

30.01.2025

@dialog

DIGITAL SNACKS

User Testing, das wirkt

Webseiten optimieren & Insights gewinnen

Sophie Kubec

Head of UX
& Conversion
Optimization



SHORT AGENDA

01

WAS
ist (Remote)
User Testing?

02

WANN
eignen sich
solche Tests?

03

WIE
führe ich die Tests
am besten durch?

WAS

ist (Remote) User Testing

User Testing

Testing einer Website / eines Produkts von “echten” User*innen.

Beobachtung der Nutzer*innen bei der Ausführung bestimmter Aufgaben.

Basis für fundierte, datengetriebene Entscheidungen rund um **UX, Design und generelle Verständlichkeit** eines Produkts



Vorteile



Remote Tests

Bei Remote User Test greifen die Testpersonen von zu Hause auf ihren eigenen Geräten auf die Websites zu, was die **Tests besonders realistisch** macht.

Die Interviews werden per Video aufgezeichnet.

- + ehrliches, anonymes Feedback
- + weniger “soziale” Erwünschtheit
- + flexibel (Testdurchführung & Auswertung)
- + kostengünstig

- keine zusätzlichen Erklärungen möglich
- keine Rückfragen möglich
- kein “Steuern” der Tester*innen möglich

4 Schritte

1

Zielgruppe
auswählen

2

Testkonzept
erstellen

3

Interview
Durchführung

4

Interview
Auswertung

Schritt 1

Zielgruppe auswählen

Targeting Optionen



Tech - Device | Betriebssystem



Geographie - Länder, Regionen, Städte



Alter - von xx bis yy



Geschlecht - männlich, weiblich, beliebig



Interessen - z.B. Sport, Kultur, Glücksspiel, ...



Weitere Optionen - Beruf, Eigenschaft, ...





Testingpanel

7 Tester

Device:

4 Mobile + 3 Desktop

Geographie:

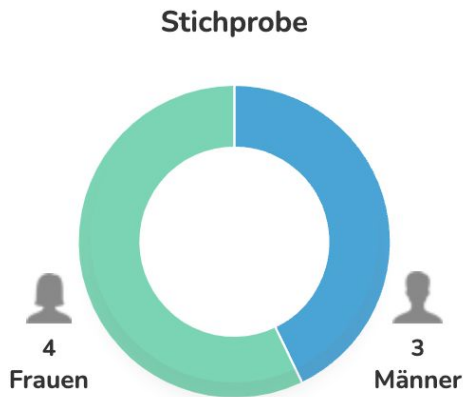
Wien & Niederösterreich

Alter:

40+, idealerweise 2 User 60+

Interesse:

Kultur



Altersdurchschnitt : 53

Altersspanne : 46 - 62

Zielgruppe 1: Desktop

Nr.	Alter	Seitenbewertung
1	46	
2	48	
3	62	

Zielgruppe 1: Smartphone

Nr.	Alter	Seitenbewertung
1	52	
2	49	
3	62	
4	51	

Schritt 2

Testkonzept erstellen

Das steht im Testkonzept

1

Einstiegs- Szenario

Gibt
Nutzungskontext für
Tester*innen

2

Test- Aufgaben

Werden
nacheinander durchgeführt

3

Reflexions- Fragen

Werden nach
dem Test schriftlich
ausgefüllt

Arten von Testaufgaben

Explorative Aufgaben

Lass die Tester*innen die Seite frei erkunden.

Klick dich durch die Website und sprich dabei laut aus, was dir gut und was dir weniger gut gefällt. Welche Verbesserungsvorschläge hast du?
(10 Minuten)

Zielgerichtete Aufgaben

Gib den Tester*innen ein klares Ziel auf der Website.

Finde ein Notebook, dass deine Anforderungen erfüllt.

Vergleiche zwei Produkte miteinander.

