

VOICE PORTALE – USABILITY ASPEKTE AUS DER PRAXIS

Peter Wetzel
Infoman AG
Vaihinger Str. 169
70567 Stuttgart
wetzel@infoman.de
www.infoman.de

1. EINLEITUNG

Unter Voice Portalen werden Systeme verstanden, die über Telefon den Zugang zu Informationswelten schaffen, vergleichbar den gerade boomenden Webportalen in Intranet und Internet. Durch die schmale Bandbreite des Kommunikationsmediums gelten für Voice Portale eigene Ergonomieregeln. Der Autor stellt Lösungen und Erfahrungen aus der Praxis am Beispiel des Programms Customer Communication Portal Phone Manager vor. Dieses System implementiert übliche Ergonomieregeln von Voice Portalen und stellt dem Entwickler des Portals eine abstrakte, intuitive Weboberfläche zur Konfiguration zur Verfügung, so dass die resultierenden Portale leicht den Grundregeln der Ergonomie genügen können.

2. VOICE PORTALE

Voice Portale als automatisierter Telefonzugang zu Information existieren seit Anfang der achtziger Jahre. Sie haben sich aus einzelnen, früher unabhängigen Systemen heraus entwickelt. So standen am Anfang Fax-On-Demand-Systeme zur Anfrage von Faxdokumenten per Telefon und Tonwahltasten, VoiceMail-Systeme als elektronische Weiterentwicklung des Anrufbeantworters, Automated Attendants als einfachster automatischer Ersatz einer Telefonzentrale und Interactive Voice Response Systeme, die in der Regel über Tonwahl gesteuert verschiedenste Informationen vorspielen konnten.

Waren die Systeme anfangs von der Steuerung durch Tonwahltasten und Abspielen aufgezeichneter Audiodaten geprägt, so entwickelten sich schleichend dynamische und humanere Technologien, die Steuerung mittels gesprochener

Sprache und die Ausgabe von Informationen durch automatisiertes Vorlesen, genannt Text-to-Speech.

In den neunziger Jahren wuchsen die verschiedenen individuellen Lösungen zu universellen Info-On-Demand-Systemen zusammen. Neue Technologien zur Medienintegration, wie z.B. die Telefonkomponenten von Unified Messaging Systemen traten hinzu. Gleichzeitig entwickelte sich die Spracherkennung und Text-To-Speech weiter und erreichten gegen Ende des letzten Jahrhunderts schließlich eine Qualität, dass natürliche gesprochene Dialoge zwischen Mensch und Maschine in greifbare Nähe zu rücken scheinen.

Der heutige Begriff des Voice Portals ist eine Wiederbelebung des ursprünglichen Ansatzes des Interactive Voice Response mit zwei wesentlichen, zusätzlichen Wesenszügen:

- unterstützen Voice Portale in der Regel gesprochene Spracheingabe und das Vorlesen von Texten,
- wird die Dialogsteuerung und die Information durch eine Interpretationsschicht von der Telefoniesteuerung getrennt.

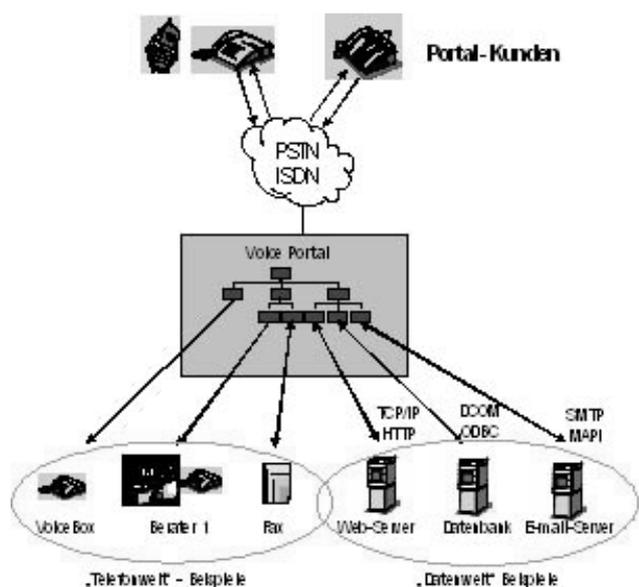


Abbildung 1: Voice Portale stellen Daten aus der IT-Welt über das Telefon zur Verfügung.

