

USABILITY TEST > REPORT



System: www.pizzablitz.info
Kontakt: Stefan Knoerr
Version: 231220

Autoren: Stefan Knörr

Zusammenfassung

Dieser Bericht dokumentiert die Ergebnisse eines Usability-Tests, bei dem eine Gruppe von Probanden die Benutzeroberfläche der Website eines Online-Lieferdienstes getestet hat.

Der primäre Zweck der Evaluation war, Schwachstellen und Herausforderungen in der Benutzerfreundlichkeit der Website zu identifizieren, um darauf aufbauend gezielte Verbesserungen vornehmen zu können und die Benutzererfahrung zu optimieren.

Die drei wichtigsten Dinge, welche die Testteilnehmer mochten, waren:

- Einzelne Bilder sehen lecker aus.
- Einzelne Bilder sehen handgemacht aus.
- Bilder werden als „toll“ wahrgenommen.



Die drei wichtigsten Probleme waren:

- Probleme mit der Usability und Benutzerinteraktion, insbesondere in Bezug auf die Auswahl von Optionen, das Bearbeiten des Warenkorbs und die Navigation durch die Webseite.
- Schwierigkeiten im Zusammenhang mit der Sichtbarkeit und Darstellung von Allergenen sowie Probleme mit der Produktkennzeichnung (z.B. veggio und vegan).
- Herausforderungen bei der Darstellung von Extras und versteckten Kosten, was zu Verwirrung bei den Nutzern führt.

Die drei wichtigsten Empfehlungen waren:

- Fehlerresistente Eingaben und Such- / Filtermöglichkeiten
- Transparente Kennzeichnung der verwendeten Lebensmittel und deren Allergene.
- Liefergebiete / Konditionen innerhalb des Bestellprozesses einbinden. Daten nicht verstecken.

Dieser Usability-Test berichtet insgesamt xxx Probleme. Davon wurden xxx als kritisch eingestuft. („Kritisch“ ist die problematischste Kategorie, die in diesem Test vorgekommen ist.)



Die Testteilnehmer hatten teils erhebliche Schwierigkeiten beim Bearbeiten der Aufgaben. Wir denken, das liegt daran, dass die Webseite grundlegende Navigationsprobleme aufweist und die Benutzerführung nicht intuitiv genug ist!

Zweck der Evaluierung

1.0.0	Beschreibung des Testgegenstands	4
	Zweck der Evaluierung	4
	Relevante Nutzungsanforderungen	4
2.0.0	Vorgehensweise	5
	Methodenübersicht	5
	Methodengrundlage	5
	Testsitzung	5
	Zielgruppe des Systems	5
3.0.0	Testskript	6
	Briefing	6
	PRE-Session Interview	6
	Testaufgaben	6
	POST-Session Interview	8
	Usability Testteilnehmer	8
4.0.0	USABILITY BEFUNDE	9
	Einstufung der Testergebnisse	10
	Einstufung	10
4.1.1	Lesbarkeit der Schrift	11
4.1.2	Einheitliche Schriften Verwenden	12
4.1.3	Design anstrengend	13
4.1.4	Menü links zu gedrängt	14
4.1.5	Inkonsistente Bebilderung	15
4.2.1	Lieferdatum muss manuell eingestellt werden und kann in die Vergangenheit datiert werden	16
4.2.2	Keine Abfrage auf Adresse auf Gültigkeit /Lieferkonditionen	17
4.2.3	Warenkorb Nutzer muss Check selbst durchführen, ob Lieferung zugestellt wird	18
4.2.4	Doppelte Funktion Produktgröße	19
4.2.5	Pizza Konfigurator / Traumpizza	20
4.2.6	Speisekarte vorausgewählt	21
4.2.7	Produkte im Warenkorb klickbar zur Bearbeitung	22
4.2.8	Warenkorb MBW nicht sichtbar	23
4.3.1	Sichtbarkeit (und Vollständigkeit) der Allergenen verbessern	24
4.3.2	Nutzer bricht Checkout ab um MBW / Lieferkonditionen zu erfahren	25
4.3.3	Transparente Preiskommunikation	26
4.3.4	Legene (kommt zu spät und ist unvollständig)	27
4.3.5	Infos zu Gluten fehlen	28
4.3.6	Infos zu Vegan fehlen	29
4.3.7	Warenkorb unvollständige Informationsdarstellung	30
4.3.8	Legenden unterscheiden sich und kommen zu spät	31
4.3.9	Trotzdem bestellen zu klein und verwirrend.	32
4.3.10	Checkout Abfrage wenn Ort nicht zu PLZ passt	33
4.4.1	Filter fehlen	34
4.4.2	Suchfunktion fehlt	35
4.4.3	Speisekarte unsortiert	36
4.5.1	Lieferkonditionen / Gebiete / Öffnungszeiten bündeln	37
4.5.2	Checkout: Eingabe des Standorts per Location Pick	38
4.5.3	Lieferzeiten sollten Öffnungszeiten sein	39

1.0.0 Beschreibung des Testgegenstands

Untersucht wurde die Website „www.pizzablitz.info“, wie sie im Januar 2023 im Internet öffentlich zugänglich war.

Die zu evaluierende Website ist ein Online-Bestellportal für Pizzen und andere Speisen. Benutzer haben die Möglichkeit, durch eine umfangreiche Speisekarte zu navigieren, ihre Bestellungen nach individuellen Vorlieben anzupassen und den gesamten Bestellprozess online abzuwickeln. Die Website strebt an, den Benutzern eine intuitive und effiziente Plattform für die Bestellung von Speisen zu bieten, von der Auswahl der Produkte bis zur Lieferung.

