

UsersAward – erste Erfahrungen mit der deutschen Version eines schwedischen Instruments zur benutzerzentrierten Software-Zertifizierung

Arbeitsgruppenbeitrag

Vöhringer-Kuhnt, Thomas, Hurtienne, Jörn, Prümper, Jochen, Heegner, Sabine, Floegel, Stefanie & Linz, Reinhard

Die Beteiligung von Benutzern bei der Entwicklung und Einführung von IT-Produkten hat in Schweden eine über 30-jährige Tradition. So führte z.B. die Kopplung von internationalen Normen, wissenschaftlichen Erkenntnissen und den Bedürfnissen von Endnutzern zum TCO-Zertifikat, einem de facto Standard für die Qualitätssicherung von Büroprodukten. Diese Form der benutzerzentrierten Qualitätssicherung wird in Schweden seit 1998 auch für Software-Produkte angewendet. Unter dem Namen „UsersAward“ wird eine benutzerzentrierte Qualitätssicherung von Software für Bildschirmarbeitsplätze betrieben. Grundlage dafür ist ein interdisziplinär abgestimmter Rahmen aus Kriterien für die Zufriedenheit der Benutzer mit einer Software (Gesamtnutzen der Software, Einführungsprozess, Technische Gestaltung, Unterstützung bei der Arbeitsaufgabe, Unterstützung bei der Kommunikation und Zusammenarbeit sowie Qualitätssicherung). Aus ihm leiten sich Instrumente wie Fragebögen und Interviewleitfäden zur Untersuchung der Benutzerzufriedenheit ab.

Derzeit wird das schwedische Verfahren in einem gemeinsamen Forschungsprojekt von bao GmbH (Berlin), BIT e.V. (Bochum) und TIBAY e.V. (München) zusammen mit Studierenden der FHTW Berlin an die Erfordernisse in Deutschland angepasst. In einer Pilotstudie wurden Zufriedenheitsmessungen analog zur schwedischen Vorgehensweise bei Anwenderunternehmen verschiedener Branchen durchgeführt und die Instrumente anhand einer Gesamtstichprobe von mehr als 90 Benutzern hinsichtlich ihrer Gütekriterien evaluiert. Die Ergebnisse dieser ersten Evaluation des Fragebogens werden vorgestellt. Außerdem sollen Empfehlungen zur Anpassung des Zertifizierungsprozesses an deutsche Gegebenheiten in der Arbeitsgruppe diskutiert werden.

4. Tagung der Fachgruppe Arbeits- und Organisationspsychologie



Thomas Vöhringer-Kuhnt; Büro für Arbeits- und Organisationspsychologie,
Kösterstrasse 1b, 14165 Berlin
t.kuhnt@bao.de

Quelle:

Vöhringer-Kuhnt, T., Hurtiene, J., Prümper, J., Heegner, S. Floegel, S. & Linz, R. (2005). UsersAward – erste Erfahrungen mit der deutschen Version eines schwedischen Instruments zur benutzerzentrierten Software-Zertifizierung. In G. Blickle & A. Witzki (Hrsg.) Psychologie im Arbeitsleben, 4. Tagung der Fachgruppe Arbeits- und Organisationspsychologie in der Deutschen Gesellschaft für Psychologie (S. 153-154). Bonn: Berichte aus dem Psychologischen Institut der Rheinischen Friedrich-Wilhelms-Universität Bonn.