

Lieber Benutzer, liebe Benutzerin,

dieser Fragebogen dient dazu, Ihre persönliche Einschätzung der Software, mit der Sie täglich arbeiten, zu dokumentieren. Sie können damit beurteilen, wie gut oder schlecht der Computer Sie in Ihrer Arbeitssituation unterstützt. Es geht darum, herauszufinden, bei welchen Tätigkeiten Ihnen die Software Schwierigkeiten bereitet, bei welchen Arbeitsschritten Sie sich ärgern oder vielleicht nicht weiter wissen.

Es kann sein, dass Ihnen bei der Erledigung Ihrer Arbeit die Schwachstellen des Programms gar nicht mehr unangenehm auffallen, weil Sie sich daran gewöhnt haben oder vielleicht denken: „So ist das halt mit dem Computer.“ Der Fragebogen hilft Ihnen, auch solche Schwachstellen im Programm zu identifizieren und zu benennen. Ihre Antworten auf die Fragen können dazu verwendet werden, Qualitätsmängel zu erfassen.

Handhabung des Fragebogens

Vermutlich nutzen Sie den Computer, um verschiedene und in sich abgeschlossene Aufgaben zu erledigen. Denken Sie beim Ausfüllen des Fragebogens an die Ausführung der entsprechenden Aufgaben.

Bevor Sie damit beginnen, den Fragebogen auszufüllen, sollten Sie erst einmal alle Fragen durchgelesen haben. Sie werden feststellen, dass alle Fragen auf sehr nützliche Eigenschaften aufmerksam machen, die die Software haben sollte. Beim Ausfüllen des Fragebogens ist es wichtig, dass Sie an die entsprechenden Aufgaben denken. Nur solche Fragen sind zu beantworten, die im Zusammenhang mit diesen Aufgaben bedeutsam sind. Wenn Sie feststellen, dass einige Fragen mit diesen Aufgaben inhaltlich nichts zu tun haben, so kreuzen Sie rechts „Frage trifft nicht zu“ an. Beim Ausfüllen können Sie auf Mängel hinweisen. Falls sie diese als „sehr“ störend oder belastend erleben, können Sie dies ankreuzen.

Beginnen Sie erst mit dem Ausfüllen des Fragebogens, nachdem Sie in Ruhe alle Fragen gelesen haben.

1. Beschreibung der Aufgaben:

(Bitte benennen und charakterisieren Sie in Stichworten die Tätigkeit, an die Sie beim Ausfüllen des Fragebogens denken.)

2. Fragen:

Aufgabenangemessenheit

Ein Computerprogramm ist aufgabenangemessen, wenn es zur Erledigung Ihrer konkreten Tätigkeit brauchbar ist. „Brauchbar“ bedeutet, dass alle Tätigkeiten, die Sie erledigen müssen, vom Programm unterstützt werden und Ihnen das Programm dabei wirklich eine Hilfe und kein nötiges Übel ist, das Ihre Arbeit in manchen Situationen eher erschwert oder umständlicher macht.

1. Enthält das Programm alle für Ihre Aufgabe benötigten Funktionen?

ja nein Frage trifft nicht zu

wenn nein:

Bitte benennen Sie den Arbeitsschritt, bei dem Sie sich wünschen würden, dass das Programm „mehr kann“, als gerade möglich ist.

Ich empfinde dies als sehr störend

2. Müssen Sie Eingaben oder Dialogschritte machen, die eigentlich überflüssig wären?

ja nein Frage trifft nicht zu

wenn ja:

Bitte benennen Sie die in ihren Augen überflüssigen Eingaben und Dialogschritte.

Ich empfinde dies als sehr störend

3. Ist es Ihnen möglich, das wiederholte Eingeben von Daten oder Texten zu vereinfachen?

ja

nein

Frage trifft nicht zu

wenn nein:

In welcher Situation würden Sie sich wünschen, dass Sie nicht so oft dasselbe eingeben müssten?

