

Evaluation of Anticipated User Experience

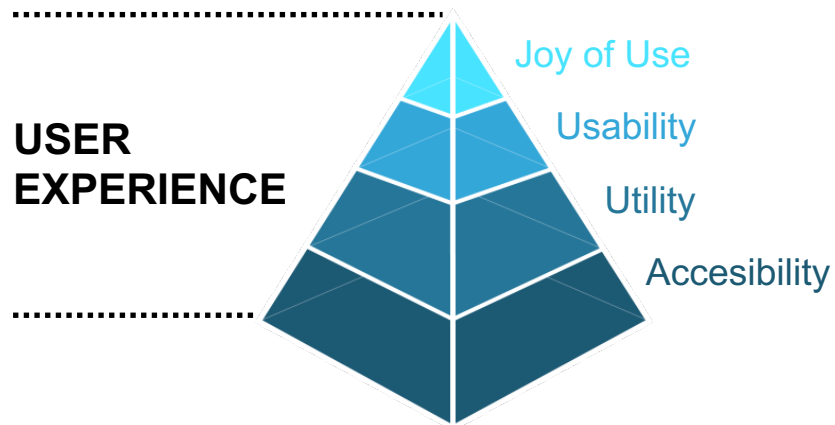
A method to compare user expectations and actual user experience

Dominik Oelfin & Martin Schrepp · SAP SE
MuC'21 Ingolstadt · Workshop “Quantitative Messung von User Experience”

Agenda

- Nutzungserwartung im Kontext von User Experience
- Fragestellung
- Abfrage von Nutzungserwartung
- Auswertung anhand einer Studie
- Fazit und Ausblick

Nutzungserwartung im Kontext von User Experience

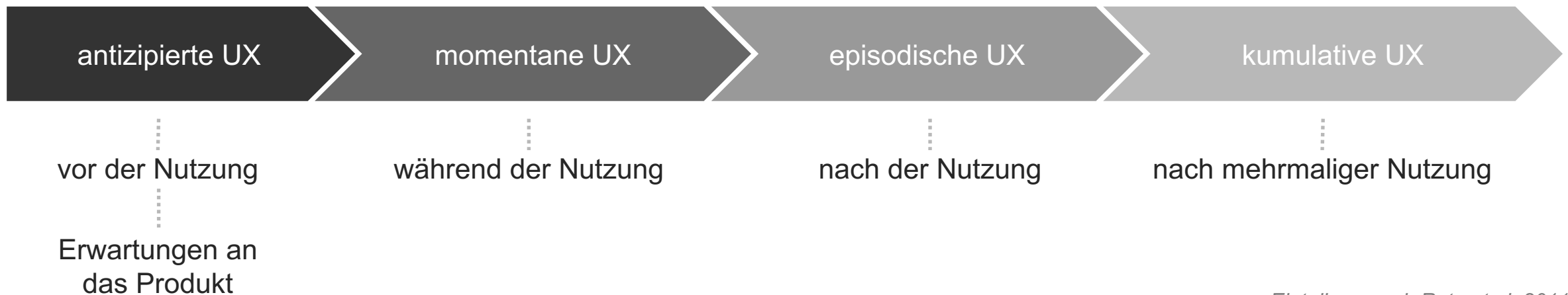


USER EXPERIENCE

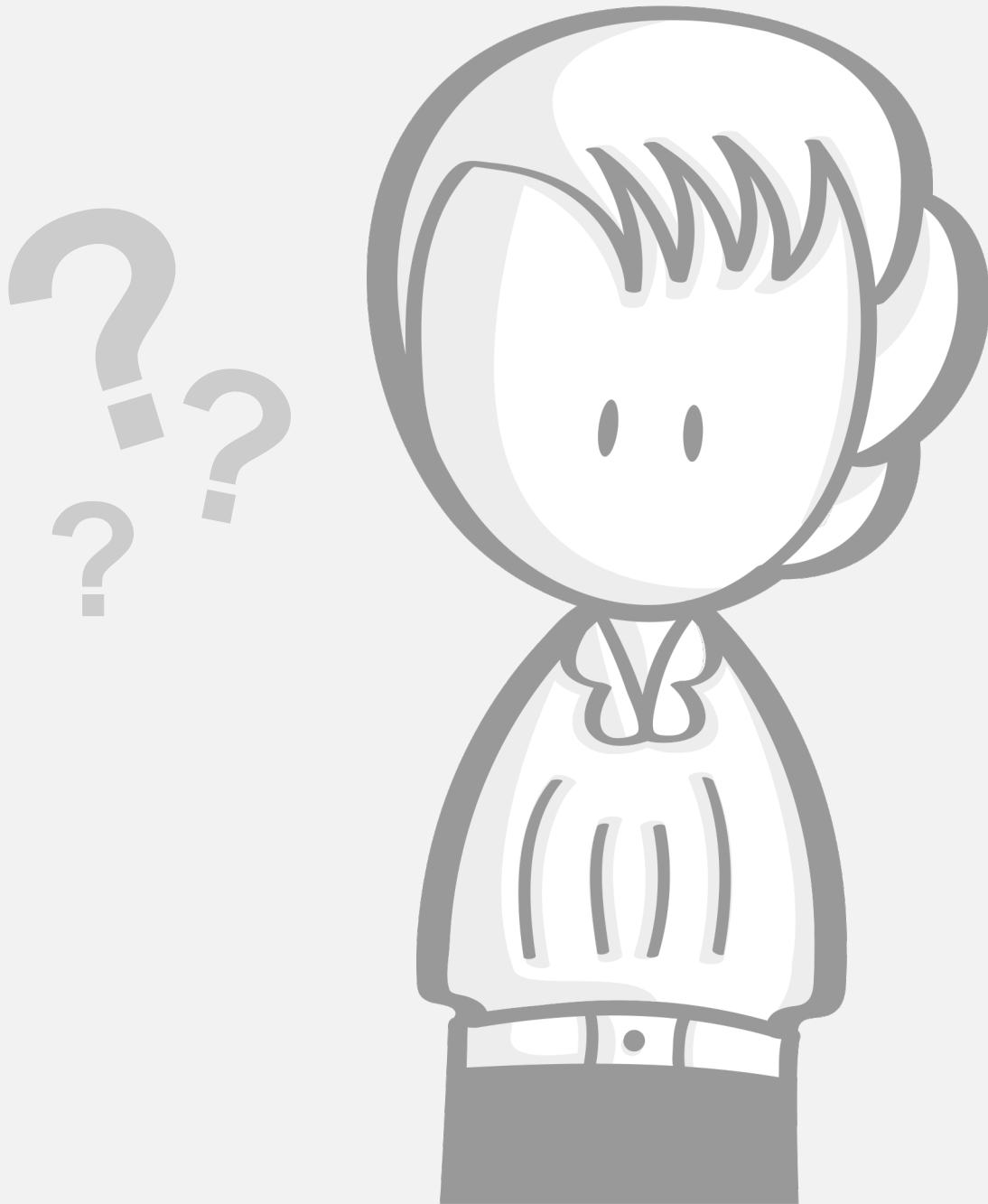
Die Wahrnehmungen und Reaktionen der Benutzer umfassen sämtliche Emotionen, Vorstellungen, Vorlieben, Wahrnehmungen, Wohlbefinden oder Unbehagen, Verhaltensweisen und Leistungen, die sich **vor, während und nach der Nutzung** ergeben.