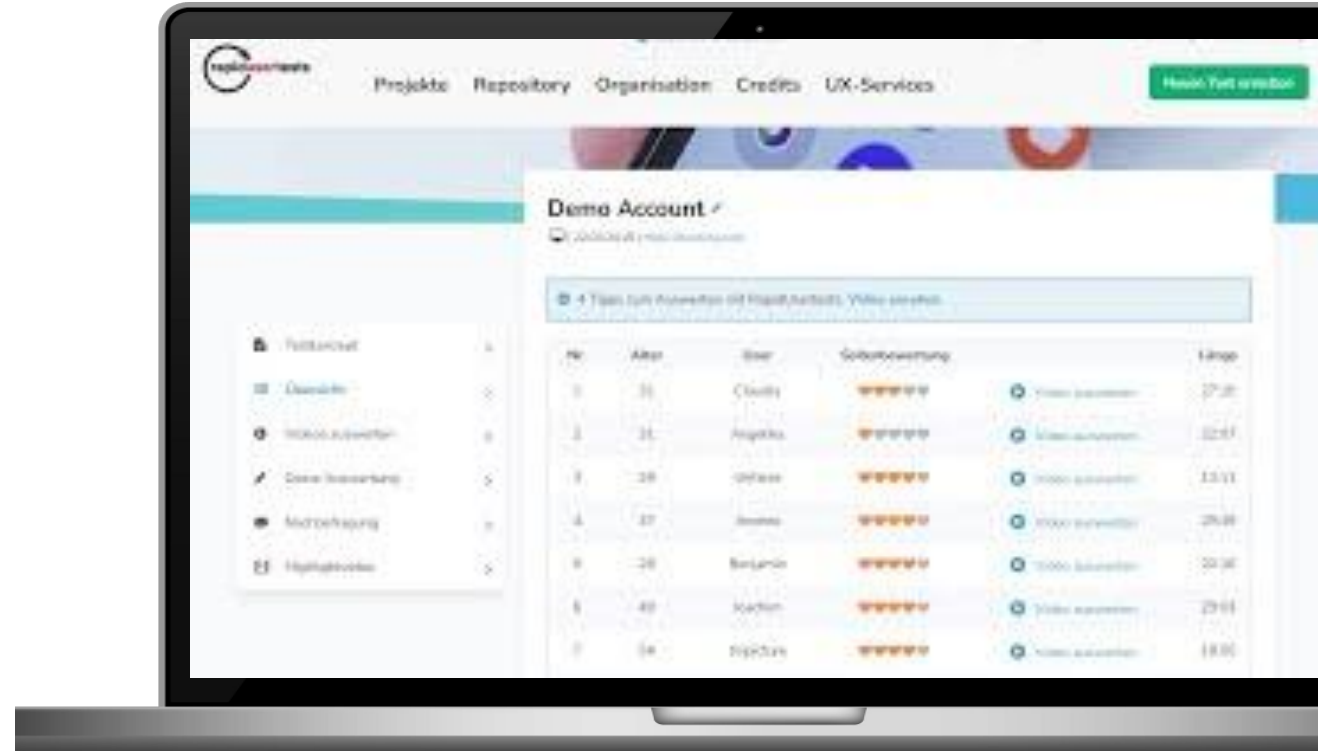
Schritt 3

Interview- Durchführung

Videoaufzeichnungen

Videos aller
Tester*innen sind
im Nachgang
verfügbar.

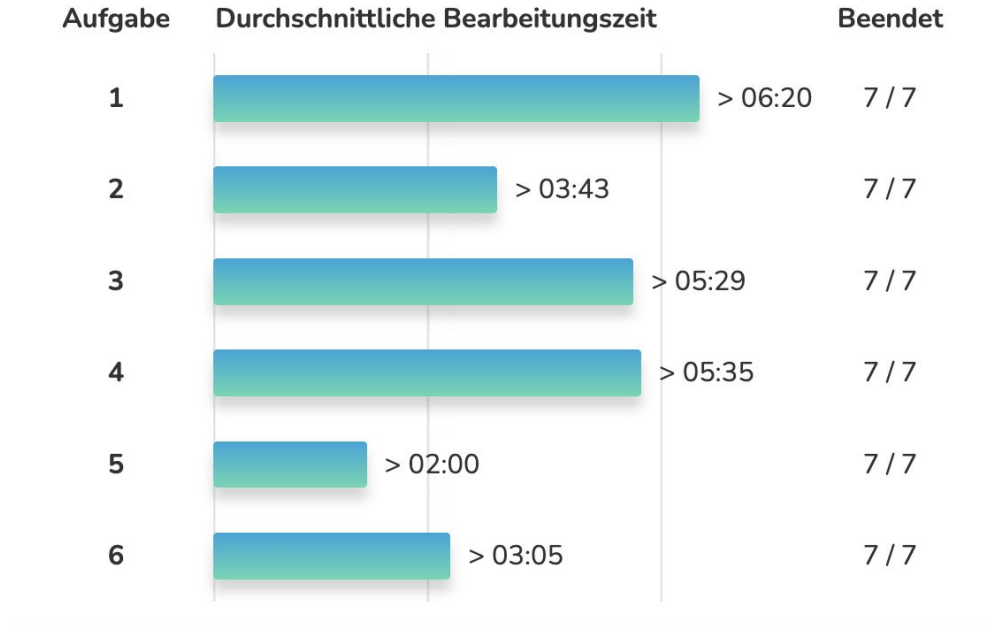
Prinzip des
“Lauten Denkens”.



