



Aktueller Ratgeber für erfolgreiches Marketing

# Usability Testing

Praktische Tipps für das Testen der  
Benutzerfreundlichkeit von Webseiten

Erstellt von

Healthcare Marketing Dr. Umbach & Partner

## **Einleitung**

In der ersten Phase betrachten und kommentieren die Probanden die Webseite individuell. Diese spontanen Kommentare werden notiert. Bei der darauf folgenden Nachbefragungs-Phase können gezielte Fragen helfen, hilfreiche Hinweise zur Verbesserung der Benutzer-Freundlichkeit aus den Probanden "herauszufragen". Dafür finden Sie hier Anregungen.

## **Erster Eindruck und Anmutung**

Wie vertrauenswürdig erscheint die Webseite?

Wie angenehm ist das Erscheinungsbild?

Ist klar, worum es hier geht?

## **Konsistenz und Einklang**

Wie stimmig ist die Webseite: Passen Texte, Farben, Grafiken, Stil und Design optisch gut zueinander?

## **Lesbarkeit der Texte**

Wie gut man die Texte lesen bezüglich Schriftgröße, Kontrast, Zeilenlänge, Zeilenabstand?

## **Layout**

Wie beurteilen Sie die räumliche Anordnung von Text, Grafiken, Videos?  
Ist wesentlicher Inhalt "above the fold" platziert?

## **Downloadzeiten**

Als wie schnell beurteilen Sie die Ladezeiten?

## **Verständlichkeit der visuellen Elemente**

Wie leicht sind die Bedeutungen von Grafiken und Bilder erkennbar?

## **Beschreibung der visuellen Elemente**

Wird eine kurze Erläuterung angezeigt, wenn ich mit der Maus über die Bilder gehe (Title tag)?

## **Navigation**

Wie gut ist gut erkennbar, wo man in der Struktur der Webseite gerade ist? ("Brotkrumenleiste" bzw. "Bread Crumb")

Wie leicht kann man zu anderen Seiten navigieren?

## **Links**

Wie logisch sind die Links platziert und wie gut sind sie als solche erkennbar?

## **Onsite-Search**

Als wie gut beurteilen Sie die Suchfunktion?

## **URLs**

Ergeben die technischen URLs eine Bedeutung im Einklang mit der Seite?

## **Mobile Endgeräte**

Wie gut ist die Darstellung auf Smartphones?

## **Vermittelte Inhalte**

Gibt es Kernbotschaften, die Sie behalten haben?

Welche?

## **Aktion**

Inwieweit löst das Lesen der Webseite bei Ihnen einen Handlungsimpuls aus? Wenn ja, welchen?

## **Plus-Punkte**

Was hat Ihnen besonders gut gefallen?

## **Anwenderfreundlichkeit**

Wie zufrieden sind Sie als Nutzer insgesamt mit der Anwenderfreundlichkeit auf einer Schulnoten-Skala von 1 (sehr gut) bis 6 (ungenügend)?

## **Schwach-Punkte**

Was hat Ihnen am wenigsten gefallen?

Gibt es einen Zeitpunkt, an dem Sie normalerweise den Besuch der Webseite abgebrochen hätten? Wenn ja, wann?

## **Ihre Empfehlungen**

Ihre Vorschläge: Was würden Sie konkret verbessern, um das Erlebnis der Webseite angenehmer und kundenfreundlicher zu gestalten?