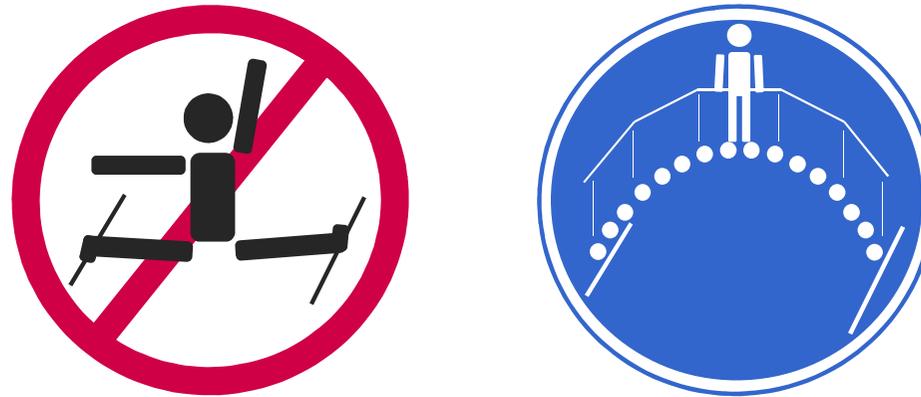




# Brücke statt Spagat

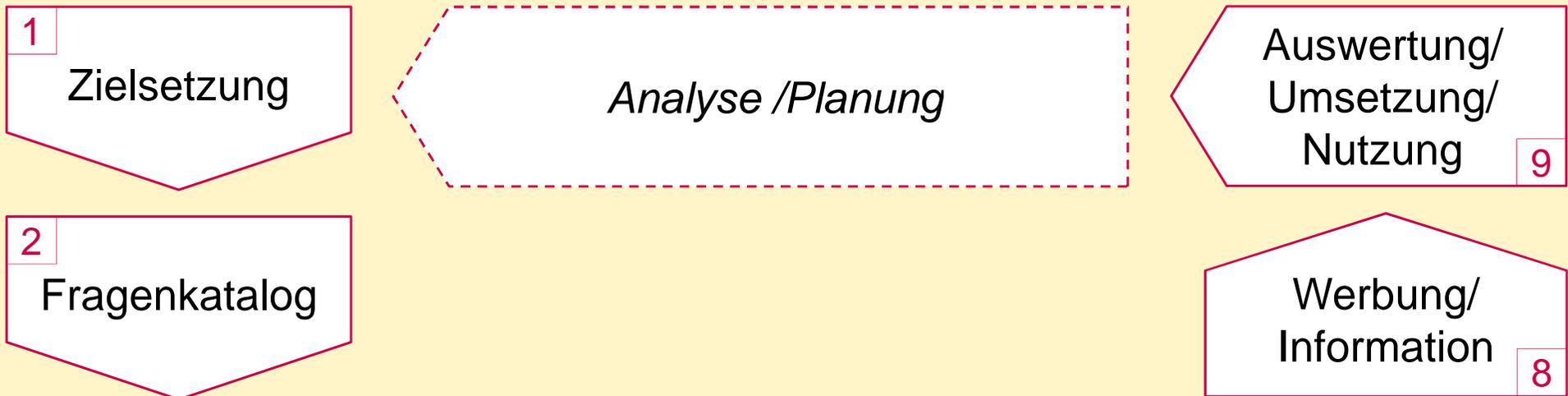


Von der Theorie zur Praxis einer Benutzerbefragung



# Neun Schritte von der Theorie zur Praxis

*formunabhängig*



*formspezifisch: Online-Befragung*



## Schritt 1: Zielsetzung

**Eine Befragung ist immer Mittel zum Zweck, kein Selbstzweck**



Verzahnung der Befragung mit anderen Managementinstrumenten  
(Strategie, Change Management, Qualitätsmanagement, Dienstleistungskatalog usw.)



Was soll mit der Befragung erreicht werden?

Wer soll befragt werden?

Was will man wissen?

