

# Anleitung zur Benutzung der Auswertungsmatrix der ISONORM-Befragung

## 1. Aufbau der Auswertungsmatrix

Die Auswertungsmatrix ist einfach aufgebaut:

Spalte	Inhalt
A	Enthält die 7 Faktoren, die mit dem Fragebogen ISONORM 9241/110-S abgefragt werden.
B	Enthält die zugehörigen Kürzel der Fragen (aa1-ik3; im Fragebogen jeweils ganz links aufgeführt neben der Frage), die Reihenfolge ist identisch mit der im Fragebogen und in den Hintergrundinformationen.
C	Gibt die Bezeichnung des erfassten Aspekts wieder, wie sie auch in der Hintergrundinformation zum Fragebogen beschrieben werden.
D bis W	Hier sind Sie gefragt. Es werden die Werte aus den einzelnen Fragebögen eingetragen. Unter Abschnitt 2 wird erklärt, wie das funktioniert.
X	Hier wird für die weitere Berechnung in Spalte Y <b>automatisch</b> die Punktsumme je Einzelfrage berechnet.
Y	Hier wird <b>automatisch</b> der Durchschnittswert für jede einzelne Frage berechnet.
Z	Hier wird aus den Durchschnittswerten <b>automatisch</b> ein Wert für die sieben Faktoren berechnet.
AA	Der ISONORM-Wert der überprüften Software wird hier <b>automatisch</b> berechnet.

## 2. Eintragen der Werte aus den Fragebögen

Wie kommen Sie nun vom einzelnen Fragebogen zur Einstufung der Software? Gehen Sie folgendermaßen vor:

- Besetzen Sie die Antwortkategorien der Bewertung, die im Fragebogen von „- - -“ bis „+ + +“ reicht, mit den Punktwerten 1 für „- - -“, bis 7 für „+ + +“.
- Tragen Sie nun für jeden Fragebogen die Werte in eine Spalte untereinander ein.
- Die Gesamtsumme pro Fragebogen (vgl. Zeile 38) liegt in einem Bereich von minimal 21 (nämlich wenn alle Fragen von einem Mitarbeiter mit 1, also „- - -“, beantwortet wurden) und maximal 147 Punkten (wenn alle Fragen mit „+ + +“ beantwortet wurden).
- Die Anzahl der am Ende insgesamt eingetragenen Fragebögen tragen Sie in die Zelle B4 ein.

Tragen Sie nacheinander alle Fragebögen in die Matrix ein. Platz ist für maximal 20 Fragebögen. Sie können auch weitere Spalten einfügen, wenn Sie mehr als 20 Fragebögen haben. Beachten Sie dann, dass die automatische Berechnung möglicherweise nicht mehr funktioniert.

Wenn Sie wie folgt vorgehen, wird die Berechnung möglicherweise größtenteils vom Programm selber korrigiert:

- Fügen Sie eine neue Spalte vor und nicht nach der Spalte W ein. Das Programm korrigiert dann die Berechnung der Punktsumme in Spalte X automatisch.
- Korrigieren Sie nun die laufende Nummerierung der Fragebögen in Zeile 8.
- Kopieren Sie die Formel aus der Zelle V38 in die Zellen in den neu eingefügten Zellen der gleichen Zeile.
- Überprüfen Sie die automatische Korrektur der Berechnungsformel der ehemaligen Spalte X (Summe Einzelfragen). Die Formel muss wie folgt aussehen: =SUMME(D10:X). Das X steht dabei für den Namen der letzten Spalte für die Werte aus dem Fragebogen. Die anderen Berechnungen sollten weiterhin funktionieren.

## 3. Das Ergebnis: Wie benutzerfreundlich ist Ihre Software?

### 3.1. Gesamteinstufung der Software

Der ISONORM-Gesamtwert wird automatisch in Spalte AA ausgegeben. Mit Hilfe der unten stehenden Tabelle ist eine einfache Einstufung möglich.

Ausgang für die folgende Einstufung ist die Summe des Gesamt-Punktwertes zwischen 21 und 147 Punkten (Spalte AA).

ISONORM-Wert	Praktische Bedeutung
115-147 Punkte	Glückwunsch! Ihre Software ist perfekt auf ihre Nutzer abgestimmt!
114-83 Punkte	Alles in Ordnung! Aktuell gibt es keinen Grund, eine Veränderung an der Software in Bezug auf die Nutzerfreundlichkeit vorzunehmen.
82-51 Punkte	Handlungsbedarf! Schauen Sie sich die Faktoren, die die Benutzer schlecht bewertet haben, genauer an. Sie sollten Verbesserungen anstoßen! Nehmen Sie Kontakt zu Ihrem Softwarehaus auf oder suchen Sie sich Unterstützung durch externe neutrale Berater.
50-21 Punkte	Unbedingt aktiv werden! Mit der aktuell eingesetzten Software ist keine effektive, effiziente und zufriedenstellende Arbeit möglich! Wenden Sie sich unbedingt an den Hersteller, damit ausgelotet werden kann, wo Verbesserungen möglich sind. Eine detaillierte Erhebung der Anforderungen ist unbedingt angezeigt! Eine Unterstützung durch externe Berater wird dringend empfohlen.

### 3.2. Vergleich mit Soll-Werten

Es gibt Soll-Werte, bei deren Erfüllung eine effektive, effiziente und zufriedenstellende Benutzung der Software durch die Mitarbeiter garantiert ist.

Dieser festgelegte Soll-Wert liegt für die Einzelfragen bei 5 Punkten. Für die 7 Faktoren bedeutet dies einen Soll-Wert von 15 Punkten. Diesen Abgleich machen Sie über die Spalte Z.

### 3.3. Weitere Schritte

Besonders spannend ist es natürlich, die Zufriedenheit der Benutzer in verschiedenen Abteilungen des Unternehmens zu vergleichen. Denn je nach zu bearbeitender Aufgabe wird das sehr unterschiedlich sein.

Die Durchführung einer Feinanalyse sollten Sie – wenn möglich – dem Software-Hersteller oder einer externen neutralen Beratung anvertrauen.