

Erfassung der User Experience von Onlinegesundheitsinformationen

Vorstellung einer Toolbox zur Website-Evaluation

afgis Workshop | 10. September 2021

Prof. Dr. Meinald T. Thielsch | Institut für Psychologie
Westfälische Wilhelms-Universität Münster (WWU)
www.uni-muenster.de/OWMS | www.meinald.de

Warum ist die Evaluation von digitalen Gesundheitsangeboten wichtig?

1. Das Thema selbst
2. Projektsteuerung: Nur wenn der gegenwärtige Ist-Zustand treffend beschrieben ist, wird klar ob und welche weiteren Maßnahmen notwendig sind
3. Die Nutzung erfolgt meist ohne fachliche Begleitung, Laien bilden sich hier selbst innerhalb von sehr kurzer Zeit einen Eindruck. Entscheidend ist die *User Experience* – der nächste Anbieter ist nur einen Klick entfernt
4. Gleichzeitig sind die Ansprüche an Gesundheitsinformationen deutlich höher als andere Online-Inhalte (vgl. Thielsch et al., 2019)
5. Zielgruppen sind oftmals breit und divers

➔ Anbieter von Gesundheitsinformationen müssen hohe Anforderungen erfüllen!

Warum? - Teil 2:

Bedarf für eine Toolbox zur Website-Evaluation

Verschiedene Methoden zur Website-Evaluation sind verfügbar, aber...

- die **Konstrukte** selbst sind nicht immer klar definiert
- die **psychometrische Qualität** vieler Instrumente wird nicht berichtet / ist unklar
- manche Fragebögen sind sehr **lang**
- viele Fragebögen wurden mit dem Fokus (interaktive) Produkte oder Software entwickelt – aber **nicht spezifisch** zur Website-Evaluation
- wenige Instrumente sind **frei verfügbar** und gezielt in **deutscher Sprache** und für den Bereich **E-Health** validiert

Aufnahmekriterien für die Toolbox

Jedes Instrument in der Toolbox muss folgende Kriterien erfüllen:

- es erfasst zentrale **Konstrukte** der Website-Evaluation
- es hat **gute psychometrische Qualität** hinsichtlich Reliabilität und Validität
- es ist **kurz** und erlaubt effizientes Testen
- es ist **spezifisch** zur Website-Evaluation entwickelt / in diesem Kontext validiert worden
- es ist **frei verfügbar** in einer validierten **deutschen Version**

Konstrukt	Instrument	Nr.	# Items	Quelle	Standard-version	Erweiterte Version	Interpretationshilfen	Reliabilität	Validität
1. Ersteindruck	Einzelitems	1.1	4	Thielsch (2008)	✓	✓	-	*	*
2. Subjektive Inhaltswahrnehmung	Message Credibility Scale	2.1	3	Appelman & Sundar (2016)	✓	✓	✓	*	*
	WWI (Fragebogen zur Wahrnehmung von Website-Inhalten)	2.2	9	Thielsch (2008)	✓	✓	✓	je Skala (*) bis **	(*)
	Trusting Beliefs	2.3	11	McKnight et al. (2002)		(v)a	-	**	(*)
3. Subjektive Usability / Nutzerzufriedenheit	UMUX-Lite (Usability Metric for User Experience - Lite)	3.1	2	Lewis et al. (2013)	✓		-	*	*
	PWU-G (Perceived Website Usability - German)	3.2	7	Flavián et al. (2006), Thielsch (2008)	✓	✓	✓	**	**
	System Usability Scale (SUS)	3.3	10	Brooke (1996)		✓	✓	je Studie * bis **	*
4. Visuelle Ästhetik	VisAWI-S (Visual Aesthetics of Websites Inventory - Short)	4.1	4	Moshagen & Thielsch (2013)	✓		✓	je Studie (*) bis *	**
	VisAWI (Visual Aesthetics of Websites Inventory)	4.2	18	Moshagen & Thielsch (2010)		✓	✓	Skalen: * Gesamtwert: **	**
5. Emotionale Reaktion: Befindlichkeit, Zustimmung, Zufriedenheit	Smiley-Skala	5.1	1	Jäger (2004)	✓	✓	✓	nb	**
6. Gesamteindruck	Einzelitem Gesamteindruck	6.1	1	Thielsch (2008)	✓	✓	✓	nb	(*)
7. Handlungs- und Nutzungsintentionen	Wiederbesuchs-Skala (Scale assessing the intention to revisit the website)	7.1	4	Moshagen & Thielsch (2010)	✓	✓	-	**	(*)

Tabelle 1: In die Toolbox eingeschlossene Items/Instrumente (insgesamt 35 Items in der Standardversion, bis zu 68 Items in der erweiterten Version) und deren Quellen. Hinsichtlich der Reliabilität wurden zu den Verfahren die interne Konsistenz (Cronbachs α) betrachtet und wie folgt dargestellt: ** = $\alpha \geq .9$; * = $\alpha \geq .8$; (*) = $\alpha \geq .7$; - = $\alpha < .7$. Bei Einzelitems kann Cronbachs α nicht berechnet werden (dort „nb“), Hinweise zur Retest-Reliabilität liegen bei diesen Items derzeit nicht vor. Hinsichtlich der Validität gilt: ** = umfassende Belege für hohe Validität liegen vor; * = Validitätsbelege liegen vor; (*) = nur wenige Hinweise zur Validität liegen vor bzw. diese könnte eingeschränkt sein. a Die Trusting Beliefs-Skala ist in der Forschung sehr weit verbreitet; da notwendige Validitätsprüfungen noch ausstehen, ist ihr Einsatz im Einzelfall zu prüfen.