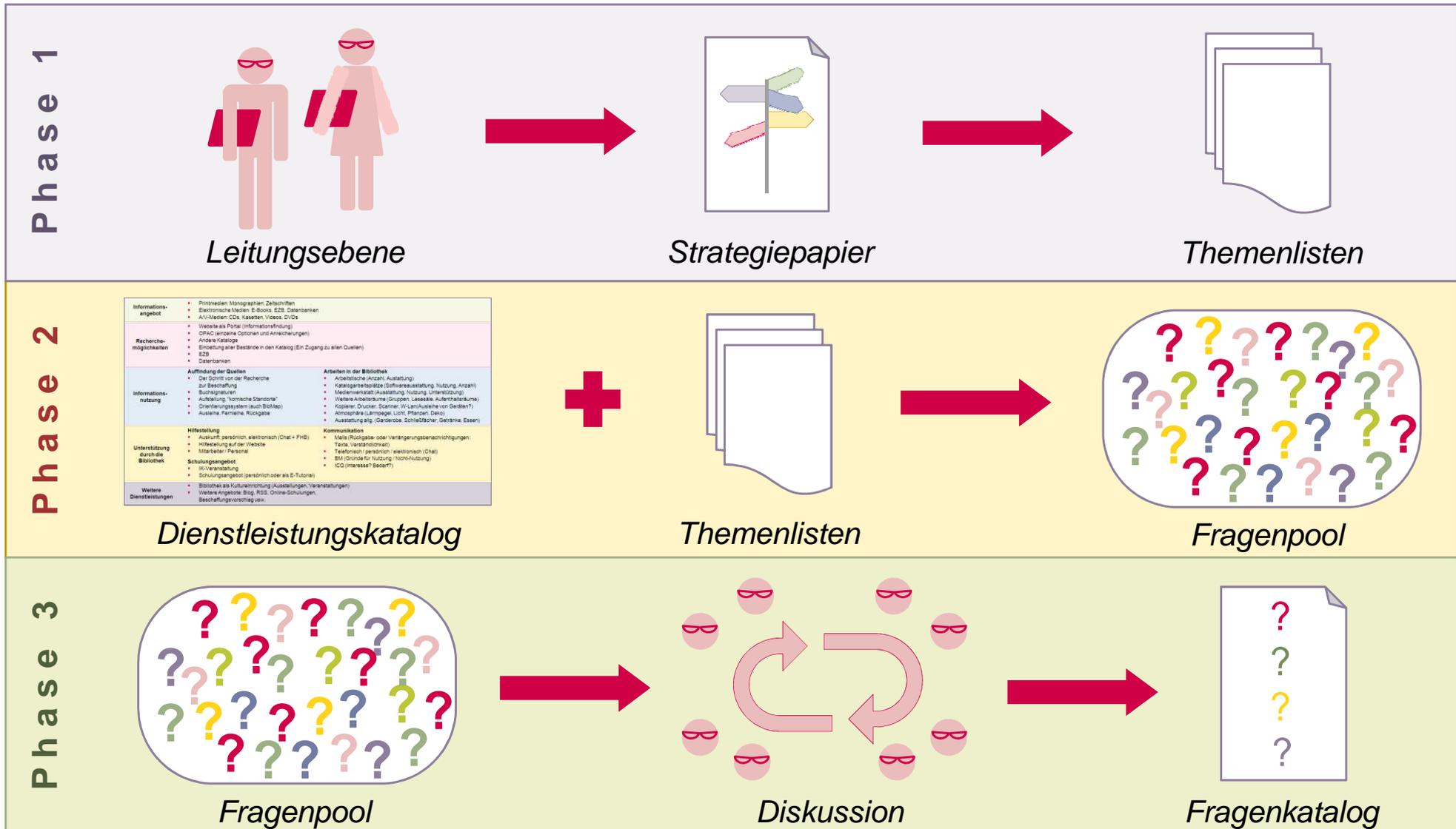
Was soll durch die Befragung kommuniziert werden?

Wie soll befragt werden?

Wie soll ausgewertet werden?



# Schritt 2: Fragenkatalog





## Schritt 3: Softwareauswahl

- Auswahlverfahren:
  - Erstellung eines Pflichtenhefts oder Kriterienkatalogs
  - Matrix zum Vergleich der Lösungen aus der engeren Wahl
  - Auswahl und ggf. Abstimmung mit der Leitungsebene (Lizenzgebühren)
  - Installation, Test und Einarbeitung
- LimeSurvey
  - Open Source, Free Ware
  - Version HSU 2009: 1.80+
  - Aktuelle Version: 1.92+
  - Vorteile: Dokumentation, Add-Ons, Community, Hosting
  - <http://www.limesurvey.org/>

