

## **(Online) Umfragen**

Umfragen sind für verschiedene Untersuchungszwecke geeignet und grundsätzlich in jeder Phase der Produktentwicklung anwendbar. Sie können bspw. zur Erhebung von Anforderungen der Anwender an ein bestimmtes Produkt oder auch zur Messung der Nutzerzufriedenheit mit einer bereits bestehenden Anwendung herangezogen werden.

### **Ablauf / praktisches Beispiel**

(Online) Umfragen bieten sich für Bibliotheken an, da diese in der Regel bereits Erfahrung in Umfragetechniken haben. Bibliotheken haben zudem oft direkten Kontakt mit ihren Kunden sowie im Falle von Online-Umfragen die nötigen Kenntnisse im technischen Bereich, weshalb das Erstellen und Durchführen einer solchen Umfrage in der Regel recht unproblematisch sind.

Umfragen eignen sich für verschiedene Untersuchungszwecke:

- Erheben von Anforderungen und Erwartungen zukünftiger Anwender
- Ermitteln von Nutzerstrukturen (was sind besonders intensiv genutzte oder auch kritische Bereiche)
- Vergleichen mit anderen Angeboten, die bereits aufgrund von Nutzerumfragen optimiert worden sind
- Nutzen von vergleichenden Befragungen der Nutzer von Angeboten von Wettbewerbern Durchführung der Umfrage:
- Festlegen der Untersuchungsziele
- Erstellen eines geeigneten Fragebogens
- Durchführung eines Pre-Tests und ggf. Korrektur des Fragebogens
- Erstellung eines Begleitschreibens, das den Zweck der Umfrage erklärt
- Einladung der Teilnehmer und Durchführung der Umfrage
- Auswertung der gewonnen Antworten

Bei Online-Umfragen sollte der Wahl des Tools genügend Zeit eingeräumt werden, da es in der Regel komplexere Anwendungen sind und eine Einarbeitung notwendig ist.

### **Potentielle Erkenntnisse**

Je nach Untersuchungszweck lassen sich aus den Umfrageergebnissen Anforderungen für die Produktspezifikation oder auch konkrete Handlungsempfehlungen und Massnahmen für die Optimierung bereits bestehender Angebote ableiten.

### Nützliche Tools (Auswahl)

|              |  |
|--------------|--|
| SurveyMonkey | <a href="#">SurveyMonkey</a> ist eines der bekanntesten Online-Umfrage Tools und bietet sich auch für einfache Umfragen an. Die kostenfreie Version ermöglicht die Erstellung einer Umfrage mit 10 Fragen und 100 Antworten/Umfrage. Die sogenannte "Select version" ermöglicht unlimitierte Fragen und Antworten und den Export in Excel oder PDF. Die "Higher end Gold" sowie "Platinum"-Lizenzen erlauben schliesslich den Export in die SPSS-Software von IBM.               |
| LimeSurvey   | <a href="#">LimeSurvey</a> ist ein OpenSource-Produkt, das sich vor allem für NPOs anbietet. Die Umfragen können gemäss eigenen Vorstellungen und in 40 Sprachen verwendet sowie Fragen aus einer vorhandenen Fragendatenbank ausgewählt werden. LimeSurvey kann als Packet gratis heruntergeladen und an die eigenen Bedürfnisse mithilfe von PHP/mySQL angepasst werden. Auch wenn das Tool gratis ist, darf nicht vergessen werden, dass Host- sowie Supportkosten entstehen. |

### Weiterführende Literatur

Bolt, N. und Tulathimutte (2010). Remote Research: Real Users, Real Time, Real Research. New York: Rosenfeld Media.

Leland, E. (2011). A Few Good Online Survey Tools. Verfügbar unter [http://www.idealware.org/articles/fgt\\_online\\_surveys.php](http://www.idealware.org/articles/fgt_online_surveys.php).