DIN EN ISO 9241-210 2019

USER EXPERIENCE



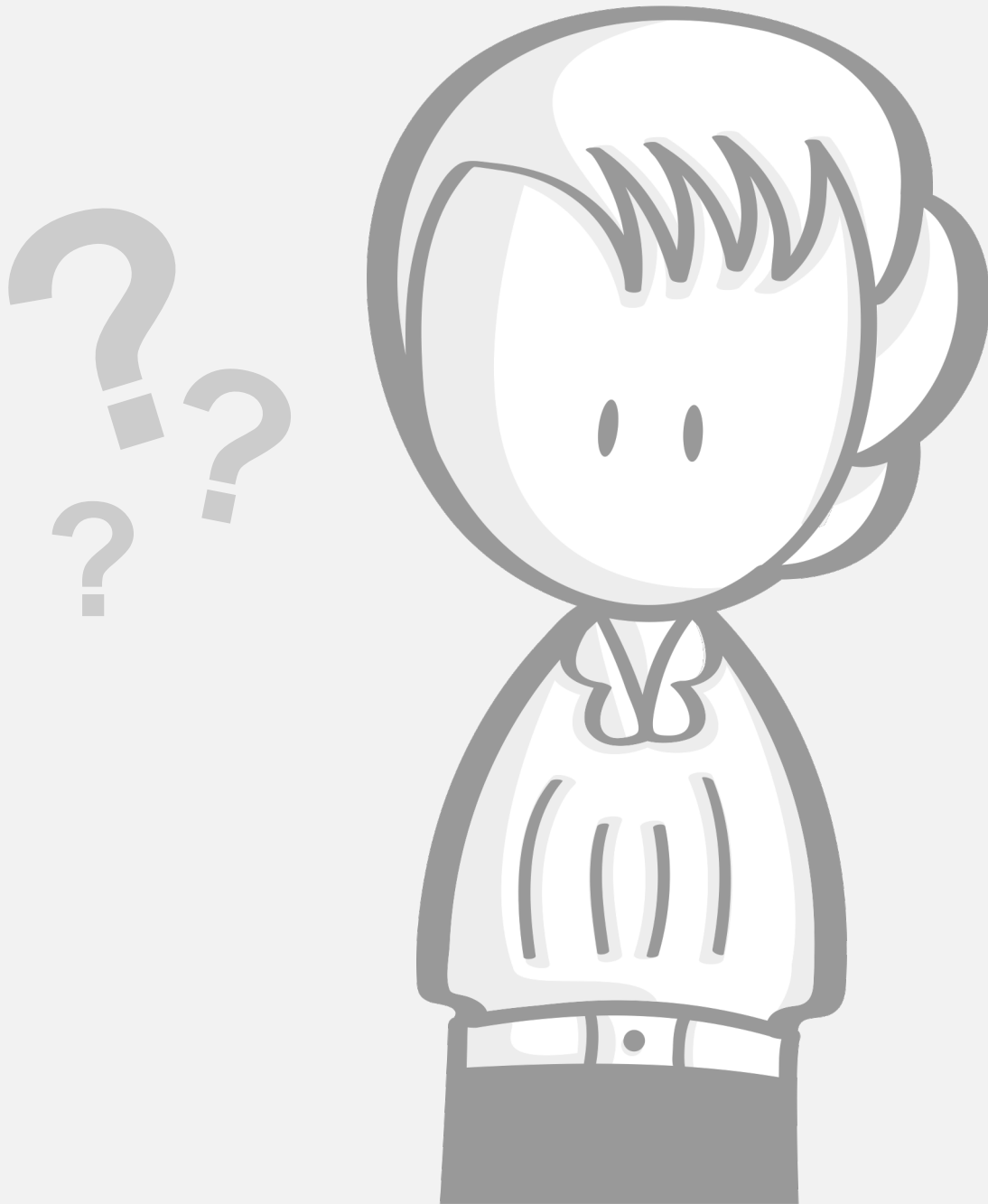
Einteilung nach Roto et al. 2011



Fragestellung

Welche UX-Aspekte eines Produktes ...

- sind den zukünftigen Nutzern wichtig?
- sollten in der Entwicklung priorisiert werden?



Fragestellung

Welche UX-Aspekte eines Produktes ...

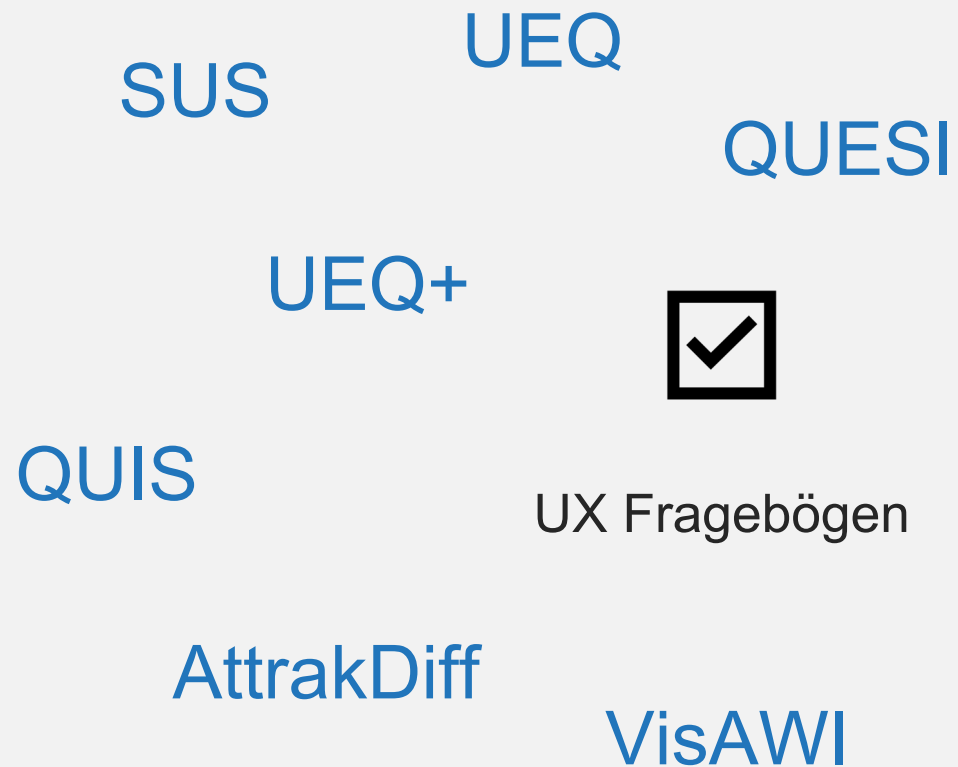
- sind den zukünftigen Nutzern wichtig?
- sollten in der Entwicklung priorisiert werden?