Es ist erlaubt digitale und Kopien in Papierform des ganzen Papers oder Teilen davon für den persönlichen Gebrauch oder zur Verwendung in Lehrveranstaltungen zu erstellen. Der Verkauf oder gewerbliche Vertrieb ist untersagt. Rückfragen sind zu stellen an den Vorstand des GC-UPA e.V. (Postfach 80 06 46, 70506 Stuttgart).

Proceedings of the
1st annual GC-UPA Track
Stuttgart, September 2003

© 2003 German Chapter of the UPA e.V.

3. DIE GRENZEN DES SPRACHKANALS

Der Spruch ‚Ein Bild sagt mehr als 1000 Worte.‘ drückt gut die Problematik aus, mit der Designer von rein sprachbasierten Schnittstellen, wie beim klassischen Voice Portal, leben müssen. Informationen, die in Sprache geliefert werden, sind im Vergleich zu einer Darstellung in Grafiken und Bildern wesentlich langsamer transportierbar, die Bandbreite des Kommunikationskanals wesentlich geringer. Dies gilt sowohl für die Eingabe, als auch für die Ausgabe aus den Systemen. Die Schnittstelle muss bewußt mit diesen Beschränkungen umgehen, um weder den Anwender noch die Maschine zu überfordern.

Sprache birgt daneben noch ein intrinsisches Risiko: Die Differenzierung zwischen Maschine und Mensch fällt dem Anwender wesentlich schwerer als bei haptischen und grafischen Systemen. Heutige Systeme haben eine gute bis sehr gute Intonation, bei aufgenommenen Texten ist praktisch kein Unterschied zu einem menschlichen Gesprächspartner zu hören. Kommt noch die Möglichkeit der Spracheingabe von kompletten Sätzen hinzu, wird von der Maschine nicht nur das mechanische Erkennen der gesprochenen Worte, sondern das ‚Verstehen‘ des Gesagten erwartet. Leicht kommt es dann zu Enttäuschungen und Frustrationen, wenn die Maschine eben nur wie eine immer noch reichlich dumme Maschine reagiert.

Daher sollte trotz immer besser werdender Spracherkennung ein System auch heute noch den Kommunikationspartner spüren lassen, dass es eine Maschine ist und in der Sprache keine versteckten Botschaften übermitteln, die menschliches Verstehen assoziieren, wie z.B. rhetorische Fragen, eigene emotionale Äußerungen, Rede in der Ich-Form, u.ä.

4. ANFÄNGER UND VERSIERTE BENUTZER

Sprachsysteme können im Unterschied zu grafischen Systemen nur sehr schwer den Wertebereich möglicher Eingaben übermitteln. Bei einfachen, menübasierten Systemen kann dies z.B. durch Aufzählen aller Möglichkeiten bestehen, wie z.B. ‚Wenn Sie mit der Geschäftsführung sprechen möchten, drücken Sie die Eins. Wünschen Sie den Vertrieb, drücken Sie die zwei, ...‘ Bei Systemen mit umfangreichem Spracheingabewortschatz ist dies praktisch unmöglich. Hier muss der Anwender eine Vorstellung von den Fähigkeiten des Systems haben um z.B. eine Frage wie ‚Was ist ihr Lieblingstier?‘ so zu beantworten, dass das System die Antwort versteht.

