

Thinking Aloud Testbericht

DER STANDARD

Usability Test der Website
<https://www.derstandard.at/>

Bericht vom 14. Dezember 2022

Trummer Julia
Gruppe A

Inhaltsverzeichnis

<i>DER STANDARD</i>	<i>1</i>
<i>Abbildungsverzeichnis</i>	<i>3</i>
<i>Quellenverzeichnis</i>	<i>3</i>
<i>1 Zusammenfassung</i>	<i>4</i>
<i>2 Einleitung</i>	<i>4</i>
<i>3 Testablauf</i>	<i>5</i>
3.1 Testmethodik	5
3.2 Userprofile	5
3.3 Testpersonen	6
3.4 Testumgebung	7
3.5 Testaufnahmen	8
3.6 Training	8
3.7 Testaufgaben	8
3.9 Feedback	10
<i>4 Ergebnisse</i>	<i>10</i>
4.1 Diskussion und Analyse	10
4.2 Erfolgsraten der Aufgaben	10
4.4 Positive Beobachtungen	10
4.5 Beschreibung der Hauptprobleme	11
4.6 Gesamtliste aller gefundenen Probleme	12
<i>5 Verbesserungsvorschläge</i>	<i>13</i>
<i>6 Abschließende Worte</i>	<i>16</i>

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1 Der Standard - Website Overview	5
Abbildung 2 Google Chrome Version.....	8
Abbildung 3 Kommentarfunktion (aktuell)	12
Abbildung 4 Aktuelle & Vergangene Nachrichten	12
Abbildung 5 Verbesserungsvorschlag Navigation.....	13
Abbildung 6 Aktuelle Logos und Navigation	14
Abbildung 7 Verbesserungsvorschlag Immosuche	14
Abbildung 8 Verbesserungsvorschlag Kommentare Bearbeiten	14
Abbildung 9 Verbesserungsvorschlag Meldungen.....	15
Abbildung 10 Verbesserungsvorschlag Kommentar Systemstatus.....	15
Abbildung 11 Verbesserungsvorschlag Kommentarfunktion Layout.....	16

Quellenverzeichnis

Ramey, T. Boren and J. 2000. *"Thinking aloud: reconciling theory and practice," in IEEE Transactions on Professional Communication, vol. 43. September.*

1 Zusammenfassung

Ich habe die Website des Zeitungsmediums „der Standard“ mit Hilfe der Thinking Aloud Methode getestet. Diese Methode ist eine Variante des Usability-Tests, welche dazu verwendet wird, die Denkprozess eines Benutzers bei der Interaktion mit einer Website, einer Anwendung oder einem anderen Produkt zu beobachten und zu verstehen. Während eines Thinking Aloud-Tests werden die Teilnehmer gebeten, ihre Gedanken und Handlungen auszudrücken, während sie Aufgaben auf der Website erledigen.

Die Thinking Aloud Methode wird als eine Form der qualitativen Forschung betrachtet, da sie sich auf das Verständnis der subjektiven Erfahrungen und Einstellungen der Nutzer konzentriert. Die Methode wird häufig in Verbindung mit anderen Usability-Testverfahren wie Eye-Tracking und Clickstream-Analyse eingesetzt, um ein umfassenderes Verständnis der Benutzererfahrung zu gewinnen.

Zuerst wurde ein Pilottest mit einer Person durchgeführt. Danach wurden dies Szenarien etwas angepasst und die restlichen Tests wurden im Dezember durchgeführt. Ich habe mit den Testpersonen eine mündliche Datenerhebung durchgeführt und diese in eine Tabelle übertragen.

Die Teilnehmer des Usability Testings sprachen einige Probleme an. Die Testpersonen hatten bei der Suche nach einem bestimmten Bericht große Schwierigkeiten. Nachdem diese Funktion hinter erst hinter dem Hamburger-Menu-Icon versteckt war.

2 Einleitung

Der Standard ist eine in Wien erscheinende österreichische Tageszeitung. Sie wurde im Jahr 1988 von Oscar Bronner nach dem Vorbild der New York Times gegründet. Die Website „derStandard.at“ existiert seit 1995.

Die Zeitung deckt ein breites Themenspektrum ab, darunter Politik, Wirtschaft, Kultur und Sport. Es ist bekannt für seine unabhängige und kritische Berichterstattung und für sein Engagement für fundierten und qualitativ hochwertigen Journalismus.

Neben der Printausgabe betreibt Der Standard auch eine Online-News-Website, die aktuelle Nachrichten und Analysen zu verschiedenen Themen bereitstellt. Die Website wird regelmäßig aktualisiert und bietet ein reichhaltiges Multimedia-Erlebnis mit Artikeln, Videos und Bildern. Die Website des Standards verfolgt ein ähnliches Layout wie das der physischen Zeitung. Das Layout teilt sich in drei und vier Spalten auf. Auf dem ersten Blick sieht der Nutzer sofort einen hervorgehobenen Artikel.

Insgesamt ist Der Standard eine angesehene und respektierte Zeitung, die in den österreichischen Medien und im öffentlichen Diskurs eine wichtige Rolle spielt.