Lösungsansatz

Evaluation von Nutzungserwartung

Abfrage von Nutzungserwartung

UX Fragebögen



+

Microsoft Product
Reaction Cards

Items für die Evaluation von Nutzungserwartung

58

unterschiedliche Items für
die Abfrage von
Nutzungserwartung

novel

easy to use

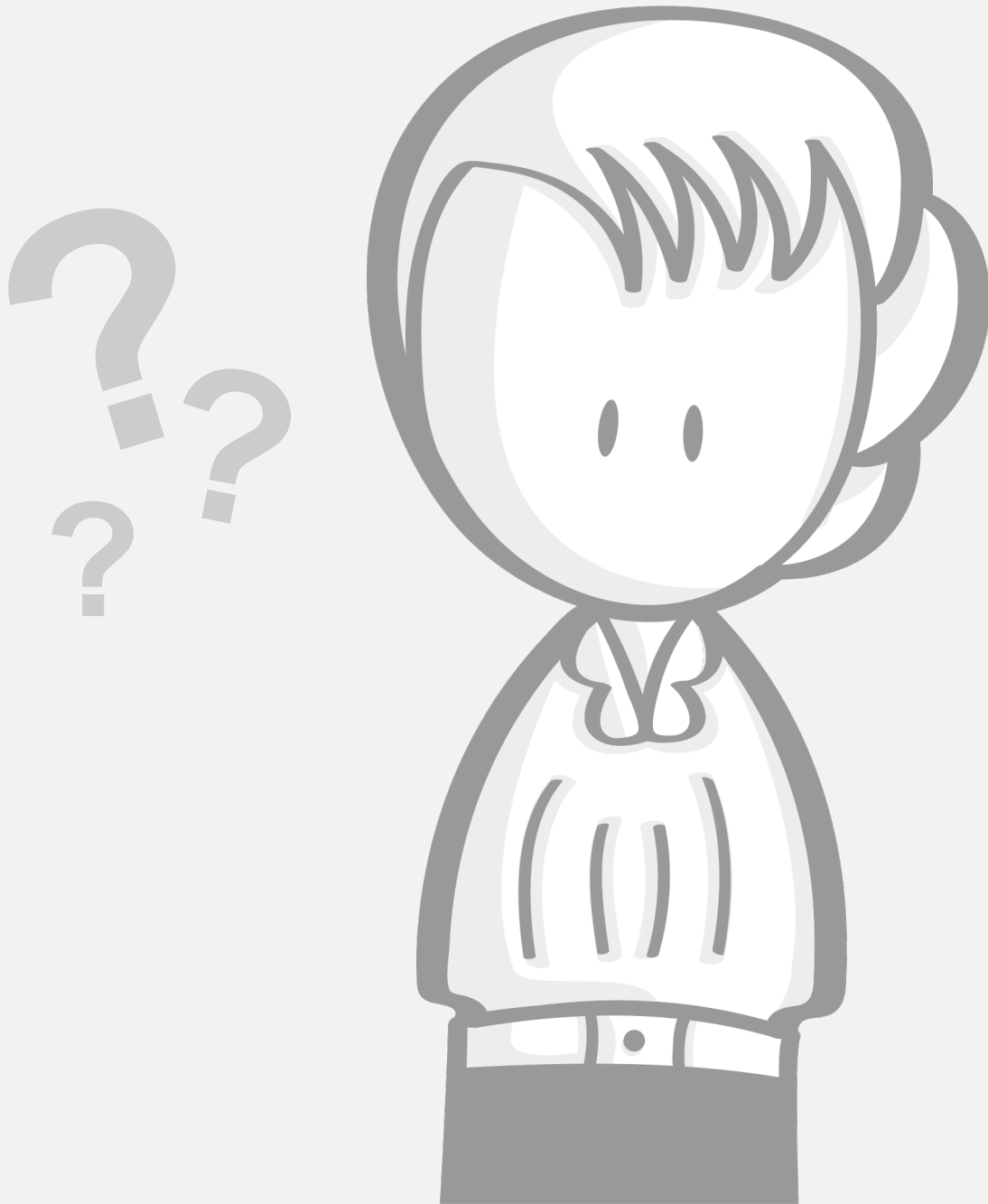
predictable

secure

appealing

useful

...



