Beispiel für einen Kriterienkatalog zur benutzerfreundliche App-Gestaltung[[1]](#footnote-1)

|  |
| --- |
| **Allgemeines**  |
| prägnantes Design |
| komprimierte Startseite |
| optimiertes Design für mobile Endgeräte |
| Neuigkeiten und Angebote übersichtlich platziert |
| eindeutige Menüstruktur |
| intuitive Bedienung |
| einfache Navigation |
| Call-to-Action-Elemente |
| Möglichkeit, Aktionen rückgängig zu machen |
| Kundenservice und Kontaktmöglichkeiten leicht auffindbar |
| schnelles Auffinden der Versandkosten und Zahlungsmöglichkeiten |
| evtl. Gütesiegel |
| evtl. Social Links |
|  |
| **Der Weg zum Produkt** |
| sinnvolle Kategorien |
| flache Struktur der Unterkategorien |
| nachvollziehbare und anpassungsfähige Ausgangssortierung (Sortierung nach Preis, Größe; Farbe etc.) |
| effiziente Filtermöglichkeit |
| Möglichkeit der Merk- bzw. Wunschliste ohne Registrierung bzw. Anlegen eines Kundenkontos |
| Warenkorbsymbol leicht auffindbar |
| „Zuletzt Angesehen“- Bereich |
|  |
| **Auffindbarkeit der Produkte in der App** |
| eindeutige Symbolik der Suchfunktion (Lupe) |
| Suchfunktion erfasst alle Produkte |
| Vorschläge/Empfehlungen während der Eingabe  |
| angemessene Fehlertoleranz (z.B. bei Schreibfehlern) |
| Angabe der Anzahl der Treffer/Suchergebnisse |
|  |
| **Produktpräsentation** |
| App-optimierte Produktfotos und -videos |
| unterschiedliche Perspektiven und Detailansichten des Produkts |
| integrierte Zoomfunktion bei den Produktfotos |
| Bereitstellung aller relevanten Informationen zum Produkt (Preis, Größe, Material, Farbe, Verfügbarkeit, Lieferzeiten, Artikelnummer etc.) |
| weiterführende Hilfestellungen (z.B. „Finden Sie ihre Größe“-Link) |
| aussagekräftige Produktbeschreibung |
| sichtbare Produktbewertungen |
|  |
| **Warenkorb** |
| Warenkorbsymbol auf jeder Seite |
| visuelle Anpassung des Warenkorbs |
| Rückmeldung beim Hinzufügen von Artikeln in den Warenkorb |
| Auswahlmöglichkeit: „Weiter einkaufen“ vs. „Zur Kasse“ |
| Übersichtlicher Aufbau des Warenkorbes* Alle Artikel auf einem Blick mit den wichtigen Produktinformationen
* Anpassung der Menge
* Löschmöglichkeit
 |
| Transparenz der Lieferzeit und des voraussichtlichen Liefertermins |
| Transparenz der Versandkosten |
| Möglichkeit, Gutschein(e) einzulösen |
| Möglichkeit, eingegebene Daten im Warenkorb zu speichern |
| Möglichkeit, Artikel im Warenkorb für eine zeitverzögerte Bestellung zu speichern |
|  |
| **Check-Out-Prozess** |
| Angebot der Bestellung ohne Registrierung (Gastzugang) |
| einfache Registrierung  |
| übersichtliches Design des Check-out-Prozesses, keine Ablenkung, Reduzierung auf Kaufvorgang (u.a. durch das Ausblenden der Shopnavigation) |
| Entscheidung für einen Multistep- oder One-Page-Checkout |
| „aufwandsarmer“ Conversion-Funnel (Vom Warenkorb bis zur Seite „Vielen Dank für Ihren Einkauf“) |
| gut platzierte und nachvollziehbare Fortschrittsanzeige im Check-Out-Prozess |
| aufs Minimum reduzierte Maß an Pflichtfeldern bei den „Persönlichen Angaben“ |
| aussagekräftige Fehlermeldungen |
|  |

Autorenteam:

M. Winkler, Kaufmannsschule I Hagen; M. Hugot, Ludwig-Erhard-BK Münster;
B. Kettner, BK Siegburg; B. Kretschmer, Reinard-Mohn-BK Gütersloh

1. Kriterienkatalog wurde in Anlehnung an folgende Quellen erstellt:

	* <https://www.ecommerce-werkstatt.de/magazin/wp-content/uploads/2015/05/Checkliste-Onlineshop.pdf>
	* Kollewe, T./Keukert, M. (2016): Praxiswissen E-Commerce – Das Handbuch für den erfolgreichen Onlineshop, Heidelberg. (Seiten: 125 – 150; 200 – 234) [↑](#footnote-ref-1)