

# BENUTZERBEFRAGUNG MITTELS FRAGEBÖGEN

## KURZBESCHREIBUNG

Mit einer Benutzerbefragung lässt sich die subjektive Zufriedenstellung von Benutzern ermitteln. Auch Gründe für eine mangelnde Zufriedenstellung können erhoben werden. Bei der Durchführung kann man sich unterschiedlichen Fragebögen bedienen (abhängig vom gewünschten Ziel). Zur Messung von Usability haben sich folgende Fragebögen bewährt:

- Software Usability Measurement Inventory (SUMI)
- AttrakDiff
- ErgoNorm



## ERGEBNIS

Abhängig vom Fragebogen, erhält man Aussagen über die Usability bzw. die pragmatische und hedonische Qualität des bewerteten Produkts.

## VORAUSSETZUNGEN

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| <b>Voraussetzungen/Projektstand</b> | Alle Projektphasen   |
| <b>Benötigte Ressourcen</b>         | Durchführende Person mit Basis-Usability-Know-how.<br>Fragebogenteilnehmer (abhängig vom Fragebogen ca. 10-30 Teilnehmer). Die befragten Benutzer müssen repräsentativ sein.<br>Es muss ein Prüfgegenstand vorhanden sein. |
| <b>Zeitaufwand</b>                  | abhängig vom Fragebogen  |
| <b>Hilfsmittel</b>                  | Stifte zum Ausfüllen der Fragebögen, gedruckte Fragebögen, Online-Fragebögen   |
| <b>Sonstige Anmerkungen</b>         | Die durchführenden Personen sollten sich mit dem Fragebogen auskennen, damit etwaige Unklarheiten, organisatorische Fragen oder Verständnisfragen geklärt werden können.   |

## SO FUNKTIONIERT'S

### Vorbereitung

Wählen Sie einen geeigneten Fragebogen aus. Manche Fragebögen fokussieren dabei mehr die Usability, andere wiederum berücksichtigen die Attraktivität eines Prüfgegenstandes.

Die Befragten müssen sich zuvor mit dem zu testenden Prüfgegenstand auseinandergesetzt haben. Dazu eignet sich z.B. eine simulierte Aufgabenerledigung am Testobjekt.

### Durchführung

Beachten Sie die Durchführungshinweise der jeweiligen Fragebögen. Stellen Sie außerdem sicher, dass die Befragungsteilnehmer ungestört, unbeobachtet und anonym an den Fragebögen arbeiten können. Die Teilnehmer müssen genügend Zeit haben, um den Fragebogen vollständig auszufüllen.

### Literaturhinweise

Bezugsquelle für SUMI: <http://sumi.ucc.ie/>

Bezugsquelle für AttrakDiff: <http://attrakdiff.de>

Bezugsquelle für ErgoNorm: [http://www.dakks.de/sites/default/files/71\\_sd\\_2\\_007\\_leitfaden\\_usability\\_1.3.pdf](http://www.dakks.de/sites/default/files/71_sd_2_007_leitfaden_usability_1.3.pdf) (Kapitel 7.3)