Test-Übersicht

6 Testaufgaben

- 1) Homepage Ersteindruck
- 2) Information über Abo
- 3) Vergleich Produktionen
- 4) Datum- & Sitzplatzauswahl
- 5) Login
- 6) Checkout



Schritt 4

Interview Auswertung

[illegible]

WANN

eignen sich User Tests

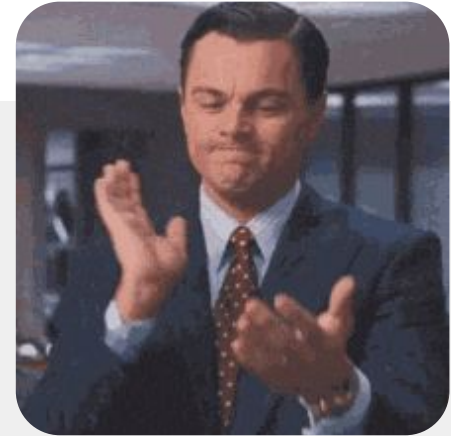
3 Use Cases aus der Praxis



Use Case #1
Relaunch, neues Produkt,
neuer Prozess



Use Case #2
Vergleich mit dem
Mitbewerb



Use Case #3
Accessibility
Überprüfung

Use Case #1

“Something new”

Mögliche Fragen

Sind alle Schritte in einem Prozess selbsterklärend?

Wo gibt es noch Stolpersteine?

Ist die Navigation verständlich?

Werden Wordings, Icons etc. verstanden?

Wie gefällt den Tester*innen das Design der Seite?



Ersteindruck LP | “Ich finde ...

... die Seite macht einen **guten Eindruck.**”

4

Desktop



2

Mobile



2

... der Ersteindruck ist **in Ordnung.**”

2

0

2

... die Seite macht einen **schlechten Eindruck.**”

2

0

2

50% finden ersten Eindruck gut
4 von 8 Tester*innen

75% Erwartungen vom Werbemittel erfüllt
6 von 8 Tester*innen

Nachbefragung

“Gab es einen Punkt, an dem Sie abgebrochen hätten”

Nein - 4 von 8 Tester*innen

Ja - 4 von 8 Tester*innen



Probleme / Begründungen

Es wurden zu viele persönliche Daten abgefragt (2)

Bei der Passwort Auswahl, da ich immer nur Fehlermeldungen erhalten habe (1)

Ich möchte zu 100% wissen dass die Registrierung gratis ist (1)

