

Kurzfassung

Im Forschungsgebiet Quality of Experience (QoE) wird der Einfluss von technischen Qualitätsaspekten — meistens als Quality of Service (QoS) bezeichnet — und zusätzlichen Einflussfaktoren bezogen auf Anwendungen, Einsatzszenarien, Emotionen, etc. auf das subjektiv wahrgenommene Qualitätsempfinden untersucht. Nichtsdestotrotz, zwei relevante Aspekte wurden bisher vernachlässigt: individuelle Erwartungshaltungen und Entscheidungen. Anhand einer Literaturstudie wird daher aufgezeigt, wie Erwartungshaltungen in benachbarten Forschungsgebieten untersucht und gemessen werden. Darauf aufbauend werden vier Benutzerstudien vorgestellt, in welchen spezifische Erwartungshaltungen ausgelöst wurden und es wird auf methodische Herausforderungen hingewiesen. Basierend auf dem Konzept von gewünschten und angemessenen Erwartungshaltungen [13], werden Fragebögen vorgestellt, welche eingesetzt wurden um individuelle Erwartungshaltungen hinsichtlich Videodienst- und Telekommunikationsanbietern zu erheben. Anhand dieser Informationen kann die Genauigkeit von quantitativen QoE Modellen um bis zu 12% erhöht werden. Werden qualitätsbezogene Erwartungshaltungen nicht erfüllt kann diese zu einer Entscheidung seitens des Benutzers führen, beispielsweise kann die Qualität eines Videostreams erhöht werden was mit zusätzlichen Kosten verbunden sein kann. Um dies näher zu untersuchen, wurden drei Benutzerstudien durchgeführt in welchen die Teilnehmer echtes Geld ausgeben konnten um die Videoqualität eines abgespielten Videos zu erhöhen. Wie gezeigt wird, haben diese Art von Entscheidungen einen positiven Einfluss auf die Qualitätsbeurteilung. Weiters werden methodologische Empfehlungen diskutiert um weiterführende Studie erfolgreich durchführen zu können. Anschließend werden drei Benutzerstudien besprochen, welche den Einfluss von nicht-ökonomischen Entscheidungen auf das Qualitätsempfinden untersuchen. In diesen drei Studien konnten sich die Versuchsteilnehmer hinsichtlich Qualitätsbeeinträchtigung, Endgerät und Inhalt entscheiden. Die mehrdeutigen Studien- ergebnisse ermöglichen jedoch kein eindeutiges Fazit hinsichtlich des Einflusses von nicht-ökonomischen Entscheidungen auf das Qualitätsempfinden. Beide benutzerrelevante QoE-Aspekte — individuelle Erwartungshaltungen und Entscheidungen — können zusätzlich in das bekannte Quality formation process Modell [12] eingefügt werden, um die Interaktion zwischen Erwartungshaltungen, Entscheidungen und Qualitätswahrnehmung zu erklären.