Ich empfinde dies als sehr störend

4. Finden Sie, dass der erforderliche Aufwand für Ihr Arbeitsergebnis jeweils angemessen ist?

ja

nein

Frage trifft nicht zu

wenn nein:

In welcher Situation haben Sie schon mal gedacht: „Das könnte man auch mit weniger Aufwand bewerkstelligen.“

Ich empfinde dies als sehr störend

5. Haben Sie das Gefühl, dass Sie Arbeiten machen müssen, die besser das Programm erledigen sollte?

ja

nein

Frage trifft nicht zu

wenn ja:

Bitte benennen Sie diese Arbeiten.

Ich empfinde dies als sehr störend

6. Müssen Sie Werte und Texte eingeben, die der Computer eigentlich wissen könnte?

ja

nein

Frage trifft nicht zu

wenn ja:

Bitte beschreiben Sie die Situationen, in denen Sie sich zum Beispiel denken:
„Das müsste der Computer jetzt eigentlich wissen, wieso muss ich das noch einmal
hinschreiben?“

Ich empfinde dies als sehr störend

7. Müssen Sie sich mit Umwegen oder Tricks behelfen, um Ihre Arbeitsergebnisse so zu erzielen, wie Sie diese haben möchten?

ja

nein

Frage trifft nicht zu

wenn ja:

Beschreiben Sie bitte die Situationen, in denen Sie das Gefühl haben, umständlich
„tricksen“ zu müssen, um Ihr Arbeitsergebnis zu erreichen.

Ich empfinde dies als sehr störend

8. Finden Sie in dem Programm Hilfetexte, die Ihnen auch tatsächlich weiterhelfen?

ja

nein

Frage trifft nicht zu

wenn nein:

Benennen Sie die Situationen, in denen Sie die Hilfeinformation nicht weitergebracht
hat.

Ich empfinde dies als sehr störend

9. Passt das Programm zu Ihren Formularen und bisherigen Formaten?

- ja nein Frage trifft nicht zu

wenn nein:

Benennen Sie die Tätigkeit, bei der das Programm nicht zu Ihren Papierunterlagen oder Formaten passt.

- Ich empfinde dies als sehr störend

Selbstbeschreibungsfähigkeit

Ein Computerprogramm ist selbstbeschreibungsfähig, wenn Sie jederzeit informiert sind, was der Computer gerade macht und was er als nächstes von Ihnen als Eingabe oder Reaktion erwartet. Dies bedeutet unter anderem, dass Sie alle Rückmeldungen verstehen können, immer wissen, wo Sie als nächstes etwas eingeben müssen und sich jederzeit klar über die Folgen sind, die eine Eingabe von Ihnen haben wird.

1. Sind die Informationen, die zur Erledigung der Aufgabe notwendig sind, auf dem Bildschirm übersichtlich verfügbar?

- ja nein Frage trifft nicht zu

wenn nein:

Nennen Sie bitte die Informationen, die Sie benötigen, aber nicht „auf einen Blick“ zur Verfügung stehen.

- Ich empfinde dies als sehr störend

2. Können Sie bei der Arbeit mit dem Programm erkennen, welche Eingabe als nächstes von Ihnen erwartet wird?

- ja nein Frage trifft nicht zu

wenn nein:

Schildern Sie bitte kurz die Situation, in der Sie unsicher sind, was als nächstes bei der Arbeit mit dem Computer zu tun ist.

- Ich empfinde dies als sehr störend

3. Sind die Meldungen des Systems für Sie immer verständlich?

- ja nein Frage trifft nicht zu

wenn nein:

Nennen Sie die Situationen, in denen Ihnen unverständliche Meldungen aufgefallen sind.

- Ich empfinde dies als sehr störend

4. Werden Sie vor Aktionen, die nicht rückgängig gemacht werden können, von der Software gewarnt?

- ja nein Frage trifft nicht zu

wenn nein:

Bitte benennen Sie Situationen, in denen Sie keine Warnung erhalten haben.