In der Praxis zeigt sich, dass gute Systeme daher immer zwei verschiedene Interaktionsmodi mit dem Anwender zulassen, zwischen denen idealer Weise je nach Situation gewechselt werden kann: eine stark vom Computer geführte Interaktion, bei der die

Alternativen jedes Mal aufgezeigt werden und eine fast schon vom Benutzer geführte Interaktion, bei der der Anwender die Interaktionsmöglichkeiten kennt oder aus dem Kontext errät. So könnte z.B. ein System, das das Lieblingstier erfassen möchte, erst allgemein fragen ‚Was ist ihr Lieblingstier?‘ und dann, wenn es keine verwertbare Antwort auf die Frage bekommt, nachfassen mit ‚Was ist ihr Lieblingstier? Bitte sagen Sie ‚Hund‘, ‚Katze‘, ‚Armadillo‘ oder ‚anderes‘.‘ um den Wertebereich der Antworten anzubieten. Oder ein System, das in der Regel von Neulingen bedient wird, erwartet die Nennung von vorgetragene Menüpunkten, erlaubt aber auch Aussagen über das aktuelle Menü hinaus, die dann systemübergreifend interpretiert werden. Z. B. können Sie sich in dem Voice Portal der Telekom (0190/055555) durch ein Menü führen lassen. Sagen Sie aber irgendwann ‚Ich möchte das Wetter.‘ werden Sie sofort mit dem Wetterdienst verbunden.

5. EINFACHE ENTWICKLUNG ERGONOMISCHER VOICE PORTALE

Zur Entwicklung ergonomischer Voice Portale wurde bei der Infoman AG das Produkt Phone Manager in der Familie Customer Communication Portal designed. Es versucht, u. a. die oben genannten Prinzipien in ein einfach zu administrierendes Produkt zu gießen

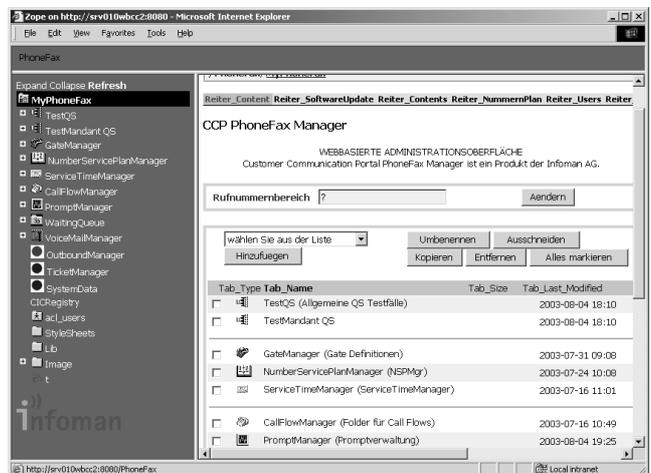


Abbildung 2: Die Hauptstruktur der Weboberfläche von CCP Phone

Die Administrationsschnittstelle ist eine rein webbasierte Benutzungsoberfläche, die die Komponenten des Voice Portals als Objekte, sogenannte Manager, mit klar definierten Aufgaben darstellt. Die einzelnen Aufgaben sind:

- die Annahme von Anrufen in sogenannten Gates durch den Gate Manager
- die Zuordnung von Sprache und Inhalten aufgrund der Herkunft im Number Mapper
- die Zuordnung von Inhalten aufgrund des Anrufzeitpunkts im ServiceTime Manager

- den rechnergesteuerten Menüablauf im Call Flow Manager
- die Verwaltung von vordefinierten Systemansagen im Prompt Manager
- die Behandlung von Wartesituationen bei Weitervermittlung im Waiting Queue Manager
- die Definition der Behandlung komplexer Spracheingaben im Grammar Manager
- die Darstellung virtueller Faxgeräte für Faxannahme und –versand im Fax Manager

Ich möchte hier nur auf die Funktion des Menüablaufs im Call Flow Manager eingehen, um die verschiedenen Formen der Ablaufkontrolle zu demonstrieren:

Der Call Flow Manager definiert einen Dialogablauf als eine Menge von Menüs mit erwarteten Eingaben und damit verbundenen Aktionen. Jedes Menü hat daneben noch Einführungsansagen und eine Aktion, wenn keine Reaktion des Gesprächspartners erfolgt.

