



## 1 Zweck der Befragung - Anleitung für die Durchführung

### 1.1 Warum eine Benutzerbefragung zu Software?

Der Fragebogen im Abschnitt dient dazu, mithilfe derjenigen, die eine Software tatsächlich nutzen, festzustellen, ob die Nutzung zufriedenstellend ist oder eher nicht. Mögliche Probleme mit einer Software kennen die Nutzer selbst am besten. Deshalb ist es kostengünstig und effizient, die Nutzer selbst zu fragen. Der Fragebogen dient dazu, ein erstes Stimmungsbild bei den Nutzern zu erhalten, um möglichen Handlungsbedarf für eine Verbesserung rasch zu erkennen. Das Ausfüllen des Fragebogens nimmt maximal 10 Minuten in Anspruch. Weiterhin kann der Fragebogen zur ergänzenden Beurteilung der Bedingungen am Bildschirmarbeitsplatz für die Software-ergonomischen Aspekte eingesetzt werden.

### 1.2 Vorgehen bei der Benutzerbefragung

#### 1.2.1 Vorbereitung der Benutzerbefragung

- Legen Sie fest, für **welche Software** die Befragung stattfinden soll. Idealerweise führen Sie die Befragung für die Software durch, mit der die jeweilige Zielgruppe primär ihre vorgesehenen Arbeitsaufgaben erledigt.
- Legen Sie fest für **welche Nutzergruppe(n)** die Befragung stattfinden soll. Wählen Sie hierzu z. B. Mitarbeiter aus einem Bereich, die mit der gleichen Arbeitsaufgabe unter Verwendung der selben Software beauftragt sind.
- Legen Sie fest **wer und wie viele Teilnehmer** an der Befragung teilnehmen sollen. Grundsätzlich gilt, je mehr Teilnehmer pro Nutzergruppe Sie befragen, umso repräsentativer ist das Ergebnis. Mehr als 25 Personen brauchen jedoch nicht befragt werden. Die Namen der Befragten werden nicht dokumentiert, nur die Zugehörigkeit zur Nutzergruppe ist wichtig.
- Dokumentieren Sie die **eingesetzte Hardware** (z.B. Bildschirm, Rechner, Eingabegeräte).

Sie haben die Möglichkeit, den Fragebogen als online-Werkzeug einzusetzen. Zu diesem Zweck lesen Sie Abschnitt 1.2.2.. Alternativ kann der Fragebogen auch in Papierform verwendet werden, lesen Sie hierzu Abschnitt 1.2.3..

#### 1.2.2 Durchführung der Benutzerbefragung als online-Version

- Melden Sie sich als Befragungsleiter beim Online-Fragebogen-Tool an. Details zur Programmbenutzung finden Sie dort: <http://www.c2web.de/quest>
- Erklären Sie den Befragten den Zweck des Fragebogens in einem Vor-Ort-Termin (vgl. Abschnitt 1.1). Erläutern Sie das Vorgehen der Befragung (Zusendung des Online-Fragebogens per E-Mail und Auswertung).
- Nach Abschluss der Befragung bedanken Sie sich bei den Teilnehmern und informieren grundsätzlich zu den Ergebnissen.



### 1.2.3 Durchführung der Benutzerbefragung in Papierform

- Erklären Sie den Befragten den Zweck des Fragebogens (vgl. Abschnitt 1).
- Lassen Sie die Befragten selbstständig den Fragebogen ausfüllen und erläutern Sie zu Beginn, dass das Ausfüllen max. 10 Minuten Zeit in Anspruch nimmt.
- Prüfen Sie die ausgefüllten Fragebögen auf Vollständigkeit.
- Bedanken Sie sich bei den Befragten und nehmen Sie die ausgefüllten Fragebögen wieder an sich.
- Erfahrungsgemäß ist eine Nummerierung der Fragebögen für die spätere Bearbeitung sinnvoll.

### 1.2.4 Auswertung der Benutzerbefragung

- Sortieren Sie die Fragebögen ggf. nach Nutzergruppe.
- Bilden Sie jetzt die arithmetischen Mittelwerte für alle Fragen einer Kategorie pro Fragebogen und bilden Sie die Gesamtnote. Verwenden Sie hierzu z. B. das Arbeitsblatt „Auswertungshilfe 1“.
- Für alle ausgefüllten Fragebögen einer Nutzergruppe bilden Sie die arithmetischen Mittelwerte der einzelnen Kategorien (siehe „Auswertungshilfe 1“). Verwenden Sie hierzu z. B. das Arbeitsblatt „Auswertungshilfe 2“.
- Stellen Sie die ermittelten Werte dar.