- Ich empfinde dies als sehr störend

5. Hilft Ihnen die Hilfefunktion wirklich weiter, wenn einmal ein Dialogschritt oder Menüpunkt nicht ganz klar ist?

- ja nein Frage trifft nicht zu

wenn nein:

Beschreiben Sie die Situationen, in denen die Hilfe nicht verständlich ist.

- Ich empfinde dies als sehr störend

6. Müssen Sie oft Kollegen oder ein Handbuch konsultieren, um weiterarbeiten zu können?

ja

nein

Frage trifft nicht zu

wenn ja:

Nennen Sie bitte Situationen, in denen Sie auf die Hilfe von Kollegen oder eines Handbuchs angewiesen waren.

Ich empfinde dies als sehr störend

Steuerbarkeit

Eine Computerprogramm ist steuerbar, wenn Sie als Benutzer die Abfolge der Arbeitsschritte weitgehend selbst bestimmen können. Wenn es die Arbeitssituation erfordert, können Sie die Arbeit am Computer unterbrechen und diese dann ohne Verlust der bis dahin erreichten Arbeitsergebnisse wieder aufnehmen.

1. Können Sie Ihre Arbeitsschritte in der Reihenfolge erledigen, die Ihnen am sinnvollsten erscheint?

ja

nein

Frage trifft nicht zu

wenn nein:

Nennen Sie bitte Arbeitsschritte, bei denen Ihnen eine andere Reihenfolge sinnvoller erscheinen würde.

Ich empfinde dies als sehr störend

2. Macht das Programm manchmal etwas, ohne dass Sie es zu dem Zeitpunkt wollen?

ja

nein

Frage trifft nicht zu

wenn ja:

Nennen Sie bitte das Verhalten des Programms, das ungewollt auftritt.

Ich empfinde dies als sehr störend

3. Können Sie bei Bedarf eine Aufgabe unterbrechen und später wieder fortsetzen, ohne alles neu eingeben zu müssen?

ja

nein

Frage trifft nicht zu

wenn nein:

Schildern Sie bitte, in welcher Situation Sie durch eine Unterbrechung bereits eingeegebene Daten wieder verloren haben.

Ich empfinde dies als sehr störend

4. Können Sie einen Arbeitsschritt wieder zurücknehmen, wenn es für Ihre Aufgabenerledigung zweckmäßig ist?

ja

nein

Frage trifft nicht zu

wenn nein:

Nennen Sie bitte die Situationen, in denen es aus Ihrer Sicht zweckmäßig wäre, einen Arbeitsschritt wieder ungeschehen machen zu können.

Ich empfinde dies als sehr störend

5. Fühlen Sie sich in Ihrem Arbeitstempo durch das Programm manchmal gebremst, z.B. durch zu lange Wartezeiten?

ja

nein

Frage trifft nicht zu

wenn ja:

Beschreiben Sie bitte die Situationen, in denen Sie gerne zügiger arbeiten würden.

Ich empfinde dies als sehr störend

Erwartungskonformität

Ein Computerprogramm ist erwartungskonform, wenn Sie bei der Arbeit mit dem Computer keine „Überraschungsmomente“ erleben. Solche Momente können zum Beispiel sein, dass sich eine Funktion an einer ganz anderen Stelle im Menü befindet, als Sie gedacht hätten, oder dass Aufgaben nicht, wie Sie es gewohnt sind, ausgeführt werden können.

1. Finden Sie Menüpunkte oder Funktionen dort, wo sie Ihrer Meinung nach auch sein sollten?

- ja nein Frage trifft nicht zu

wenn nein:

Nennen Sie bitte die konkrete Stelle im Menü oder in einer anderen Übersicht, in der die Anordnung der Information nicht Ihren Erwartungen entspricht.

- Ich empfinde dies als sehr störend

2. Sind Sie sich bei Wartezeiten immer noch sicher, ob das Programm weiterarbeitet?

- ja nein Frage trifft nicht zu

wenn nein:

Nennen Sie bitte die Situationen, in denen Sie sich nicht sicher sind, ob das Programm noch arbeitet, z.B., wenn das Programm sehr lange benötigt, um Daten zu speichern.

