

Autor(en): Pataki, K., Prümper, J. & Thüring, M.

Titel: Die Gewichtung von Usability-Aspekten anhand der „Analytic Hierarchy Process“ – Methode von Saaty

Jahr: 2007

Laufende Nr. im Literaturverzeichnis: ISONORM 9241/10 [1]

Schlagwörter (3-5): AHP, ISONORM 9241/10, Nutzerkontext, Gewichtung

Kurzbeschreibung: In diesem Paper untersuchen die Autoren in einem Laborexperiment, welchen Einfluss der Benutzerkontext auf die Bewertung verschiedener Usability-Aspekte hat. Dabei interessieren sie sich dafür, inwieweit verschiedene Usability-Aspekte von Nutzern als unterschiedlich wichtig wahrgenommen werden und inwiefern die Gewichtung einzelner Aspekte den Gesamtnutzen beeinflusst.

Die Studie bezieht sich auf drei verschiedene Nutzungskontexte (Online-Banking, Online-Reisereservierung, Online-Auktion). Die Probanden (n=90) wurden gleichmäßig auf die Bedingungen aufgeteilt. Innerhalb des festgelegten Kontextes konnten sich die Probanden für eine spezielle Webseite entscheiden, bei der sie auf viel Benutzererfahrung zurückgreifen können. Es gab keine speziellen Prüfungsaufgaben. Die Probanden sollten ihre „gewohnten“ Tätigkeiten im Umgang mit der Webseite notieren und im Anschluss im Hinblick auf diese die software-ergonomische Qualität (mittels ISONORM 9241/10) sowie die persönliche Relevanz einzelner Usability-Aspekte (Skalen des ISONORM 9241/10) beurteilen. Als Basis für die Gewichtung einzelner Aspekte dient der Analytic Hierarchy Process (AHP) nach Saaty. Hier werden über mehrere Verrechnungsschritte Item- und dimensionspezifische Gewichte ermittelt. Werden diese miteinander multipliziert, erhält man Gesamtgewichte. Diese können wiederum mit Hilfe von multiattributen Entscheidungsverfahren mit den Ratings (die der ISONORM 9241/10 liefert) zu Usability-Scores zusammengeführt werden. Diese Usability-Scores werden mit der Gesamtbeurteilung durch den ISONORM 9241/20 verglichen.

Es zeigt sich, dass Beurteilung der software-ergonomischen Qualität mit der Einschätzung der Wichtigkeit einhergehen: Skalen, die im ISONORM 9241/10 signifikant positiver beurteilt werden, erfahren auch höhere Relevanz bei den Benutzern in Abhängigkeit vom Kontext und umgekehrt. Beispielsweise wurde die Skala „Lernförderlichkeit“ als besonders positiv unter der Bedingung „Online-Auktion“ eingestuft und gleichzeitig erlangte sie signifikant mehr Relevanz im Vergleich zu den anderen Bedingungen. Daher führt die Betrachtung der Usability-Scores nicht zu einer Veränderung der Gesamtbewertung der software-ergonomischen Qualität. Der Gewinn der Studie ist, dass Inkonsistenzen bezüglich Relevanz und Qualität als „Warnmarker“ genutzt werden können um an speziellen Schwachstellen anzusetzen, die den Benutzern auch wirklich wichtig sind.

Erstellt von: Sophie Neef, Matrikelnr.: 346936