

## **Titel des Beitrags**

User Experience und Zeitschätzung

## **Autor**

Herbert A. Meyer

## **Anschrift**

Dr. Herbert A. Meyer, artop GmbH - Institut an der Humboldt-Universität zu Berlin, Christburger Str. 4, 10405 Berlin, meyer@artop.de

## **Inhaltsangabe**

Ob die Benutzung interaktiver Systeme als positives Erlebnis (User Experience, UX) wahrgenommen wird, wird oft aus subjektiven Urteilen während oder nach der Benutzung erschlossen. In dem vorliegenden Beitrag wird ein Ansatz vorgestellt, Daten zur Beurteilung von UX nicht direkt, sondern indirekt zu erheben. Ausgangspunkt der Überlegungen ist ein theoretisch vorhersagbarer und empirisch abgesicherter Befund zum Erinnern der Dauer von Handlungen. Bei kurzweilig empfundenen Handlungen scheint die Zeit während der Handlungsausführung wie im Fluge vorüberzugehen, wir spüren nicht, dass die Zeit vergeht. Rückblickend wird kurzweiligen Zeitabschnitten dagegen eine relativ lange Dauer zugeschrieben. Die Sachlage kehrt sich um, wenn es um als langweilig erlebte Handlungen geht. Hier scheint die Zeit während der Handlungsausführung zu kriechen, im Rückblick erscheint sie dagegen geschrumpft. Es wird gefragt, ob der Zeitschätzungseffekt auch beim Benutzen interaktiver Systeme wirksam ist und zur UX-Beurteilung herangezogen werden kann. Wird die Benutzung positiv erlebt, könnte die erinnerte Dauer systematisch überschätzt werden - und umgekehrt.

Zur empirischen Überprüfung der Frage wurde eine Anwendung herangezogen, deren Benutzung unter definierten Bedingungen mit hoher Wahrscheinlichkeit als mehr oder weniger positives Erlebnis wahrgenommen wird. Realisiert wurden die Bedingungen durch systematisch variierte Antwortzeiten. Aus der Mensch-Technik-Forschung ist bekannt, dass lange Antwortzeiten in aller Regel als hinderlich und unangenehm wahrgenommen werden. In einem Laborexperiment mit einer simulierten Fotoalben-Website konnte die erwartete Wirkung der Antwortzeit zuverlässig erzeugt werden: je schneller das System auf Eingaben der Benutzer reagierte, desto positiver und weniger hinderlich wurde das System beurteilt. In weiteren Experimenten konnte bei unveränderten Versuchsbedingungen wiederholt festgestellt werden, dass auch der Zeitschätzungseffekt mit den systematisch manipulierten Antwortzeiten korrespondierte. Je schneller das interaktive System auf Eingaben reagierte und je positiver es beurteilt wurde, desto mehr wurde die Dauer der Benutzung im Nachhinein überschätzt.

Es wird dargestellt, wie vorgegangen werden soll, um den berichteten Zeitschätzungseffekt weitergehend abzusichern. Zudem wird diskutiert, welche Schwierigkeiten sich in den Weg stellen können, wenn das experimentelle Zeitschätzparadigma zur Erhebung von Daten zur Beurteilung der UX interaktiver Systeme eingesetzt werden soll.