



250 FRAGEN

250 essentielle Fragen
an deine Website

Nutzen

Auf den folgende Seiten findest du eine Auswahl an Prüffragen an deine Website. Diese Fragen sind eine Sammlung von unterschiedlichen Nutzungstests zur Usability, Datensicherheit und Konversion. Nimm diese Fragen und betrachte deine Website und die jeweiligen Zielseiten. Prüfe, ob sich die Elemente und Funktionen auf der Seite befinden und deutlich zu erkennen sind. Ist das nicht der Fall? Erstelle eine Prioritätenliste und optimiere kontinuierlich deine Website. Viel Erfolg!



Wichtigste Fragen

- Sind die wichtigsten Inhalte immer offensichtlich?
- Kann der Nutzer auf der gesamten Webseite mit 1 Klick einen Konversion s
- Haben die wichtigsten Inhalte auch die dominanteste Farbgebung?
- Liegen die wichtigsten Bereiche am Startpunkt des Nutzerblickes?
- Haben die wichtigsten Inhalte die klarste und selbsterklärendste Überschrift?
- Haben die wichtigsten Inhalte und deren Darstellung Weissraum und Kontraste, damit sie die stärkste Wahrnehmung erzielen?
- Nutzen wir Bild- und Zeichensprache, um auf die wichtigsten Elemente hinzuweisen?
- Nutzen wir Gäste- und Expertenmeinungen, um den Nutzer vom Abschluss zu überzeugen?
- Nutzen wir eine reduzierte Ausgabe des Angebotes, um den Nutzer nicht zu überfordern?
- Haben wir in der Verwendung von Grafik und Optik die Ladezeiten bedacht?
- Geben wir dem Nutzer Hinweise und gute Gründe, um in den nicht-sichtbaren Bereich der Webseite zu scrollen?
- Setzen wir Vertrauens- und Qualitätssiegel ein, um dem Nutzer Sicherheit zu geben?
- Vermeiden wir Ablenkungen beim Nutzer kurz vorm Abschluss?
- Erklären wir transparent und vertrauensvoll, wie wir mit den Daten des Nutzers umgehen?
- Zeigen wir die Persönlichkeiten hinter der Webseite und bieten eine direkte Ansprache?
- Bieten wir Relevanz beim Nutzer, indem wir die stärksten und wichtigsten Suchbegriffe deutlich zeigen?
- Haben wir den inneren Dialog des Nutzer berücksichtigt, in dem wir typische Fragestellungen auch in Überschriften berücksichtigen?
- Geben wir dem Nutzer die Möglichkeit den potentiellen Urlaub seinen Freunden zu empfehlen?
- Haben wir Partner und Kooperationen, deren Logos wir als Vertrauenssignale beim Gast einsetzen können?
- Hat der "Call-to-Action" (CTA)-Button eine einzigartige Farbe, die sich prägnant und kontraststark abhebt
- Nutzen wir eine zeitliche Verknappung für Angebot und starke Inhalte, um den Gast zur Entscheidung zu bringen?
- Nutzen wir Micro-Conversions mit kurzen, kleinen Formularen, die motivieren und nicht ermüden?
- Belohnen wir den Nutzer in Optik und Sprache, wenn er Handlungen auf der Webseite durchgeführt hat?
- Sagen wir dem Nutzer konkret und unmissverständlich, was zu tun ist?
- Bitten wir dem Nutzer passende Alternativen und eine klare Suchfunktion, wenn er seine Bedürfnisse nicht befriedigt bekommt?
- Hat der Nutzer zu jeder Zeit die Möglichkeit seine ausgewählten Leistungen und eventuelle Kosten einzusehen?
- Sind Rich-Snippets und HTML-Auszeichnungen vorgesehen, um den Gast zum Klick in den Suchmaschinen-Ergebnissen zu bringen?
- Ist das Alleinstellungsmerkmal der Webseite zu jeder Zeit und jedem Ort zu erkennen?
- Erhält der Nutzer ein eindeutiges und kurz-prägnantes Versprechen, was ihm auf dieser Webseite erwartet?
- Haben wir Füllwörter, Phrasen und Allgemeinplätze auf der Webseite vermieden?
- Setzen wir Bilder als Verstärker für Inhalte ein?
- Erzählen wir in den inspirativen Bereichen der Webseite ein klare Geschichte?
- Haben wir Autoritäten in der Region oder im Unternehmen, die wir als Vertrauenssignal einsetzen können?