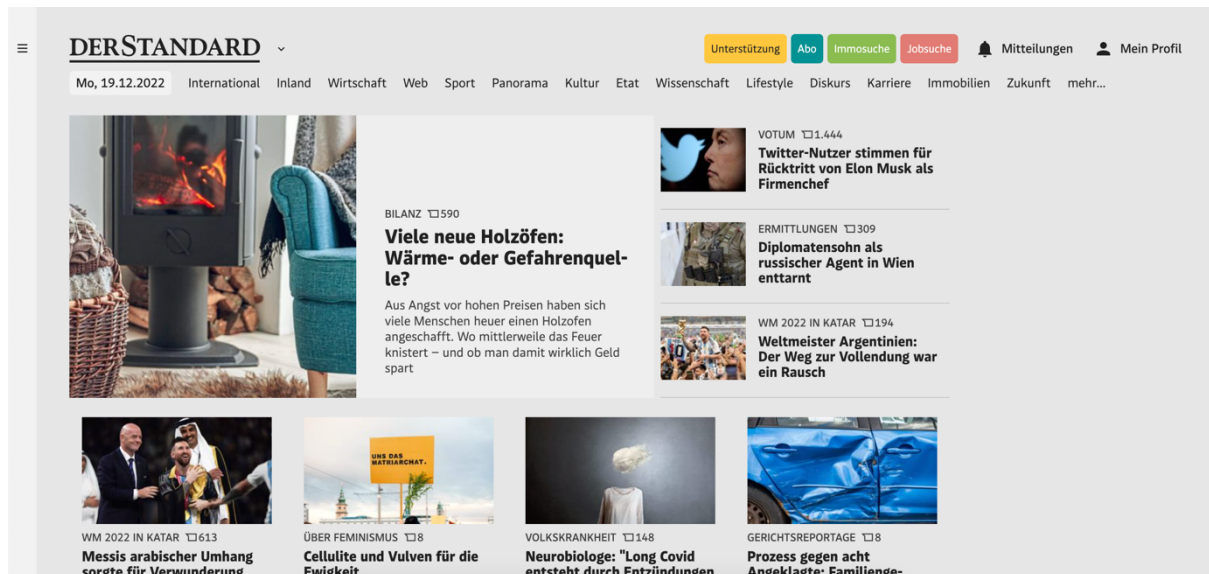


Abbildung 1 | Der Standard - Website Overview

3 Testablauf

3.1 Testmethodik

Damit die Abläufe und Gedankenvorgänge bei der Verwendung der Website des Standards besser verstanden werden können wurde mit Hilfe der „Thinking Aloud“ Methode eine Analyse einiger Hauptfunktionen erstellt.

As a way to gain insight into test participants' thought processes, usability professionals often ask test participants to "think aloud." This practice plays an important role in usability data collection; Nielsen even goes so far as to say, "Thinking aloud may be the single most valuable usability engineering method" (Ramey 2000)

Zu Beginn haben die Testpersonen eine Einführung in die Testmethodik bekommen, sozusagen ein Probeszenario. Hier hatten sie noch die Möglichkeit Fragen zu Szenario und Ablauf zu stellen.

3.2 Userprofile

- Personen die in Österreich leben
- Personen die Zeitung lesen
- Personen die Informationen zur Politik und Kultur suchen

Bis auf eine Ausnahme ist spannt sich das Alter von 25 bis 75 Jahre. Meiner Meinung nach dürften die durchschnittlichen Benutzer (Personen, die den Standard verwenden, um Berichte und Artikel zu lesen) zwischen 50 und 60 sein. Wenn man sich aber auf einen anderen Aspekt wie zum Beispiel die Wohnungssuche beschränkt vermute ich, dass das Durchschnittsalter niedriger wird.

Ich habe Studierende wie auch ältere Personen getestet. Da der Standard vor allem ein österreichisches Zeitungsmedium ist waren die Probanden dabei auf deutschsprachige Personen eingeschränkt.

3.3 Testpersonen

Die Testpersonen sind vor allem aus Österreich und fallen außerdem in die Gruppe der „täglichen Zeitungsleser“. Um ein aussagekräftiges Ergebnis zu erzielen, wurden Personen aus der Altersgruppe 25 – 70 ausgewählt.

Testperson	TP1 (Pilot)	TP2	TP3	TP4
Datum des Tests	31 Okt 2022	14. Dez 2022	08. Jan 2023	08. Jan 2023
Allgemeine Informationen				
Alias	"Daniel"	"Victoria"	"Erich"	"Michelle"
Geschlecht	männlich	weiblich	männlich	weiblich
Alter	26	24	72	25
Sehvermögen	keine Brille, nicht farbenblind	Brille, nicht farbenblind	Brille, nicht farbenblind	Brille, nicht farbenblind
Ausbildung	Matura, studiert Mobile Software Development	Matura, Studium Lehramt Primarstufe	Lehre, Tischler	Matura Studium Germanistik
Erfahrung mit Computern				
PC seit (Jahre)	16	15	30	15
Nutzung (Stunden/Woche)	Work: 15h Home: 15h	Work: 10h Home: 2h	Home: 15h	Work:10h Home: 2h
Betriebssystem	Microsoft Windows	Microsoft Windows	Microsoft Windows	Microsoft Windows
Nutzung (Stunden/Woche)	10		10	2
Gerät	PC / Laptop	Desktop PC	Desktop PC	Desktop PC
Zugang	Kabel Modem, mobiles Internet	Kabel Modem, LTE mobiles Internet	Kabel Modem, LTE mobiles Internet	Kabel Modem, LTE mobiles Internet
Browser	Firefox	Chrome	Chrome	Chrome