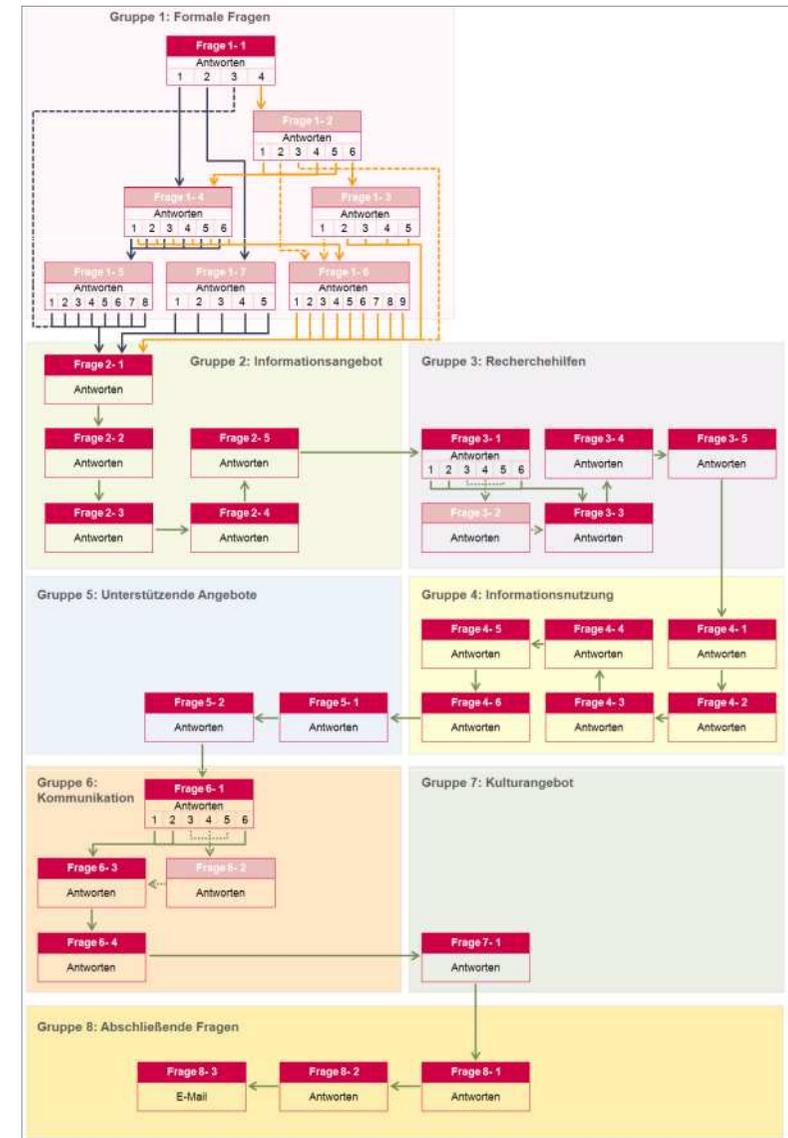
Nr.	Kriterium / Ausprägung	Erklärung
3.7	Elaborierte Fragebogentypen möglich	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rangordnung: Vorgegebene Antwortalternativen werden in eine Reihenfolge (mit Bindung) gebracht</li> <li>• Numerische Frage: Nur Zahlen eines bestimmten Typs werden eingegeben, auf die als Zahl zugegriffen werden kann, z.B. bei Filterführung (Beispiel: Wenn in Frage 1 Input &lt; 1000 dann springe zu Frage 2 sonst zu Frage 3 // oder: Summe der Angaben in Folgefrage gleich der vorher eingegebenen Zahl)</li> <li>• Constant Sum Scale: Verteilung einer eingegebenen Zahl von Punkten auf mehrere Antwortalternativen (d.h. die Summe numerischer Angaben muss einer festen Summe entsprechen, z.B. 100 oder 100%).</li> <li>• Online-Conjoint: Automatische Erstellung von Conjoint-Designs</li> </ul>
3.8	Automatische Ausrückung der Kategorie "Weiß nicht / keine Angabe"	Muss mit leichtem Abstand von der Scala und ggf. kursiv oder als blasser Text dargestellt werden, um Verwechslung mit Skalendpunkten zu vermeiden
3.9	Randomisierung	Innerhalb einer Frage sollte die Randomisierung auf Zeilen- und Spaltenebene möglich sein
3.10	Statusanzeige	Behandlung von Filtern in der Statusanzeige
<b>4. Steuerung des Fragebogens</b>		
4.1	Einfache adaptive Filterfüllung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Antwort-sensitiver Fragebogen: Beliebige Sprünge / Verzweigungen, Bedingungen auf Basis bisheriger Antworten (Beispiel: Waren Sie schon einmal auf unserer Website? – Falls ja, beantworte Fragen zur Website-Beurteilung)</li> <li>• Filterfüllung auf Basis der Stammdaten (Alter, Geschlecht etc.), wenn auf registrierte Teilnehmer zugegriffen wird.</li> </ul>
4.2	Randomisierung (einer Folge) von Fragen	D.h. für eine bestimmte Folge von Fragen wird eine zufällige Anordnung dieser Fragen festgelegt; auch dann sollte für diese Fragen ein vorheriger Filter möglich sein, ggf. auch ein dynamischer Filter innerhalb dieser randomisierten Fragen.