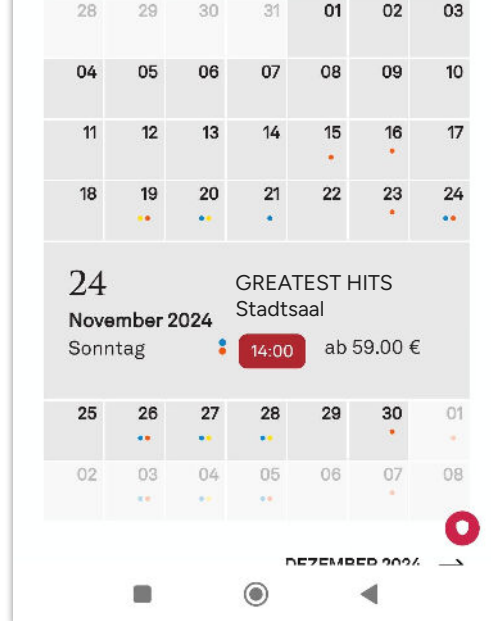
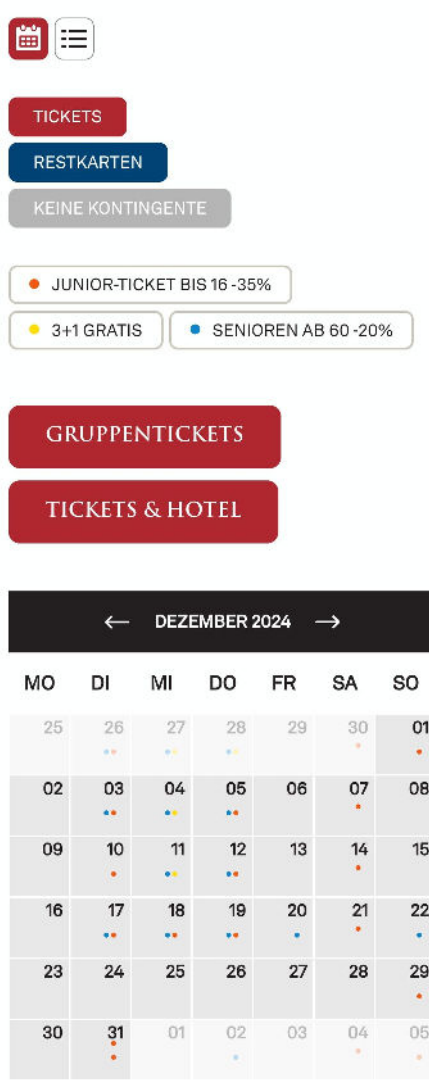


Testaufgabe Auswahl Termin

INSIGHT

CTA Button im Kalender
wird nicht erkannt!

(4 von 8 Mobile Testern
scheitern hier)



- Uhrzeit als Info im Button verwirrt
- Viele andere als Button gestylte Elemente, die von der Haupt-CTA ablenken

Testing von Prototypen

Frühe Fehler sind besser als späte Fehler
Nutzungsprobleme früh erkennen und
schneller & kostengünstiger beheben

z.B. Passwort-geschützter Bereich

z.B. Klick-Dummies

To-Do:

Testpersonen instruieren, dass es sich um
eine unfertige Website handelt

Prototyp sollte
Haupt-Use-
Cases
abdecken

Use Case #2

Konkurrenz-Vergleich

Mögliche Fragen

Wo stehe ich im Vergleich zu meiner direkten Konkurrenz?

Wo stehe ich im Vergleich zum Marktführer?

Was macht der Mitbewerb besser?

Ist ein bei mir nicht verfügbares Feature hilfreich?

Vergleich von Landingpages, Werbemitteln, ...



“Dort hatte ich das bessere Sucherlebnis”

14,5 von 16

Konkurrenzseite

0,5 von 16

Testseite

1 von 16

keine Angabe

Genannte Gründe

Suche **schneller gefunden** (10)

Bei der Testseite wurde mir zuerst “**falsches**”
Produkt angezeigt (7)

Suchvorschläge besser (7)

Suchergebnisse übersichtlicher (4)

Abschließender Eindruck

Testseite

gut
(1,5)



ok
(8)



schlecht
(6,5)



16 Tester

Konkurrent 1

gut
(7)



ok
(1)



schlecht
(0)

8 Tester

Konkurrent 2

gut
(7)



ok
(1)



schlecht
(0)

8 Tester

“Ich hätte die Suche an einem Punkt abgebrochen”

Testseite

ja
(8)

☐

nein
(8)

☐

16 Tester

Konkurrent 1

ja
(0)

☐

nein
(8)

☐

8 Tester

Konkurrent 2

ja
(0)

☐

nein
(8)

☐

8 Tester

Gründe für einen Abbruch (Testseite)

- 3 Tester - an 1. Stelle ein "falsches" Suchergebnis
- 2 Tester - über die Namenssuche nichts gefunden
- 2 Tester - ich konnte die Suche (zuerst) gar nicht finden
- 1 Tester - Suchergebnis hat zu lange gedauert
- 1 Tester - die Ergebnisliste hat nicht meinen Erwartungen entsprochen

Besonders kritische Punkte sind der Angebotsbanner an auf der Suchergebnisseite, die falsche Suchlogik und die Platzierung der Suche (mobile).

Use Case #3

Accessibility Check

Warum Web Accessibility?

