

# FEEDBACK-ANALYSE

## KURZBESCHREIBUNG

Bei Anwendungen, die bereits in Benutzung sind und deren Usability verbessert werden soll, ist es sinnvoll, das Feedback der Anwender einzuholen, um etwaige Fehlerquellen und Nutzungshindernisse zu identifizieren. Die Feedback-Analyse bietet die Möglichkeit, schnell und einfach Rückmeldungen zu erhalten. Dabei können mehrere Quellen zur Analyse genutzt werden:



- Rückmeldungen über E-Mail-Kontakt zum Kundencenter
- Anfragen in der Service-Hotline/Support
- Feedback-Instrumente auf Webseiten (z. B. Bewertungen oder offenes Feedback)
- Anfragen über Vertrieb (bei Software-Produkten)
- Feedback in Social Media und Online-Foren

## ERGEBNIS

**Nutzungshemmnisse:** Bei welchen Anwendungsfällen haben Nutzer Probleme mit der Anwendung?

**Stimmungsbild:** Welche Einstellung (positiv/negativ) haben die Nutzer zur Anwendung?

## VORAUSSETZUNGEN

<b>Voraussetzungen/Projektstand</b>	Anwendung muss im Markt sein und relevante Menge an Feedback erzeugen. Während aller Projektphasen einsetzbar.
<b>Benötigte Ressourcen</b>	1 Experte
<b>Zeitaufwand</b>	Zeitaufwand für die Auswertung ist abhängig von der Datenmenge
<b>Hilfsmittel</b>	z. B. Microsoft Excel zur Dokumentierung
<b>Sonstige Anmerkungen</b>	Ziel ist es, das Feedback kontinuierlich zu berücksichtigen

## SO FUNKTIONIERT'S

### Vorbereitung

1. Identifizierung von bereits vorhandenem Feedback, z. B. Call-Center, Hotline, Service-Mitarbeiter, Kundencenter usw.
2. Einrichtung von Feedback-Tools, z. B. innerhalb einer Website  
(Anbieter: z. B. <https://usabilla.com/de> )

### Durchführung

1. Erfassung aller Feedbacks in einem Dokument oder Datenbank
2. Kategorisierung nach Themen
3. Gewichtung nach Relevanz
4. Berücksichtigung in der Überarbeitung/Verbesserung der Anwendung
5. Kontinuierliche Analyse des weiter eingehenden Feedbacks

### Rahmenbedingungen

Entscheidend bei der Verwendung von Feedback-Analyse ist, dass die Stichprobe der untersuchten Rückmeldungen ausreichend groß ist, um statistisch signifikante Aussagen liefern zu können.

### Literaturhinweise

[http://de.wikipedia.org/wiki/Feedback\\_Analytics](http://de.wikipedia.org/wiki/Feedback_Analytics)