

# UMFRAGEN AUF MOBILEN GERÄTEN

Können sie eigentlich Spaß  
machen?

Saskia Niemann

ANGABEN ZU  
MEINER PERSON

# STUDIUM

B.A. Int. Informationsmanagement,  
Universität Hildesheim

*Vertiefung aus dem Studium:*

- Mensch-Maschine-Interaktion
- Computervermittelte Kommunikation
- Interkulturelle Kommunikation
- Psychologie

*Bachelorarbeit:*

Konzeption eines Umfragedienstes für mobile Geräte

M.A. Int. Informationsmanagement,  
Universität Hildesheim

*Vertiefung aus dem Studium:*

- Online-Marketing
- E-Learning
- Int. Mensch-Maschine-Interaktion
- Psychologie

# STUDIUM

B.A. Int. Informationsmanagement,  
Universität Hildesheim

*Vertiefung aus dem Studium:*

- Mensch-Maschine-Interaktion
- Computervermittelte Kommunikation
- Interkulturelle Kommunikation
- Psychologie

*Bachelorarbeit:*

**Konzeption eines Umfragedienstes für mobile Geräte**

M.A. Int. Informationsmanagement,  
Universität Hildesheim

*Vertiefung aus dem Studium:*

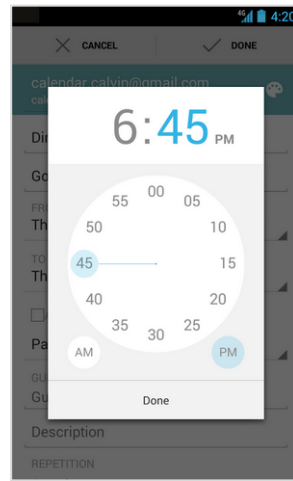
- Online-Marketing
- E-Learning
- Int. Mensch-Maschine-Interaktion
- Psychologie

WIE KÖNNEN UMFRAGEN  
SO GESTALTET SEIN, DASS  
SIE SPASS BEREITEN?

# ZIEL DER BACHELORARBEIT



amazon.de



Google Kalender

- Mobile Geräte sind aus unserem Alltag nicht mehr wegzudenken
- Apps und mobile Websites kontinuierlich testen und optimieren
- Methodik der Usability-Umfragen
- Gestaltung einer intuitiven und motivationserhaltenden Umfrage

# BEREITS VORHANDENE UMFRAGEN

**Fragebogen** Umfrage beenden

### 5. Demografische Informationen

Name:

Adresse:

Ort:

Bundesland:

PLZ:

Land:

E-Mail-Adresse:

Telefonnummer:

SurveyMonkey

meineUmfrage.com  **Fortschritt: 22%**

### Welche Themen interessieren Sie beim Surfen mit dem Smartphone?

Stimme gar nicht zu  Stimme voll zu

1 2 3 4 5

Wirtschaft

Lifestyle

Sport

Social Network

meineUmfrage.com

**INTERROGARE** MARKET RESEARCH SOLUTIONS **Fortschritt: 77%**

Zum Abschluss möchten wir Ihnen noch zwei Fragen zu Ihrer Person stellen. Bitte geben Sie Ihr Geschlecht an.

Männlich

Weiblich

Wie alt sind Sie?

Jahre

**Zurück** **Weiter**

Interrogare GmbH

# GÄNGIGE GESTEN



Tap to select object



Double Tap to select/activate object



Drag to move object



Slide to switch on/off



Swipe to flick through or scroll



Hold/Press to select



Spread to enlarge/zoom in



Pinch to scale down/zoom out



Press And Drag (with one or two hands)



Rotate (with one or two hands)



# USABILITY-RICHTLINIEN

unabhängiges Marktforschungsinstitut, eine Nutzerzufriedenheitsbefragung für diese App durch. Mit Hilfe Ihrer Meinung soll die App weiter verbessert werden.