Testperson	TP1 (Pilot)	TP2	TP3	TP4
Wohnhaft in Graz	ja	nein	nein	nein
Website schon einmal besucht, wenn ja warum?	ja, keine Angabe	Nein, kennt aber die Tageszeitung	Ja, liest gerne Zeitungen (auch online)	Ja, wegen des Studiums
Erwartungen	Keine Erwartungen	Informationen	Aktuelle Nachrichten	Keine Erwartungen

3.4 Testumgebung

Computer Ausstattung	
Hardware	<ul style="list-style-type: none"> MacBook Pro (13-inch, 2019, Four Thunderbolt 3 ports), 2,8 GHz Quad-Core Intel Core i7 Standard PC mit Microsoft Windows 10 Pro Version 10.0.19044 Build 19044, x64 based PC Intel® Core™ i5-8699K CPU
Betriebssystem	macOS Monterey
Webbrowser	Google Chrome Version 107.0.5304.87 (Official Build) (x86_64)
Download Geschwindigkeit	30 mbps
Monitor Auflösung	1920×1080
Monitor Größe	13"
Testort	
Örtlichkeit	Lugitsch 47, 8091 Jagerberg und Eggenberger Alle 10, 8020 Graz
Datum des Pilot Tests	31. Okt 2022
Datum der restlichen Tests	14. Dez 2022 13. Jan 2023

3.5 Testaufnahmen

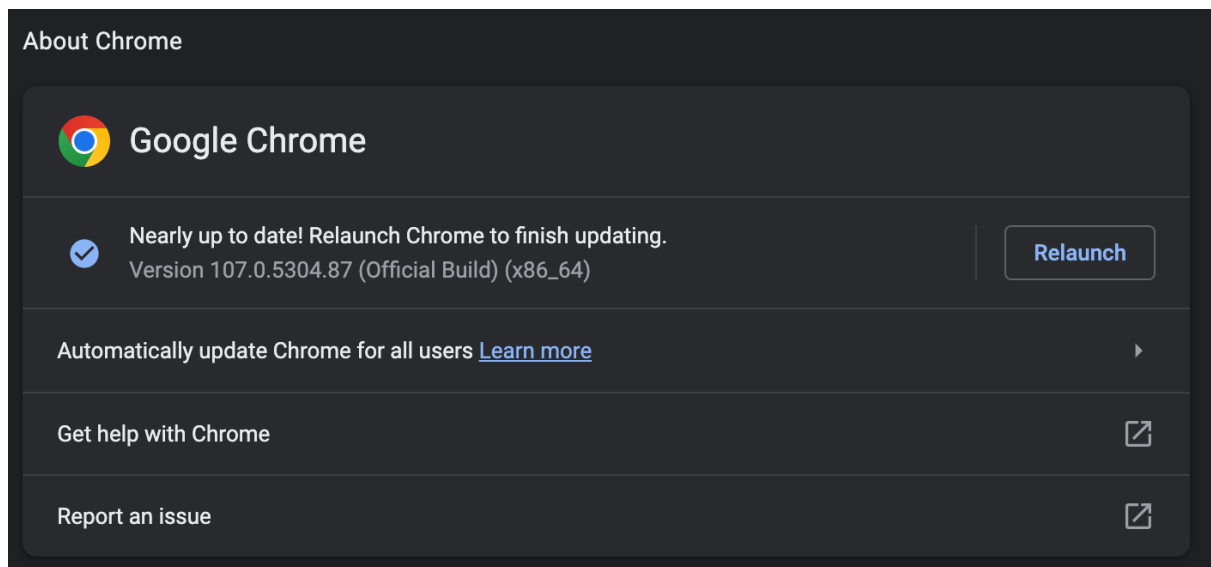


Abbildung 2 | Google Chrome Version

3.6 Training

Alle gewählten Testpersonen hatten grundlegende Fähigkeiten und haben neben der Einführung in die „Thinking Aloud“ Methode kein Training mit dem Umgang mit dem Computer oder Browser erhalten.

