anregungen für den Onlineshop, welche Sie gerne mit uns teilen würden?