Sie brauchen dafür nur sechs Fragen zu beantworten. Alle Ihre Antworten werden streng vertraulich behandelt und nur in anonymisierter Form ausgewertet. Die Informationen werden nicht an Dritte weitergegeben und Sie werden

Fortschritt: 55 %



Einfach

- Den Nutzer nicht durch zu viel Text überfordern
- Eine Fortschrittsanzeige erhöht die Übersichtlichkeit
- Einfache Darstellung

# DIE MOBILE SITUATION



- Die Umgebung der Nutzer berücksichtigen
- Schlechte Lichtverhältnisse
- Umfrage später beenden

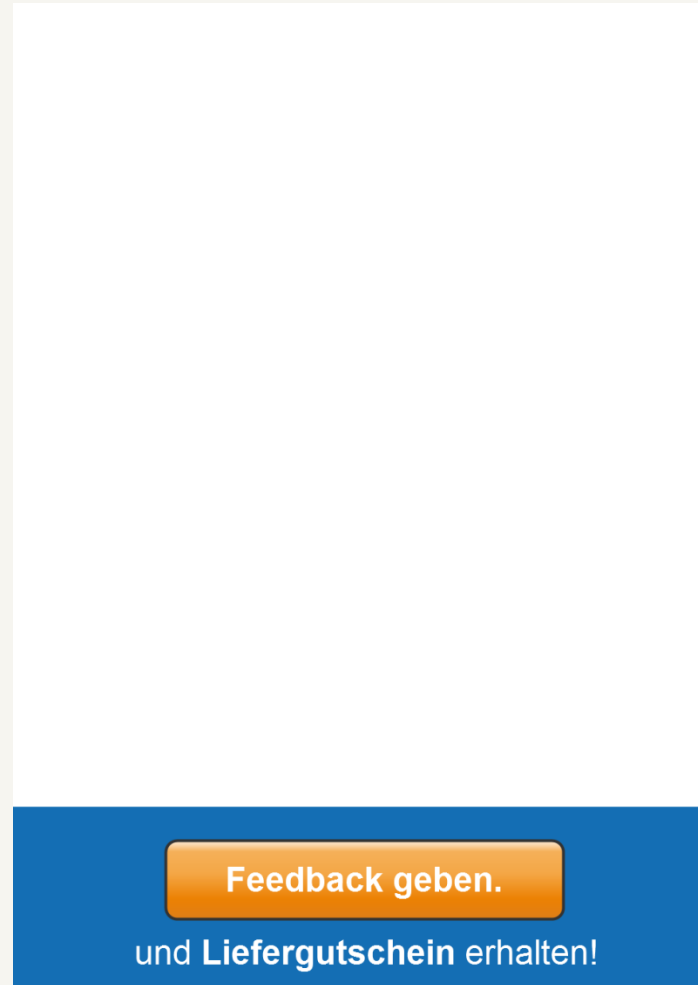
# ZUSÄTZLICHE ANFORDERUNGEN

- Intuitive Gestaltung, die den Nutzer bei der Handhabung unterstützt
  - Motivationserhaltene Gestaltung
  - Emotionen wecken
  - Belohnung für den Nutzer
-

# EIN NEUER ANSATZ

Prototyp der Umfrage

# INTEGRIERTE UMFRAGE



Feedback geben.

und Liefergutschein erhalten!


# START DER UMFRAGE

## Willkommen!



Helfen Sie uns mit Ihren Antworten auf **vier kurze Fragen**, diese App zu verbessern!

Starten.

# DEMOGRAFISCHE DATEN




LOGO 

Zunächst zu Ihrer Person.


-  **Geschlecht**
-  Alter
-  Wohnort

# DEMOGRAFISCHE DATEN

Sie sind...



Alter



Wohnort



# DEMOGRAFISCHE DATEN

LOGO 

Zunächst zu Ihrer Person.

 Geschlecht

 **Alter**


 Wohnort


# DEMOGRAFISCHE DATEN

Sie sind...

2 1 Jahre alt

OK.

