



Interview



Interviews können in der Anforderungs- und Evaluationsphase eingesetzt werden, um die Nutzergruppe besser kennenzulernen. Im Rahmen eines Usability-Tests wird das Interview häufig als Nachbefragung gestaltet, um das Interaktionsverhalten des Nutzers tiefer gehend zu verstehen. Auch Bewertungen des Systems durch den Nutzer können so erfragt werden.

Typische Fragen:

„An welchen Stellen haben unsere Nutzer Probleme und warum?“

„Wie erlebt der Kunde unsere neue Startseite?“

SCHRITT 1: VORBEREITUNG

Ein Interview kann offen oder strukturiert aufgebaut sein. Erfragt wird z. B. ein allgemeines Meinungsbild des Nutzers, Ansichten zu vorgegebenen Themen werden erhoben oder es sollen Antworten zu genau formulierten Fragen gegeben werden. Unstrukturierte Interviews können dabei aufschlussreicher sein, jedoch sind sie in der Auswertung aufwendiger und über verschiedene Nutzer hinweg schwieriger zu vergleichen. Ein Interviewleitfaden dient als Orientierungshilfe für den Interviewer. Er enthält alle Themen oder Fragen.

SCHRITT 2: DURCHFÜHRUNG

Das Verhalten des Durchführenden bestimmt die Beziehung zwischen Interviewer und Befragtem und hat einen großen Einfluss auf das Antwortverhalten. Die Haltung gegenüber dem Nutzer sollte neutral und respektvoll sein. Die Dauer des Interviews kann variieren, sollte aber möglichst nicht mehr als 90 Minuten betragen. Es ist sinnvoll, das Interview aufzuzeichnen (Audio oder Video), sofern der Befragte dem zugestimmt hat. Wird das Interview aufgezeichnet, können Notizen des Interviewers zu besonders interessanten Aussagen die spätere Auswertung erleichtern. Wird auf eine Aufzeichnung verzichtet, müssen die Antworten protokolliert werden.

SCHRITT 3: AUSWERTUNG

Bei der Auswertung des Interviews werden die Aussagen der Testpersonen nach Kategorien geordnet und die Kernaussagen herausgearbeitet. So entsteht ein umfassendes Bild der Meinungen der Testpersonen. Hierbei ist es wichtig, nicht nur gefundene Probleme, sondern auch Positives herauszuarbeiten. Die Ergebnisse werden in jedem Fall schriftlich dokumentiert.

WANN: Frühe Prototypen, Zwischenversionen, fertige Produkte

WER: Repräsentative Nutzer + Testleiter, optional zusätzlicher Protokollant

DAUER: Variabel: ca. 30 Min. – max. 90 Min pro Nutzer plus Auswertung

WOMIT: Interviewleitfaden, Papier und Stift, Aufzeichnungsgeräte

VORTEILE DER METHODE

- Geringe Vorbereitungszeit nötig
- Qualitative Aussagen können wertvolle Informationen für die Weiterentwicklung des Systems liefern
- Flexible Anpassung an das Verhalten und die Antworten der Nutzer möglich

CHECKLISTE

- Betonen Sie: Zur Verbesserung des Systems tragen alle Aussagen bei – auch solche, die dem Nutzer als unwichtig erscheinen.
- Achten Sie auf ruhige Räumlichkeiten mit wenig Ablenkung.
- Testen Sie Ihren Interviewleitfaden im Voraus.
- Über eine Sprachverbindung kann ein Interview auch durchgeführt werden, ohne dass Interviewer und Befragter am gleichen Ort sind.
- Interviewfragen können auch während des Usability-Tests gestellt werden.
- Das Interview funktioniert als eigenständige Methode, wird aber häufig mit anderen Methoden kombiniert, z.B. nach Lautem Denken auf Basis von Notizen des Testleiters.
- Durch die direkte Kommunikation mit dem Nutzer kann der Interviewer eigene Verständnisfragen sofort stellen.
- Fragen sollten kurz, präzise, neutral und möglichst offen formuliert werden.

www.kompetenzzentrum-usability.digital



Probieren Sie es jetzt aus!

