

User Experience Questionnaire (UEQ)



Der User Experience Questionnaire (UEQ) ist ein Fragebogen, mit welchem es möglich ist, schnell und valide das Nutzungserleben bzw. die User Experience eines interaktiven Produktes oder einer Dienstleistung zu evaluieren. Im Jahr 2005 wurde die deutsche Version des Fragebogens von Laugwitz et al. entwickelt. Insgesamt existiert der Fragebogen in mehr als 20 Sprachen und stellt damit ein international anerkanntes Instrument dar. Der Fragebogen besteht aus sechs Dimensionen, mit welchen die Gesamtvalenz sowie pragmatische und hedonische Qualitätsaspekte gemessen werden.

WAS MISST DER FRAGEBOGEN?



Attraktivität: Gesamteindruck des Produktes: Mögen die Nutzer*innen das Produkt insgesamt?
z.B.: angenehm – unangenehm



Durchschaubarkeit: Ist es einfach, sich mit dem Produkt vertraut zu machen? Ist es einfach, den Umgang mit dem Produkt zu erlernen?
z.B.: verständlich – unverständlich



Effizienz: Können die Nutzer*innen ihre Aufgabe ohne unnötigen Aufwand lösen?
z.B.: schnell – langsam



Steuerbarkeit: Haben die Nutzer*innen das Gefühl, die Kontrolle über die Interaktion zu haben?
z.B.: unberechenbar – voraussagbar



Stimulation: Ist es aufregend und motivierend, das Produkt zu benutzen?
z.B.: aktivierend – einschläfernd



Originalität: Ist das Produkt innovativ und kreativ?
z.B.: herkömmlich – neuartig

WIE IST DER FRAGEBOGEN AUFGEBAUT?

Die 26 Items sind in Form eines Semantischen Differentials dargestellt. Das bedeutet, dass jedes Item aus einem bipolaren Adjektivpaar besteht. Die Nutzer*innen geben ihr Urteil auf einer siebenstufigen Skala von -3 bis +3 ab.

WANN: Bei der Evaluation von Prototypen, Zwischenversionen oder fertigen Produkten

WER: Repräsentative Nutzer*innen und die Testleitung/auswertende Person

DAUER: wenige Min. pro Nutzer*in

WOMIT: Papier und Stift oder digitales Fragebogentool

DEFINITION: USER EXPERIENCE

...bezeichnet die „Wahrnehmungen und Reaktionen einer Person, die aus der tatsächlichen und/oder der erwarteten Benutzung eines Produktes, eines System oder einer Dienstleistung resultieren“ (ISO 9241-210:2010). Dabei werden Empfindungen der Nutzer*innen vor, während und nach der Nutzung inkludiert.

EIGNET SICH DER FRAGEBOGEN FÜR MEIN VORHABEN?

- Limitationen:** Der Einsatz des Fragebogens setzt ein ausreichendes *Sprachverständnis der Nutzer*innen* sowie einen ausreichenden *Einblick in das Produkt*, der als Bewertungsgrundlage dienen kann, voraus. Aus diesem Grund eignet sich der Einsatz des UEQ in Kombination mit einem vorgeschalteten Usability-Test besonders gut. Beachtet werden sollte auch der *Entwicklungsstand des Produktes*, da das Design einen maßgeblichen Einfluss auf die Beurteilung eines Produktes hat. Der Einsatz bei einem Papier-Prototypen ist somit zum Beispiel nur bedingt sinnvoll.
- Chancen:** Der Einsatz ist insbesondere dann wertvoll, wenn man *pragmatische und hedonische Qualitätsaspekte* messen möchte. Durch die *standardisierten Ergebnisse* lassen sich Vergleiche mit verschiedenen Produktversionen oder Konkurrenzprodukten ziehen. Ein großer Vorteil ist, dass für den UEQ *Benchmark-Werte* vorliegen, die die Interpretation der Ergebnisse deutlich unterstützt.