3.7 Testaufgaben

Aufgabe Nr.	1
Beschreibung	<p>Nachdem Sie einige Jahre gespart haben, sind Sie nun auf der Suche nach einer Eigentumswohnung. Die Eigentumswohnung sollte mindestens 60 m², 3 Zimmer haben und im Bezirk Eggenberg liegen.</p> <p>Wählen Sie die Wohnung mit dem niedrigsten Kaufpreis aus. Berechnen Sie den monatlichen Kredit, wenn die Laufzeit 20 Jahre beträgt.</p>
Voraussetzungen	Webbrowser mit der Seite des Standards geöffnet.
Abschlusskriterien	Die Testperson wählt die richtige Wohnung aus. (Wurde immer an den aktuellen Tag angepasst.)
Max. Zeit	3 Min.
Mögliche Vorgangsweise	<p>Navigiert zu Wohnungssuche</p> <p>Verwendet Filter</p> <p>Verwendet Sortierung</p> <p>Klickt auf Wohnung mit niedrigstem Preis</p> <p>Navigiert Seite, um den Kreditrechner zu finden</p>

Aufgabe Nr.	2
Beschreibung	Sie spielen gerne Sudoku, öffnen Sie auf der Standard-Seite das heutige Sudoku Rätsel (schwer).
Voraussetzungen	Webbrowser mit der Seite des Standards geöffnet.
Abschlusskriterien	
Max. Zeit	3 Min.
Mögliche Vorgangsweise	Navigiert zur Startseite Klickt Menu Button Scrollt zu Rätsel und Sudoku Klickt Sudoku hart

Aufgabe Nr.	3
Beschreibung	Sie würden gerne die heutigen Nachrichten lesen.
Voraussetzungen	Keine
Abschlusskriterien	Heutige Artikel werden angezeigt
Max. Zeit	2 Min.
Mögliche Vorgangsweise	Klickt das Datum in der linken oberen Ecke -> Liste mit aktuellen Nachrichten wird angezeigt

Aufgabe Nr.	4
Beschreibung	Sie haben von einer Bekannten über einen Artikel im Standard gehört, der sehr interessant war. Sie wissen nur einige Stichwörter „Luzern“ und „Hotel“. Der Artikel erschien Ende Oktober im Standard.
Voraussetzungen	Keine
Abschlusskriterien	Der Artikel mit dem Hotel in Luzern ist geöffnet
Max. Zeit	4 Min.
Mögliche Vorgangsweise	Navigation zur Suche -> linke obere Ecke -> Suche nach Luzern -> Auswählen des Zeitraums -> Suche weiter verfeinern -> Hotel Luzern -> erster Artikel

Aufgabe Nr.	5
Beschreibung	Sie finden den aktuellen Artikel super und möchten gerne ein Kommentar schreiben. Sie schreiben den Kommentar und senden in ab. Versuchen Sie das Kommentar zu ändern oder es zu löschen.
Voraussetzungen	Keine
Abschlusskriterien	Der Kommentar wurde geschrieben und wird nun unter dem Artikel angezeigt.
Max. Zeit	5 Min.
Mögliche Vorgangsweise	Navigation an das Ende der Seite -> Kommentar verfassen -> Kommentar speichern -> dauert einige Zeit, bis es angezeigt wird Löschen des Kommentars -> Navigation zum Melde-Icon unter dem Kommentar -> es kann nur mit der Hilfe eines Admins gelöscht werden

3.9 Feedback

Generell haben alle User angegeben, dass es nicht sehr einfach war auf der Website des Standards zu navigieren. Weiters haben die Tester/innen aber Statements zur Funktion abgegeben und was sie sich wünschen würden.

4 Ergebnisse

4.1 Diskussion und Analyse

Die Tester/innen haben des Weiteren auch viele positive Dinge auf der Webseite des Standards gefunden. Zum einem gab es viele Features der Webseite. Darunter war die Suchfunktion, das ähnliche Layout zur Zeitung, das Design und die einfache Navigation zu den Rätseln ein großer Pluspunkt.

Ein großer Punkt der aber nicht als Usability Fehler gesehen werden kann ist die Werbung die gelegentlich erscheint. Viele der Tester/innen gaben ihre Frustration wegen der Werbung an. Weiters kann gesagt werden, dass die meisten Personen Probleme bei der Suche nach den Nachrichten der vergangenen Tage hatten.

4.2 Erfolgsraten der Aufgaben

	Person				
Probleme		1	2	3	4
Wohnungssuche	1				
Sudoku	2		X		X
Vergangene Nachrichten	3	X	X	X	X
Suche	4			X	X
Kommentarfunktion	5		X		

