

Online-Befragung als neues Instrument zur Beurteilung der Benutzerfreundlichkeit interaktiver Software am Beispiel einer Internet-Anwendung

*Michael Richter*¹

Die Software-Ergonomie befasst sich als interdisziplinärer Forschungsbereich mit der Benutzerfreundlichkeit (Usability) interaktiver Software. In der software-ergonomischen Praxis werden Evaluationsmethoden zur Beurteilung der Benutzerfreundlichkeit von Software eingesetzt, unter anderem Benutzerbefragungen anhand standardisierter Fragebögen. Ein solcher Fragebogen wurde nun erstmals in eine Online-Version umgesetzt. Es handelt sich dabei um den ISONORM 9241/10 von Prümper & Anft (1997), der gemäss seiner Autoren eine Operationalisierung der sieben Kriterien zur benutzerfreundlichen Dialoggestaltung in ISO 9241 Teil 10 (ISO, 1996) darstellt.

Der neue Online-Fragebogen wurde mit einer Papierversion verglichen, um allfällige Unterschiede festzustellen. Im Rahmen einer Beurteilung der Internet-Anwendung 'Telebanking' der schweizerischen Grossbank UBS, wurde im Anschluss an einen Pilotversuch mit Mitarbeitern eine Benutzerbefragung durchgeführt. Dazu wurden parallel drei Befragungen eingesetzt: schriftlich, online über das Internet und online über das bankeigene Netzwerk (Intranet). Der schriftliche Fragebogen wurde den Mitarbeitern an den Arbeitsplatz zugestellt. Für die beiden Online-Befragungen wurden die Versuchspersonen per E-Mail aufgefordert, eine Website mit dem Fragebogen anzuwählen und diesen dort online auszufüllen. In allen drei Befragungen wurde derselbe Fragebogen mit insgesamt 40 Beurteilungs-Items verwendet; unterschiedlich war einzig die Befragungsart (schriftlich oder online).

Insgesamt nahmen 137 Mitarbeiter der UBS an den Befragungen teil (8 Frauen und 129 Männer). Das Durchschnittsalter der Befragten lag bei 34.7 Jahren. Sie benutzten Computer im Mittel seit 11 Jahren und 1 Monat, durchschnittlich während 29.3 Stunden pro Woche.

Die Ergebnisse der drei Befragungen wurden auf Unterschiede überprüft. Es konnte kein statistisch signifikanter Effekt der Befragungsart (schriftlich oder online)

¹ UBS AG
Postfach, CH-8098 Zürich
Tel. +41 1 236 73 06
E-Mail: michael.richter@ubs.com

auf die Gesamtbeurteilung durch die Benutzer festgestellt werden. Alle drei Befragungen führten zu gleichen Aussagen bezüglich der Benutzerfreundlichkeit der Software. Bezüglich Häufigkeit der Computerbenutzung und Erfahrung mit dem Internet gaben die Teilnehmer der schriftlichen Befragung hingegen durchschnittlich tiefere Werte an als jene der beiden Online-Befragungen. In einer Faktorenanalyse der ISONORM-Items konnten die sieben ISO-Kriterien als Faktoren repliziert werden. Die innere Konsistenz der ISONORM-Items war in allen drei Befragungen hoch (Cronbachs alpha über 0.9).

Mit der vorgestellten Methode wird die Beurteilung von Internet-Anwendungen mit geringem Aufwand direkt durch die Benutzer zuhause möglich. Das neue Instrument Online-Befragung kann auch für zukünftige Anwendungen gemäss dem geschilderten Vorgehen eingesetzt werden.