Abbildung 3 zeigt einen solchen Menüaufbau. Wir sehen die Eingabe, die hier als Taste erfolgt, die ausgewählte Aktion und einen Verweis auf das Menü, das nach Durchführung der Aktion folgt. Mit Hilfe dieser Definitionen kann damit nicht nur ein klassischer Menübaum, sondern ein Transitionsnetzwerk zwischen Menüzuständen abgebildet werden.

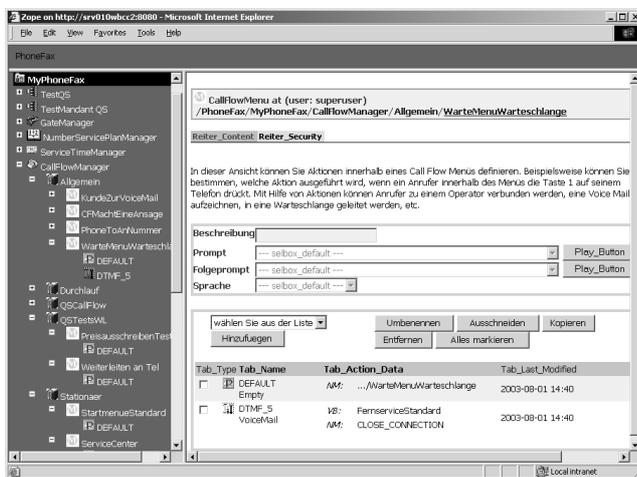


Abbildung 3: Die Definition eines einfachen Menüs: Die Taste 5 verzweigt zum 'Fernservice', tritt keine Aktion ein, wird der Anrufer einer Warteschlange zugewiesen.

Tasten sind innerhalb eines einzelnen Menüs eindeutig und ja rein technisch auf 16 Werte, üblicherweise 12 Werte beschränkt. Ganz anders sieht dies aus, wenn Sprache hinzutritt. Die Schnittstelle erlaubt es, jedem Menüeintrag Schlüsselworte zuzuordnen. Spricht der Anrufer eines der Worte, so hat dies den gleichen Effekt, wie das Drücken der entsprechenden Taste.

Sprache ist nun aber im Gegensatz zu den Tasten nicht auf einen so kleinen Wertebereich beschränkt. Heutige Spracherkennung können auch bei unbekanntem Anrufer schon über 1000 Worte zuverlässig unterscheiden. Hat nun der Entwickler allen Menüaktionen Wörter zugeordnet, so kann der Anrufer auch Worte nennen, die nicht im aktuellen Menü aufgelöst werden können. In diesem Fall sucht das System alle für diesen Anrufer möglichen Aktionen, die mit diesem Wort verknüpft sind, führt eine eindeutige Aktion automatisch aus oder fragt, in welches Menü es verzweigen soll. Damit kann ein versierter Anwender schnell in den richtigen Gesprächskontext gelangen.

Aber Sprache kann noch mehr: Die gesprochene Eingabe kann gleichzeitig mehrere Informationen und/oder Parameter enthalten. Z.B. sagt der Satz „Ich möchte Herrn Huber in der Geschäftsleitung sprechen.“ nicht nur, dass Herr Huber gefragt ist, sondern auch welcher Herr Huber gefragt ist.

Um auch diese Interaktion möglichst einfach konfigurierbar zu machen, wurde der Grammar Manager eingeführt. Im Grammar Manager werden die möglichen Spracheingaben grammatikalisch beschrieben und den Satzteilen Bedeutungen zugeordnet, so dass im obigen Fall z.B. das System erkennt, dass ‚Geschäftsleitung‘ einem bestimmten Menü zugeordnet ist und darin ‚Huber‘ einer bestimmten Aktion.