4.4 Positive Beobachtungen

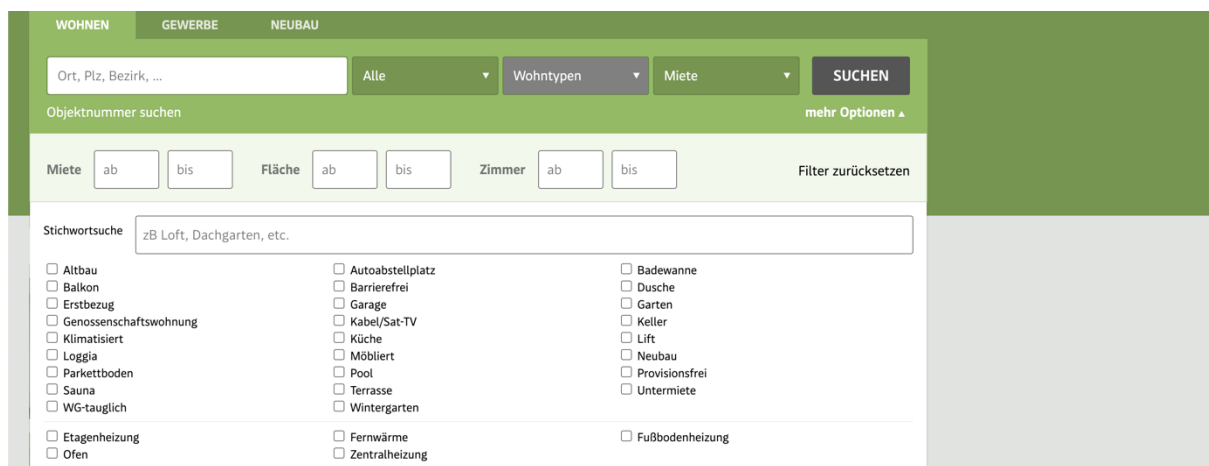
1. Die Testpersonen waren generell sehr zufrieden mit dem ästhetischen Design der Seite.
2. Durch die Hilfestellungen, die auf der Website des Standards zur Verfügung stehen konnten, die User einfach nach ihren Fehlern suchen und diese beheben.
3. Auf der Webseite des Standards gibt es eher selten Fehlermeldungen, dennoch sind diese sehr klar formuliert und helfen den Benutzer/innen weiter.
4. Dem User wird es sehr einfach gemacht aktuelle (heutige) Nachrichten zu lesen.

4.5 Beschreibung der Hauptprobleme

1. Hamburger-Menu-Icon
 - a. Das Icon, welches zu weiteren Abschnitten führt wird in der Desktop Ansicht leicht übersehen.
2. Navigieren zur Homepage
 - a. Nachdem sich die Testperson in einer Unterseite befindet, kann sie nicht wie erwartet über das Logo auf die Homepage zurücknavigieren und wird stattdessen auf eine andere Seite geleitet.
 - b. Im Allgemeinen erwarten Benutzer, dass sie mithilfe eines Logos, das auf jeder Seite angezeigt wird, zur Startseite einer Website navigieren können. Dies ist eine gängige Konvention und macht es Benutzern leicht, zum Ausgangspunkt einer Website zurückzukehren.



3. Suchfunktion bei Immobilien
 - a. Die Testpersonen können im ersten Schritt nur nach Art der Miete, Ort und Art der Wohnung filtern.
 - b. Es wäre sinnvoll dem User schon im ersten Schritt alle Filtermöglichkeiten zu geben. Damit weitere Probleme und Frustration vermieden werden können.



4. Keine Meldung bei Kommentar

- a. Generell werden beim Schreiben eines Kommentars keine Meldungen ausgegeben. Was zu einem Problem werden kann, weil der User dadurch nicht erkennt, ob das Kommentar gespeichert wurde.
- b. Den Status einer Website zu kennen, ist entscheidend für Benutzer, die sich darauf verlassen, um Informationen zu erhalten oder Aufgaben zu erledigen. Die Anzeige des Systemstatus einer Website kann auch dazu beitragen, Vertrauen und Glaubwürdigkeit bei den Benutzern aufzubauen. Darüber hinaus kann die Anzeige des Systemstatus einer Website dazu beitragen, Verwirrung und Frustration für Benutzer zu reduzieren.

5. Aufbau und Layout der Kommentare - Konsistenz

- a. Weiters ist der Aufbau der Kommentare nicht immer gleich, weil oft „Ausgewählte Stimmen“ angezeigt werden. Diese Inkonsistenz verunsichert den User, weil es danach aussieht als würde dieser eine Antwort zu einem bereits erstellten Kommentar posten. (Abbildung

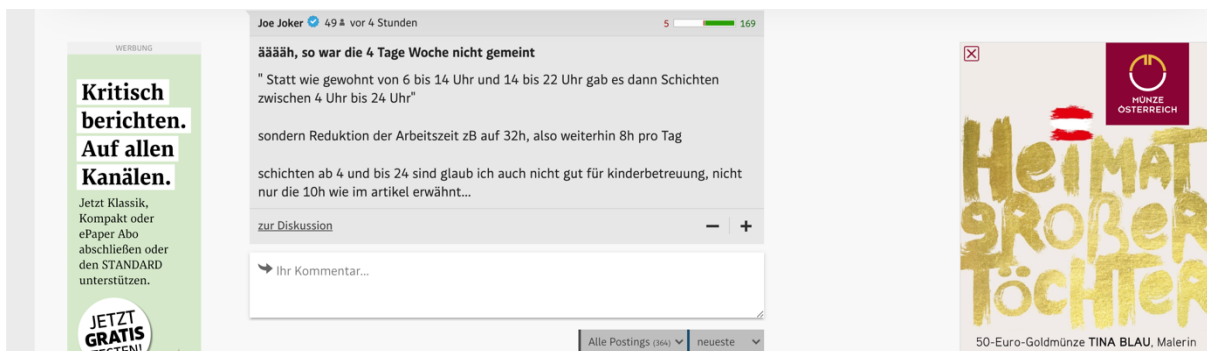


Abbildung 3 | Kommentarfunktion (aktuell)

6. Artikel der letzten Tage nachlesen

- a. Es ist nicht möglich einfach nach den Artikeln vom Vortag zu suchen. Das Datumsfeld funktioniert nicht nach den Erwartungen der User.