EUROPEAN ACCESSIBILITY ACT (EAA)

WURUM GEHT ES

Digitale Accessibility - gleiche Möglichkeiten unabhängig von physischen und technischen Einschränkungen

WEN BETRIFFT DAS

(Fast) alle Websites und Online Services

AB WANN GILT DAS

28. Juni 2025

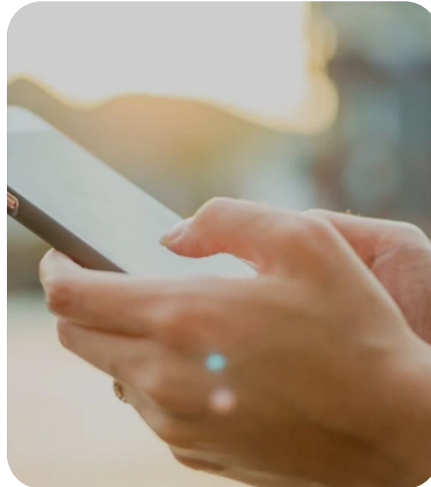
Accessibility & UX

Nicht nur Personen mit permanenten Beeinträchtigungen profitieren von einer hohen Accessibility - sie **kann die gesamte UX verbessern**. Situationen / Bereiche, wo Accessibility ein Vorteil ist, sind z.B.:

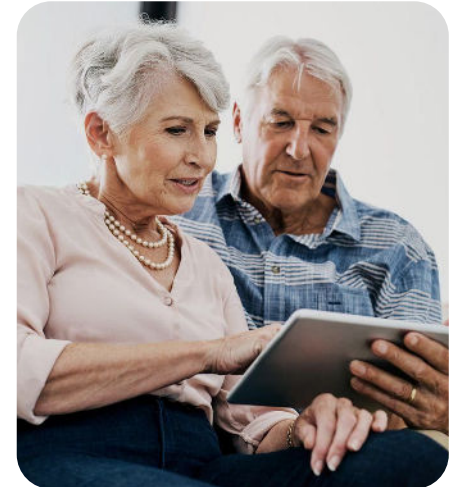
Temporäre Einschränkungen



Situative Barrieren



Sinneseinbußen



Mögliche Fragen

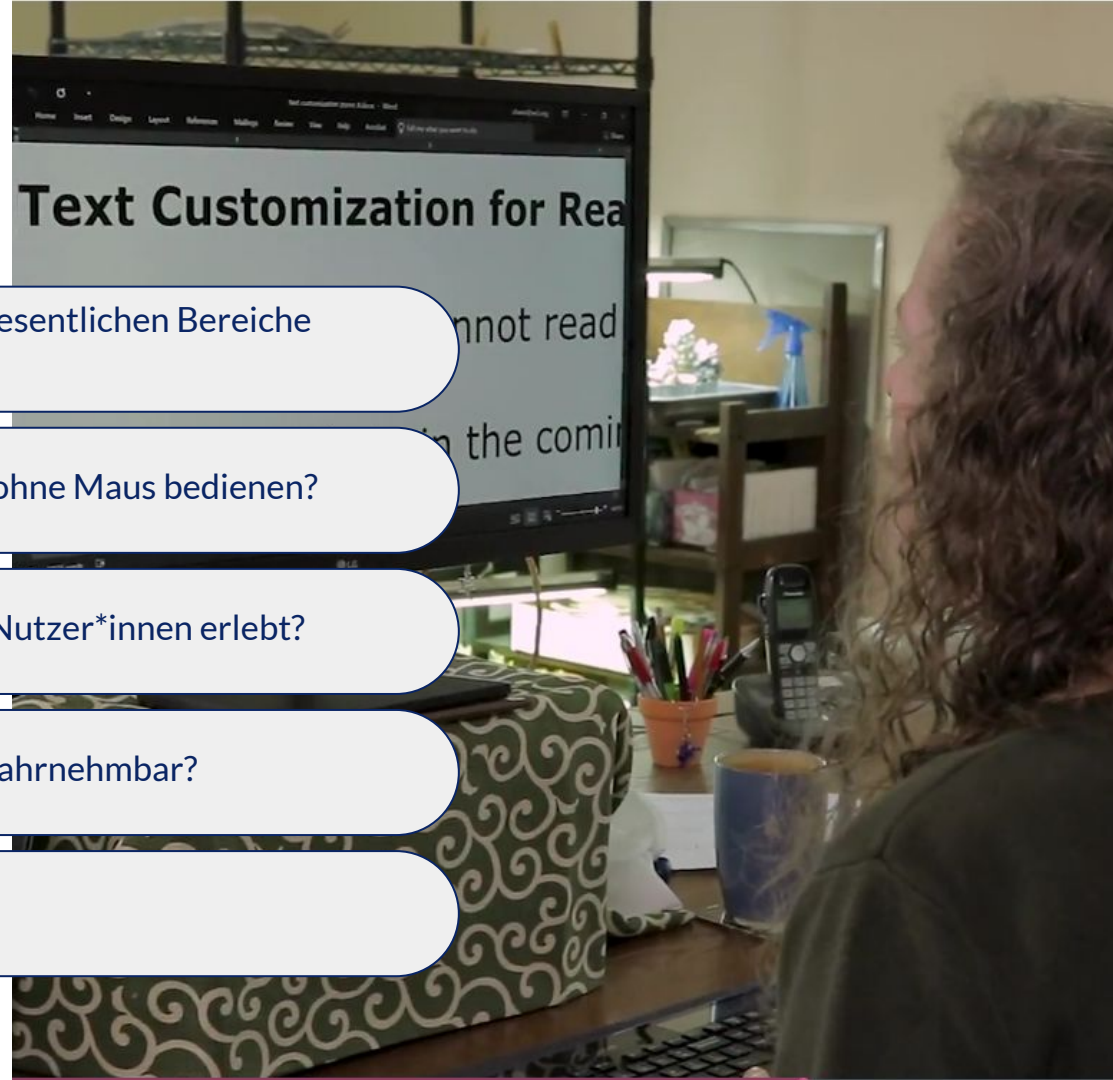
Können sehingeschränkte User*innen alle wesentlichen Bereiche meiner Website wahrnehmen?