Durch den gefundenen Ansatz kann das System ohne Programmierkenntnisse des konfigurierenden Anwenders beide Ansätze, den rechnergesteuerten, menügetriebenen und den weitgehend anrufergesteuerten Dialogablauf realisieren.

6. AUSBLICK

Die Sprachtechnologie hat sich insbesondere in den letzten drei Jahren mit großen Schritten weiterentwickelt. Ihr auf dem Fuß folgen Entwicklungen im Sprachverstehen und in der Führung von Dialogen, für grafische Schnittstellen gibt es sogar schon Ansätze, auch Emotionen zu verarbeiten. Die reinen Sprachschnittstellen werden im Bereich der Mobilität Konkurrenz durch gemischt sprachlich-grafische Interaktionen, z.B. auf einem webfähigen Handy, bekommen.

Technisch werden reine, telefoniebasierte Sprachsysteme aber erst dann einen richtigen Durchbruch erleben, wenn das Sprachverstehen der Systeme dem unbekannteren menschlichen Gesprächspartner ähnelt, oder wenn genügend Menschen Verständnis für die Beschränkungen der Sprechenden und Hörenden Maschinen entwickelt haben. Bis dahin müssen Maschinen am Telefon klar erkennbar als Maschinen kommunizieren und stark rechnergesteuerte Dialogformen bereit halten um so dem Menschen eine sichere, frustrationsfreie Interaktion zu erlauben.

Referent



Peter Wetzel (Dipl.-Inform.) studierte an der Universität Stuttgart Informatik und Linguistik. Er beschäftigt sich seit 1983 mit Fragen der Mensch-Maschine-Interaktion und hat an zahlreichen Forschungsprojekten zu Dialogsystemen mit Sprache, Zeigen, Gesten, grafischen Benutzungsoberflächen, Dialogwissen aktiv forschend mitgearbeitet. Seit 1996 baut er als Vorstand die Infoman AG mit dem Ziel auf, Produkte und Lösungen zu schaffen, die die zwischenmenschliche Kommunikation und die Mensch-Maschine-Kommunikation in den Mittelpunkt optimierter kundenorientierter Geschäftsprozesse stellen.

USABILITY PROFESSIONALS IN DEUTSCHLAND

DAS GERMAN CHAPTER OF THE USABILITY PROFESSIONALS' ASSOCIATION E.V.

Kerstin Röse

Zentrum für Mensch-Maschine-
Interaktion, User-centered Product
Development, Postfach 3049
67653 Kaiserslautern
roese@mv.uni-kl.de
www.mv.uni-kl.de

Andreas Beu

User Interface Design GmbH
Lehrer-Götz-Weg 11
81825 München
andreas.beu@uidesign.de
www.uidesign.de

Matthias Peissner

Fraunhofer IAO
Nobelstrasse 12
D-70569 Stuttgart
matthias.peissner@iao.fhg.de
www.usability.iao.fhg.de

Marc Hassenzahl

Institut für Psychologie
Technische Universität Darmstadt
Steubenplatz 12, 64293 Darmstadt
hassenzahl@psychologie.tu-
darmstadt.de

ABSTRACT

Im vorliegenden Beitrag wird der 2002 gegründete Berufsverband für deutsche Usability-Professionals kurz vorgestellt; seine Struktur, aktuelle Aktivitäten, Networking und Planungen für das nächste Jahr. Zielstellung des Berufsverbandes ist es, den Stellenwert von Usability in der Öffentlichkeit und in den Unternehmen zu steigern sowie über die Bildung von beruflichen Netzwerken Plattformen für den persönlichen Austausch von Erfahrungen und Kompetenzen der Usability Professionals zu schaffen. Damit soll der Berufsstand der Usability-Experten gestärkt werden und eine allgemeine Interessensvertretung etabliert werden.

