



Usability von Online-Fragebögen

Meinold T. Thielsch



Einführung

In zunehmendem Maße werden Befragungen über das Internet durchgeführt – so hat beispielsweise der Anteil der online durchgeführten quantitativen Interviews in der Marktforschung von 3 % im Jahr 2000 auf 16 % im Jahre 2004 zugenommen [1]. Das „neue Medium“ World Wide Web bietet eine Reihe von Möglichkeiten für psychologische Befragungen, bringt aber auch neue, medienbedingte Probleme mit sich.

Für die methodische Durchführung von Online-Befragungen finden sich eine Reihe von Empfehlungen und Standards [siehe beispielsweise 2,3,4], die technische Umsetzung erfolgt gegenwärtig allerdings über viele verschiedene Wege – eine einheitliche Vorgehensweise in der Programmierung scheint noch in weiter Ferne. In der Konsequenz ist selbst bei Einhaltung methodischer Empfehlungen die optische Darstellung der Fragebögen oft nicht optimal.

Im Gegenteil: In vielen Online-Befragungen fehlen wichtige Funktionen oder sind Items derart dargeboten, dass den Probanden die Beantwortung erschwert wird. Dies führt u.a. zu höheren Abbruchquoten [5,6] und schlechterer Datenqualität [6]. Die Wichtigkeit eines benutzerfreundlichen Designs von Web-Befragungen wird von den meisten anerkannten Online-Forschern betont. Bei einer konsequenten Gestaltung angepasst an die Eigenheiten des Mediums können hohe Ausschöpfungsraten, niedrige Nonresponseraten, zuverlässige Antworten und aussagefähige Ergebnisse erzielt werden.

Usability definiert sich aus den beiden Aspekten der Bereitstellung angemessener Funktionalität sowie der effizienten Bedienbarkeit der Funktionen. Einige der hier genannten Beispiele gehen darüber hinaus auf Aspekte der Prozessgestaltung ein. Es soll ein Überblick über zentrale Merkmale eines benutzerfreundlichen Online-Fragebogens gegeben werden, dabei sind die Aspekte unten den entsprechenden Teilen der DIN ISO 9241-10 zur Gestaltung benutzerfreundlicher Dialogschnittstellen zugeordnet.

Prozessgestaltung

Einige Aspekte lassen sich besser der Prozessgestaltung als der eigentlichen graphischen Fragebogenerstellung zuordnen, sind aber dennoch wichtig für die Benutzbarkeit:

Bei der Festlegung der **Feldzeit** sollte darauf geachtet werden, dass alle Mitglieder der Zielgruppe auch die Chance haben an der Befragung teilzunehmen. Bei sehr kurzen Feldzeiten ist eine erhebliche Unterrepräsentierung von Selten-Nutzern („Light-User“) zu erwarten. Die Feldlaufzeit sollte daher mindestens eine Woche betragen, je nach Zielgruppenzusammensetzung ggf. mehr.

Die Programmierung des Fragebogens sollte die Teilnahme auf möglichst vielen verschiedenen Plattformen und mit möglichst allen gängigen Browsern gestatten. **Plattformunabhängigkeit** ist ein zentraler Aspekt - bei Problemen hier kommt es schnell zur Frustration der Nutzer und auch entsprechenden Äußerungen in Foren etc., was dem Gelingen der Befragung und dem Ansehen der Durchführenden abträglich ist.

Ein weiterer technischer Aspekt ist die **Usability der Webadresse** (URL) des Fragebogens: Die Nutzer werden sich www.brot-befragung.de wesentlich besser merken können als <https://www.uni-muenster.de/psychologie/lehrstuhl2/ws05/brot/befragung.html>.