 Alter

 Wohnort

# DEMOGRAFISCHE DATEN

LOGO 

Zunächst zu Ihrer Person.

	Geschlecht	<input checked="" type="checkbox"/>
	Alter	<input checked="" type="checkbox"/>
	<b>Wohnort</b>	<input type="checkbox"/>

# DEMOGRAFISCHE DATEN

und wohnen in...

Lokalisieren

oder Ort bzw. PLZ eingeben

OK.

Alter

Wohnort



# DEMOGRAFISCHE DATEN


LOGO 


Zunächst zu Ihrer Person.

	Geschlecht	<input checked="" type="checkbox"/>
	Alter	<input checked="" type="checkbox"/>
	Wohnort	<input checked="" type="checkbox"/>

**Los geht's.**

# FEEDBACK-MÖGLICHKEITEN

LOGO 

 ... ... ... 

Wie hat Ihnen die App insgesamt ?



Fiel es Ihnen eher schwer oder leicht, die App  zu benutzen?



Was gefiel Ihnen besonders...

# FEEDBACK-MÖGLICHKEITEN

LOGO 

...  ... 

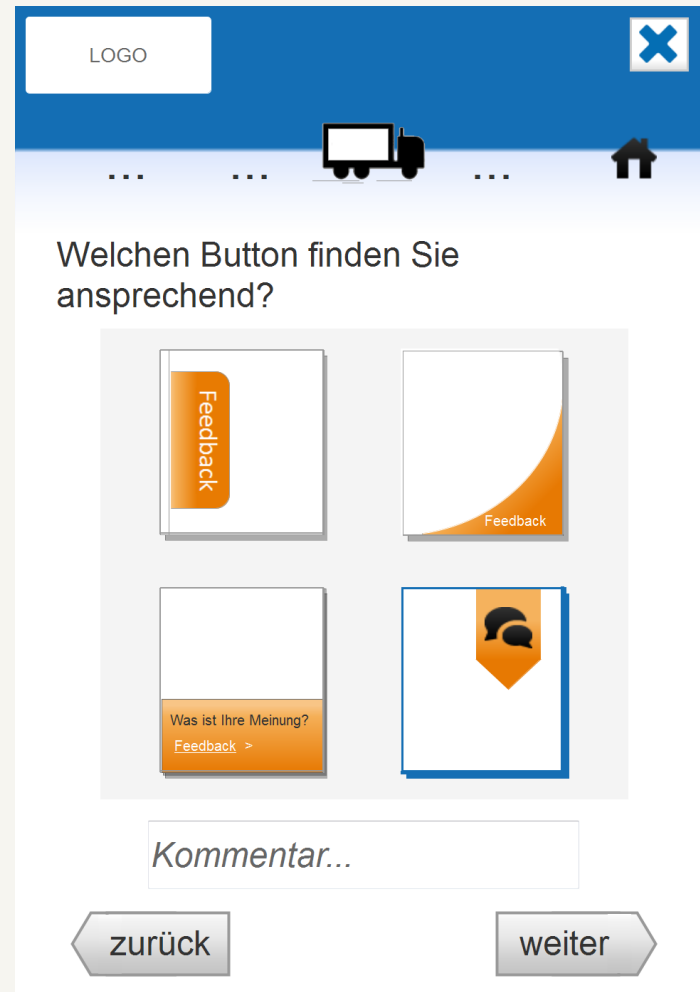
Stimmen Sie diesen Aussagen zu?

*"Ich finde mit dieser App häufig passende Produkte!"* 

*"Ich fühle mich bei der Bestellung von Produkten sicher!"* 

 zurück  weiter

# FEEDBACK-MÖGLICHKEITEN





# FEEDBACK-MÖGLICHKEITEN

LOGO

?

...

...

...

?

...

...

...

Die App ist eher...

schlecht 4 gut

4

schwierig 2 einfach

2

langweilig 4 spannend

4

langsam 3 schnell

3

zurück

Fertig!