Nr.	Kriterium	LimeSurvey	GrafStat
1.1	Art des Zugriffs	webbasiert	computerbasiert (Programm muss installiert sein)
1.2	Format der Umfrage	Webseite mit eigener Webadresse	HTML-Formular
1.3	Browserkompatibilität	gegeben	gegeben
1.4	Java-Script möglich?		
1.5	Funktioniert der Fragebogen auch ohne Java-Script? (Maximale Sicherheitseinstellungen)		
1.6	Wird die Verwendung von Java-Script automatisch überprüft und ggf. eingestellt?		
1.7	Schutz vor Mehrfachausfüllen	Cookies, IP-Kontrolle, Login-Verfahren	Login-Verfahren
1.8	Nachvollziehbarkeit der Fragebogengenerierung		



## Schritt 4: Fragebogendesign

- Gruppenbildung
- Fragenformulierung
- Skalenausformung
  - Likert
  - Rating
  - Nominal
  - Intervall
- Freitextkommentare
  - Besonderer Mehrwert
  - Hoher Auswertungsaufwand
- Filterführung
- Bedingungen (Recherchetoollnutzung)
- Präsentation Frage für Frage, da Filterführung und Scrollen





## Schritt 5: Fragebogenlayout

- Das Layout wird in den sog. Templates festgelegt:
  - Trennung von Inhalt und Layout
  - HTML-Datei bestimmt die Struktur
  - CSS-Datei bestimmt die Optik
- Einzelne Punkte:
  - Aufteilung der Schirmoberfläche
  - Anlehnung an die CI (CD) in Farb- und Schriftgestaltung
  - Zusätzliche Elemente wie Bilder, Logos, Links usw.
  - „Sonderseiten“ wie Begrüßung, Abschluss und Fehlermeldung

The collage shows five overlapping screenshots of a survey form titled "Befragung zum Dienstleistungsangebot der UB der HSU". The form is designed with a clean, professional layout, featuring the university's logo and branding. The screenshots show different sections of the survey, including a welcome message, a question about additional catalog functions, a question about satisfaction with library opening hours, and a question about improvements in the work environment. The form includes checkboxes, radio buttons, and a progress indicator at the bottom of each page.

**Section 1: Beurteilung der Recherchehilfen**

3-4 Welche der folgenden zusätzlichen Funktionen in unserem Katalog würden Sie hilfreich finden?

Zur Info: Sie können auch mehrere Optionen aus der Liste wählen.

Social-Bookmarking-Dienste dienen dem gemeinschaftlichen Sammeln von Lesezwecken im Web. RSS ist ein Service auf Webseiten und bezeichnet die Bereitstellung von Nachrichten im Kurzformat.

- Buchbesprechungen anderer Kunden (wie z.B. bei Amazon)
- Integration von Social-Bookmarking-Diensten
- Neuerwerbungen zu Ihrem Forschungsprofil per RSS-Feed
- Verknüpfung der Treffer mit weiteren Online-Nachschlagewerken
- nachträgliche Eingrenzung von erzielten Treffern
- Ich bin mit dem Katalog zufrieden, keine weiteren Wünsche
- andere Funktionen: \_\_\_\_\_

Umfrage verlassen und Antworten löschen 0%

**Section 2: Beurteilung der Informationsnutzung**

4-1 Wie zufrieden sind Sie mit den Öffnungszeiten der einzelnen Teilbibliotheken?

