

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 tiefergehend zu verstehen.



Repräsentative Nutzer,
Testleiter, optional
Protokollant



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



Interviewleitfaden, Papier
& Stift, Aufzeichnungs-
geräte

Durchführung

Ein Interview kann offen oder strukturiert aufgebaut sein. Ein Interviewleitfaden dient als Orientierungshilfe für den Interviewer. Die Haltung gegenüber dem Nutzer sollte neutral und respektvoll sein.

Bei der Auswertung des Interviews werden die Aussagen der Testpersonen nach Kategorien geordnet und die Kernaussagen herausgearbeitet.

Mehrwert

- » 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

Quellen

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

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.

Notizen:

Jetzt ausprobieren

- 1 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.
- 2 Gehen Sie mit Ihrem Bekannten die unten stehenden Fragen durch und versuchen Sie, die Kernaussagen als kurze Notizen festzuhalten.
- 3 Beispielhafte 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?"

Reflexion

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?