Abbildung 4 | Aktuelle & Vergangene Nachrichten

4.6 Gesamtliste aller gefundenen Probleme

1. Suchfunktion bei Immobilien
2. Navigation zur Startseite
3. Keine genaue Fehlermeldung bei den Kommentaren
4. Keine Meldung zum aktuellen Systemstatus bei den Kommentaren
5. Artikel nachzulesen ist unnötig kompliziert

- a. Das Datumsfeld sieht aus, wie ein Button hat aber keine Funktion – Frustriert damit die Nutzer
- 6. Hamburger-Menü-Icon ist zu klein
- 7. Chronologie ist für viele jüngere Nutzer nicht verständlich
- 8. Navigation zu anderen Unterseiten ist nicht immer eindeutig
 - a. Immosuche und Immobilien
- 9. Suche nach einem bestimmten Artikel
 - a. Bei der Suche nach Artikeln werden nur Ergebnisse aus den letzten 21 Tagen angezeigt.
 - b. Diese Information wird zu klein angezeigt
 - c. Viele Benutzer haben erwartet hier alle Ergebnisse angezeigt zu bekommen
- 10. Löschen oder Ändern eines Kommentars
 - a. Ist generell nicht einfach möglich und kann auch nicht vom User gelöscht oder geändert werden.
 - b. Konsistenz ist auch nicht bei allen Kommentarbereichen gleich. (Zuerst werden gehighlightete Kommentare angezeigt, dann das Kommentarfeld des Benutzers.
- 11. Suche nach Immobilien
 - a. Generell werden dem User zu Beginn nicht alle Filtermöglichkeiten angezeigt.
 - b. Wenn bei der Suche keine Ergebnisse gefunden werden gibt es zwar eine Fehlermeldung, welche jedoch leicht übersehen wird. Weiters werden einfach darunter irgendwelche Wohnungen angezeigt.
- 12. Bei bestimmten Seiten wie Immosuche ändert sich das Design
- 13. Konsistenz bei Postings und Kommentaren

5 Verbesserungsvorschläge

- 1. Hamburger-Menu-Icon
 - a. Statt diesem Hamburger-Menu-Icon könnten die Funktionen einfach auf den Navigationsbereich ausgelagert werden.

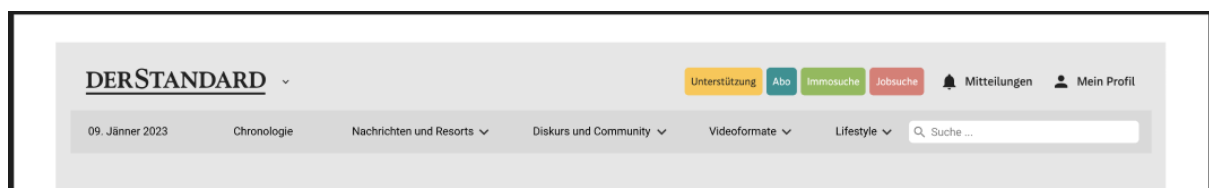


Abbildung 5 | Verbesserungsvorschlag Navigation

2. Navigieren zur Homepage
 - a. Die Navigation zur Homepage kann einfach gelöst werden, indem das Logo direkt auf die Startpage verweist.