Fragen zur Typographie

- Hat jede Seite eine: Titel-Überschrift (H1), erklärende Überschrift (H2), eine Absatz-Überschrift (H3)?
- Verwenden wir eine farbliche Hierarchie für Überschriften und Fließtexte?
- Verwenden wir eine Schriftgröße und Zeilenabstand, um die Leserlichkeit zu gewährleisten?
- Achten wir auf einen angemessenen Kontrast zwischen Text, Vorder- und Hintergrund?
- Passt sich die Schrift der Größe des Browserfensters an?
- Haben wir Alternativen definiert, wenn wir individuelle Web-Schriften definieren?
- Vermeiden wir das Überformatieren von wichtigem Inhalt, wie zum Beispiel den Navigationsbereichen?
- Haben wir eine passende Darstellung für Aufzählungen?
- Stellen wir Zitate und/oder Empfehlungen prägnant dar?

Fragen zur Navigation und Verlinkungen

- Ist unsere Navigation einfach und verständlich?
- Erfolgt die Hauptnavigation mit zentralen Begriffen?
- Verwenden wir in einem Drop-Down-Menü eine klar erkennbare Hierarchie der Ebenen?
- Haben wir prägnante und aussagekräftige Schlagworte, um das Informationsangebot zu präsentieren?
Ist ein Link-Pfad (breadcrumb navigation) klar ersichtlich und informiert den Besucher jederzeit, in welchem Bereich der Website er sich befindet und erleichtert ihm die Navigation?
- Fassen wir alle Informationen zum Unternehmen in einem Bereich zusammen?
- Stellen wir in diesem Bereich eine Unternehmensbeschreibung, Ansprechpartner mit Kontaktinformationen, Jobangebote, Presseinformationen etc. bereit?
- Sind Verlinkungen eindeutig als solche erkennbar?
- Nutzen wir beschreibenden Text, bestehend aus einem Begriff oder wenigen Worten, zum Verlinken?
- Wie testen wir regelmäßig, ob alle Verlinkungen funktionieren?
- Kennzeichnen wir bereits besuchte Links, zum Beispiel mit einer anderen Farbe?
- Kennzeichnen wir Links auf externe Seiten sowie Downloadlinks?
- Legen wir für die Website grundsätzlich fest, in welchen Fällen ein neues Browserfenster geöffnet wird?
- Stellen wir sicher, dass Verlinkungen, die zu einer internen Webseite führen, immer im selben Browserfenster geöffnet werden?
- Stellen wir sicher, dass Verlinkungen, die von der Website wegführen, immer in einem neuen Browserfenster geöffnet werden?
- Verwenden wir Ankerpunkte, um wieder zum oberen Bereich der Webseite zu führen?



Fragen zum Dialog

- Haben wir eine Kontaktseite und mit Telefonnummer, E-Mail-Adresse und Anschrift?
- Platzieren wir einen Link zur Kontaktseite auf jeder Unterseite des Internetauftritts?
- Veröffentlichen wir die Geschäftszeiten, damit Interessenten direkten Kontakt wählen können?
- Animieren wir Besucher zu einer Anfrage, indem wir den Nutzen für den Interessenten hervorheben?
- Wenn Interessenten oder Kunden persönlich zu uns kommen, bieten wir ihnen Anfahrtsskizzen und eine Wegbeschreibung an?
- Verwenden wir möglichst wenig Felder in Online-Formularen?
- Stellen wir sicher, dass das erste Eingabefeld des Formulars mit dem Auge leicht auffindbar ist?
- Verwenden wir eine dynamische Anzeige zur Validierung der Formularfelder, wenn der Nutzer sie ausgefüllt hat?
- Stellen wir sicher, dass Nutzer mit der Tabulatortaste ein Formular in der korrekten und logischen Reihenfolge ausfüllen kann?

Fragen zum Social Web und Social SEO

- Kann der Nutzer jede Seite bei facebook und ähnlichen Portalen empfehlen?
- Kann der Nutzer Bilder oder Emotionsbereiche bei zusätzlich bei pinterest empfehlen?
- Kann der Nutzer Orte oder POIs bei holidaycheck oder tripadvisor empfehlen?
- Kann der Nutzer den youtube-Kanal des Unternehmens abonnieren?
- Kann der Nutzer dem Unternehmen bei facebook oder instagram folgen?
- Kann sich der Nutzer mit seinen eigenen Bildern, Tipps oder Videos auf die Webseite einbringen?
- Animieren wir aktiv und sichtbar den Nutzer zur Empfehlung?
- Danken wir dem Nutzer für seine Empfehlung?
- Verwenden wir Social-Meta-Tags für facebook, pinterest und twitter?
- Verwenden wir Rich Snippets für Bewertungen, Events, Breadcrumbs, Autoren und Produkte?
- Verwenden wir eine Autoren- und Urheberverknüpfung zu Google?
- Verwenden wir einen zentralen Ort, an dem wir den Nutzer unsere Aktivitäten im Social Web zeigen?
- Binden wir Gästestimmen und Urlauber-Empfehlungen aus dem Social Web thematisch passend in die Webseite ein?