Zweck der Evaluierung

> Die Evaluierung der Website zielt darauf ab, ihre Benutzerfreundlichkeit und Effektivität zu bewerten. Durch die Durchführung von Usability-Tests und Heuristischen Evaluationen werden potenzielle Probleme und Optimierungsmöglichkeiten identifiziert. Der Fokus liegt darauf sicherzustellen, dass die Website den Bedürfnissen der Benutzer gerecht wird und einen nahtlosen Bestellprozess ermöglicht. Der Zweck besteht darin, präzise Erkenntnisse zu gewinnen, um die Website so zu verbessern, dass sie eine positive und effiziente Benutzererfahrung bietet.

Relevante Nutzungsanforderungen

> Die Website muss klare und leicht verständliche Navigationsstrukturen bieten, um Benutzern eine einfache Erkundung der Speisekarte und eine reibungslose Bestellabwicklung zu ermöglichen. Die Benutzeroberfläche sollte responsive gestaltet sein, um eine konsistente Erfahrung auf verschiedenen Geräten sicherzustellen. Informationen zu Lieferzeiten, -gebühren und Mindestbestellwerten müssen transparent und leicht zugänglich sein. Darüber hinaus ist eine klare Kommunikation zu Einschränkungen wie Allergeninformationen von entscheidender Bedeutung. Diese Nutzungsanforderungen werden während der Evaluierung besonders genau untersucht, um die Qualität und Benutzerfreundlichkeit der Pizza-Website zu gewährleisten.

2.0.0 Vorgehensweise

Methodenübersicht

In der Methodenübersicht wurden folgende Schritte durchgeführt, um die Benutzerfreundlichkeit der Website „www.pizzablitz.info“ zu bewerten:

Zunächst wurde ein unmoderierter Usability Test auf „rapidusertests.com“ durchgeführt, bei dem die Nutzer die Website ohne direkte Begleitung durch einen Moderator erkundeten. Dies ermöglichte die Erfassung spontaner Reaktionen und Probleme der Nutzer beim Navigieren auf der Webseite.

Anschließend erfolgte eine Heuristische Evaluation, bei der die Website anhand der 7 Interaktionsprinzipien der ISO Norm (International Organization for Standardization) überprüft wurde. Dieser Ansatz half dabei, Usability-Probleme im Einklang mit allgemeinen Standards und Prinzipien zu identifizieren.

➤ Abschließend wurde ein moderierter Usability-Test durchgeführt, bei dem ein Moderator die Testteilnehmer begleitete und gezielt nach Problemen und Rückmeldungen fragte. Dies ermöglichte eine vertiefte Einsicht in die Benutzererfahrung und half bei der Identifizierung von spezifischen Schwierigkeiten und Frustrationen der Nutzer. Die Kombination dieser Methoden bot ein umfassendes Bild der Benutzerfreundlichkeit der Website und half dabei, konkrete Verbesserungsbereiche zu identifizieren.

Methodengrundlage

„Für die Durchführung dieses Tests wurde die bewährte Methode des „Lauten Denkens“ als methodische Grundlage verwendet. Diese Methode ist in Fachliteratur wie beispielsweise den Werken von Dumas und Redish (1999) mit dem Titel „A Practical Guide to Usability Testing“ oder Hartson und Pyla (2012) mit dem Titel „The UX Book“ ausführlich beschrieben.“

Testsitzung

➤ 4 Testsitzungen wurden geplant und durchgeführt, jede mit einem Testteilnehmer. Abschnitt 5.6 enthält Informationen zu den einzelnen Testteilnehmern.

Zielgruppe des Systems

Zielgruppe dieses Tests sind Kunden eines Pizzalieferdienstes, die Pizza bestellen möchten. Dies schließt typischerweise Personen in der geschäftsfähigen deutschsprachigen Bevölkerung ein. Die Testteilnehmer sollten in der Lage sein, eine Bestellung bei einem Pizzalieferdienst aufzugeben und dabei über grundlegende Erfahrungen im Umgang mit Computer und Internet verfügen, ohne zwingend Experten auf diesem Gebiet zu sein.

3.0.0 Testskript

Briefing

- Wir möchten herausfinden, ob die Website von Pizzablitz.info gut benutzbar ist. Wir evaluieren dabei nicht Dich. Wir evaluieren nur die Seite.
- Bitte kommentiere beim Benutzen LAUT das Wesentliche mit, was du denkst.
- Wenn du meinst, dass du die Aufgabe abgeschlossen hast, teile das bitte mit.
- Du kannst jederzeit Fragen stellen.
Bitte habe Verständnis das wir nicht alles beantworten können, um das Testergebnis nicht zu verfälschen.
- Hast Du in diesem Moment Fragen?

> PRE-Session Interview

Frage 1: Wie oft bestellst Du online, was bestellst Du, wie ist das Einkaufserlebnis?

Frage 2 : Wie oft bestellst Du online Essen? Wenn ja, welches?

Frage 3: Hast du schon mal online Pizza bestellt? Wenn ja, wo hast du bestellt und wie hat es Dir gefallen?

Testaufgaben

Aufgabenszenario

> Stell dir vor du wohnst in Ettlingen und planst einen entspannten Abend zu Hause mit deinem Partner/in. Ihr freut euch auf einen gemütlichen Fernsehabend und du bestellst für euch. Dafür wählst du den Liefersdienst Pizza Blitz und rufst die Website www.pizzablitz.info auf.

Deine Adresse lautet: Birkenweg 40, 76275 Ettlingen.

TA1: Dein PartnerIn ist Veganer. Welche Gerichte und welche Desserts kommen für ihn/sie in Frage?