Detailed description: The image shows a mobile application feedback screen. At the top, there is a blue header with a white box containing the word 'LOGO' and a blue 'X' icon. Below the header, there are three ellipses and two icons: a question mark inside a box with an arrow pointing right, and a house icon. The main content area is titled 'Die App ist eher...' and contains four horizontal sliders. Each slider has a minus sign on the left and a plus sign on the right. The first slider is for 'schlecht' (left) and 'gut' (right), with a value of 4. The second slider is for 'schwierig' (left) and 'einfach' (right), with a value of 2. The third slider is for 'langweilig' (left) and 'spannend' (right), with a value of 4. The fourth slider is for 'langsam' (left) and 'schnell' (right), with a value of 3. At the bottom, there are two buttons: a grey arrow-shaped button labeled 'zurück' and an orange rounded rectangular button labeled 'Fertig!'.

# ABSCHLUSS

LOGO

## Vielen Dank!

Durch Ihre Hilfe können wir diese App noch besser auf Ihre Bedürfnisse zuschneiden.

Als Dankeschön erhalten Sie einen **Liefergutschein!**

**Jetzt anmelden** und Gutschein sichern

Benutzername

Passwort

# USABILITY-TEST

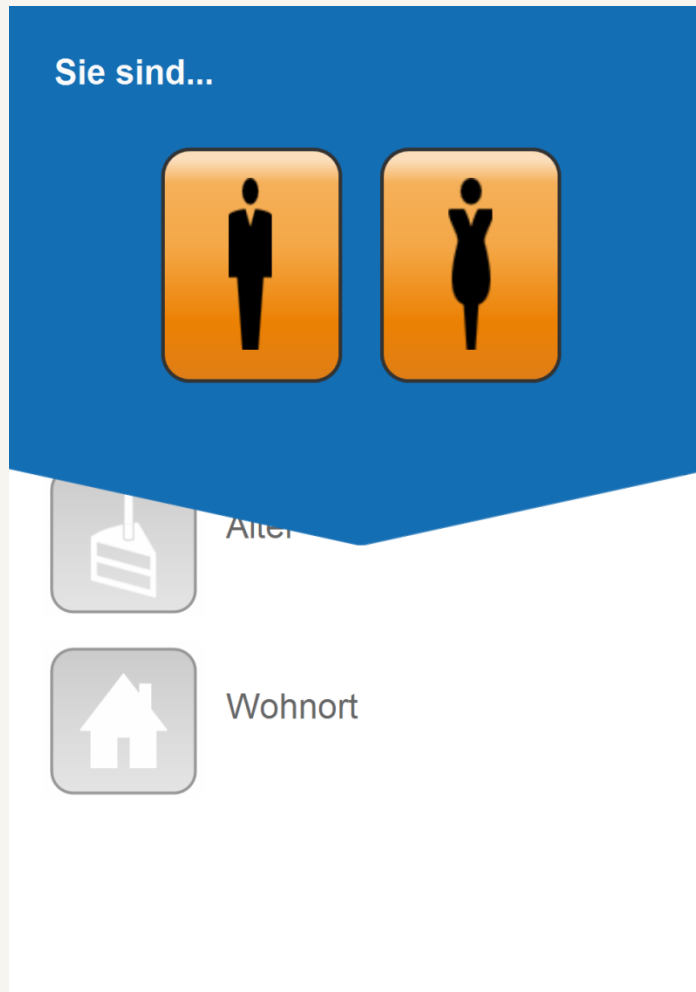
Prototyp der Umfrage

# USABILITY-TEST

## Eckdaten

- 11 Testteilnehmer/-innen (TN)
  - Altersgruppe 1: 18 – 25 Jahre (4)
  - Altersgruppe 2: 25 – 30 Jahre (5)
  - Altersgruppe 3: 30 – 50 Jahre (2)
  
  - TN nutzen im Durchschnitt 1,9 Stunden am Tag Apps und mobile Websites
  - 7 TN haben bereits eine Online-Umfrage ausgefüllt
  - 8 TN äußerten eine eher negative Einstellung gegenüber Umfragen
-

# ERGEBNISSE



Wenn sich ein Layer runterschiebt, werden wichtige Funktionen verdeckt.