**Wie kann ich eine Abfrage
der Nutzungserwartung
durchführen?**

User Experience im Laufe der Zeit

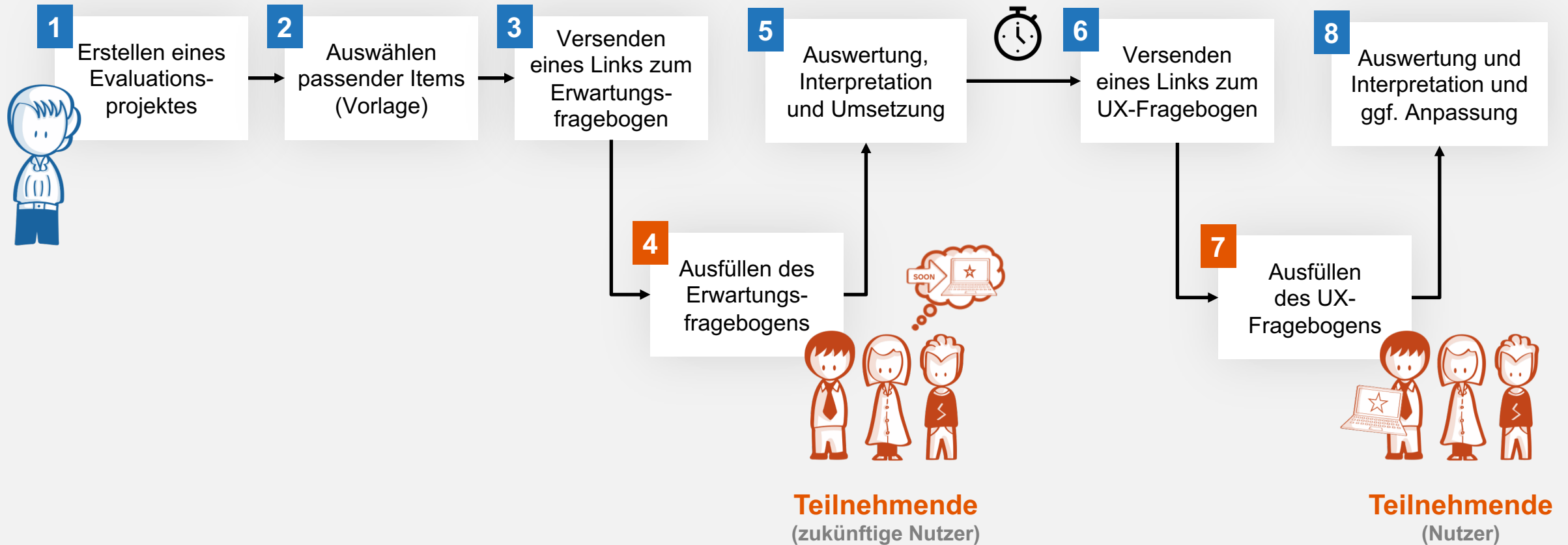
USER EXPERIENCE



Einteilung nach Roto et al. 2011

Workflow der Evaluation

Organisator



Auswertung

Über die Studie

Produkt

Intern verwendetes Tool

Teilnehmende

18

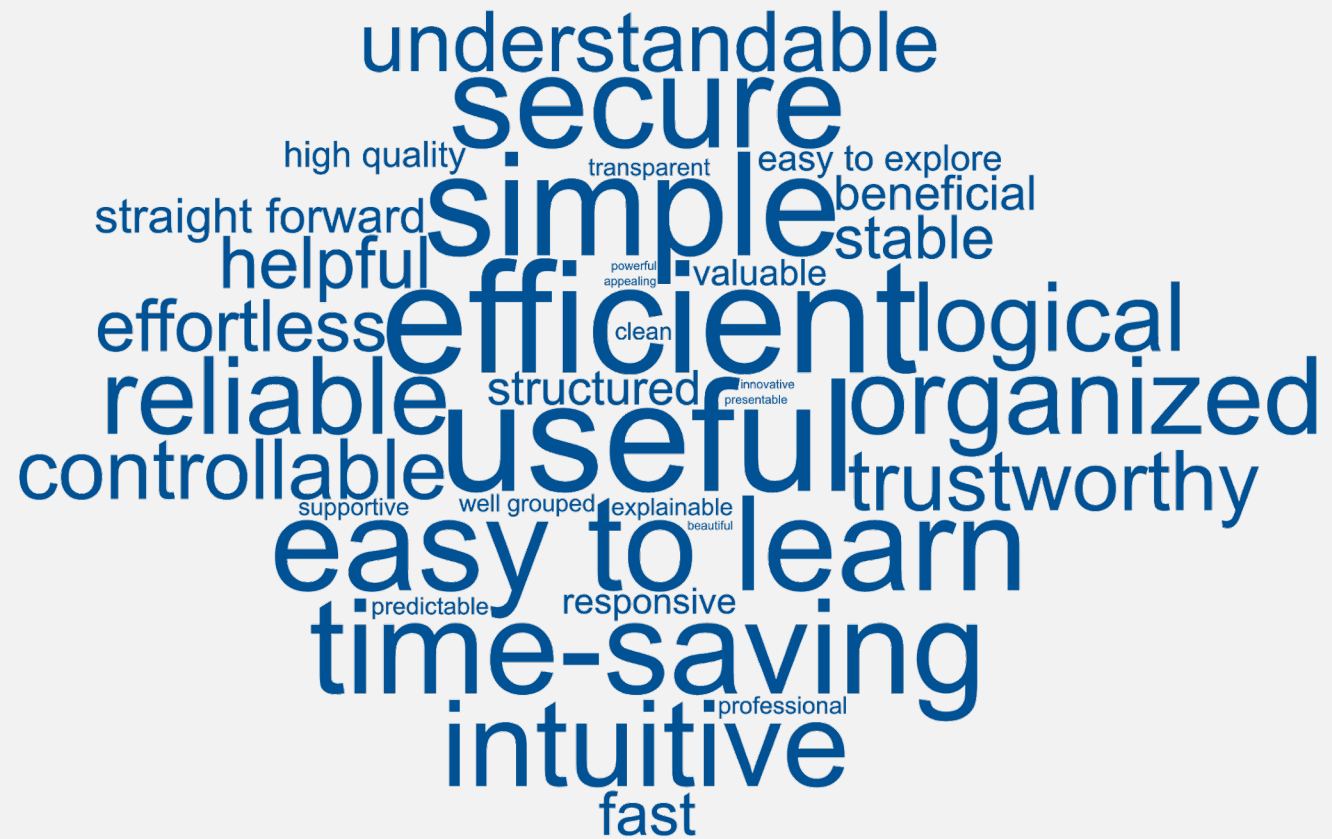
