



**KUM.**

KOMPETENZZENTRUM  
USABILITY MITTELSTAND

## **NUTZERBEFRAGUNG**

Fragebogen zur Usability von CRM-Systemen

Individuelles Nutzerfeedback für betriebliche Anwendungssoftware kleiner und mittlerer Unternehmen

## Inhalt

<b>Einführung</b>	<b>3</b>
<b>Nutzerbefragung</b>	<b>4</b>
Instruktion	4
Usability-Bewertung	5
Offene Fragen	9
Spezifische Usability-Bewertung	10
Demografische Angaben	19
<b>Literatur</b>	<b>21</b>

## Einführung

Neben experten-basierten Usability-Methoden bieten nutzerzentrierte Verfahren die Möglichkeit, gezielte Rückmeldung zu Usability-Problemen von Software einzuholen. Das Kompetenzzentrum Usability für den Mittelstand hat für Hersteller betrieblicher Anwendungssoftware im vorliegenden Dokument eine individualisierbare Befragung zusammengestellt. Die Nutzerbefragung für CRM-Systeme zielt auf die Umsetzung einer nutzerzentrierten Entwicklung in kleinen und mittleren Unternehmen ab.

### Beschreibung der Nutzerbefragung und Anwendungsempfehlungen

Die vorliegende Nutzerbefragung zur Usability von CRM-Systemen umfasst vier verschiedene Bereiche: Allgemeine Usability, Offene Fragen, Spezifische Usability-Bewertung und Demografische Angaben. Der erste Teil, Allgemeine Usability, orientiert sich am standardisierten Usability-Fragebogen ISONORM (Prümper, 1997) und ermöglicht eine Einordnung des Gesamtprodukts entsprechend per ‚Gesamtnote‘, einen Vergleich wichtiger Usability-Kriterien untereinander (z. B. Erlernbarkeit der Software, Fehlertoleranz) und damit das Identifizieren von Problembereichen. Im zweiten Teil, Offene Fragen, kann direktes Kundenfeedback zum Aufdecken alltäglicher Nutzerprobleme inkl. Begründungen für Usability-Probleme eingeholt werden. Der Abschnitt Spezifische Usability beinhaltet Fragen zur genaueren Eingrenzung typischer Problembereiche von CRM-Systemen, die im Forschungsprojekt KUM erarbeitet wurden. Durch die Erhebung demografischer Angaben können die Nutzergruppen näher charakterisiert und weiterführende Auswertungen, wie z.B. Vergleiche zwischen neuen Nutzern und Experten, durchgeführt werden.

### Gefördert durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie

Um die Verbreitung des Faktors Usability in der Praxis zu verankern wurde das Kompetenzzentrum vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) von Juli 2012 bis Juni 2015 im Rahmen der Förderinitiative "Einfach intuitiv – Usability für den Mittelstand" gefördert.



Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

## Nutzerbefragung

Liebe NutzerInnen!

Wir möchten Sie bitten, sich kurz Zeit zu nehmen, um sich an einer Befragung zur Software zu beteiligen. Sie haben hier Gelegenheit, Probleme zu schildern, damit die Bedienerfreundlichkeit und damit auch Ihr Arbeitsalltag verbessert wird. Deshalb ist es wichtig, möglichst viele MitarbeiterInnen des Unternehmens zu erreichen und deren Meinung kennen zu lernen.

Es geht in dieser Befragung nicht um eine Beurteilung Ihrer Person, sondern um Ihre persönliche Einschätzung. Ihre Rückmeldung hilft, einen Ergebnisdurchschnitt zu generieren, der in die Weiterentwicklung von einbezogen wird.

Die Befragung ist Teil des vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie geförderten Forschungsprojektes „Kompetenzzentrum Usability für den Mittelstand“ (KUM) der Technischen Universität Chemnitz.

Das Ausfüllen dauert ca. 20 Minuten. Die Befragung ist anonym. Ihr Fragebogen wird automatisch ausgewertet. Wir versichern Ihnen, dass Ihre Daten nicht an Dritte weitergegeben werden. Füllen Sie bitte den Beurteilungsbogen vollständig aus und lassen Sie keine der Fragen aus! Herzlichen Dank für Ihre Mitarbeit!

Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme!

## Allgemeine Usability-Bewertung

Ihre Software sollte Sie so gut wie möglich darin unterstützen, Ihre Arbeitsaufgabe zu erledigen. Dazu sollte die Software auf den einzelnen Arbeitsschritten, die Sie ausführen müssen, aufbauen. Leider passiert es manchmal, dass sich der Aufbau der Software zu stark an der Programmierung orientiert. Das liegt daran, dass der Programmierer Ihre Aufgabe nicht genau kennt und die Logik der Software aus seinem Blickwinkel heraus entwickelt.