Ein wichtiger Aspekt ist neben einer benutzerfreundlichen auch eine ansprechende Gestaltung des Fragebogens. Aspekte der ästhetischen Gestaltung von Webseiten finden zunehmend Beachtung, Donald Norman postuliert daher in seinem Buch „**Emotional Design**“ [7]: „Attractive things work better!“

Ein Online-Fragebogen sollte ergo auch Elemente enthalten, die seine ästhetische Wahrnehmung verbessern. Dies wird z.B. durch die Anpassung des Fragebogens an das Corporate Design des Auftraggebers oder den gezielten Einsatz von Farb- und Formelementen erreicht.

Die 10 wichtigsten Aspekte & Funktionen

Natürlich ist es schwer zu bestimmen, welche Funktionen die 10 wichtigsten sind, vor allem da die Gestaltung der Befragung sich stets an Inhalten, Zielgruppe und Auftraggeber orientiert. Dennoch werden einige Aspekte zur Gestaltung von Online-Fragebögen immer wieder forschungsseitig genannt, die zentralen 10 sollen im folgenden aufgezählt werden:

1. Plattform- und Browserunabhängigkeit



2. Einfach verständliche Instruktionen
3. Nennung eines Ansprechpartners
4. Verständliche Fehlermeldungen
5. Fortschrittsbalken
6. Die Itemdarstellung ist optimiert (z.B. durch Schattierung)
7. Multimediale Elemente (Bilder, Film, etc.) sind in Hinblick auf die Ladezeit optimiert.
8. Plausibilitätschecks & Konsistenzprüfungen
9. Die Teilnehmer erhalten ein Feedback über die Ergebnisse der Befragung
10. Die Befragung ist möglichst kurz gehalten, längere Befragungen können auch offline durchgeführt werden.

Aspekt	Aussage der DIN ISO 9241-10	Beispiele für die Umsetzung in Online-Fragebögen
Aufgabenangemessenheit	Ein Dialog ist aufgabenangemessen, wenn er den Benutzer unterstützt, seine Arbeitsaufgabe effektiv und effizient zu erledigen.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auf den Befragungsseiten ist ein Ansprechpartner genannt, so dass ein Benutzer Nachfragen stellen kann. ▪ Es werden keine verpflichtenden Fragen gestellt, die nichts mit dem Untersuchungsthema zu tun haben. ▪ Werden multimediale Elemente eingefügt (Bilder, Animationen u. ä.), wird auf minimale Ladezeit Wert gelegt. ▪ Ist ein Item vergessen oder ein Feld falsch ausgefüllt worden (so dass korrigiert werden muss), wird der Cursor gleich auf das entsprechende Feld gesetzt. ▪ Zur Verbesserung der Lesbarkeit sind die Items abwechselnd grau-weiß schattiert. ▪ Es werden keine blinkenden oder ähnlich ablenkenden Elemente verwendet.
Selbstbeschreibungsfähigkeit	Ein Dialog ist selbstbeschreibungsfähig, wenn jeder einzelne Dialogschritt durch Rückmeldung des Dialogsystems unmittelbar verständlich ist oder dem Benutzer auf Anfrage erklärt wird.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Instruktionen sind einfach formuliert, dies ist besonders wichtig, da dem Probanden kein Interviewer für Rückfragen zur Seite steht. ▪ Links sind so formuliert, dass man sicher vorhersagen kann, wohin sie führen. ▪ Fachwörter und ähnliches sind mittels einer Glossar-Funktion erklärt. ▪ Ein Fortschrittsbalken zeigt dem Benutzer an, wie weit er in der Befragung ist.
Steuerbarkeit	Ein Dialog ist steuerbar, wenn der Benutzer in der Lage ist, den Dialogablauf zu starten sowie seine Richtung und Geschwindigkeit zu beeinflussen, bis das Ziel erreicht ist.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Es ist bei längeren Befragungen möglich diese zu unterbrechen oder offline fortzusetzen und nur am Ende die Ergebnisse online zurückzusenden. ▪ Alle Navigationselemente sind so einfach gestaltet, dass auch „Light-User“ mit diesen zurechtkommen. ▪ Radio-Buttons oder Checkboxes sind Drop-Down-Menüs vorzuziehen. ▪ Die Darbietung des Fragebogens ist dahingehend optimiert, dass der Benutzer wenig oder gar nicht scrollen muss.
Erwartungskonformität	Ein Dialog ist erwartungskonform, wenn er konsistent ist und den Merkmalen des Benutzers entspricht, z.B. seinen Kenntnissen aus dem Arbeitsgebiet, seiner Ausbildung und seiner Erfahrung sowie den allgemein anerkannten Konventionen.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Unterstrichene Wörter sind immer Links. ▪ Beim Drücken der Tabulator-Taste springt der Cursor in das nächste Eingabefeld. ▪ Die Befragung dauert nicht länger als in der Startinstruktion angegeben. ▪ Texteingabefelder sind in ihrer Größe der erwarteten Textmenge angepasst.
Fehlertoleranz	Ein Dialog ist fehlertolerant, wenn das beabsichtigte Arbeitsergebnis trotz erkennbar fehlerhafter Eingaben entweder mit keinem oder mit minimalem Korrekturaufwand seitens des Benutzers erreicht werden kann.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Beim Rückwärtsbrowsen bleiben die Daten erhalten ▪ Über ein Skript werden die eingegebenen Daten auf Plausibilität, fehlende oder unvollständige Eingaben geprüft. ▪ Fehlermeldungen werden in der Sprache der Benutzer verständlich formuliert. ▪ Müssen aufgrund technischer Beschränkungen bestimmte Eingaben vermieden werden, wird dies dem Benutzer rechtzeitig mitgeteilt (z.B. Textlängenbegrenzung in Textfeldern).
Individualisierbarkeit	Ein Dialog ist individualisierbar, wenn das Dialogsystem Anpassungen an die Erfordernisse der Arbeitsaufgabe sowie an die individuellen Fähigkeiten und Vorlieben des Benutzers zulässt.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Befragung kann online oder offline durchgeführt werden. ▪ Für die einzelne Person unrelevante Fragen werden durch das Einfügen von automatischen Sprunganweisungen übergangen.
Lernförderlichkeit	Ein Dialog ist lernförderlich, wenn er den Benutzer beim Erlernen des Dialogsystems unterstützt und anleitet.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ein Glossar erklärt Fachbegriffe/Fremdwörter ▪ Es ist möglich sich die Befragung nur anzusehen, ohne daran teilzunehmen ▪ Die Teilnehmer erhalten ein Feedback über die Ergebnisse der Befragung, bei Persönlichkeitstests u. ä. ein individualisiertes Feedback.