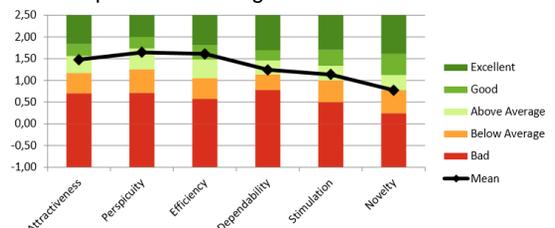


Abb. aus dem Handbuch des Fragebogens: Benchmark-Graph für ein hypothetisches Produkt.

Gefördert durch:

Probieren Sie es jetzt aus!

IHRE AUFGABE

Denken Sie an Ihr eigenes Produkt bzw. Ihre eigene Dienstleistung oder ein technisches Produkt, das Sie kürzlich benutzt haben. Unten sehen Sie die kurze Version des UEQ-Fragebogens (UEQ-S). Er besteht aus Gegensatzpaaren von Eigenschaften, die das Produkt bzw. die Dienstleistung haben kann. Abstufungen zwischen den Gegensätzen sind durch Kreise dargestellt. Durch Ankreuzen eines dieser Kreise können Sie Ihre Zustimmung zu einem Begriff äußern. Entscheiden Sie möglichst spontan. Es ist wichtig, dass Sie nicht lange über die Begriffe nachdenken, damit Ihre unmittelbare Einschätzung zum Tragen kommt. Bitte kreuzen Sie immer eine Antwort an, auch wenn Sie bei der Einschätzung zu einem Begriffspaar unsicher sind oder finden, dass es nicht so gut zum Produkt passt. Es gibt keine „richtige“ oder „falsche“ Antwort. Ihre persönliche Meinung zählt!

behindernd	<input type="radio"/>	unterstützend						
kompliziert	<input type="radio"/>	einfach						
ineffizient	<input type="radio"/>	effizient						
verwirrend	<input type="radio"/>	übersichtlich						
langweilig	<input type="radio"/>	spannend						
uninteressant	<input type="radio"/>	interessant						
konventionell	<input type="radio"/>	originell						
herkömmlich	<input type="radio"/>	neuartig						

UEQ-S Fragebogen

RÜCKBLICK ZUR AUFGABE

Bitte reflektieren Sie kurz folgende Fragen:

- Wie schwer oder leicht fiel Ihnen das Ausfüllen des Fragebogens?
- In welchen Bereichen schneidet Ihr Produkt bzw. Ihre Dienstleistung gut ab? In welchen Bereichen gibt es noch Verbesserungspotential?

Wenn Sie den Fragebogen auswerten möchten, dann folgen Sie einfach unserem Praxistipp oder den weiterführenden Informationen.

PRAXISTIPP

Sie können den UEQ hier einfach und kostenfrei nutzen: <https://www.ueq-online.org/>
Auf der Seite finden Sie sowohl den Fragebogen in zahlreichen Sprachen, als auch das Benutzerhandbuch und Excel-Tabellen als Auswertungsvorlage. Hiermit können die Dimensionsmittelwerte, Konfidenzintervalle und weitere Kennwerte berechnet werden.

WEITERFÜHRENDE INFOS

- Laugwitz, Bettina; Held, Theo; Schrepp, Martin (2008): Construction and Evaluation of a User Experience Questionnaire. In: Andreas Holzinger (Hg.): HCI and Usability for Education and Work, Bd. 5298. Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg (Lecture Notes in Computer Science), S. 63–76.
- Schrepp, Martin; Hinderks, Andreas; Thomaschewski, Jörg (2017): Construction of a Benchmark for the User Experience Questionnaire (UEQ). In: IJIMAI 4 (4), S. 40. DOI: 10.9781/ijimai.2017.445.
- Schrepp, Martin; Hinderks, Andreas; Thomaschewski, Jörg (2017): Design and Evaluation of a Short Version of the User Experience Questionnaire (UEQ-S). In: IJIMAI 4 (6), S. 103. DOI: 10.9781/ijimai.2017.09.001.

Gefördert durch: