

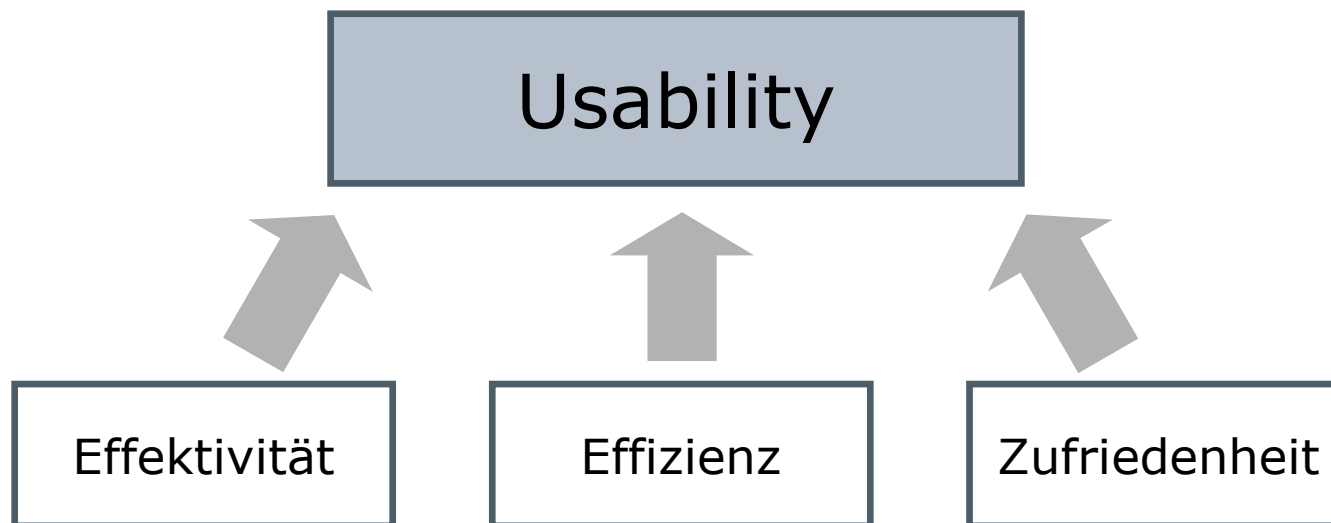
Usability von mobilen Umfragen

Astrid Tarkus
evolaris next level

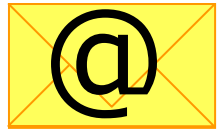
- Unabhängige Forschungs- und Entwicklungseinrichtung
- Forschungsschwerpunkt: Nutzung von Internet und Mobiltelefon zur Optimierung des Kundenbeziehungsmanagements
- Abteilungen: Systemdesign & Geschäftsmodelle, Systementwicklung, Marktforschung & Usability
- Forschungspartner: AVL, mobilkom austria, WU Wien, KF Universität Graz, City University of Hong Kong u.a.

- Background
- Einstiegshürden überwinden
- Unkomplizierter Fragebogendurchlauf
- Seitenelemente richtig einsetzen
- Benutzerzentrierte
Rahmenbedingungen schaffen
- Zukunftsausblick

- Erkenntnisse - Usability von mobilen Umfragen
 - Forschung in internen Studien
 - Anwendung in Kooperation mit Wirtschaft
 - Guidelines und Standards (Usability, Marktforschung)



Ablauf WAP-Umfragen



SMS mit
WAP-Push Link

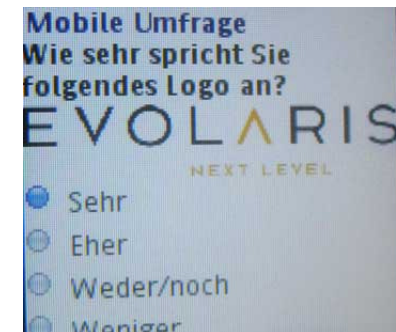


- Einfacher Zugang zum Fragebogen
 - SMS mit WAP-Link ans Handy → Öffnen des Fragebogens mittels 1 Klick
 - Kurzer Einladungstext:
 - Thema
 - Kosten
 - Umfragendurchführender / Auftraggeber
 - Incentives
 - Dauer