Bewerten Sie bitte, inwiefern die von Ihnen genutzte Software die Erledigung Ihrer Arbeitsaufgaben unterstützt, ohne Sie unnötig zu belasten.

Die Software...

	trifft nicht zu		weder noch			trifft voll und ganz zu		keine Antwort
...bietet alle Funktionen, um die anfallenden Aufgaben effizient zu bewältigen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
...erfordert keine überflüssigen Eingaben.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
...ist gut auf die Anforderungen der Arbeit zugeschnitten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Eine Software sollte Ihnen während der gesamten Benutzung jederzeit offensichtlich anzeigen, in welchem Dialog und an welcher Stelle Sie sich gerade befinden. Sie müssen sich gut orientieren können, um zu wissen, welche Eingaben als nächstes vorgenommen werden können und vor allem auch, wie diese ausgeführt werden sollten.

Gibt Ihnen die von Ihnen verwendete Software genügend Erläuterungen? Sind diese für Sie verständlich?

Die Software...

	trifft nicht zu		weder noch			trifft voll und ganz zu		keine Antwort
...liefert in zureichendem Maße Informationen darüber, welche Eingaben zulässig oder unnötig sind.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
...bietet auf Verlangen situationsspezifische Erklärungen, die konkret weiterhelfen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
...bietet von sich aus situationsspezifische Erklärungen, die konkret weiterhelfen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Als Benutzer sind Sie derjenige, der die Software steuert. Aber das muss die Software auch ermöglichen. Eine Software sollte garantieren, dass Sie als Nutzer bestimmen, mit welcher Geschwindigkeit und ob Sie sich in einem Arbeitsablauf nach vorn oder noch einmal zurück bewegen (z.B. um etwas zu kontrollieren).

Können Sie die Art und Weise, wie Sie mit der Software arbeiten, ausreichend selbst beeinflussen?

Die Software...

	trifft nicht zu		weder noch			trifft voll und ganz zu		keine Antwort
...erzwingt keine unnötig starre Einhaltung von Bearbeitungsschritten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
...ermöglicht einen leichten Wechsel zwischen einzelnen Menüs oder Masken.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
...erzwingt keine unnötigen Unterbrechungen der Arbeit.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Selten benutzt man am Arbeitsplatz nur eine einzige Software. Daher sollten sich bestimmte Abläufe auch in unterschiedlichen Programmen gleichen. Denn wenn eine Software allgemeine Grundregeln einhält, wie z. B. ein Kreuzsymbol zum Schließen verwendet, ist es für den Nutzer angenehmer. Er kann schon bekanntes Wissen einsetzen und muss sich nicht ständig umgewöhnen. So kann man leicht erkennen, was als nächstes zu tun ist und die Aktionen des Programms sind nicht überraschend.

Kommt die Software durch eine einheitliche und verständliche Gestaltung Ihren Erwartungen und Gewohnheiten entgegen?

Die Software...

	trifft nicht zu		weder noch			trifft voll und ganz zu		keine Antwort
...erleichtert die Orientierung durch eine einheitliche Gestaltung.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
...informiert in ausreichendem Maße über das, was sie gerade macht.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
...lässt sich durchgehend nach einem einheitlichen Prinzip bedienen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Wenn man den ganzen Tag mit einer Software arbeitet, passieren hin und wieder Fehler. Man gibt etwas verkehrt ein oder vergisst eine Eingabe, klickt aus Versehen falsch oder speichert einen fehlerhaften Wert. Eine gute Software unterstützt Sie in diesem Moment, dass Sie mit wenig Aufwand Ihren Fehler korrigieren können. Noch besser ist, wenn die Software Ihnen hilft, Fehler rechtzeitig zu erkennen und dadurch zu vermeiden.

Bietet Ihnen die Software die Möglichkeit, trotz fehlerhafter Eingaben das beabsichtigte Arbeitsergebnis ohne oder mit geringem Korrekturaufwand zu erreichen?

Die Software...

	trifft nicht zu		weder- noch			trifft voll und ganz zu		keine Antwort
...liefert gut verständliche Fehlermeldungen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
...erfordert bei Fehlern im Großen und Ganzen einen geringen Korrekturaufwand.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
...gibt konkrete Hinweise zur Fehlerbehebung.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Ihre Software ist dafür ausgelegt, für viele Mitarbeiter aus unterschiedlichen Abteilungen nutzbar zu sein. Natürlich nutzt nicht jeder Mitarbeiter alle Funktionen auf die gleiche Art und Weise. Daher sollte die Software so anpassbar sein, dass Sie Einstellungen vornehmen können, die genau Ihrer Art zu arbeiten entsprechen.

Können Sie als Benutzer oder Benutzerin die Software ohne großen Aufwand Ihren individuellen Bedürfnissen und Anforderungen anpassen?

Die Software...

	trifft nicht zu		weder- noch			trifft voll und ganz zu		keine Antwort
...lässt sich von mir leicht erweitern, wenn für mich neue Aufgaben entstehen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
...lässt sich von mir gut an meine persönliche, individuelle Art der Arbeitserledigung anpassen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
...lässt sich – im Rahmen des Leistungsumfangs der Software - von mir gut für unterschiedliche Aufgaben passend einrichten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Die Software, mit der Sie arbeiten, ist ein fachspezifisches Programm. Ohne eine Schulung oder eine entsprechende Ausbildung ist es oft schwierig, sich die Bedienung anzueignen. Je nach Gestaltung kann die Software Sie als Nutzer allerdings von sich aus anleiten und unterstützen diese zu erlernen.

Ist die Software so gestaltet, dass Sie sich gut darin einarbeiten konnten und bietet Ihnen auch dann Unterstützung, wenn Sie neue Funktionen lernen möchten?

Die Software...

	trifft nicht zu		weder- noch		trifft voll und ganz zu		keine Antwort
...erfordert wenig Zeit zum Erlernen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
...erfordert nicht, dass ich mir viele Details merken muss.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
...ist gut ohne fremde Hilfe oder Handbuch erlernbar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

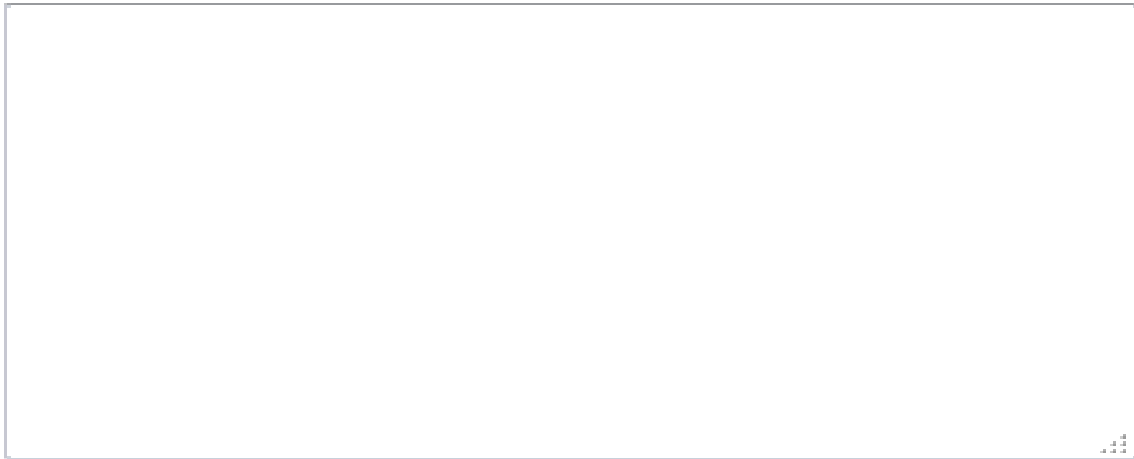


## Offene Fragen

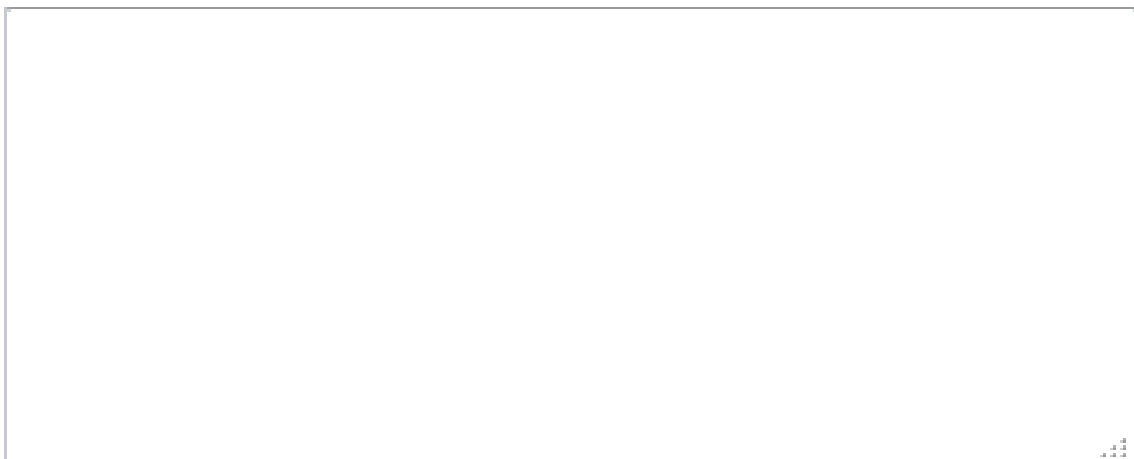
---

Bitte machen Sie zunächst einen konkreten Vorschlag, was Sie an der Software verändern würden, um Ihre alltägliche Arbeit einfacher zu gestalten.

Begründen Sie Ihre Aussage kurz.



Was würden Sie an der Software beibehalten und empfinden Sie bereits als sehr benutzerfreundlich? Begründen Sie Ihre Antwort kurz.



## Spezifische Usability-Bewertung

---

Hier sehen Sie die Maske zum Bearbeiten eines Kundenkontakts. Stellen Sie sich vor, wie Sie diese Maske in Ihrem Arbeitsalltag nutzen, um einen neuen Kontakt anzulegen.

Hier bitte einen Screenshot Ihrer Software einfügen...

Bitte nennen Sie spontan 3 Dinge, die Sie an dieser Maske verändern würden, um sie benutzerfreundlicher zu gestalten.



Bitte beurteilen Sie nun, inwiefern Gestaltungselemente der Software Ihrem Arbeitsablauf entsprechend angepasst sind. Wie stark stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?

Hier bitte einen Screenshot des Menüs Ihrer Software einfügen...

Die einzelnen Elemente des Menüs sind...

	stimme gar nicht zu		weder noch		stimme vollkommen zu		keine Antwort
...eindeutig zu verstehen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
...logisch angeordnet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
...grafisch ansprechend gestaltet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
...leicht anzuklicken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Hier bitte einen Screenshot von in Ihrer Software verwendeten Icons einfügen...

Die einzelnen Icons sind...

	stimme gar nicht zu		weder noch		stimme vollkommen zu		keine Antwort
...eindeutig zu verstehen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
...logisch angeordnet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
...grafisch ansprechend gestaltet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
...leicht anzuklicken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Hier sehen Sie die Suchfunktion.

Hier bitte einen Screenshot der Suchfunktion Ihrer Software einfügen...

Bitte beschreiben Sie, was Sie an dieser Oberfläche verändern würden, um sie benutzerfreundlicher zu gestalten.

Inwiefern ist die Suche Ihrem Arbeitsablauf entsprechend gestaltet? Bitte geben Sie an, wie stark Sie folgenden Aussagen zur Suchfunktion zustimmen.

	stimme gar nicht zu		weder noch		stimme vollkommen zu		keine Antwort
Es ist eindeutig, auf was die Suchfunktion angewendet wird.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Bei fehlerhaften Eingaben werden verwandte Suchergebnisse angezeigt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Die Suchfunktion ist grafisch ansprechend gestaltet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Die Suchfunktion ist leicht zu finden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Die Bedienung der Suchfunktion ist leicht verständlich.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

---

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, mit der Software zu arbeiten. Welche nutzen Sie?

- Bedienung per Tastatur
- Steuerung per Maus
- beides
- keine Antwort

---

Bitte stellen Sie sich vor, wie Sie mit der Software einen neuen Termin erstellen. Es gibt verschiedene Möglichkeiten, um die Aufgabe zu bearbeiten. Wie gehen Sie überwiegend vor?

- neuen Termin anlegen
- bestehenden Termin kopieren und verändern
- keine Antwort

Gibt es Funktionen, die Sie regelmäßig suchen? Wenn ja, welche?

Bei welchen der genannten Schritte stoßen Sie auf Probleme? Bitte schildern Sie kurz, sofern vorhanden, worin das Problem beim jeweiligen Arbeitsschritt besteht.

- Eingabe in Felder mit Auswahllisten
- Ausfüllen von Pflichtfeldern
- Prüfen, ob Speichern erfolgreich war
- Reaktion auf Fehlermeldungen

Stellen Sie sich vor, wie Sie im Arbeitsalltag typischerweise einen Termin erstellen. Bitte geben Sie an, wie stark Sie folgenden Aussagen zustimmen.

	stimme gar nicht zu		weder noch		stimme vollkommen zu	keine Antwort
Zusammengehörige Eingaben lassen sich ohne Wechsel zwischen Eingabefenstern und/oder Masken vornehmen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Alle Informationen sind gut sichtbar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Hintergrund und Vordergrundfenster sind gut unterscheidbar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Es ist ein logisches Abarbeiten von Feldern (z.B. links nach rechts) möglich.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Wie empfinden Sie die Dichte an Informationen und die Anordnung von Informationen auf folgendem Screen?