Können Tester*innen die gesamte Seite auch ohne Maus bedienen?

Wie wird meine Website von Screen-Reader Nutzer*innen erlebt?

Sind alle Inhalte auch bei Vergrößerung gut wahrnehmbar?

Wo gibt es noch Accessibility Hürden?



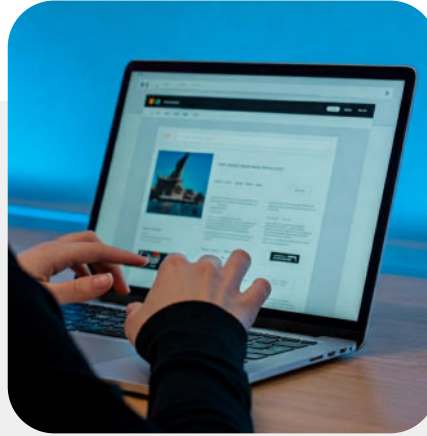
WIE

führe ich die Tests am besten durch

Best Practices



**Wähle die richtige
Zielgruppe**



**Schreibe ein gutes
Testkonzept**



**Priorisiere deine
Optimierungsideen**

Tipps zur Auswahl der Zielgruppe

Möglichst nah an “echten” User*innen ODER Wunschzielgruppe

Je mehr Einschränkungen, desto länger dauert es bis Ergebnisse vorliegen

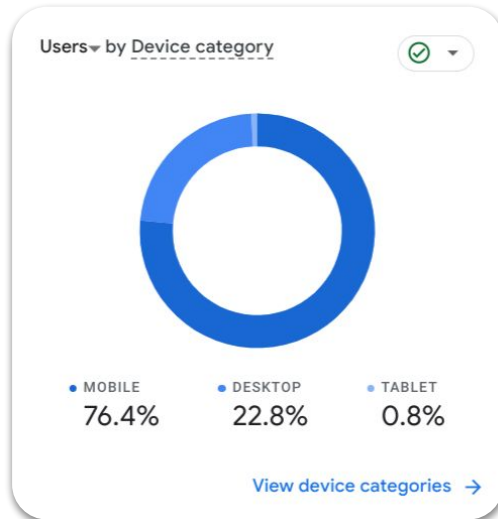
Sehr spezielle Targetings können zu zusätzlichen Recruiting-Kosten führen