Datensätze
Nutzungserwartung

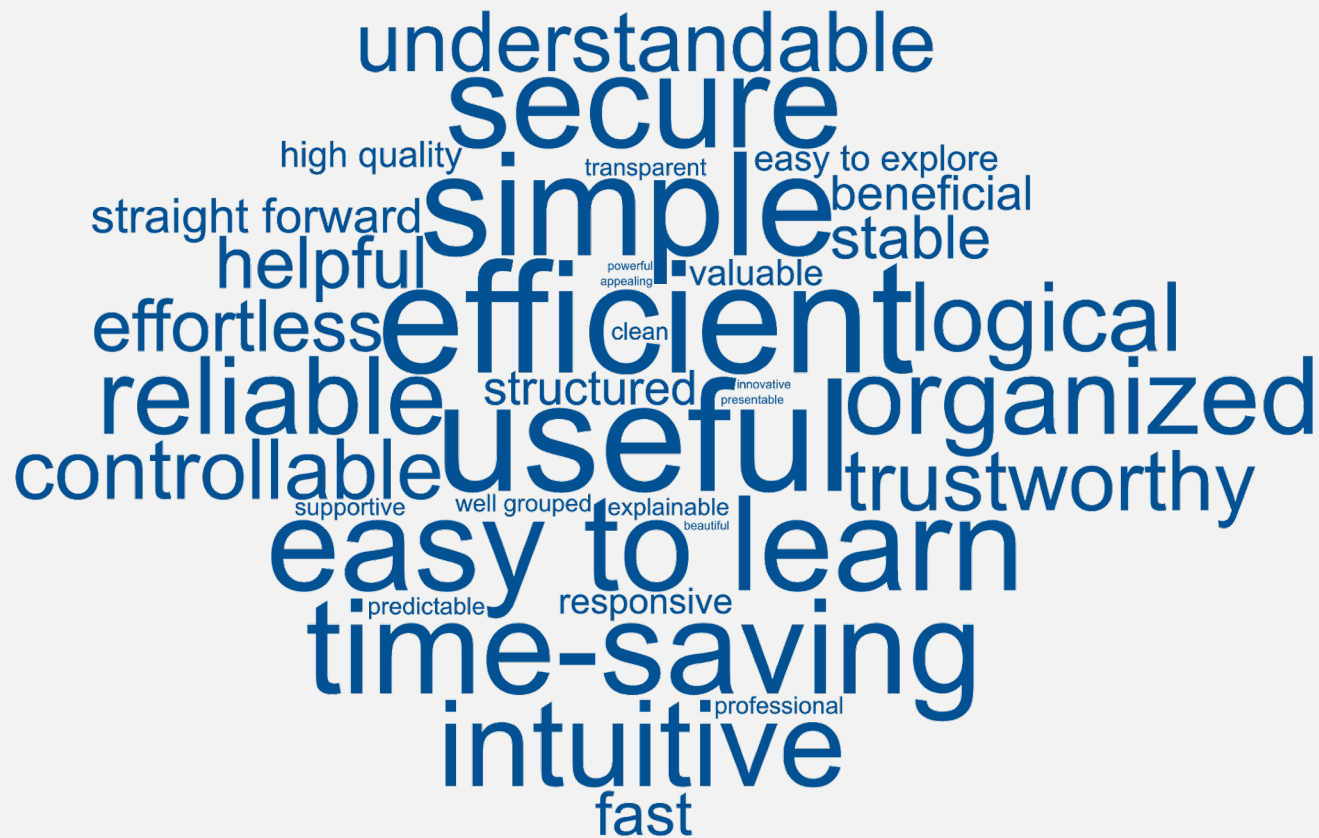
18

Datensätze
User Experience

Sprache

englisch





Interpretation

In der Entwicklung sollten Aspekte priorisiert werden, die das Produkt **effizient, nützlich, einfach zu erlernen und sicher** machen.

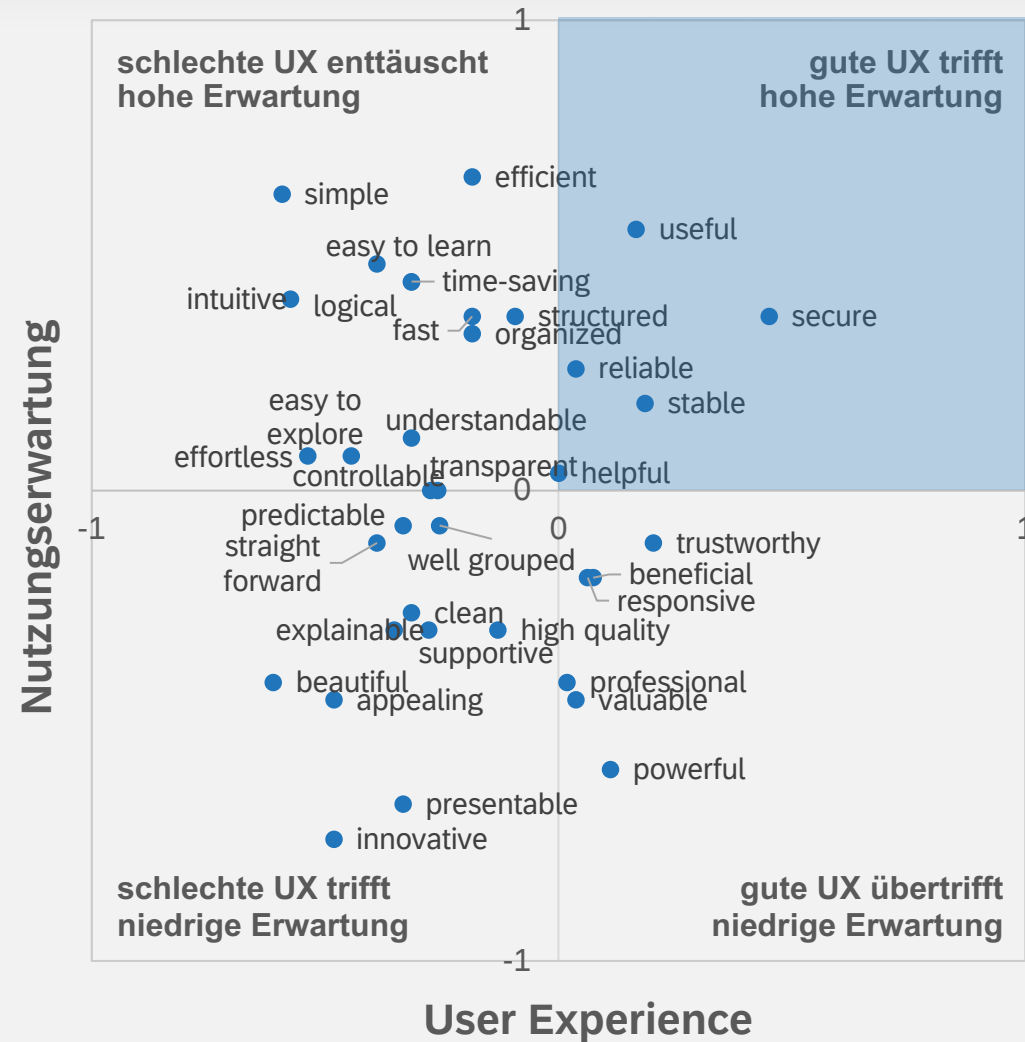
Schönheit sollte keine hohe Priorität sein.