Bei den demografischen Daten haben sich die TN die Angabe der Gründe für die Mitteilung dieser Informationen gewünscht.

# ERGEBNISSE

LOGO 

...  ...

Stimmen Sie diesen Aussagen zu?

*"Ich finde mit dieser App häufig passende Produkte!"*



*"Ich fühle mich bei der Bestellung von Produkten sicher!"*



Eine Teilnehmerin wünschte sich Zwischenstufen, die eine differenziertere Beurteilung ermöglichen würde.

# ERGEBNISSE

LOGO ✕

 ... ... ... 

Wie hat Ihnen die App insgesamt  n?

-  +

Fiel es Ihnen eher schwer oder leicht, die App  benutzen?

-  +

Was gefiel Ihnen besonders...

Die Textfelder hatten für einen Teilnehmer grundsätzlich einen abschreckenden Charakter.

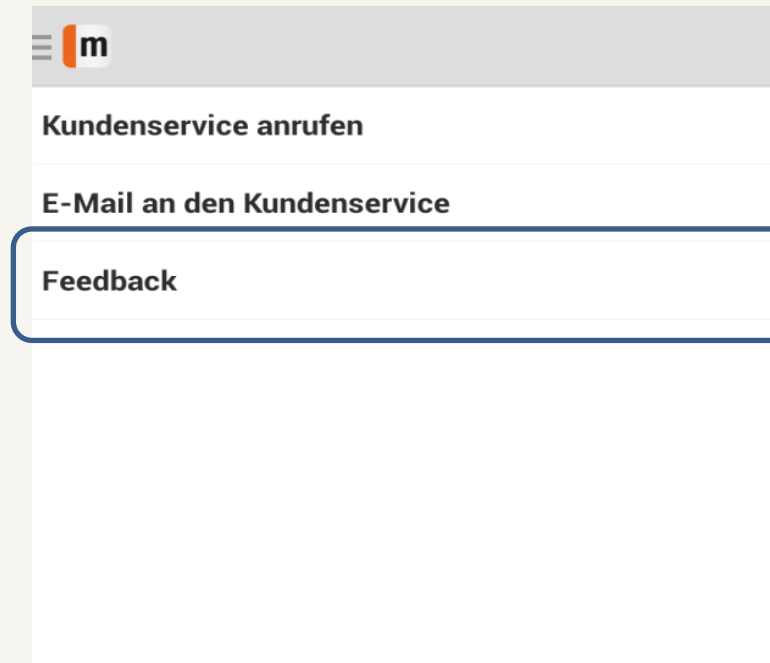
# WEITERE ERKENNTNISSE

- Eine Teilnehmerin wünschte sich am Ende der Umfrage ein **Textfeld**
- Nach kurzer Zeit äußerten 10 TN **Emotionen**
- **Spontane Äußerungen** (5 TN)  
„nett gemacht“, „süß gemacht“, „ziemlich cool“  
„Da haben sich die Entwickler ja mal besonders Mühe gegeben!“
- „Umfragen machen mir eigentlich nie Spaß!“



# TRENDENTWICKLUNG IN DER PRAXIS

# MOBILE.DE



# MOBILE.DE

Ihre Gesamtbewertung der mobile.de App:



Was möchten Sie uns mitteilen?

Bitte wählen Sie ein Thema aus ▼

Bitte tragen Sie Ihren Kommentar zu dieser App ein.

1000

Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie die mobile.de App Ihren Verwandten, Freunden oder Bekannten empfehlen würden?

# HRS – Das Hotelportal

The screenshot shows the 'Informationen' (Information) menu in the HRS app. The menu is displayed on a white background with a red header bar containing a back arrow and a book icon. The menu items are listed vertically, separated by horizontal lines. The 'Nutzerumfrage' (User Survey) item is highlighted with a blue border. The menu is divided into two sections: 'KONTAKT' and 'RECHTSINFORMATIONEN'.

