

Autoren: Chin, J. P., Diehl, V. A. & Norman, K. L.

Titel: Development of an Instrument Measuring User Satisfaction of the Human-Computer Interface

Jahr: 1988

Laufende Nr. im Literaturverzeichnis: QUIS [1]

Schlagwörter: QUIS, Reliabilität, externe Validität, Nutzerzufriedenheit

Kurzbeschreibung: Dieses Paper untersucht die Reliabilität und die externe Validität des QUIS-Fragebogens in der Version 5.0. Hierfür evaluierten 150 Teilnehmer der Studie insgesamt 46 verschiedene Software-Produkte, wobei vier verschiedene Untersuchungsgruppen festgelegt wurden: Die Evaluation von Software, welche die Teilnehmer 1) mögen bzw. 2) nicht mögen, sowie 3) MS-DOS als kommandozeilenbasiertes System und 4) menübasierte Programme (z.B. WordPerfect). Es zeigte sich, dass im Vergleich Software, die gemocht wurde im Mittel signifikant besser bewertet wurde, als Software, die nicht gemocht wurde. Ebenso wurden die menübasierten Programme im Allgemeinen besser evaluiert, als das kommandozeilenorientierte MS-DOS. Aufgrund der gefundenen Unterschiede in den Vergleichen zwischen den Gruppen begründen die Autoren das Vorhandensein von externer Validität des QUIS. Die interne Konsistenz (Cronbach's α) wurde mit .94 errechnet.

Kritisch angemerkt werden kann, dass für die Untersuchung lediglich eine Kurzversion des QUIS verwendet wurde, die aus 27 Items bestand. Es wurden zudem keine differenzierten Reliabilitätswerte für die einzelnen Skalen angegeben. Weiterhin wurde – abgesehen von der Gruppe, die MS-DOS testete – keine einheitliche Software miteinander verglichen, welche demnach auch unterschiedliche Stärken und Schwächen aufweisen. Aussagen über die Kriteriumsvalidität können nicht getroffen werden, da keine weiteren Maße erhoben wurden.

Erstellt von: Thorsten Fischer, Matrikelnr.: 346937