Literatur:

[1] Quelle: ADM Arbeitskreis Deutscher Markt- und Sozialforschungsinstitute e.V. unter www.adm-ev.de/zahlen.html
 [2] ADM e.V., ASI e.V., BVM e.V. & D.G.O.F. e.V. (2000). *Richtlinie für Online-Befragungen*. Download unter http://www.adm-ev.de/pdf/R08_D.pdf
 [3] ADM Arbeitskreis Deutscher Markt- und Sozialforschungsinstitute e.V. et al. (2001). *Checkliste für Auftraggeber von Online-Befragungen*. Download unter http://www.adm-ev.de/pdf/Checkliste_D.pdf.
 [4] Reips, U.-D. (2002). Standards for internet-based experimenting. *Experimental Psychology*, 49 (4), 243-256.

[5] Bosnjak, M. (2001). Teilnahmeverhalten bei Web-Befragungen - Nonresponse und Selbstselektion. In Theobald, A. Dreyer, M. & Starsetzki, T. (Hrsg.), *Online-Marktforschung: Theoretische Grundlagen und praktische Erfahrungen*. Wiesbaden: Gabler.
 [6] Dillmann, D.A. & Bowker, D.K. (2001). The Web Questionnaire Challenge to Survey Methodologists. In Reips, U.-D. & Bosnjak, M. (Eds.), *Dimensions of Internet Science*. Lengerich: Pabst Science Publishers.
 [7] Norman, D.A. (2004). *Emotional Design. Why we love (or hate) everyday things*. New York: Basic Books.