Fragen zum Service

- Stellen wir eine Übersicht für neu eingestellte Inhalte bereit?
- Bieten wir einen zentralen Zugriff auf die Suchfunktion an?
- Ist diese Suchfunktion mit semantischer Intelligenz und bietet uns beim Tippen bereits Vorschläge an?
- Strukturiert die Suchfunktion die Inhalte nach Relevanz und Themenbereichen?
- Zeigt eine Seitenübersicht (Sitemap) dem Besucher auf einen Blick die Struktur und die Inhalte der Webseite?
- Verwenden wir ein Glossar (A-Z) für die Fachbegriffe und Themen der Webseite?
- Bieten wir einen Hilfebereich für die wichtigsten Servicefunktionen?
- Bieten wir eine Übersicht der häufigsten Fragen (FAQ) an?
- Befindet sich der Link zur Hilfe direkt an Stellen, an denen der Benutzer wahrscheinlich Unterstützung benötigen könnte?

Fragen zum Recht

- Sind die Angaben zur Anbieterkennzeichnung vollständig, leicht erkennbar, unmittelbar erreichbar und schnell verfügbar?
- Werden die Kunden ordnungsgemäß über ihr Widerrufs- bzw. Rückgaberecht informiert?
- Entsprechen die Preisangaben den gesetzlichen Vorschriften?
- Haben wir Endpreise inkl. Mehrwertsteuer im Business-to-Consumer-Bereich? Gegebenenfalls Grundpreise angegeben?
- Sind Preise leicht erkennbar, eindeutig zuzuordnen und deutlich lesbar?
- Sind die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) jederzeit abrufbar und in speicherbarer und druckbarer Form vorhanden?
- Ist sichergestellt, dass die Kunden den AGB vor einer Bestellung zustimmen?
- Werden die gesetzlichen Regelungen zum Datenschutz eingehalten?
- Wird vor der Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung persönlicher Daten die Einwilligung der Betroffenen eingeholt?
- Wird der Grundsatz der Datenvermeidung und der Datensparsamkeit beachtet?
- Erfolgt nach Möglichkeit eine Anonymisierung oder Pseudonymisierung?
- Verweisen wir auf die verwendeten Tracking-Systeme (Analytics) und bieten Möglichkeiten zur Anonymisierung?
- Verweisen wir auf die Einbindung von Social Plugins?
- Setzen wir ein Cookie-Consent-Service ein und listen alle Cookies auf, die gesetzt werden?



Fragen zur Information

- Sind die Suchergebnisseite tabellarisch aufgebaut, um dem Nutzer eine schnelle Orientierung zu ermöglichen?
- Kann der Nutzer diese Ergebnisse auch als Galerie-Variante und auf der Karte anschauen?
- Kann die Reihenfolge der Ergebnisse in sinnvoller und erkennbarer Weise sortiert werden?
- Werden auf der Suchergebnisseite weitere Filtermöglichkeiten angeboten, um die Suche, wenn nötig, noch weiter zu verfeinern?
- Ist bei der Filterfunktion klar ersichtlich, wieviele Ergebnisse pro Filter möglich sind?
- Sind die einzelnen Ergebnisse jeweils mit einer kurzen stichpunktartigen Erläuterung versehen, um den Nutzern erste Hinweise für eine (Vor-)Auswahl zu liefern?
- Ist leicht erkennbar, wie viele Ergebnisse gefunden wurden.
- Ist die Vorauswahl der Ergebnisse klar verständlich mit einer Titel, Beschreibung und Bild einsehbar?
- Erkennt der Nutzer deutlich wie er auf die die Detailseite kommt?

Fragen zu Produkten

- Ist die Darstellung der Produktinformationen einheitlich und vergleichbar zu allen Produkten auf der Webseite?
- Sind die wichtigsten Produktdetails sowie eine ausführliche Produktbeschreibung sofort einsehbar?
- Werden Produktabbildungen aus verschiedenen Perspektiven eingesetzt?
- Wird eine klare Priorität eingehalten, welche Informationen im sichtbaren Bereich und im scrollbaren Bereich verwendet werden?
- Werden im scrollbaren Bereich Ankerpunkte verwendet, um wieder nach oben zur Seite zu gelangen?
- Werden Hinweise auf Cross-Selling-Produkte bzw. auf verwandte Produkte angeboten?
- Werden erste Serviceinformationen zur Verfügbarkeit angegeben?
- Stehen die Empfehlungen und Bewertungen in unmittelbarer Nähe zu Preisinformationen?