**Was ist
zielführend?**

**Was ist
unnötig?**

Analysen für Device-Targeting



> 75% Mobile
User*innen

Operating system + ↓ Users

		214,680 100% of total
1	iOS	95,651
2	Android	71,501
3	Windows	36,550
4	Macintosh	11,680
5	Linux	905
6	Chrome OS	127

iOS vs. Android
etwa 57/43

GA4 Analyse
Zeitraum 1.10.-31.12.2024

entsprechendes
Targeting
im User Test wählen

Tipps für Testaufgaben & Fragen



Gib den Tester*innen ein Ziel vor,
aber verrate nicht, wie sie dieses Ziel erreichen können



Vermeide Ja/Nein-Fragen:
Stelle am besten offene Fragen für aufschlussreiche Ergebnisse



Frage nach dem “Warum”,
um noch mehr Hintergründe zu Antworten zu erhalten

Priorisierung der Insights / Maßnahmen

PIE Framework

POTENTIAL

Wie stark verbessert eine Änderung die UX?

IMPORTANCE

Wie viele Tester*innen hatten das Problem

EASE

Wie komplex ist die Umsetzung?

Potentialeinschätzung				
POTENTIAL (Verbesserungs-Potential)	IMPORTANCE (Häufigkeit des Problems)	EASE (Implementierung, interne Entscheidung)	Gesamtscore	
1 = kleine Verbesserung 2 = mittlere Verbesserung 3 = große Verbesserung	Anzahl der Tester*innen, die dieses Problem hatten	1 = komplex 2 = mittel 3 = einfach		
3	4	2		24
2	3	3		18
1	6	3		18
2	3	2		12
3	2	2		12
3	4	1		12

“Bugs” vs. AB Test Ideen

Jetzt User Test durchführen

Wir supporten von der Konzeption bis zur Ableitung von Handlungsmaßnahmen.

Schnell & unkompliziert wertvolle Insights erhalten.
Durchlaufzeit 3-4 Wochen.

Gerne beraten wir euch in einem Termin!



Scan für mehr Infos & Kontaktaufnahme

User Testing Starter Package

Zielgruppenauswahl
Testkonzept
Durchführung
Auswertung



QUESTIONS ?

Mit welchen
Programmen/Tools
arbeitet ihr bei den UX in
Person/Remote Tests?

Wir arbeiten in der Regel mit dem Plattform Rapid User Tests - sie bieten die Software für die Aufzeichnung der Videos und haben einen großen Pool an Tester*innen. Wir haben mit diesem Toolpartner gute Erfahrungen gemacht.

Ich würde gerne
international testen -
geht das?

Ja das ist möglich. Es können neben Testpersonen in D-A-CH auch Nutzer*innen aus anderen Ländern recrutiert werden. Je nach weiteren Targetingoptionen fallen hier aber gegebenenfalls etwas höhere Toolkosten an.

Kommen die Testpersonen auch über Rapid User Tests?

Die Testpersonen können aus dem Pool von Rapid User Tests gewählt werden. Daneben gibt es aber auch die Möglichkeit eigene Tester*innen einzuladen, um beispielsweise Stammkund*innen in den Test aufzunehmen.

GOOGLE Analytics Conference

27.03. - 03.04.2025

-30% auf dein Ticket
im Early Bird

UPCOMING
EVENT

**Noch mehr Know-How
zu Digital Marketing**

Online Tool Trainings
zu GA4 & weiteren GMP Tools

Conference Day & Networking
im Schloss Schönbrunn Wien

analytics-conference.net

DAS SIND **WIR**

20+ Jahre Erfahrung und Leidenschaft für
Digital und Data-driven Marketing

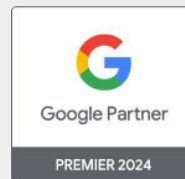
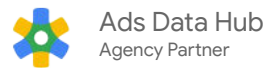
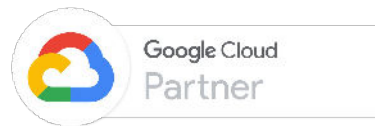
110 Erfahrene Spezialist*innen mit
digitaler Begeisterung

1. GMP Full-Stack-Partner im DACH-Raum





Erster Full-Stack Google Partner in DACH



**Einzigiger Partner mit allen
Tool-Zertifizierungen**

LET'S GET
DATA-DRIVEN!