	Fakultätsbibliotheken	Hauptbibliothek
	Mo-Fr	Mo-Fr
Öffnungszeiten	09:00-19:00 10:00-19:00 10:00-19:00	09:00-19:00 09:00-14:00
Sonntagszeiten	09:00-12:30 10:00-14:00	09:00-14:00

sehr zufrieden    zufrieden    teilw.    nicht

Fakultätsbibliotheken (Miso, OeSo, MB/Et)               

Hauptbibliothek (Friedrichsstraße)               

Aggregationsbibliothek Jura               

Umfrage verlassen und Antworten löschen 0%

**Section 3: Beurteilung der Informationsnutzung**

4-6 Welche Verbesserungen im Bereich des Arbeitsfelds würden Sie besonders gut finden?

Sie können auch mehrere Optionen aus der Liste wählen.

- Snacks/Cafeteria
- WLAN-Anschluss
- Orte zur Kommunikation und Erholung (Pausenräume)
- weitere Gruppenarbeitsräume
- größere Auswahl in der Zeitungsecke (z.B. internationale Presse)
- Ich bin mit dem Arbeitsumfeld zufrieden, keine weiteren Wünsche
- Anders: \_\_\_\_\_

Umfrage verlassen und Antworten löschen 0% 100% << Zurück Weiter >>



## Schritt 6: Pretest

- Anschreiben: Hintergrund und Anleitung
- Zwei Methoden:
  - Mündlich mit Beobachtung (MOKI):  
interne und externe Studenten,  
„Stadtleser“
  - Schriftlich mit Checkliste  
(Formular per Mail oder interne Post):  
Professoren, WMAs
- Zwei Bewertungskriterien für jede Frage:
  - Inhaltlich (Verständlichkeit, Zusammen-  
hang, Hintergrund der Frage )
  - Technisch (Buttons, Fehlermeldungen,  
Browser, Auflösung etc.)
- Ergebnisse zusammengefasst im Fragen-  
katalog als Besprechungsgrundlage

Universitätsbibliothek

HELMUT SCHMIDT  
UNIVERSITÄT  
Universität der Bundeswehr Hamburg

**Checkliste zum Pretest des Fragebogens** (bitte zurück an Olga Goihl, Bib.)

Frage 1-1  
Sind Sie ...  
Verständlichkeit:  
+ (gut verständlich)  - (schwer verständlich)   
Unklarheiten/ Probleme:

Frage 1-2  
Kein Angehöriger der HSU: weitere Spezifikation ...  
Verständlichkeit:  
+ (gut verständlich)  - (schwer verständlich)   
Unklarheiten/ Probleme:

Frage 1-3  
Kein Angehöriger der HSU: weitere Spezifikation ...  
Verständlichkeit:  
+ (gut verständlich)  - (schwer verständlich)   
Unklarheiten/ Probleme:

Frage 1-4  
Art des Abschlusses ...  
Verständlichkeit:  
+ (gut verständlich)  - (schwer verständlich)   
Unklarheiten/ Probleme:

Frage 1-5  
Studiengang der HSU ...  
Verständlichkeit:

