

Autoren: Laugwitz, B., Schubert, U., Ilmberger, W., Tamm, N., Held, T. & Schrepp, M.

Titel: Subjektive Benutzerzufriedenheit quantitativ erfassen: Erfahrungen mit dem User Experience Questionnaire UEQ

Jahr: 2009

Laufende Nr. im Literaturverzeichnis: UEQ [2]

Schlagwörter: UEQ; User Experience; Benutzerzufriedenstellung, Fragebogen

Kurzbeschreibung:

Das Paper berichtet über die Anwendungsmöglichkeiten des User Experience Questionnaire (UEQ) und stellt Beispiele der Praxis und Forschung vor. Ziel der Autoren ist es, die Vorzüge und Einschränkungen des UEQ in der Bewertung der Usability eines Produktes abzuleiten. Laugwitz, Schubert, Tamm, Held und Schrepp (2009) stellen dazu den UEQ als einen effizienten Fragebogen zur Messung des Gesamteindrucks der User Experience mit hohen Reliabilitäten und guter Konstruktvalidität vor. Anwendung in der Praxis findet der UEQ bei der Entwicklung von Business Software bei der DATEV (IT-Dienstleister für Steuerberater, Wirtschaftsprüfer und Rechtsanwälte). Der UEQ wird eingesetzt, um die Vielzahl an Software-Anwendungen hinsichtlich der User Experience zu untersuchen, ob die Anwendungen den Qualitätszielen entsprechen. Als Messgegenstand werden am Markt verfügbare Anwendungen betrachtet, um Änderungen der wahrgenommenen Qualität zu erkennen. Laugwitz et al. (2009) führen weitere Anwendungen des UEQ bei DATEV an und heben die Akzeptanz von Anwendern und Produktverantwortlichen gegenüber dem UEQ vor. In einer wissenschaftlichen Studie wurde die Kurzversion des UEQ (S-UEQ) eingesetzt, um zu testen, ob es kulturelle Unterschiede im Kommunikations- und Kritikverhalten im Rahmen von Usability-Tests gibt. Erhoben wurde die Bearbeitungszeit für bestimmte Aufgaben und die S-UEQ-Bewertung eines Prototyps. Die Ergebnisse weisen auf kulturelle Unterschiede in der S-UEQ-Bewertung auf den Skalen Attraktivität, Stimulation und Originalität hin. Die Werte der Reliabilität, gemessen anhand des Cronbach's Alpha, liegen für die Skalen des S-UEQ für fast alle Skalen im akzeptablen bis exzellenten Bereich ($.78 < \alpha < .91$), wobei die Skala Vorhersagbarkeit von den Autoren nicht berichtet wird. Konstruktvalidiert wurde der S-UEQ in dieser Untersuchung anhand des Post-Test-Survey der SAP AG ($.47 < r < .75$). Eine zweite wissenschaftliche Studie, die von den Autoren vorgestellt wird, beschäftigt sich mit dem Zusammenhang von Schönheit und Usability. Dazu wurde die UEQ-Bewertung von verschiedenen Versionen eines Onlineshops zu zwei Messzeitpunkten erfragt. Die Ergebnisse zeigen, dass sich die verschiedenen Versionen des Onlineshops nur zum zweiten Messzeitpunkt, nach der Anwendung, unterscheiden. Die UEQ-Beurteilung konnte in Verbindung mit der Bearbeitungszeit und der Anzahl der berichteten Probleme gebracht werden.

Die Autoren schließen aus diesen Anwendungsbeispielen, dass der UEQ ein valides und reliables Untersuchungswerkzeug der User Experience ist. Die Vorstellung der Anwendungsmöglichkeiten in unterschiedlichen Untersuchungskontexten gibt einen guten Überblick über den breiten Einsatz von UEQ und S-UEQ. Die Autoren gehen allerdings nicht auf die eingeschränkte Produktauswahl als Untersuchungsgegenstand ein.

Erstellt von: Laura Zeidler (349285)