UX-Metriken

Der **SUS (System Usability Scale)** ist ein Fragebogen, den Sie am Ende des Tests von den Probanden ausfüllen lassen. Diese geben darin ihre Zustimmung zu zehn Aussagen auf einer Skala von 1 bis 5 („stimme gar nicht zu“ bis „stimme voll zu“). Dies sind die Aussagen:

1. Ich denke, dass ich dieses System gerne häufiger nutzen würde.
2. Ich fand das System unnötig komplex.
3. Ich denke, das System war leicht zu benutzen.
4. Ich denke, ich bräuchte die Unterstützung einer technisch versierten Person, um das System benutzen zu können.
5. Ich fand, die verschiedenen Funktionen des Systems waren gut aufeinander abgestimmt.
6. Ich halte das System für zu inkonsistent.
7. Ich glaube, die meisten Menschen könnten sehr schnell lernen, mit dem System umzugehen.
8. Ich fand das System sehr umständlich zu benutzen.
9. Ich fühlte mich bei der Nutzung des Systems sehr sicher.
10. Ich musste vieles lernen, bevor ich mit dem System zurechtkam.

Die Originalveröffentlichung des SUS-Erfinders:
SUS - A quick and dirty usability scale

Eine hervorragende Einführung von Jeff Sauro:
Measuring Usability with the System Usability Scale

Der **UEQ (User Experience Questionnaire)** hat ganze 26 Fragen und ist für die Probanden daher recht aufwändig zu beantworten. Sie geben an, wie sie die Anwendung empfanden, indem sie eine Position zwischen zwei Eigenschafen auswählen – z.B. „angenehm“ – „unangenehm“, dazwischen liegen sieben Skalenpunkte. Erfasst werden die Bereiche Attraktivität, Durchschaubarkeit, Effizienz, Steuerbarkeit, Stimulation und Originalität. Es gibt auch eine Kurzversion des UEQ mit nur acht Fragen, die dann aber nur eingeschränkte Aussagekraft hat.
Wir persönlich nutzen eher den SUS (siehe oben). Uns erscheinen dessen Ergebnisse leichter zu interpretieren und praxisnäher als die des UEQ.

Zum UEQ gibt es eine eigene Website:
https://www.ueq-online.org

Der **NPS (Net Promoter Score)** soll die Loyalität der Kunden angeben. Gefragt wird: „Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie diese Anwendung Freunden oder Bekannten weiterempfehlen?“ Die Antwortmöglichkeiten liegen auf einer Skala von 0 („überhaupt nicht wahrscheinlich“) bis 10 („sehr wahrscheinlich“).

Vergleichsstudie der Berater von Bain & Company mit Benchmarks (Branchenvergleich):
Companies Customers Love

Insbesondere der bekannte UX-Experte Jared Spool schimpft über den NPS:
Net Promoter Score Considered Harmful (and What UX Professionals Can Do About It)

Jeff Sauro hält dagegen:
How Harmful Is the Net Promoter Score?