Erfolgskriterium

Der Tester findet heraus, welche Gerichte vegan sind.

Abbruchkriterium

Der Tester findet keine vegane Gerichte.

TA2: Dein PartnerIn ist allergisch gegen Lactose und Gluten. Welche Gerichte kommen für ihn in Frage? Bestelle ein für dich passendes Produkt mit einer Extrazutat (Knoblauch).

Erfolgskriterium

Der Kunde findet die Liste mit den Inhaltsstoffen. Der Kunde fügt Produkt entsprechend seiner Kriterien dem Warenkorb hinzu.

Abbruchkriterium

Der Tester findet nicht heraus, welche Gerichte für Ihn in Frage kommen.

TA3: Bestelle zum Nachtisch einen ganzen Karottenkuchen. Finde heraus welche Inhaltsstoffe der Kuchen hat.

Erfolgskriterium

Erkenntnis das er anrufen müsste.

Abbruchkriterium

Findet Kuchen nicht.

TA4: Sie sind sich nicht sicher wie hoch der Mindestbestellwert für Ihre Lieferadresse ist. Versuche die Information zu erlangen, ob deine aktuelle Bestellung im Warenkorb den Lieferbedingungen entspricht.

Anschrift: Birkenweg 40, 76275 Ettlingen

Erfolgskriterium

Der Kunde findet den Mindestbestellwert für seine Lieferadresse.

Abbruchkriterium

Der Kunde findet nicht heraus wie er seinen Mindestbestellwert prüfen kann.

TA5: Dein PartnerIn ist allergisch gegen Lactose und Gluten. Welche Gerichte kommen für ihn in Frage? Bestelle ein für dich passendes Produkt mit einer Extrazutat (Knoblauch).

Erfolgskriterium

Der Kunde findet die Liste mit den Inhaltsstoffen. Der Kunde fügt Produkt entsprechend seiner Kriterien dem Warenkorb hinzu.

Abbruchkriterium

Der Tester findet nicht heraus, welche Gerichte für Ihn in Frage kommen.

POST-Session Interview

Frage 1: Bitte nenne mindestens 2-3 Aspekte, die Dir positiv aufgefallen sind.

Frage 2: Bitte nenne mindestens 2-3 Aspekte, die unbedingt verbessert werden müssen.

Usability Testteilnehmer

#	Person	Alter	Beruf / Tätigkeit	Website-version	Website bekannt?
1	männlich	61	unbekannt	desktop	nein
2	weiblich	55	unbekannt	desktop	nein
3	männlich	50	unbekannt	desktop	nein
4	weiblich	28	Werkstudentin	desktop	nein



4.0.0 USABILITY BEFUNDE



Einstufung der Testergebnisse

Zur Einstufung der Befunde wurde folgendes Bewertungsverfahren eingeführt.

Einstufung



Positiver Befund

Etwas funktioniert gut und sollte beibehalten werden.



Gute Idee

Ein Vorschlag von einem Testteilnehmer, der das Benutzererlebnis (User Experience) deutlich verbessern könnte.



Geringes Problem

Nutzer werden kurz aufgehalten, zögern oder müssen etwas nachdenken (weniger als eine Minute).



Ernsthaftes Problem

Nutzer werden länger aufgehalten (eine bis fünf Minuten), können aber die Aufgabe selbstständig abschließen.



Kritisches Problem

Nutzer scheitern bei der Bearbeitung angemessener Aufgaben.



Existenzbedrohendes Problem

Kann zu ernsthaften körperlichen Schäden oder sogar Tod, erheblichen finanziellen Schäden oder ähnlich gravierenden Folgen führen.



4.1.1 Lesbarkeit der Schrift

- Nutzer empfindet Schrift in den Extras zu klein.
- Nutzer empfindet die Schrift im Button „in den Warenkorb“ zu klein



Anzahl: [In den Warenkorb](#)



Erkannt durch folgende Methoden:

- 10 Heuristiken nach J. Nielsen
- Heuristische Evaluation nach den 7 Interaktionsprinzipen nach ISO 9241-110.
- Moderierter Usability Test (Zoom)

Empfehlung

Bessere Dialogunterstützung durch Verbesserung der Lesbarkeit der Schriften.



4.1.2 Einheitliche Schriften Verwenden

- Der Nutzer ist nicht in der Lage konsistente Schriftstile wahrzunehmen. Hierfür sollten einheitliche Schriftsätze eingeführt werden und konsequent verwendet werden.
- Die Nutzer haben angemerkt das sie das Gefühl haben die Texte wären verschoben.



mit Tomatensoße, Mozzarella und Salami

S 9.90€ M 12.90€ L 15.90€

Größe: S

Anzahl: 1

Zutaten

als PanPizza **NEU** als Double Che

Sauce Hollandaise

1,5€

Basillikum(frisch)

1,5€

Knoblauch

0,4€

Ananas

1,5€

Artischocken

1,5€

Champignons

1,5€

Cherrytomaten

1,5€

Hinterschinken

2€

Hirtenkäse

2€

JoghurtDressing

ExtraKlein

2€

Kapern

1,5€

Oliven

1,5€

Paprika

1,5€

Rinderhack

2€

Rucola

1,5€

Sardellen

2€

Schwarzw.Sc

2€

Sucuk

2€

Thunfisch

2€

Legende

- Vegetarisch
- nicht scharf
- extra scharf
- Sauce
- Fleisch
- Fisch
- Feinkost

Erkannt durch folgende Methoden:

- Heuristische Evaluation nach den 7 Interaktionsprinzipen nach ISO 9241-110.
- Moderierter Usability Test (Zoom)



Empfehlung

Schriftarten sollten einheitlich sein. Sowohl in Größe, Form, Farbe als auch in der Positionierung sollten die verwendeten Schriften (h1/h2/h3/p/..) einheitlich umgesetzt werden. Dies unterstützt den Nutzer in der Wahrnehmung, Erfassung und Verarbeitung der einzelnen Informationen.