Konstrukte

- Ersteindruck
- Subjektive Inhaltswahrnehmung
- Subjektive Usability (= erlebte Bedienbarkeit)
- Visuelle Ästhetik
- Emotionale Reaktion: Befindlichkeit, Zustimmung, Zufriedenheit
- Gesamteindruck
- Handlungs- und Nutzungsintentionen

Konstrukte...

...und Instrumente

• Ersteindruck	Einzelitems
• Subjektive Inhaltswahrnehmung	Message Credibility Scale WWI Trusting Beliefs*
• Subjektive Usability	UMUX-Lite PWU-G SUS*
• Visuelle Ästhetik	VisAWI-S VisAWI*
• Emotionale Reaktion	Smiley-Skala
• Gesamteindruck	Einzelitem Note
• Nutzungsintentionen	Wiederbesuchs-Skala

→ Toolbox Standardversion: 35 Items | *erweiterte Version: bis zu 68 Items

Struktur der Darstellung der Instrumente

- Hinweise zu Autoren und Zitation
- Kurzbeschreibung zum Instrument
- Informationen zu Gütekriterien (Reliabilität und Validität)
- Items und Itemanker
- Auswertungsanweisungen und (wenn verfügbar) Benchmarks sowie Interpretationshinweise
- ggf. weiterführende Informationen und Hinweise
- Hinweis, wann das Instrument in die Toolbox aufgenommen wurde

Fragebogen zur Wahrnehmung von Website-Inhalten (WWI)

Bitte geben Sie an, wie sehr Sie den nachfolgenden Aussagen zustimmen.

	stimme gar nicht zu	stimme nicht zu	stimme eher nicht zu	neutral	stimme eher zu	stimme zu	stimme voll zu
Die Website weckt mein Interesse.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
Der Inhalt der Website gefällt mir.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
Ich lese diese Website gerne.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
Die einzelnen Sätze sind einfach zu lesen.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
Die Texte liefern mir kurz und bündig die wichtigsten Informationen.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
Der Sprachgebrauch in den Texten ist geläufig und allgemein verständlich.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
Die Informationen sind qualitativ hochwertig.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

Weitere Inhalte der Toolbox

- Information zum theoretischen Hintergrund der Website-Evaluation
- Fragebogensvorlagen für EFS Survey und LimeSurvey
- responsives JavaScript overlay zur Studiendurchführung
- Auswertungs- und Interpretationshilfen für MS Excel
- FAQ
- Literaturverzeichnis

Limitationen und Grenzen der Toolbox

- in verschiedenen Bereichen der Website-Evaluation sind überraschend wenig standardisierte Instrumente publiziert worden
- Fokus auf deutschsprachige Instrumente
- nur wenige Benchmark Daten verfügbar
- Fragebögen eignen sich am besten für summative Evaluationen – können aber nur sehr begrenzt Informationen „in die Tiefe“ erfassen
- „Intention-behavior gap“: Limits des Fragebogenansatzes
- „Off-label“ Nutzung

Ausblick: Toolbox 3.0

Umfassende Überarbeitung, insbesondere:

- **Aktualisierung** der Standardversion hinsichtlich aktueller Entwicklungen aus der Forschung (z.B. Integration neuer Instrumente wie z.B. der Web-CLIC, siehe www.WebCLIC.de)
- Schaffung einer **Screening Version** mit < 10 Fragen
→ Anwendungsszenarien: Screening oder Monitoring einer Website, kurze On-Site-Befragungen, schnelle Prüfung hinsichtlich Handlungsbedarf / Anhaltspunkte für vertiefte Evaluation
- Verbesserte Zusatzinformationen und **Hilfsmittel**, insbesondere für Datenerhebung und -auswertung; mehr Benchmarks etc.

Weitere Information...

Thielsch, M. T. & Salaschek, M. (2020). Toolbox zur Website-Evaluation: Erfassung der User Experience von Online-Gesundheitsinformationen. *Bundesgesundheitsblatt - Gesundheitsforschung - Gesundheitsschutz*, 63(6), 721-728. <https://doi.org/10.1007/s00103-020-03142-7>

Manual zur Toolbox:

Thielsch, M. T. (unter Mitarbeit von Salaschek, M.) (2018). *Toolbox zur kontinuierlichen Website-Evaluation und Qualitätssicherung (Version 2.1)*. Arbeitsbericht, Köln: Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA). <http://dx.doi.org/10.17623/BZGA:224-2.1>

Einfach mal ausprobieren!

[http://dx.doi.org/10.17623/BZGA:
224-2.1](http://dx.doi.org/10.17623/BZGA:224-2.1)

+ weitere Materialien via

[https://www.bzga.de/forschung/
methoden-und-verfahren/](https://www.bzga.de/forschung/methoden-und-verfahren/)



Vielen Dank für die Aufmerksamkeit!

Prof. Dr. Meinald T. Thielsch

@ thielsch@wwu.de

 www.meinald.de

 @MeinaldThielsch

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