- Ich empfinde dies als sehr störend

3. Sind Sie manchmal überrascht, wie das Programm auf Ihre Eingabe reagiert?

- ja nein Frage trifft nicht zu

wenn ja:

Beschreiben Sie die Situationen, in denen Sie über die Reaktionen des Systems erstaunt sind.

- Ich empfinde dies als sehr störend

Fehlertoleranz

Ein Computerprogramm ist fehlertolerant, wenn Sie Ihr Arbeitsergebnis trotz fehlerhafter Eingaben entweder mit keinem oder mit minimalem Korrekturaufwand erreichen können. Dies bedeutet, dass es durchaus erlaubt sein muss, sich zu vertippen oder einen falschen Arbeitsschritt zu machen, ohne dass das Programm gleich abstürzt, oder Sie den Fehler nur mit Mühe wieder gut machen können. Außerdem sollte das Programm Sie darauf aufmerksam machen, wenn es einen Fehler bemerkt, und Ihnen mögliche Korrekturhinweise liefern.

1. Bekommen Sie bei fehlerhaften Eingaben Korrekturhinweise?

- ja nein Frage trifft nicht zu

wenn nein:

Nennen Sie bitte Situationen, in denen Sie sich vielleicht wünschen würden, dass das Programm Ihnen einen Vorschlag für eine richtige Eingabe macht.

- Ich empfinde dies als sehr störend

2. Können Sie die Folgen einer fehlerhaften Eingabe mit geringem Aufwand beheben?

- ja nein Frage trifft nicht zu

wenn nein:

Schildern Sie bitte kurz die Situationen, in denen Ihnen der Aufwand für die Korrektur einer fehlerhaften Eingabe zu hoch erscheint.

- Ich empfinde dies als sehr störend

3. Arbeitet das Programm während der Ausführung Ihrer Aufgabe immer stabil und zuverlässig?

- ja nein Frage trifft nicht zu

wenn nein:

Nennen Sie die Situationen, in denen Sie der Software nicht trauen oder Sie einen „Absturz“ befürchten.

- Ich empfinde dies als sehr störend

Individualisierbarkeit

Ein Computerprogramm ist individualisierbar, wenn Sie Einstellungen des Programms an Ihre individuellen Bedürfnisse anpassen können.

1. Können Sie am Computer alles so einstellen, dass Ihnen das Lesen und Arbeiten leichter fällt?

ja

nein

Frage trifft nicht zu

wenn nein:

Nennen Sie die Stellen, bei denen Ihnen das Arbeiten mit dem Programm schwer fällt.

Ich empfinde dies als sehr störend

Lernförderlichkeit

Ein Computerprogramm ist lernförderlich, wenn es Ihnen unter anderem ermöglicht, selbständig einfach mal „rumzuprobieren“, ohne dass Sie Angst haben müssen, etwas „kaputt“ zu machen. Zusätzlich sollten Sie durch das Programm die für Sie relevanten Informationen erhalten, die Sie Ihrer Meinung nach benötigen, um das Programm besser zu verstehen.

1. Ermöglicht Ihnen das Programm, auch einmal etwas gefahrlos auszuprobieren?

ja

nein

Frage trifft nicht zu

wenn nein:

Beschreiben Sie bitte die „Strafen“, die Sie von dem Programm durch „Rumprobieren“ schon bekommen haben.

Ich empfinde dies als sehr störend

Auswertung

Zählen Sie die Anzahl der Kreuze in der Kategorie „Ich empfinde dies als sehr störend.“

Meine Einschätzung der Software.
Sie ist...

Anzahl der Kreuze	Einschätzung
0	sehr benutzerfreundlich
1 - 4	benutzerfreundlich
5 - 8	mäßig benutzerfreundlich
9 - 12	wenig benutzerfreundlich
ab 13	nicht benutzerfreundlich