4.1.3 Design anstrengend

- Der weiße Rand wird von den Nutzern als anstrengend empfunden.



Erkannt durch folgende Methoden:

- 10 Heuristiken nach J. Nielsen
- Heuristische Evaluation nach den 7 Interaktionsprinzipen nach ISO 9241-110.
- Moderierter Usability Test (Zoom)

Empfehlung

Das recht einfach gehaltene Design sollte vollständig überarbeitet werden.



4.1.4 Menü links zu gedrängt

- Das Menü der Speisekarte wird von den Nutzern als zu eng und beklemmend empfunden.



Ihr Lieferservice für die Stadt Karlsruhe und Umgebung seit 19



Pizza Brasilia M
12.90€



Lasagne Bolognese
11.90€



Erkannt durch folgende Methoden:

- 10 Heuristiken nach J. Nielsen
- Heuristische Evaluation nach den 7 Interaktionsprinzipen nach ISO 9241-110.
- Moderierter Usability Test (Zoom)

Empfehlung

Als Empfehlung würde sich anbieten die Speisekarte den aktuellen Webdesigntrends anzupassen. D.h.



4.1.5 Inkonsistente Bebilderung

- Die Nutzer beschreiben die Bebilderung als inkonsistent, zu klein und teilweise unscharf.



 ConFung  Pizza Funghi mit frischen Champignons	9.90 €	12.90 €	15.90 €	28.90 €
 ConTuna  Pizza Tuna mit Thunfischfilets und Zwiebeln	10.90 €	13.90 €	16.90 €	29.90 €
ConPanna Pizza mit Sahnesauce und Schinken	9.90 €	13.90 €	16.90 €	28.90 €
Egoista    Pizza mit Sahnesauce, Sardellen, Schinken, ein Schuss Zitronensaft	10.90 €	13.90 €	17.90 €	31.90 €
 Quattro Stagioni Salami, Hinterschinken, Artischoken und frische Champignons	10.90 €	12.90 €	16.90 €	29.90 €
 Zingara  Pizza mit Salami, Hinterschinken, Paprika, Zwiebel und Knoblauch	9.90 €	12.90 €	16.90 €	28.90 €



Erkannt durch folgende Methoden:

- 10 Heuristiken nach J. Nielsen
- Unmoderierter Usability Test (Rapidusertests.com)
- Heuristische Evaluation nach den 7 Interaktionsprinzipen nach ISO 9241-110.
- Moderierter Usability Test (Zoom)

Empfehlung

Die Extras sind sehr gedrängt. Daher sollte der Whitespace um das Jedweilige Extrabild reduziert werden und das Bild vergrößert. Dabei ist zu Beachten, dass Preis und andere Inforamtionen nicht überlagert werden. Hierfür eignet sich ein fluid Grid. Seit 2010 nehmen wir Abstand von tabellarischen Darstellungen.



4.2.1 Lieferdatum muss manuell eingestellt werden und kann in die Vergangenheit datiert werden

- Die Benutzer können als Lieferdatum einen Termin in der Vergangenheit gewählt werden. Dies kann zu Verwirrung sorgen und dem Unternehmen (sofern die Bestellung bearbeitet wird) Unkosten verursachen.
- Bei Falscheingabe des Datums (Vergangenheit) gibt das System keine Rückmeldung.

besonderes

Lieferzeit (leer lassen für schnellst möglich)

besonderes

Lieferzeit (leer lassen für schnellst möglich)

Erkannt durch folgende Methoden:

- 10 Heuristiken nach J. Nielsen
- Heuristische Evaluation nach den 7 Interaktionsprinzipen nach ISO 9241-110.

Empfehlung

Ein Rückdatieren sollte nicht möglich sein. Das System sollte sowohl Kunden als auch Unternehmen vor potenziellem Schaden bewahren und bei Falscheingabe reagieren. Das angezeigte Datum sollte immer voreingestellt, auf das jeweilige Datum des Besuchs sein.



4.2.2 Keine Abfrage auf Adresse auf Gültigkeit /Lieferkonditionen

- Das Checkoutformular ist nicht fehlertolerant und signalisiert keine Falscheingabe.



Erkannt durch folgende Methoden:

- Heuristische Evaluation nach den 7 Interaktionsprinzipen nach ISO 9241-110.

Empfehlung

lijahdsflkjhaf



4.2.3 Warenkorb Nutzer muss Check selbst durchführen, ob Lieferung zugestellt wird

- Nutzer müssen selbst ausrechnen ob ihr Warenkorb den Lieferbedingungen entspricht.
- Es wird dem Nutzer keine Möglichkeit geboten seine Adresse einzufügen um die Bedingungen anzuzeigen.



Erkannt durch folgende Methoden:

- 10 Heuristiken nach J. Nielsen
- Unmoderierter Usability Test (Rapidusertests.com)
- Heuristische Evaluation nach den 7 Interaktionsprinzipien nach ISO 9241-110.
- Moderierter Usability Test (Zoom)

Empfehlung

Der Nutzer sollte im Prozess seine Adresse / Standort eingeben können um



4.2.4 Doppelte Funktion Produktgröße

- Das Einstellen der Größe eines Produkts kann aktuell über zwei wege passieren.

mit Tomatensoße, Mozzarella und Salami

S 9.90€

M 12.90€

L 15.90€

XXL 28.90€

Größe: **S** ✓

Erkannt durch folgende Methoden:

- 10 Heuristiken nach J. Nielsen
- Unmoderierter Usability Test (Rapidusertests.com)
- Heuristische Evaluation nach den 7 Interaktionsprinzipen nach ISO 9241-110.