**Informationen**

**KONTAKT**

HRS kontaktieren

App Bewerten

**Nutzerumfrage**

**RECHTSINFORMATIONEN**

AGB

Datenschutz

Impressum

Open Source Lizenzen

The screenshot shows the 'HRS Hotels' screen in the HRS app. The screen has a dark grey background with a red header bar containing a back arrow and a book icon. A white card with a play button icon in the top left corner contains the text of a survey. At the bottom right of the card is an orange button with the text 'Weiter' and a right-pointing arrow.

**HRS Hotels**

**Ihre Meinung zählt!**


Im Auftrag von HRS führt mindline energy, ein unabhängiges Marktforschungsinstitut, eine Nutzerzufriedenheitsbefragung für diese App durch. Mit Hilfe Ihrer Meinung soll die App weiter verbessert werden.

Sie brauchen dafür nur sechs Fragen zu beantworten. Alle Ihre Antworten werden streng vertraulich behandelt und nur in anonymisierter Form ausgewertet. Die Informationen werden nicht an Dritte weitergegeben und Sie werden keinerlei Werbung oder Spam erhalten.

Viel Spaß bei der Beantwortung der Fragen!

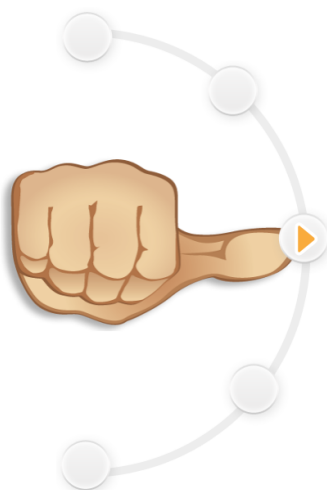
**Weiter**

# HRS – Das Hotelportal


 HRS Hotels

1 Wie gefällt Ihnen die App von HRS insgesamt?

teils/teils



weiß nicht/keine Angabe

Weiter 

 HRS Hotels

2 Wie häufig haben Sie in den letzten sechs Monaten über diese App **private** Hotelbuchungen vorgenommen?

0 Buchungen

1-2 Buchungen

3-5 Buchungen

6-10 Buchungen


11-20 Buchungen

mehr als 20 Buchungen


weiß nicht/keine Angabe


Weiter 


# HRS – Das Hotelportal


 HRS Hotels


**4** Wie gefällt Ihnen die App von HRS hinsichtlich der folgenden Aspekte?


die Gestaltung, der optische Eindruck  gefällt mir sehr gut

die Benutzerfreundlichkeit 

die Inhalte 

die Nützlichkeit 

der Spaß-Faktor 

 HRS Hotels

**5** Was sollte HRS an dieser App verbessern, damit Sie noch zufriedener damit sein könnten?




max. 500 Zeichen

weiß nicht/keine Angabe

[Weiter](#) 

# HRS – Das Hotelportal

 HRS Hotels


**6** Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie die App von HRS einem Freund oder Bekannten weiterempfehlen werden?


höchstwahrscheinlich

10  
9  
8  
7  
6  
5  
4  
3  
2  
1  
0


absolut unwahrscheinlich

weiß nicht/keine Angabe

 HRS Hotels

 Wir bedanken uns für Ihre Teilnahme!

Wir bedanken uns für Ihre Teilnahme!



**Schließen**

# FAZIT

- Forscherperspektive: Umfragen sind vorteilhaft
  - Nutzerperspektive: Großer Aufwand und mühsame Handhabung
  - Umfragen sollten motivierend und an die Eingabemöglichkeiten von Smartphones angepasst sein
  - Bisher: Feedback-Möglichkeiten per E-Mail
  - Erkennbare Trendentwicklung
  - Zukunftsausblick: Es ist essentiell für Unternehmen die Anforderungen der Nutzer zu berücksichtigen
-



VIELEN DANK!