Abbildung 6 | Aktuelle Logos und Navigation

3. Suchfunktion bei Immobilien
 - a. Filterfunktion soll gleich zu Beginn angezeigt werden.

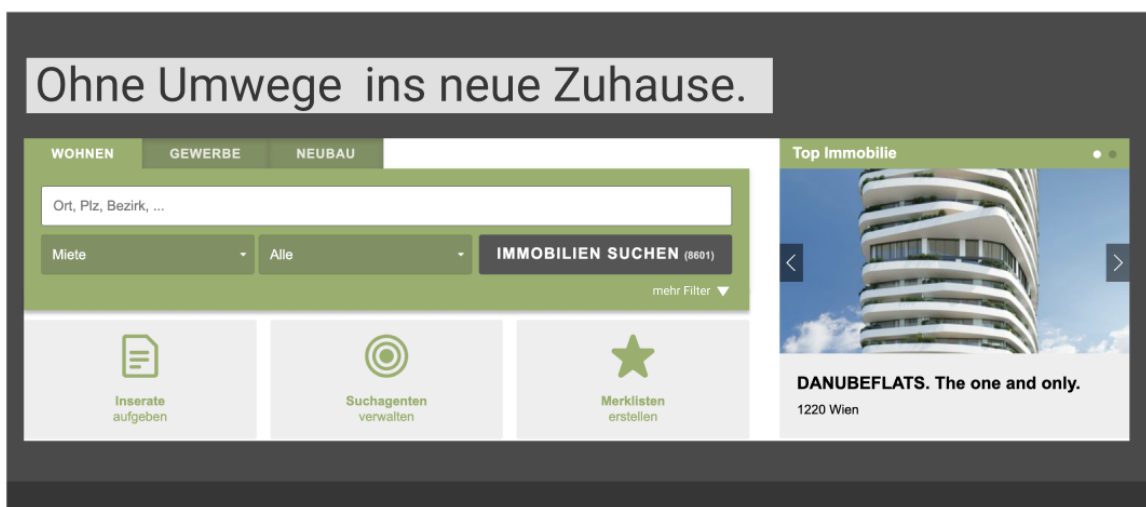


Abbildung 7 | Verbesserungsvorschlag Immosuche

4. Kommentare
 - a. Keine Funktionen wie Löschen und Bearbeiten

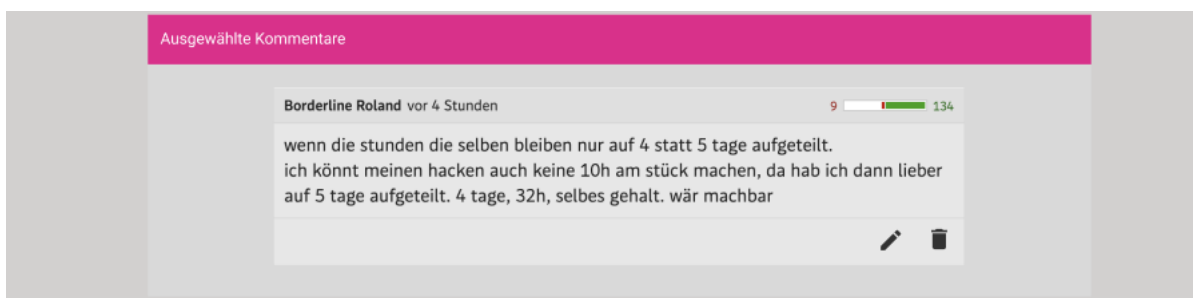


Abbildung 8 | Verbesserungsvorschlag Kommentare Bearbeiten

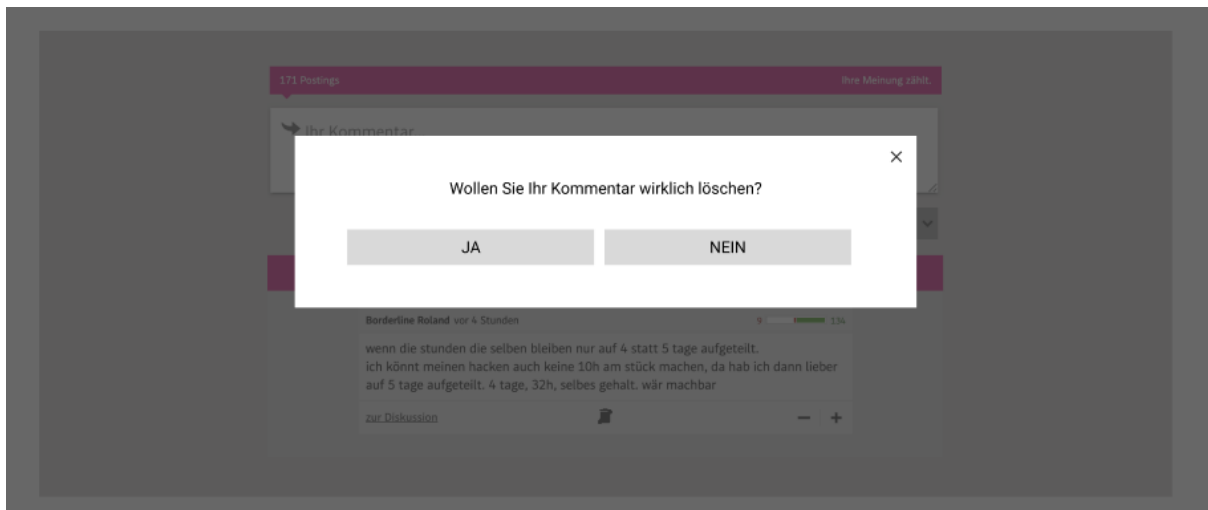


Abbildung 9 | Verbesserungsvorschlag Meldungen

5. Keine Meldungen

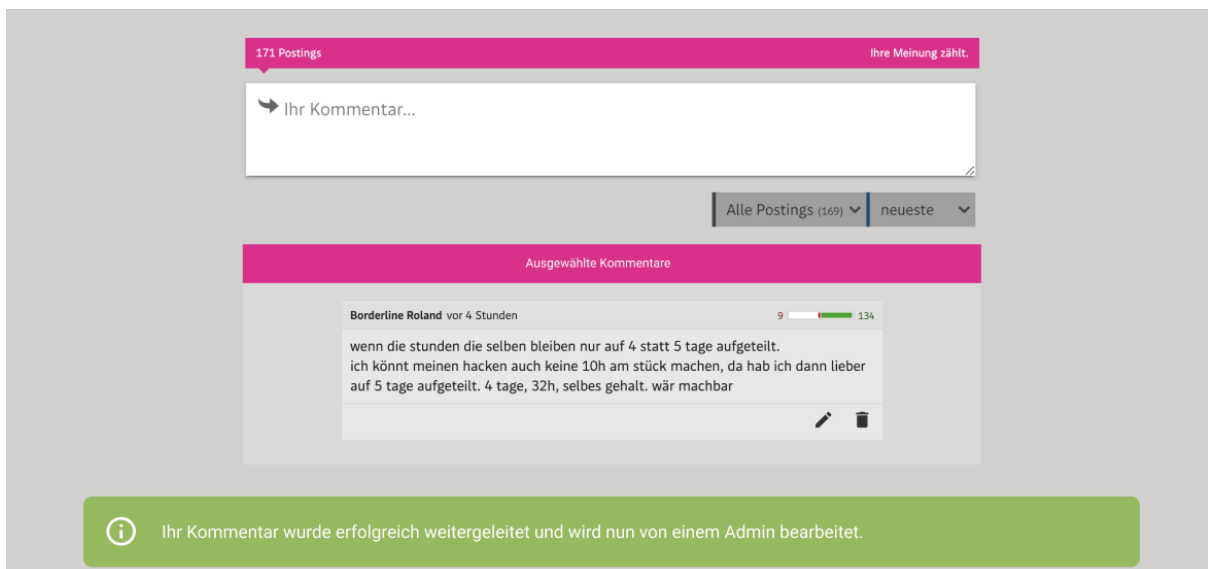


Abbildung 10 | Verbesserungsvorschlag Kommentar Systemstatus