Fragen zu Bestellprozessen

- Wissen die Kunden jederzeit, an welchem Punkt des Bestellprozesses sie sich befinden?
- Ist der Warenkorb ständig sichtbar und erreichbar?
- Können Artikel aus dem Warenkorb problemlos entfernt werden?
- Gibt es einen direkten Link aus dem Warenkorb zur Produktbeschreibung?
- Werden den Kunden unmittelbar vor Absenden der Bestellung noch einmal alle relevanten Informationen und Daten angezeigt?
- Wird nach der Bestellung eine Bestätigung versendet?
- Werden Kunden frühzeitig über Zahlungsverfahren aufgeklärt?
- Lassen sich Bearbeitungsschritte einfach per Klick rückgängig machen?
- Im Check-Out-Prozess kann jederzeit über die Navigationsleiste zurück gesprungen werden?
- Wird durch Browsing-Funktionen das „Stöbern“ in verschiedenen Kategorien ermöglicht?
- Artikel, die dem Nutzer interessant erscheinen, aber noch nicht gekauft werden sollen, können auf einem „Merkzettel“ oder einer „Wunschliste“ gespeichert werden?
- Muss der Nutzer sich Aktionen mit weitreichenden oder schwerwiegenden Konsequenzen, z.B. das Ändern von wichtigen Kontaktdaten, bestätigen lassen?
- Für unerfahrene Benutzer besteht die Möglichkeit, auch ohne Kundenlogin auf der Website bestellen zu können?
- Wird wiederkehrenden Nutzern eine personalisierbare Startseite angeboten?
- Werden zusammengehörige Informationen und Optionen sinnvoll gruppiert?
- Werden ungeeignete Fehlermeldung wie z.B. „ungültige Eingabe“ vermieden und klare Aufforderungen verwendet wie „Bitte geben Sie das Datum im Format TT.MM.JJJJ ein“?
- Werden bei Falscheingaben in einem Formular direkt das entsprechende Eingabefeld markiert und eine Hilfe zur richtigen Eingabe angezeigt?
- Werden unterschiedliche Zahlungsverfahren angeboten?
- Werden auch solche Zahlungsverfahren angeboten, die eine unabhängige Partei einbeziehen?



Fragen zum Datenschutz

- Sind die Datenschutzgrundsätze leicht verständlich und vollständig?
- Wird eine Selbstverpflichtung zum Schutz persönlicher Daten abgegeben?
- Erfolgt vor der Nutzung von Kundendaten über den Bestellprozess hinaus eine explizite Einwilligung der Kunden?
- Werden Kunden über die Möglichkeit des Widerrufs ihrer Einwilligung informiert?
- Ist der Widerruf jederzeit und einfach möglich?
- Wird auf die Abfrage überflüssiger Informationen verzichtet?
- Können Kunden wichtige Informationen auch ohne Angabe persönlicher Daten erhalten?
- Ist die Verwendung von Cookies für Kunden transparent und nachvollziehbar?
- Werden adäquate Verschlüsselungstechnologien eingesetzt?
- Werden die Kunden über die eingesetzten Verschlüsselungstechnologien und andere Maßnahmen informiert?

Fragen zu Gütesiegeln und Bewertungen

- Wurde die Einbindung von Gütesiegeln geprüft?
- Welche Gütesiegel sind bei der eigenen Zielgruppe am bedeutendsten?
- Welche Kosten bringen sie mit sich?
- Werden Gütesiegel, falls eingebunden, an allen wichtigen Stellen angezeigt?
- Wurde geprüft, ob Kunden die Möglichkeit eingeräumt werden soll, Bewertungen zu den angebotenen Produkten abzugeben?
- Lässt das System die Einbeziehung von Kundenbewertungen zu oder welche Kosten wären mit einer entsprechenden Erweiterung verbunden?
- Lässt sich organisatorisch sicherstellen, dass auf negative Bewertungen angemessen reagiert wird?
- Erfolgt die Einbindung der Gütesiegel und Bewertungen immer in unmittelbarer Nähe zu Produkt und Preis?



Sammlung von Julia Jung & Stefan Niemeyer
curiopia.de