Ergebnisse

Nutzungserwartung

+

UX

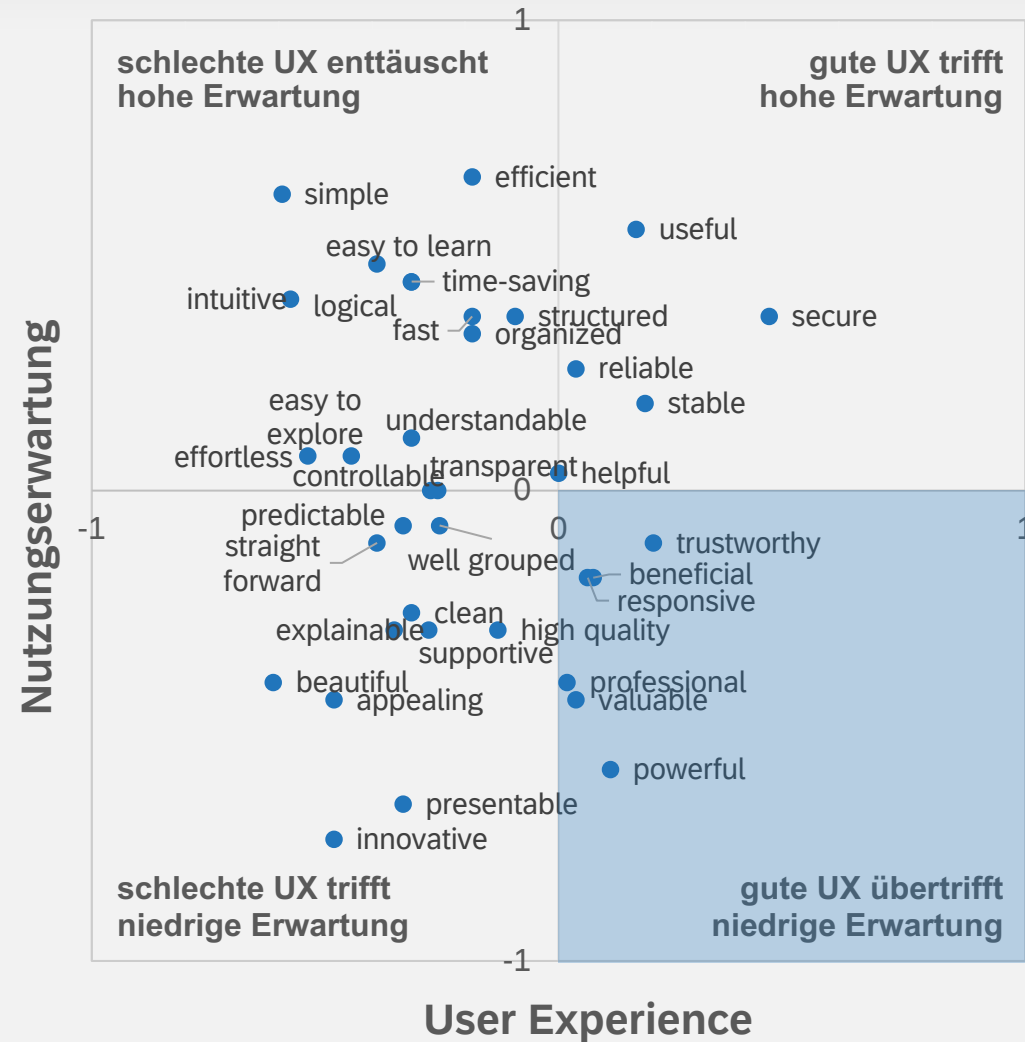


Ergebnisse

Nutzungserwartung

+

UX

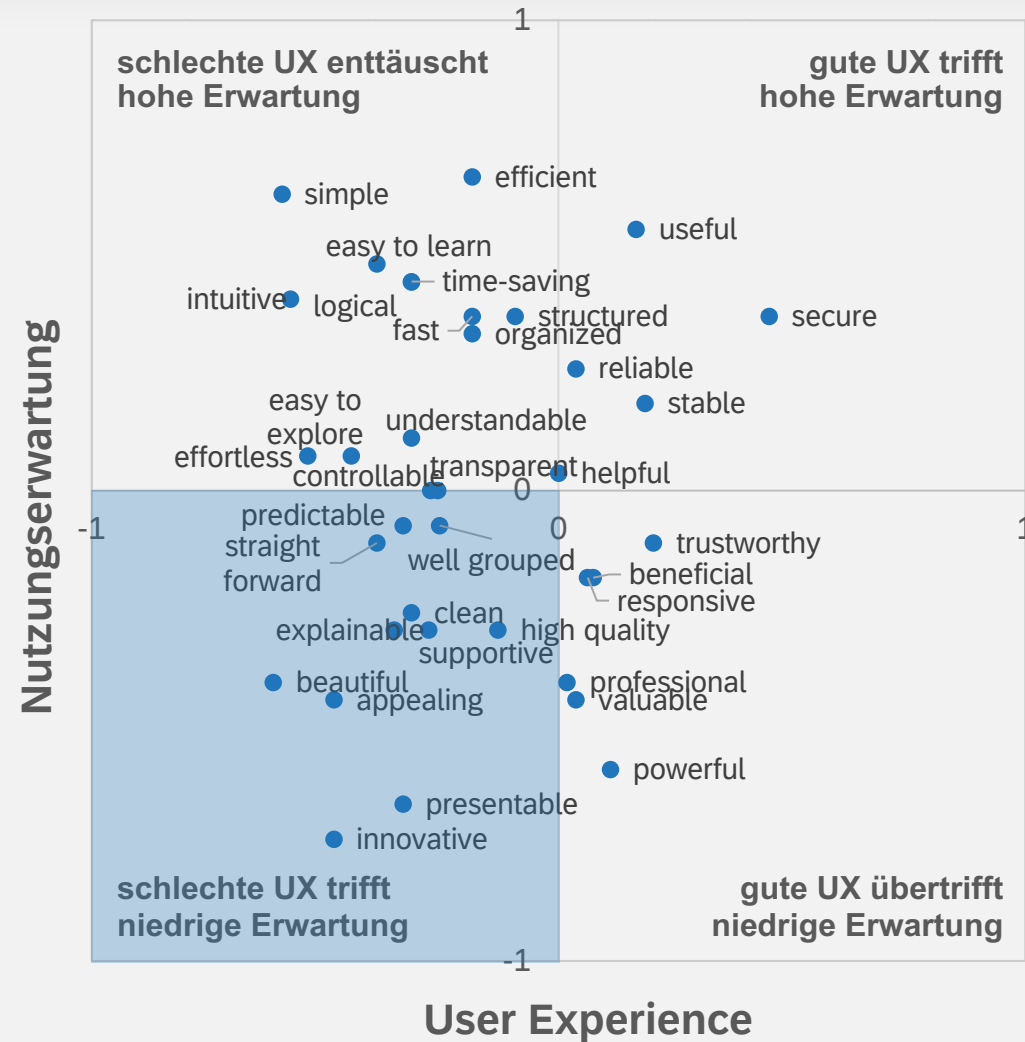


Ergebnisse

Nutzungserwartung

+

UX

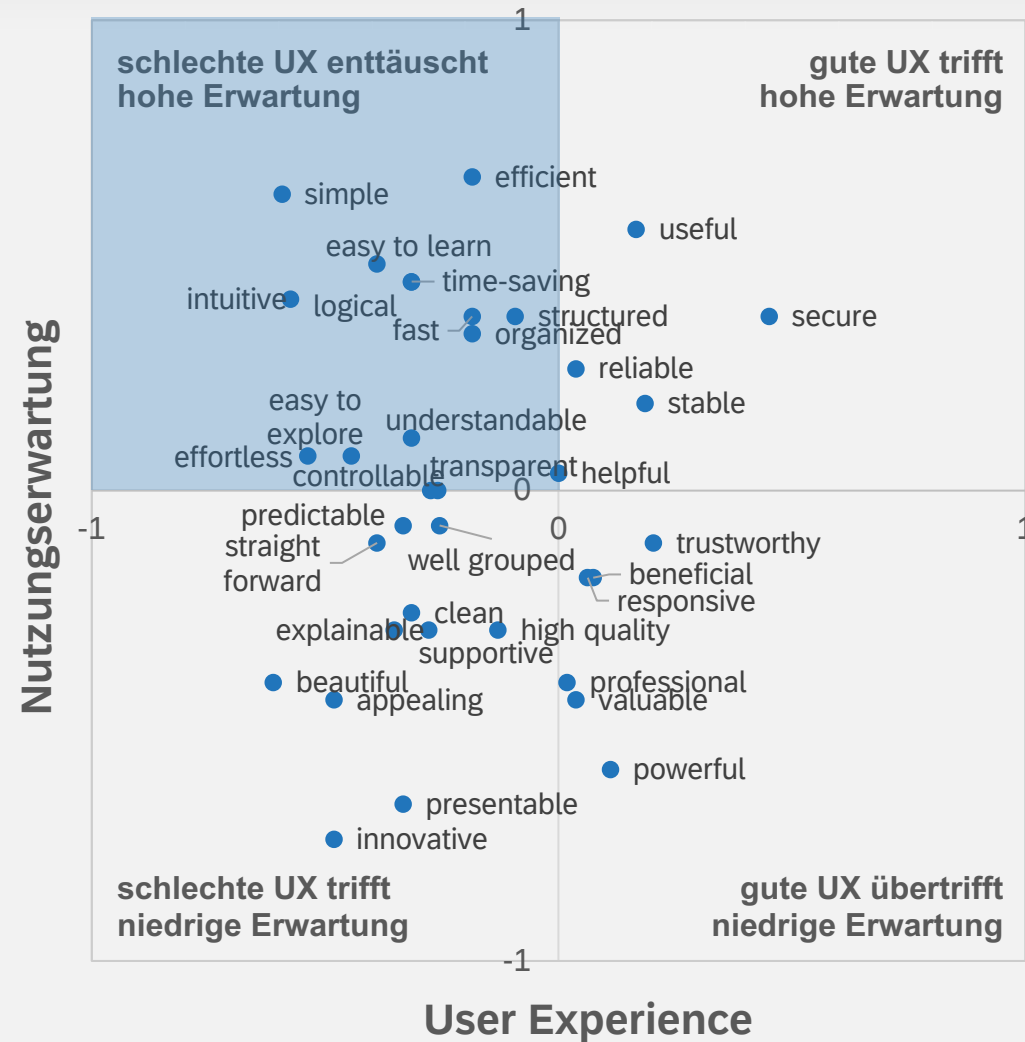


Ergebnisse

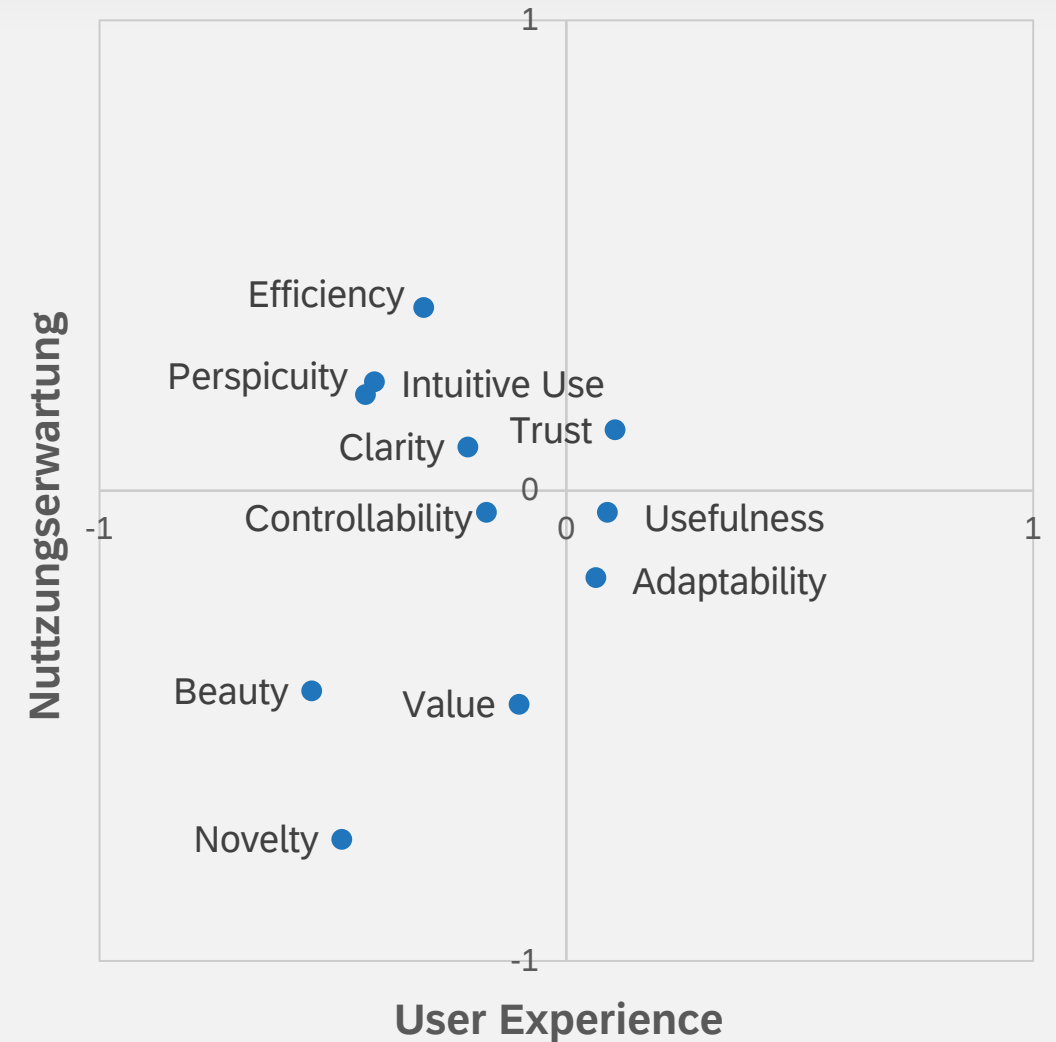
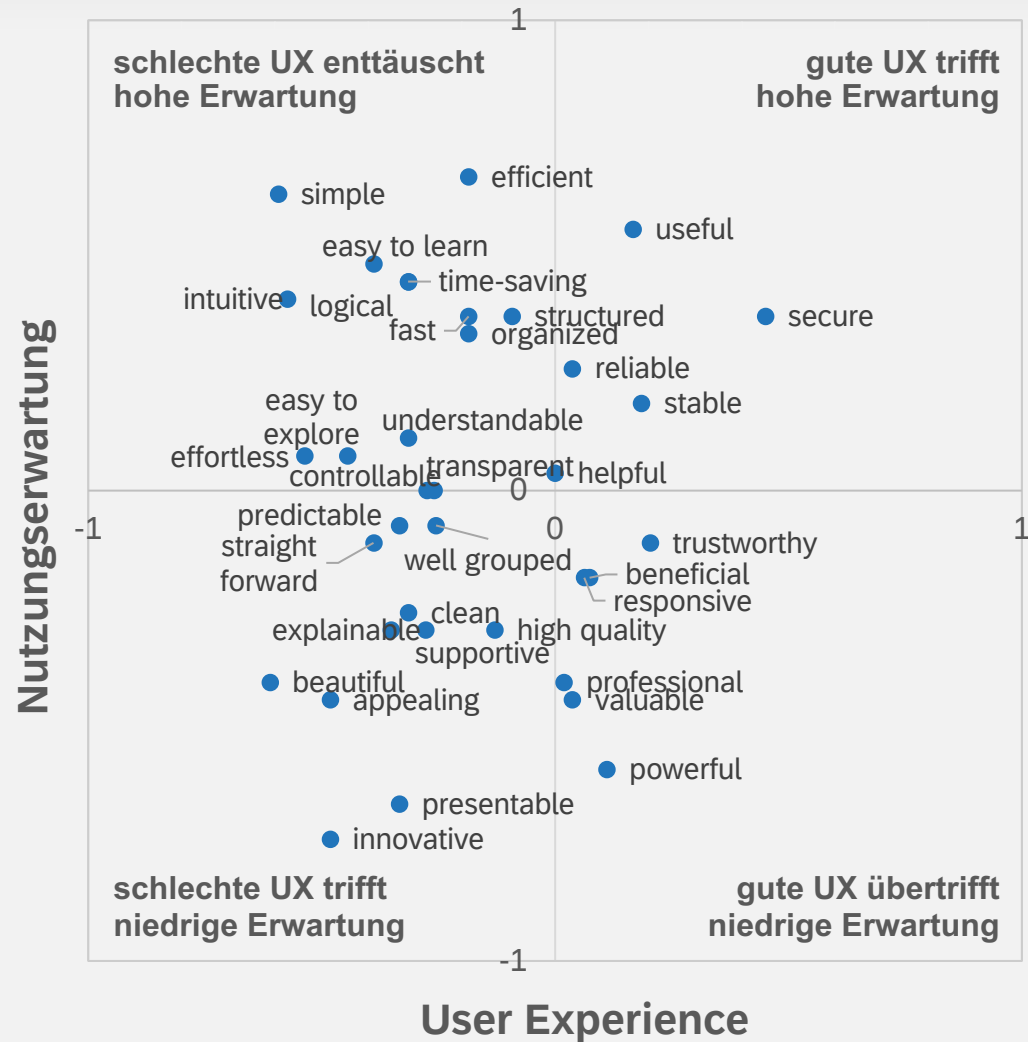
Nutzungserwartung

+

UX



Ergebnisse **Nutzungserwartung** + **UX**



Fazit und Ausblick

Fazit

Wie hilft die Evaluation von Nutzungserwartung bei der Entwicklung von Software?

- Priorisierung von UX Aspekten bei der Gestaltung und Entwicklung von Software
→ Priorisierung anhand der Nutzungserwartung
- Konsens innerhalb des Entwicklungsteams
