



Fragebögen



WANN:	Frühe Prototypen, Zwischenversionen, fertige Produkte
WER:	Repräsentative Nutzer + Testleiter, Usability Experte für die Konstruktion
DAUER:	Ca. 10 Min. pro Nutzer
WOMIT:	Papier und Stift, digitales Fragebogen-Tool, Statistiksoftware, Software für Tabellenkalkulation

Mit Fragebögen (schriftliche Befragung, Umfrage) können leicht viele Daten erhoben und statistisch ausgewertet werden. Im Fokus stehen dabei die Meinungen und Bewertungen des Nutzers zu einem System. Im Gegensatz zum Interview können aufwandsarm viele Nutzer befragt werden. Die Antworten können leicht zwischen Nutzergruppen sowie zwischen Versionen eines Systems verglichen werden.

Typische Fragen:

„Welchen Gesamteindruck haben unsere Kunden von unserer Website?“

„Hat sich die letzte Version unserer App verbessert?“

SCHRITT 1: AUSWAHL

Für welchen der zahlreichen Fragebögen zu Usability und User Experience Sie sich entscheiden, hängt von der Fragestellung und der verfügbaren Zeit des Nutzers, aber auch des Testleiters ab (siehe Rückseite für eine kleine Auswahl an Fragebögen). Wir empfehlen, vorhandene Fragebögen zu nutzen, da die Entwicklung eines eigenen Fragebogens sehr aufwändig ist und hohe Expertise erfordert.

SCHRITT 2: DURCHFÜHRUNG

Online oder klassisch auf Papier? Online-Fragebögen haben gegenüber Papier-Versionen den großen Vorteil, dass die Daten nicht erst digitalisiert werden müssen. Wird der Online-Fragebogen z.B. über eine Mailingliste verschickt, sollten Sie sich auf eine geringe Rücklaufquote einstellen. Wird der Fragebogen im Beisein eines Testleiters ausgefüllt – ob auf Papier oder digital – so können Sie sicherstellen, dass alle Fragen beantwortet werden.

SCHRITT 3: AUSWERTUNG

Trotz vorhandener Auswertungsschemata bei diversen Fragebögen gilt, dass die Erstellung und die Auswertung von Fragebögen Kenntnisse in Testtheorie und Statistik erfordern.

VORTEILE DER METHODE

- Schnell und kostengünstig umsetzbar
- Eigenständige Methode, wird aber häufig kombiniert mit Usability-Tests
- Zahlreiche standardisierte Fragebögen stehen zur Verfügung

CHECKLISTE

- Bei Auswahl oder Konstruktion eines Fragebogens sollten Sie überlegen, welche Informationen Sie benötigen und wie Sie die erhobenen Daten auswerten möchten.
- Machen Sie einige Probedurchläufe, um die Verständlichkeit der Instruktionen und den zeitlichen Rahmen zu überprüfen.
- Einige Fragebögen zu Usability und User Experience sind frei verfügbar (siehe Rückseite).
- Gewährleisten Sie Anonymität und Datenschutz der Nutzer, die Ihren Fragebogen ausfüllen!
- Wenn Sie Ihren Fragebogen online zugänglich machen und hierfür einen Anbieter nutzen wollen, achten Sie darauf, dass das von Ihnen benötigte Frageformat unterstützt wird.
- Wenn Sie Ihre Fragebögen digital verteilen, sollten Sie im Team klären, ob Sie Ihre schützenswerten Daten auf eigenen Servern speichern wollen.

www.kompetenzzentrum-usability.digital



Probieren Sie es jetzt aus!

SCHRITT 1: TESTEN SIE VERSCHIEDENE FRAGEBÖGEN

meCUE:

<http://mecue.de/>

SUS:

<http://www.measuringu.com/sus.php>

(deutsch: <https://blog.seibert-media.net/blog/2011/04/11/usability-analysen-system-usability-scale-sus/>)

SUMI:

<http://sumi.uxp.ie/de/>

AttrakDiff:

<http://www.attrakdiff.de/>

Isonorm-Fragebogen:

<http://people.f3.htw-berlin.de/Professoren/Pruemper/instrumente.html>

ERLÄUTERUNGEN ZU IHRER AUFGABE

Sie haben sich eine App heruntergeladen? Sie sind auf eine neue Website gestoßen? Sie wollen etwas online bestellen? Oder haben Sie ein eigenes System entwickelt und wollen es testen?

Nutzen Sie gleich die Gelegenheit – und füllen Sie jetzt die Fragebögen im linken Kasten aus.

RÜCKBLICK

Bitte reflektieren Sie kurz folgende Fragen:

- Wie lange haben Sie für den jeweiligen Fragebogen benötigt?
- Gab es Fragen, die Sie leichter beantworten konnten als andere?
- Welcher Fragebogen würde bei Ihrer Software am besten passen?

SCHRITT 2: FORMULIEREN UND ÜBERPRÜFEN SIE EIGENE FRAGEN

Haben Sie die Fragen genau und eindeutig gestellt?

Haben Sie die Fragen in einer einfachen, klaren, direkten Sprache gestellt?

Haben Sie die Fragen kurz (Daumenregel: max. 20 Wörter) formuliert?

Haben Sie doppelte Verneinungen vermieden?

Haben Sie Suggestivfragen vermieden?

Haben Sie Fragen ausgeschlossen, die von fast jedem bzw. niemandem bejaht oder verneint würden?

Haben Sie pro Frage nur ein Thema/ einen Gedanken aufgeführt?

Haben Sie die Fragen in einer sinnvollen Reihenfolge präsentiert (vorangehende Fragen können Antworten auf nachfolgende Fragen beeinflussen)?

Haben Sie offene oder geschlossene Fragen gestellt?
Geschlossene Fragen schränken die Antwortmöglichkeiten ein, der Nutzer setzt ein Kreuz an entsprechender Stelle. Dies verhindert zwar den Zugang zu neuen Informationen, macht die Antworten aber vergleichbar und leichter auswertbar. Offene Fragen können umständlicher in der Auswertung sein, ermöglichen dem Nutzer aber, in eigenen Worten Bewertungen abzugeben.

ERLÄUTERUNGEN ZU IHRER AUFGABE

Stellen Sie sich vor, eine Person benutzt Ihre Lieblings-App zum ersten Mal. Sie haben die Möglichkeit, dieser Person nach der ersten Nutzung zwei Fragen zu stellen. Welche Fragen würden Sie stellen?

(1) _____

(2) _____

Bitte lesen Sie sich die Checkliste im linken Kasten durch. Gehen Sie Ihre gerade formulierten Fragen erneut durch und ändern Sie ggf. hier Ihre Formulierungen.

(1) _____

(2) _____

WEITERFÜHRENDE INFOS

Einen umfangreichen Überblick zum Erstellen eines eigenen Fragebogens liefert folgendes Buch: Moosbrugger, H., & Kelava, A. (2012). Testtheorie und Fragebogenkonstruktion. Berlin, Heidelberg: Springer-Verlag Berlin Heidelberg