Empfehlung

Das Dropdownmenü sollte entfernt werden.



4.2.5 Pizza Konfigurator / Traumpizza

- Die Nutzer haben gezeigt, dass sie bei einer speziellen Pizzakonfiguration (nicht Standard) die Option suchen ihre eigene Konfiguration zu erstellen.



Wir haben im Moment geschlossen!!

TraumPizza

Wir lassen Deine "PizzaTraum" wahr werden!

Alle TraumPizzen standard mit Tomatensoße und Mozzarella belegt

Weitere leckere Soßen wie: BBQ-Soße, Sauce Hollandaise, Creme Fraiche, Sahne stehen zur Auswahl-> Zutaten!

	S	M	L
Italienisch, dünner Boden dünner Teigboden, weitere Zutaten bitte auswählen	8.90 €	9.90 €	14.9
PanPizza S mit dickem Boden - zum selbst zusammenstellen	10.90 €	12.90 €	16.9
Double Cheesy zwei Teigschichten gefüllt mit Mozzarella und zum selbst zusammenstellen	12.90 €	17.90 €	23.9



Erkannt durch folgende Methoden:

- 10 Heuristiken nach J. Nielsen
- Unmoderierter Usability Test (Rapidusertests.com)
- Heuristische Evaluation nach den 7 Interaktionsprinzipien nach ISO 9241-110.
- Moderierter Usability Test (Zoom)

Empfehlung

Die Nutzer sollten die Möglichkeit haben ihr Wunschprodukt zu erstellen. Da den e



4.2.6 Speisekarte vorausgewählt

- Die Nutzer bemängeln, dass die Speisekarte vorausgewählt sein sollte.

HOME | Medien/Presse | Restaurant | Abholservice

Herzlich willkommen

www.PIZZA BLITZ

Ihr Lieferservice für die Stadt Karlsruhe und Umgebung seit 1991

Produkt	Preis
Caprese	10,90€
Tiramisu	5,20€
Wiener Art	10,90€
Zingara XXL (Party)	28,90€

Warenkorb

Liefergebühren und -gebühren
Allergene

Aktuelle Lieferzeiten!

Mo - Do: 10:30 bis 14:00 und 17:00 bis 21:30 Uhr
Fr: 10:30 - 14:00 und 17:00 - 22:00 Uhr
Sa: 12:00 bis 22:00 Uhr
So u. Feiertage: 10:00 bis 21:30 Uhr

Weitere Lieferinformationen:

Wir liefern zu Ihnen nachhause, an den Arbeitsplatz oder wo auch immer Sie wollen!
Frisch, heiß und blitzschnell!

- Lieferkosten: ab 1,50 €
- Lieferung (Mindestbestellwert) ab 15,00 €
- Zahlungsmittel: Bar oder EC

Impressum | Jobs

Erkannt durch folgende Methoden:

- 10 Heuristiken nach J. Nielsen
- Unmoderierter Usability Test (Rapidusertests.com)
- Heuristische Evaluation nach den 7 Interaktionsprinzipen nach ISO 9241-110.
- Moderierter Usability Test (Zoom)

Empfehlung

Die Landingpage sollte direkt die oberste Kategorie der Gesamtspeisekarte zeigen. Dies würde den Nutzer schneller zu den Produkten führen (Klickeinsparung).



4.2.7 Produkte im Warenkorb klickbar zur Bearbeitung

- Die Nutzer klicken instinktiv auf das Produkt im Warenkorb um dieses Produkt zu verändern.



Warenkorb	
Produkt	Preis
Salami XXL	40.30 €
+Oregano +JoghurtDressing ExtraKlein +Röstzwiebeln +Salami	- +
Fanta II	3.90 € - +
11*Karottenkuchen	53.90 € - +
7*Karottenkuchen	34.30 € - +
Summe	132.40 €

[Zur Kasse gehen](#)

Liefergebiete und -gebühren
Allergene



Erkannt durch folgende Methoden:

- 10 Heuristiken nach J. Nielsen
- Unmoderierter Usability Test (Rapidusertests.com)
- Heuristische Evaluation nach den 7 Interaktionsprinzipen nach ISO 9241-110.
- Moderierter Usability Test (Zoom)

Empfehlung

Produkte im Warenkorb sollten per Klick bearbeitbar sein. Hier sollte sich KEINE NEUE Eingabemaske öffnen. Das ausgewählte Produkt sollte sich in exakt der Konfiguration wie es im Warenkorb liegt öffnen. Dies gibt dem Nutzer eine einfache Möglichkeit die Konfiguration zu bearbeiten.



4.2.8 Warenkorb MBW nicht sichtbar

- Die Nutzer suchen Informationen bzgl. Ihrer Lieferung im Warenkorb.



Warenkorb	
Produkt	Preis
Salami XXL	40.30 €
+Oregano +JoghurtDressing ExtraKlein	- +
+Röstzwiebeln +Salami	
Fanta II	3.90 € - +
11*Karottenkuchen	53.90 € - +
7*Karottenkuchen	34.30 € - +
Summe	132.40 €

[Zur Kasse gehen](#)

Liefergebiete und -gebühren
Allergene



Erkannt durch folgende Methoden:

- Unmoderierter Usability Test (Rapidusertests.com)
- Heuristische Evaluation nach den 7 Interaktionsprinzipen nach ISO 9241-110.
- Moderierter Usability Test (Zoom)

Empfehlung

Den Nutzer immer mit allen notwendigen Informationen versorgen. Hier: MBW, Lieferkosten und Produkte Klickbar machen.



4.3.1 Sichtbarkeit (und Vollständigkeit) der Allergenen verbessern

- Nutzer übersehen die Allergene
- Nutzer bricht im Test die Aufgabe ab da er die Liste mit Allergenen nicht findet.
- > • Fehlende Allergene: Vegan

Liefergebiete und -gebühren
Allergene

Milch

- Gerichte mit Sahnesauce
- Pizza ConPanna, Egoista
- Pasta Alla Panna, Carbonara, Fungatto, Gamberetti, Tutto Formaggio, AlSalmone
- Tiramisu

Erkannt durch folgende Methoden:

- > • Unmoderierter Usability Test (Rapidusertests.com)
- Heuristische Evaluation nach den 7 Interaktionsprinzipien nach ISO 9241-110.
- Moderierter Usability Test (Zoom)

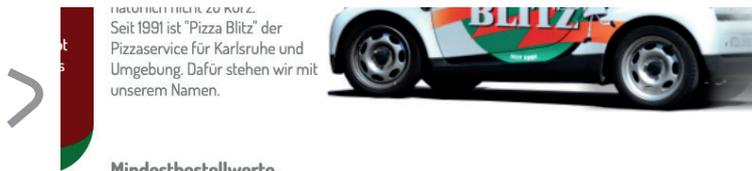
Empfehlung

Allergene sollten sowohl als leicht zugängliche Gesamtliste vorhanden sein. Diese könnte sich im Footerbereich der Website befinden. Zudem sollten Nutzer in den jeweiligen Produktdetails direkt unterhalb der Beschreibung finden. Hierbei ist strikt auf Vollständigkeit der Angaben zu achten!



4.3.2 Nutzer bricht Checkout ab um MBW / Lieferkonditionen zu erfahren

- Der Nutzer muss selbst prüfen ob seine Bestellung den Lieferkonditionen entspricht und muss dafür den Checkoutprozess wieder verlassen.



Mindestbestellwerte

Mindestbestellwert exklusive Eis und Getränk! Bitte achten!

- Karlsruhe: Mitte 15,00 € (Liefergebühr 1,50€)
- Karlsruhe: Ost- und Südstadt, Rintheim - 15,00 € (Liefergebühr 1,50€)
- Karlsruhe: Südweststadt, Weststadt und Beiertheim - 17,00 € (Liefergebühr 2,-€)
- Karlsruhe: Dammerstock und Weiherfeld - 25,00 € (Liefergebühr 2,50€)
- Karlsruhe: Rüppur 20,00 € (Liefergebühr 2,50€)
- Karlsruhe: Waldstadt, Hagsfeld, Durlach, Durlach - Aue - 20,00 € (Liefergebühr 2,50€)
- Karlsruhe: Neureut, Grünwinkel, Mühlburg, Oberreut - 30,00 € (Liefergebühr 2,50€)
- Karlsruhe: Daxlanden und Knielingen - 35,00 € (Liefergebühr 2,50€)
- Karlsruhe: Wolfartsweier, Hohenwettersbach, Bergwald - 30,00 € (Liefergebühr 3,00€)
- Karlsruhe: Grünwettersbach: 40,00 € (Liefergebühr 4,-€)
- Karlsruhe: Grötzingen, Berghausen: 30,00 € (Liefergebühr 4,-€)
- Ettlingen: 40,00 € (Liefergebühr 4,-€)
- Rheinstetten, Mörsch: 45,00 € (Liefergebühr 5,-€)
- Weitere Gebiete auf Anfrage!



Weitere Lieferinformationen:

Wir liefern zu Ihnen nachhause, an den Arbeitsplatz oder wo auch immer Sie wollen! Frisch, heiß und blitzschnell!

- Lieferkosten: ab 1,50 €
- Lieferung (Mindestbestellwert) ab: 15,00 €
- Zahlungsarten: Bar oder EC



Erkannt durch folgende Methoden:

- 10 Heuristiken nach J. Nielsen
- Unmoderierter Usability Test (Rapidusertests.com)
- Heuristische Evaluation nach den 7 Interaktionsprinzipien nach ISO 9241-110.
- Moderierter Usability Test (Zoom)

Empfehlung

Im Checkout alle Informationen anzeigen. Den Nutzer niemals dazu verleiten den Prozess abzubrechen. Liefergebühr, MBW, exklusive Eis und Getränke kennzeichnen.



4.3.3 Transparente Preiskommunikation

- Exklusive Eis und Getränke
- Mindestbestellwert
- > • Liefergebühr

Mindestbestellwerte

Mindestbestellwert exklusive Eis und Getränke! Bitte achten!

Warenkorb	
Produkt	Preis
Salami XXL	40.30 €
+Oregano +JoghurtDressing ExtraKlein +Röstzwiebeln +Salami	- +
Fanta II	3.90 € - +
11*Karottenkuchen	53.90 € - +
7*Karottenkuchen	34.30 € - +
Summe	132.40 €

Zur Kasse gehen

Liefergebiete und -gebühren
Allergene

Erkannt durch folgende Methoden:

- Unmoderierter Usability Test (Rapidusertests.com)
- Heuristische Evaluation nach den 7 Interaktionsprinzipen nach ISO 9241-110.
- Moderierter Usability Test (Zoom)

Empfehlung



4.3.4 Legene (kommt zu spät und ist unvollständig)

- Nutzer müssen die Speisekarte mind. Zwei mal sichten. Die Legende ist klassisch verwendet und kommt zum Schluss der Speisekarte.
- Nutzer sind irritiert ob ihre Symboldeutung korrekt ist.



Mississippi S 
Sauce Hollandaise, Rinderhackfleisch, Broccoli und extra viel Käse

Legende

	Vegetarisch
	Knoblauch
	Scharf
	Fisch
	Rindfleisch
	Neu

Veganer Karottenkuchen, hausgemacht! (ca. 180-200g)

Diesen Kuchen können Sie auch in einer großen Portion v
Nähere Informationen und Preis unter: 0721/376777



Erkannt durch folgende Methoden:

- Unmoderierter Usability Test (Rapidusertests.com)
- Heuristische Evaluation nach den 7 Interaktionsprinzipen nach ISO 9241-110.
- Moderierter Usability Test (Zoom)

Empfehlung

Legende kann unterhalb gelassen werden, sofern dem Nutzer am Anfang seiner Sichtung Optionen zur Verfeinerung der Auswahl geboten werden (Filter / Kategorien).



4.3.5 Infos zu Gluten fehlen

- Nutzer die auf der Suche nach Informationen zu Gluten sind finden leider unter Allergene keine eindeutige Kennzeichnung
- Was ist im Basisteig. Klar keine Milch aber doch mit Weizen=



Erkannt durch folgende Methoden:

- Unmoderierter Usability Test (Rapidusertests.com)
- Moderierter Usability Test (Zoom)

Empfehlung



4.3.6 Infos zu Vegan fehlen

- Nutzer finden auf der gesamten Website keine Kennzeichnung von Produkten als Vegan.
- In Bezug auf Vegane Informationen sind diese verwirrt. In den Extras sind die Kennzeichnungen falsch und unvollständig.



Erkannt durch folgende Methoden:

- Unmoderierter Usability Test (Rapidusertests.com)
- Moderierter Usability Test (Zoom)



Empfehlung

Einführen eines veganen Filters sowie eine klare Abtrennung von vegetarisch und vegan.



4.3.7 Warenkorb unvollständige Informationsdarstellung

- Nutzer suchen im Warenkorb nach der Liefergebühr.
- Nutzer fragen sich ob sie den Mindestbestellwert erreicht haben für ihre Lieferadresse und suchen diese Information im Warenkorb.



Produkt	Preis
Salami XXL	40.30 €
+Oregano +JoghurtDressing ExtraKlein +Röstzwiebeln +Salami	- +
Fanta II	3.90 € - +
11*Karottenkuchen	53.90 € - +
7*Karottenkuchen	34.30 € - +
Summe	132.40 €

[Zur Kasse gehen](#)

[Liefergebiete und -gebühren](#)
[Allergene](#)



Erkannt durch folgende Methoden:

- Unmoderierter Usability Test (Rapidusertests.com)
- Heuristische Evaluation nach den 7 Interaktionsprinzipen nach ISO 9241-110.
- Moderierter Usability Test (Zoom)

Empfehlung

Der Warenkorb sollte



4.3.8 Legenden unterscheiden sich und kommen zu spät

- Die Nutzer sichten die Speisekarte und mutmaßen die Symbolbedeutung. Auf die zu letzt kommende Legende wird oft mit überraschen reagiert.
- American Style Pizza wird in der Legende nicht aufgeführt oder erklärt.



Mississippi S 
Sauce Hollondaise, Rinderhackfleisch, Broccoli und extra viel Käse

Legende

	Vegetarisch
	Knoblauch
	Scharf
	Fisch
	Rindfleisch
	Neu



Erkannt durch folgende Methoden:

- Unmoderierter Usability Test (Rapidusertests.com)
- Moderierter Usability Test (Zoom)

Empfehlung

Die Legende sollte überall einheitlich und vollständig eingebunden werden. Die Symbole sollten eindeutig sein



4.3.9 Trotzdem bestellen zu klein und verwirrend.

- Die Abfrage wirkt seitlich reingeklemmt und wird als störend empfunden.
- Die Abfrage / Information wird vom Nutzer nicht rechtzeitig wahr genommen.



Wir haben

Trotzdem bestellen.
Achtung! Es wird erst zu den normalen Geschäfts

Kundennummer

Name

Telefonnummer



Erkannt durch folgende Methoden:

- 10 Heuristiken nach J. Nielsen
- Unmoderierter Usability Test (Rapidusertests.com)
- Heuristische Evaluation nach den 7 Interaktionsprinzipien nach ISO 9241-110.
- Moderierter Usability Test (Zoom)

Empfehlung

Diese Abfrage sollte nur sichtbar sein wenn das Unternehmen geschlossen hat. Zu normalen Öffnungszeiten sollte die Abfrage nicht sichtbar sein. Wenn sie sichtbar ist muss sie entsprechend gehighlight sein und die Information das geschlossen ist muss den Nutzer schon auf der Landingpage erhalten.



4.3.10 Checkout Abfrage wenn Ort nicht zu PLZ passt

- Das System prüft die Eingabe des Orts mit der PLZ nicht. Es kann hier zu Verwirrung bei der Lieferung kommen.



Wir haben im Moment geschlossen!!

Trotzdem bestellen.
Achtung! Es wird erst zu den normalen Geschäftszeiten geliefert.