6. Aufbau und Layout der Kommentare

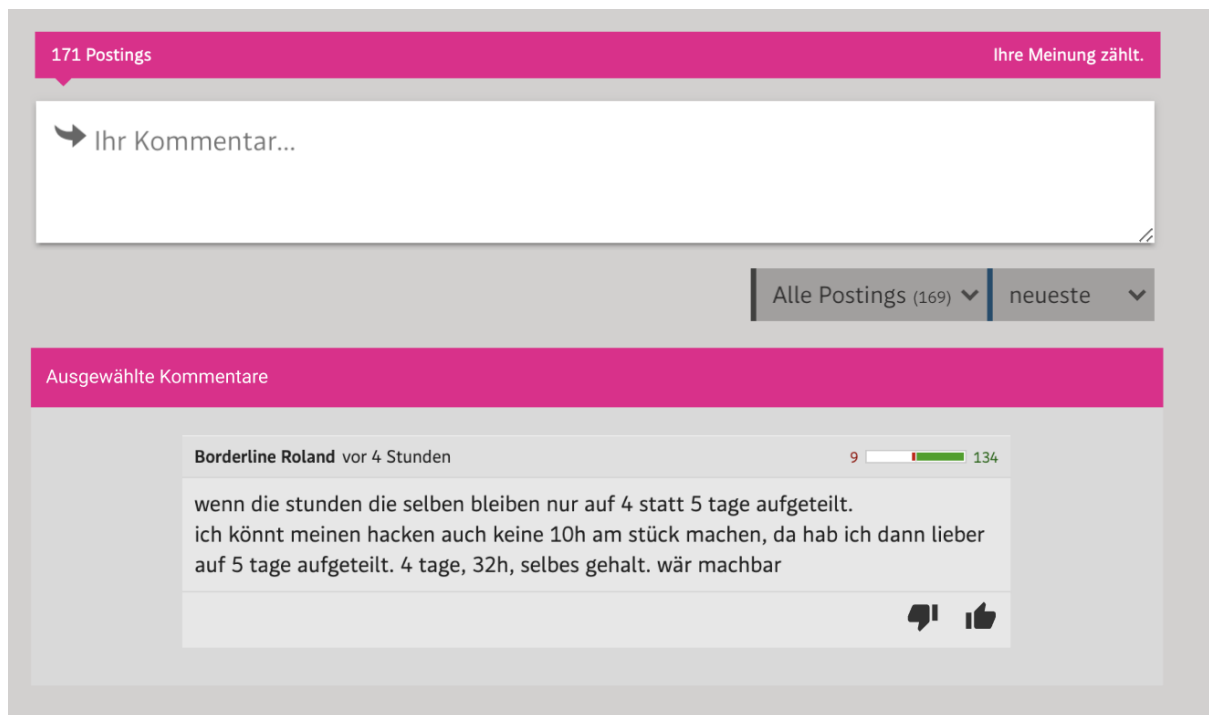


Abbildung 11 | Verbesserungsvorschlag Kommentarfunktion Layout

6 Abschließende Worte

Die Thinking Aloud Methode hat mir wertvolle Einblicke in die User Experience der Website des Standards geliefert. Die Aussprache der Gedanken der Teilnehmer bei der Interaktion mit der Website vermittelt mir ein tieferes Verständnis. Die während der Testsitzungen gesammelten Informationen haben es mir ermöglicht, Verbesserungen im Bereich des Designs der Website zu identifizieren und Empfehlungen zu einer besseren Usability zu geben.