

# Interviews & Fragebögen

**Johannes & Timothy**

# Übersicht

---

- Allgemeines Verständnis
  - Vor- und Nachteile Fragebögen/Interviews
- Interviews in der Usability
- Fragebögen in der Usability
- Kontextuelle Interviews im Detail
- Fragebögen im Detail
- Quellen

# Allgemeines Verständnis

---

- Was heißt Interview?
  - Lat. Intervidere
  - Frei Übersetzt: sich gegenseitig (kurz) sehen
- Wozu dienen Interviews/Fragebögen?
  - Erfassung von Einstellungen, Meinungen, Interessen und psychologische Merkmale

# Allgemeines Verständnis

---

- Warum sind sie wichtig?
  - Um herauszufinden wie ein Produkt/Ereignis wahrgenommen wird
- Wann setzt man was ein?
  - Fragebögen, wenn man eine große Zahl an Meinungen erfassen möchte
  - Interviews bei besonderen Personen (z.B. Politiker, Experten usw.)  
bzw. bei kleineren Gruppen

# Allgemeines Verständnis

---

- Was gibt es zu beachten?
  - Fragebögen und Interviews vor dem Einsatz testen
- Unterscheidung von Interview und Umfrage
  - Umfrage: gleiche Fragen werden mehreren Personen gestellt
  - Interview: ist auf Person zugeschnitten

# Allgemeines Verständnis

---

- Was für Arten von Interviews bzw. Fragebögen gibt es?
  - Interview
    - Viele Arten
    - Kontextuelles Interview
  - Fragebögen
    - Digital, Analog
    - Standardisiert
    - Teilstandardisiert
    - Normiert

# Vor- und Nachteile von Fragebögen

---

## - Vorteile

- Geringer Personalaufwand
- Wenn digital, sehr leichte Auswertung

## - Nachteile

- Unsicherheit bei Verständnisfragen
- Mittlere Möglichkeit wird als normal/standard angesehen
- Absichtliche Verfälschung
- Unklare Antwortmöglichkeiten (z.B. sehr oft, oft, selten, nie)

# Vor- und Nachteile von Interviews

---

## - Vorteile

- Mimik und Gestik können beobachtet und bewertet werden
- Unklarheiten können direkt verbessert werden
  - Fragestellung oder Antwort

## - Nachteile

- Hoher Zeit und Personalaufwand
- Aufregung der Befragten -> unklares Ergebnis



# Fragebögen in der Usability

---

- Tester benutzt Objekt und gibt anschließend Meinung wieder
- Von Usability-Spezialisten für (potentielle) Nutzer
- Selbst erstellt oder standardisiert
- Wann eingesetzt?
  - Erfragung von Nutzereigenschaften
  - Evaluation von Prototypen
  - Projektabschließende Bewertung

# Interviews in der Usability

---

- Telefonisch oder Face-to-Face
  - In ruhiger Umgebung
- Kontextuelle Interviews
  - Tester benutzt objekt in typischer Umgebung mit Umweltreizen (z.B. im Büro mit Telefon klingeln usw.)
- Kann immer eingesetzt werden

**Beides kann zur Erstellung von Personas dienen**

# Interviews & Fragebögen

**Wie macht man es richtig?**

# Kontextuelle Interviews



# Kontextuelle Interviews

---

- Nutzer wird im tatsächlichen Nutzungskontext beobachtet
- Nutzer können beim Fehler machen beobachtet werden  
(Mimik, Gegenfragen)
- Probleme, die durch das Umfeld entstehen, können auch aufgedeckt werden (reale Bedingungen, Möglichkeit zu googlen?)

# Worauf muss man in der Vorbereitung achten?

---

- Testpersonen sollten tatsächlichen Anwendern entsprechen (Personas)
- Ausreichend Testpersonen (3 pro Typ)
- Gut vorbereiteter Interviewer mit strukturierten Fragen
- Prototyp sollte an den zu testenden Stellen zuverlässig funktionieren

# Aufbau des Interviews

---

- Einleitung
  - Vertrauen aufbauen, warm werden
  - Grundeinstellung zu einem Produkt dieser Art herausfinden
  - Den Interviewten leicht an das Produkt heranzuführen



# Aufbau des Interviews

---

- Hauptteil
  - Fachliche & konkrete Fragen und Aufgaben stellen
- Schluss
  - Kernergebnisse zusammenfassen
  - Möglichkeit zur Reflektion bieten

# Wie kommt man an “echtes” Feedback?

---

- Verdeutlichen, dass man von der Kritik nicht persönlich gekränkt ist
- Und es kein Wettkampf ist, sondern die persönliche Meinung zählt
- Selber sollte man keine persönliche Meinung einfließen lassen

# Fragen richtig stellen

---

- Einfache Fragen stellen
- In konkrete Situation versetzen
- Möglichst ungestützt und offen fragen
- Bei Bedarf nur schrittweise zum Ziel geleiten, nicht direkt alles erklären
- Pausen aushalten (Testperson ist nervös, selber Ruhe ausstrahlen)

# Fragen richtig stellen

---

- Dinge am Prototypen zeigen lassen
- Hypothetische Fragen vermeiden
- Frage immer nach den Gründen für Verhaltensweisen und Abläufen (Warum?)
- Nicht das Produkt oder den Sinn des Interviews anzweifeln
- Alle Fragen stellen um alle Antworten zu bekommen ;)

# Fragebögen

*„Antworten geben ist nicht schwer  
- Fragen stellen dagegen sehr.“*

# Zu Beginn

---

- Begrüßen (persönliches Gefühl vermitteln)
- Einführen in die Thematik
- Motivation herausstellen (Nutzen)
- Aufzuwendende Zeit herausstellen
- Datenschutz erwähnen

# Fragenarten

---

- Geschlossene Fragen (Vorgegebene Antwortmöglichkeiten)
- Offene Fragen (Freie Eingabe)
- Bewertungsfragen (1-5)
- Filterfragen (Ja / Nein)
- Demografische Fragen (Fragen, um den Befragten einzuordnen)

# Achtung bei Fragen!

---

Tipps für Interviewfragen gelten auch bei Fragebögen, aber:

- Testpersonen können keine Gegenfragen stellen
- Testpersonen können jederzeit aus der Befragung fliehen

Deshalb:

- Fragen einfach und eindeutig formulieren
- so kurz wie möglich, aber so lang wie nötig gestalten



**Vielen Dank für die  
Aufmerksamkeit!**

**Fragen? :)**

# Quellen

---

<http://usability-toolkit.de/usability-methoden/umfrage/>

<http://usability-toolkit.de/usability-methoden/interview/>

<https://de.wikipedia.org/wiki/Interview>

<https://de.wikipedia.org/wiki/Fragebögen>

<https://www.usability.de/leistungen/methoden/kontextuelle-interviews.html>

# Quellen

---

<http://www.user-experience-blog.de>

<http://www.feedbackstr.com>