→ Erwartung der Nutzer eindeutiger als Einschätzung der beteiligten Entwickler / Designer
- Erfolgskontrolle
→ Vergleich der Nutzungserwartung mit der tatsächlichen UX-Erfahrung

Ausblick

Was muss in Zukunft getan werden?

- Testen der Methode in weiteren Studien
- Evaluieren inwiefern die Methode den beteiligten Personen klare und einfach zu kommunizierende Ergebnisse liefert

Vielen Dank.

Evaluation of Anticipated User Experience

MuC'21 Ingolstadt
Workshop "Quantitative Messung von User Experience"

Kontakt:

Dominik Oelfin
dominik.oelfin@sap.com

Martin Schrepp
martin.schrepp@sap.com

Skalierung der Ergebnisse

Assume that A is one of the selected adjectives for the study. Assume further that we have n participants that judge if the adjectives are important (1) or unimportant (-1) for the expected UX. Let a_k be the judgement of the participant k . Then we define the expectation for A as:

$$Expectation(A) = \frac{1}{n} \sum_{k=1}^n a_k$$

Assume that we have m participants that judge how well the UX aspect described by adjective A is realized in the product. This is done by a 7-point scale ranging from -3 to 3. Let b_k be the rating of participant k . Then we can define the evaluation of A by:

$$Evaluation(A) = \frac{1}{m * 3} \sum_{k=1}^m b_k$$

Both measures are scaled from -1 to 1. The following scheme can thus be used to show how well expectation and evaluation of an adjective match.