Hier bitte einen Screenshot Ihrer Software einfügen...

Bitte geben Sie an, wie stark Sie den folgenden Aussagen zustimmen.

	stimme gar nicht zu	weder noch			stimme vollkommen zu	keine Antwort
Die Anzahl an Informationen auf dem Bildschirm ist angemessen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Die Informationen sind logisch gruppiert.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Die Informationen befinden sich dort, wo ich sie erwarte.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Wie empfinden Sie die in der Software verwendeten Bezeichnungen und Begriffe?

	überhaupt nicht				sehr stark	keine Antwort
Wie gut stimmen die von der Software verwendeten Begriffe mit den in Ihrem Unternehmen verwendeten überein?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Mussten Sie bei der Einführung der Software Ihre gewohnten Begriffe ändern?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Wie häufig kommt es vor, dass Sie eine Eingabe vergessen?



Warum vergessen Sie manche Eingaben?

Fenster ist verdeckt

Kein Hinweis des Systems, dass es ein Pflichtfeld ist

Information/Angabe befindet sich an einem ungewöhnlichen Ort

Reihenfolge der Arbeitsschritte entspricht nicht meiner Vorgehensweise

Zu viele Schritte zum Merken

Umständlich – eigentlicher Arbeitsschritt erfordert diese Eingabe nicht, nur softwarebedingt



Über verschiedene Menüpunkte der Software hinweg sind Funktionen manchmal unterschiedlich gestaltet. Welche uneinheitlichen Gestaltungen sind Ihnen innerhalb der Software aufgefallen?

Wichtige Informationen sind in verschiedenen Masken an unterschiedlichen Stellen angeordnet.

Schaltflächen sind nicht durchgehend als solche zu erkennen.

Die verwendeten Icons bedeuten je nach Maske etwas anderes (z.B. Kreuz und Papierkorb für Löschen).

Reihenfolge der Arbeitsschritte Manchmal stehen unterschiedliche Bezeichnungen für dieselben Funktionen (z.B. Person und Ansprechpartner).

Eingabefelder sehen in verschiedenen Masken unterschiedlich aus.

Wie lange hat es gedauert, bis alltägliche Bedienschritte „in Fleisch und Blut“ übergegangen sind?

nicht  
lange



sehr  
lange

keine  
Antwort



Wenn man einen Teilbereich der von Ihnen genutzten Software beherrscht – beherrscht man da auch automatisch alle anderen?

stimme  
nicht zu



stimme  
zu

keine  
Antwort



Bitte schätzen Sie ein, wie viele „Tricks“ bzw. Workarounds man bei der Bedienung der Software kennen muss.

- eher wenige
- angemessen
- sehr viele
- keine Antwort

Bitte nennen Sie ein Beispiel:

## Allgemeine Angaben

---

Im Folgenden möchten wir wissen, wie Sie Ihre Erfahrung im Umgang mit der Software einschätzen.

Seit wie vielen Jahren arbeiten Sie schon mit der Software?

Wie viele Stunden arbeiten Sie pro Woche durchschnittlich mit der Software?

Welche Version von der Software nutzen Sie aktuell?

---

Mit welchen Modulen von der Software arbeiten Sie hauptsächlich?

- Kontakte  ...
- Anrufe
- Termine
- Aufgaben
- Email

---

Bitte geben Sie Ihr Geschlecht an:

- männlich       weiblich       keine Antwort

---

Bitte geben Sie Ihr Alter an:

Geben Sie Ihre Position im Unternehmen an.

- SachbearbeiterIn
- Abteilungs- bzw. BereichsleiterIn
- MitarbeiterIn in einer Abteilung
- GeschäftsführerIn
- SystembetreuerIn/Admin

Sonstiges

---

Haben Sie eine Schulung besucht?

- ja       nein       keine Antwort

Vielen Dank, dass Sie an der Umfrage teilgenommen haben!

Weitere Informationen zum Forschungsprojekt erhalten Sie unter [www.usabilityzentrum.de](http://www.usabilityzentrum.de)

## Literatur

Prümper, J. (1997). Der Benutzungsfragebogen ISONORM 9241/10: Ergebnisse zur Reliabilität und Validität. In *Software-Ergonomie'97* (pp. 253-262). Vieweg+ Teubner Verlag.