Universitätsbibliothek

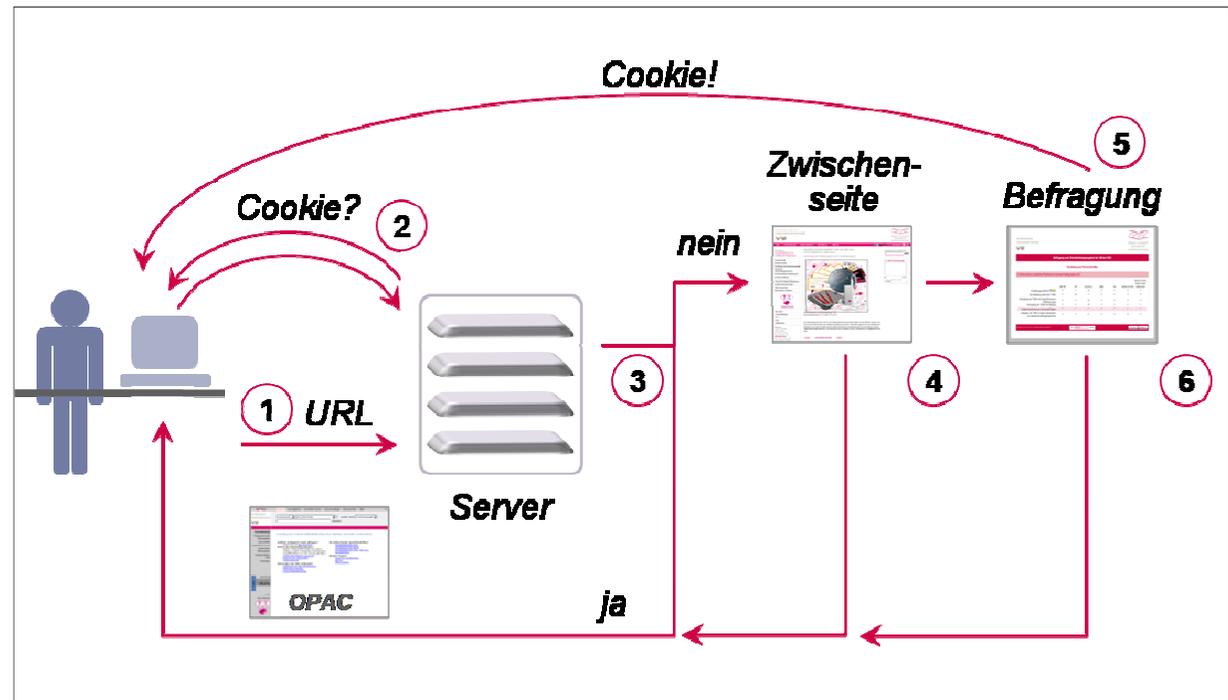
HELMUT SCHMIDT  
UNIVERSITÄT  
Universität der Bundeswehr Hamburg

**Notizen**  
Welche Unklarheiten/Probleme hat es gegeben  
Was ist positiv/negativ aufgefallen



## Schritt 7: Zugang

- Teilnahmeberechtigung und Mehrfachteilnahmebeschränkung
  - Anonym (i.d.R.)
  - Optionen: Probandenschlüssel, Steuerung über die IP-Adresse oder Cookies
  - Quotenbestimmung
- Adresse/Platzierung
  - Webseite mit eigener URL
  - Option: eingebettet in die Bibliotheks-Homepage
  - Extra: Durch Cookies gesteuerte Zwischen-seite beim Aufruf des Katalogs





## Schritt 8: Werbung/Information

### Aktivierende Maßnahmen:

- Preisverlosung unter allen Teilnehmern
- Ankündigung und Erinnerung per Mail
  - Universitätsintern: Bulletin-Dienst
  - Universitätsextern: per Serienbrief (Datenschutzbestimmungen!)
- Werbung mit Plakaten und Flyern
- Ankündigung auf der Homepage (sog. Infobox mit Link zur Befragung)
- Einheitlicher Motiv für alle Kanäle
- Zwischenseite beim Aufruf des Katalog
- Persönliche Ansprache

Die Bibliothek der  
Helmut-Schmidt-Universität

HELMUT SCHMIDT  
UNIVERSITÄT  
Universität der Bundeswehr Hamburg

**Ihre Meinung  
gewinnt!**

Nehmen Sie teil an unserer  
Online-Kundenbefragung!  
Sie helfen uns, besser zu  
werden und können auch  
noch ganz nebenbei einen  
von diesen Preisen gewinnen!

[www.hsu-bibliothek.de/bibliothek/befragung.html](http://www.hsu-bibliothek.de/bibliothek/befragung.html)





## Statt Fazit: Eckdaten

---

- Titel: Befragung zum Dienstleistungsangebot der UB der HSU
- Laufzeit: 13.Mai 2009 – 12.Juni 2009
- Software: LimeSurvey 1.80+
- Gestellte Fragen: 25-30 (abhängig von der Filterführung)
- zum Ausfüllen benötigte Zeit: ca. 10 min.
- Grundgesamtheit: 7458 Personen (aktiv in 2008-2009), davon:
  - 3215 universitätsinterne Kunden (2412 Studierende und 803 Mitarbeiter)
  - 4598 universitätsexterne Kunden
- Rücklauf: 1922 komplett ausgefüllte Fragebögen = 25,77% der GG
- Verteilung der Antworten: 37% Stud. HSU, 49% Extern, 10% WissPers., 4% Sonst.
- Ergebnisse unter: <http://ub.hsu-hh.de/Kundenbefragung.html>
- Kontakt: Olga Goihl [goihl@hsu-hh.de](mailto:goihl@hsu-hh.de)