- Wichtig: Der Klick von der Startseite zum Fragebogen
 - Vermeidung von Abbrüchen!
- Einstieg Startseite:
 - Internet → Kosten?
 - Thema ausformulieren
 - Info zu Durchführer (zB. Logo), Kontaktinfos
 - Privacy: enge Verknüpfung zw. Daten und Person wird empfunden
 - Wording Startlink: „Start“ oder „Weiter“
 - Incentives (Tendenz zu kleinen Goodies)

Unkomplizierter Fragebogendurchlauf

- Navigation
 - Up-Down-Navigation
 - Horizontales Scrollen vermeiden
 - Vertikales Scrollen reduzieren („Paging“ effizienter als Scrollen!)
 - 1 Frage pro Seite!
- Konsistenz
 - Seitenlayout, Fragetypen, Skalen, etc.
- Randomisierung



Unkomplizierter Fragebogendurchlauf

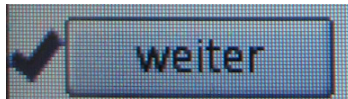
- Fehlerbehandlung
 - Fehlermeldung: kurz, klar und lösungsorientiert
 - Fehler voraussehen und vermeiden!
 - Möglichkeit einrichten, Fehler rückgängig zu machen
- Keine langen Texte und keine komplizierten Instruktionen!
- Anpassung an User → Intelligente Filter

Seitenelemente richtig einsetzen

Gut einsetzbar

- Radiobuttons (Einfachauswahl)
- Checkboxen (Mehrfachauswahl)

- Buttons

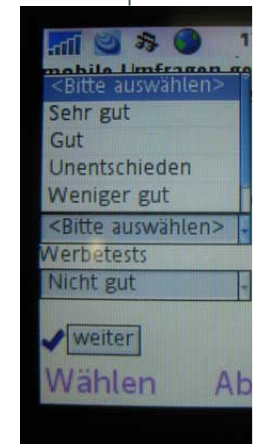


- Links



Noch Schwierigkeiten

- Drop Downs bzw. Pop Ups (Select)
 - Geräteabhängig: Antwortkategorien sofort ersichtlich
- Texteingabefelder
 - Geräteabhängig: Rahmenlinie fehlt

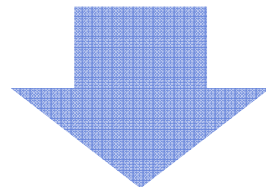


- Lesbarkeit am Handydisplay
 - Ausreichender Kontrast (dunkel auf hell)
 - Ausreichende Schriftgröße
 - Serifenlose Schrifttypen
- Verwendung von Bildern
 - Nur wenn sinnvoll
 - Nicht zu groß
- Normalerweise Ausgabe handyspezifisch durch Render Engine

- Potential durch „Joy of Use“
 - Ausfüllen am Handy
 - Zeitliche / Örtliche Unabhängigkeit
- Fragebogenlänge: ca. 5-10 Min.
 - zB. 13 geschlossene Fragen in 4:30 Min.
→ ca. 20 Sek./Frage
- Häufigkeit der Befragungen: ca. 1x pro Monat
 - Tendenz → lieber häufiger und kurz
- Pretesting → je früher desto besser
- Aussendungszeitpunkte wichtig
 - 50% der Teilnehmer innerhalb der 1. Stunde →
in unproduktiven Zeiten (Pausen, Mittag, Abend,
etc.)

*auch
abhängig
von Thema,
Kosten und
Absender*

- Kosten für Internet am Handy sinken (zB. Datenflatrates)
- Immer schnellere Übertragungsgeschwindigkeiten
- Anzahl der Nutzer von Internet am Handy steigt
- Bessere Handys
 - Größerer Display
 - Mehr Multimediafunktionalitäten (Video, Audio)



- Neue Forschungsmöglichkeiten
 - Einbindung von Multimedia, LBS, Mobile Couponing, etc.

Vielen Dank für Ihr Interesse!

<http://www.expertenforum.at> | info@expertenforum.at