Kundennummer	<input type="text" value="654646"/>
Name	<input type="text" value="Peter Lustig"/>
Telefonnummer	<input type="text" value="0707017075667076546"/>
Firma	<input type="text"/>
Straße	<input type="text" value="Feldweg 9 3/4"/>
Ort	<input type="text" value="München"/>
PLZ	<input type="text" value="80333"/>
Email	<input type="text" value="troll@lofake.de"/>
Besonderes	<input type="text"/>
Lieferzeit	<input type="text" value="00:30"/> <input type="text" value="09.02.2019"/> (leer lassen für schnellst möglich)
Zahlungsart	<input type="radio"/> Barzahlung <input checked="" type="radio"/> EC Karte



Erkannt durch folgende Methoden:

- 10 Heuristiken nach J. Nielsen
- Unmoderierter Usability Test (Rapidusertests.com)
- Heuristische Evaluation nach den 7 Interaktionsprinzipien nach ISO 9241-110.
- Moderierter Usability Test (Zoom)

Empfehlung

System Übereinstimmung prüfen lassen oder am Besten das jeweilige Pendant automatisch ergänzen.



4.4.1 Filter fehlen

- Es fällt dem Nutzer schwer sich innerhalb der Speisekarte zu bewegen. Die Auswahl muss komplett betrachtet werden. Dies kostet den Nutzer wertvolle Zeit. Womöglich könnte er dem Suchprozess überdrüssig werden.
- Es sind keine Filter vorhanden: Die Website bot keine Filteroptionen, was als Problem angesehen wurde. (7 Interaktionsprinzipien)
- Die Nutzer brauchen in den Tests viel Zeit um die Aufgaben zu lösen. Langer Suchprozess nach speziellen Produkten.

Erkannt durch folgende Methoden:

- 10 Heuristiken nach J. Nielsen
- Unmoderierter Usability Test (Rapidusertests.com)
- Heuristische Evaluation nach den 7 Interaktionsprinzipien nach ISO 9241-110.
- Moderierter Usability Test (Zoom)

Empfehlung

Das Einführen von Filtern hilft dem Nutzer die Produktliste zu verfeinern. Mögliche Filterkategorien im Kontext dieser Evaluierung (vegan / vegetarisch / glutenfrei / lactosefrei / scharf / mild /..). Das Einführen von Filtern am Anfang der Speisekarte schützt den Nutzer davor das Angebot ein zweites Mal zu sichten.



4.4.2 Suchfunktion fehlt

- Nutzer hat Suche erwartet: Die Nutzer erwarteten eine Suchfunktion auf der Website, die jedoch nicht vorhanden war. (Moderierter Test)
- Keine Suchfunktion vorhanden: Die Website verfügte nicht über eine Suchfunktion, was die Nutzer bemängelten. (7 Interaktionsprinzipien)



Erkannt durch folgende Methoden:

- 10 Heuristiken nach J. Nielsen
- Unmoderierter Usability Test (Rapidusertests.com)
- Heuristische Evaluation nach den 7 Interaktionsprinzipien nach ISO 9241-110.
- Moderierter Usability Test (Zoom)



Empfehlung

Durch eine Suchfunktion ist es dem Nutzer möglich direkt ohne Sichtung des Angebots sein Wunschprodukt zu finden. Hierbei sollte die Suchfunktion fehlerresistent gegen die Eingabe des Nutzers sein.



4.4.3 Speisekarte unsortiert

- Nutzer haben angemerkt, dass die Speisekarte unsortiert erscheint. „Vegetarische Produkte findet man üblicherweise ganz unten in der Liste“



Erkannt durch folgende Methoden:

- 10 Heuristiken nach J. Nielsen
- Unmoderierter Usability Test (Rapidusertests.com)
- Heuristische Evaluation nach den 7 Interaktionsprinzipien nach ISO 9241-110.
- Moderierter Usability Test (Zoom)

Empfehlung



4.5.1 Lieferkonditionen / Gebiete / Öffnungszeiten bündeln

- Die Nutzer mussten Informationen zu klassischen Fragen, wie „Liefern die mir überhaupt und was kostet das?“ an unterschiedlichen Stellen zusammensuchen.
- Die Website bietet nicht die Möglichkeit den Nutzer im Prozess mit allen notwendigen Informationen zu versorgen



Erkannt durch folgende Methoden:

- 10 Heuristiken nach J. Nielsen
- Unmoderierter Usability Test (Rapidusertests.com)
- Heuristische Evaluation nach den 7 Interaktionsprinzipien nach ISO 9241-110.
- Moderierter Usability Test (Zoom)



Empfehlung

Die wichtigsten Informationen sollten im Warenkorb / Checkout dargestellt werden.



4.5.2 Checkout: Eingabe des Standorts per Location Pick

- Die Nutzer müssen bis zum Checkout vordringen um ihre Lieferdaten einfügen zu können. Zu diesem Zeitpunkt weiss der Nutzer noch nicht ob die Lieferung durchgeführt wird. Die Nutzer schlagen vor via klick den Standort automatisch zu generieren (grob).



Erkannt durch folgende Methoden:

- Unmoderierter Usability Test (Rapidusertests.com)
- Moderierter Usability Test (Zoom)

Empfehlung

Auf der Landingpage / Navigationbar sollte dem Nutzer die Möglichkeit geboten werden seinen Standort via automatischer Systemabfrage zu erfassen.



4.5.3 Lieferzeiten sollten Öffnungszeiten sein

- Die Lieferzeiten sollten den Öffnungszeiten entsprechen. Es handelt sich hier um einen reinen Liefersdienst.
- Wenn der Besucher das Wort Traumpizza liebt, assoziiert er dies mit seinen Träumen und denkt er kann sich hier seine eigene Pizza zusammenstellen. Die Träume des Pizzabäckers sollten „unsere Lieblinge“ benannt werden.
- Die Formulierung Veggie verwirrt die Nutzer.

Erkannt durch folgende Methoden:

- Unmoderierter Usability Test (Rapidusertests.com)
- Moderierter Usability Test (Zoom)

Empfehlung