TIPPS FÜR FRAGEN MIT OFFENEM ANTWORTFORMAT

ANZAHL

Schränken Sie die Anzahl der Antwortpunkte ein, z.B. „Bitte nennen Sie mir die DREI größten Hürden bei ...“ oder „Welche DREI Seiten haben Ihnen am besten gefallen?“

VERGLEICH

Lassen Sie den Nutzer Ihr System mit einem anderen System vergleichen, z.B. „An welche andere Software erinnert Sie unsere Software? Bitte begründen Sie Ihren Eindruck.“

SATZENDE

Lassen Sie Ihren Nutzer einen Satz beenden, z.B. „Bei der Bedienung der Software fiel mir auf, dass ...“

PERSPEKTIVWECHSEL

Manchmal fällt es Interviewten schwer, auch negative Aspekte zu nennen. Kritik kann leichter gegeben werden, wenn dies aus Sicht einer anderen Person geschieht. Fragen Sie also z.B. „Was würde jemand anderes über das System denken?“, „Was würde einen Bekannten von Ihnen an der Software stören?“

BEWÄHRTE FRAGEN

“Stellen Sie sich vor, Sie dürften die Software nach Ihren Wünschen umgestalten. Welche drei Dinge würden Sie wie verändern?“

“Welche drei Dinge gefallen Ihnen an der Software am besten?“

“Was waren die größten Hürden beim Erlernen der Software? Gibt es auch Bedienschritte, die Sie jetzt noch ab und zu vergessen? Welche?“

“Gibt es eine Funktion, die Sie vermissen? Gibt es Funktionen, die Sie überhaupt nicht benötigen? Gibt es Aufgaben, für die die Software zwar Funktionen anbietet, die sie aber trotzdem lieber auf anderem/ herkömmlichem Wege lösen? Wenn ja, warum und welche?“

“Ein Bekannter möchte sich ebenfalls die Software anschaffen. Welchen Rat würden Sie ihm geben?“

“Inwiefern ist die Software genauso wie Sie es sich vorgestellt hatten?“

“Beschreiben Sie das System mithilfe einer Metapher: Die Software ist wie ...“

IHRE AUFGABE

Fragen mit offenem Antwortformat ermöglichen es dem Nutzer, frei zu antworten. Diese Freiheit kann von dem Befragten aber auch als Belastung empfunden werden.

Wir empfehlen daher, auch bei offenen Fragen eine Struktur für die Beantwortung der Fragen anzubieten.

Bitte lesen Sie sich den Kasten links durch.

IHRE AUFGABE

Bitten Sie einen Bekannten, sich einen Moment für Sie Zeit zu nehmen. Dieser Bekannte soll für die Befragung ein System wählen, mit dem er täglich zu tun hat, z.B. einem E-Mail-Programm.

Wir haben im linken Kasten für Sie beispielhaft einige Fragen zusammengetragen, die sich in der Praxis bewährt haben, um möglichst aussagekräftige Antworten zu erhalten.

Gehen Sie mit Ihrem Bekannten die Fragen aus dem Kasten durch und versuchen Sie, die Kernaussagen als kurze Notizen festzuhalten.

RÜCKBLICK

Bitte reflektieren Sie kurz folgende Fragen:

- Mit welchen Fragen sind Sie und Ihr Interviewpartner am besten zurechtgekommen?
- Bei welcher Frage/ bei welcher Frageform hatten Sie den Eindruck, am meisten Rückmeldung zum System zu erhalten?
- Welche Fragen würden Sie noch im Kasten ergänzen?

WEITERFÜHRENDE INFOS

- Deutschsprachiges Standardwerk: Sarodnick, F. & Brau, H. (2006). *Methoden der Usability Evaluation: Wissenschaftliche Grundlagen und praktische Anwendung*. Huber: Bern.