KEYWORDS

UPA, Networking, Ideen, Visionen

1. EINLEITUNG

In Deutschland sehen sich Usability-Professionals mit dem Problem der fehlenden Lobby in Praxis und Forschung konfrontiert. Viel zu oft wird das Thema 'Usability' noch als nette Ergänzung zur Softwareentwicklung angesehen. Durch zahlreiche Initiativen (z.B. Zertifizierung von Softwareentwicklungsprozessen)

und entsprechende Öffentlichkeitsarbeit (z.B. Tagungen wie 'Mensch & Computer' sowie 'Ueware' und Zeitschriften wie 'i-com') wird versucht die Einstellung "Der Mensch ist lernfähig" hin zu "Der Benutzer ist das Maß der Entwicklung" zu beeinflussen. Der fachliche Austausch mit Kollegen ist eine wichtige Basis für qualitativ hochwertige Entwicklungsergebnisse, d.h. gut benutzbare Produkte im Sinne des 'Usability'-Gedanken. Die Gründung des 'German Chapters' (GC) der 'Usability Professionals Association' (UPA) als Berufsverband ist ein erster Schritt, um gezielt die berufliche Situation und die Lobby der Usability-Professionals in Deutschland zu verbessern [1].

Unter dem Sammelbegriff *Usability Professional* werden alle mit Usability Engineering Methoden arbeitenden Entwickler und Designer von Ueware zusammengefasst. Der Begriff gilt somit für alle Branchen vom Industrie- und Maschinendesign bis hin zum Konsumgüter- und Web-Design. Ein erster Überblick zur Situation in Deutschland wurde beim europäischen Treffen der Usability Professionals, 2002 in London, vorgestellt [2]. Um einen Überblick zur aktuellen Situation der Usability Professionals und den in der Praxis angewandten Methoden zu erhalten, wird aktuell ein Branchenreport erstellt, der 'Usability Report Deutschland 2003' [3].

2. USABILITY: HEUTE UND MORGEN

2.1 Struktur des German Chapter der UPA e.V.

Das 'German Chapter der Usability Professionals Association e.V.' (GC UPA) besteht aus mehreren Regionalgruppen (vgl. Abbildung 1) [5]. Diese Regionalgruppen treffen sich regelmäßig, um sich über Usability-Themen auszutauschen. Dies meint: Erfahrungen teilen, Probleme analysieren und besprechen,

Es ist erlaubt digitale und Kopien in Papierform des ganzen Papers oder Teilen davon für den persönlichen Gebrauch oder zur Verwendung in Lehrveranstaltungen zu erstellen. Der Verkauf oder gewerbliche Vertrieb ist untersagt. Rückfragen sind zu stellen an den Vorstand des GC-UPA e.V. (Postfach 80 06 46, 70506 Stuttgart).

Proceedings of the
1st annual GC-UPA Track
Stuttgart, September 2003

© 2003 German Chapter of the UPA e.V.

Methoden erlernen und austauschen, etc. Jede Regionalgruppe hat einen 'Ansprechpartner' nach Außen, für alle anderen Mitglieder des 'German Chapter'. Dieser Ansprechpartner koordiniert die Treffen vor Ort und veröffentlicht diese Termine Online auf der Website der Regionalgruppe, denn das 'UPA-German Chapter' hat ein wenig den Charakter einer Online-Community. Warum Online?

2.2 Das Szenario für Morgen

Der Usability-Professional wohnt und arbeitet in München und ist Mitglied der Münchener Regionalgruppe. Er hat eine Dienstreise nach Frankfurt. Er schaut auf die Webseiten des GC UPA und stellt fest, dass genau zu diesem Tag eine Zusammenkunft der Frankfurter Regionalgruppe ist (oder er kann den geplanten Frankfurt-Termin flexibel zum Termin der Zusammenkunft der Frankfurter Regionalgruppe legen). Termin, Treffpunkt und Kontaktinformationen des regionalen Ansprechpartners sind auf der Webseite der Frankfurter Regionalgruppe vermerkt. Somit besteht die Chance, das Angenehme mit dem Nützlichen zu verbinden und bei einem netten Abend die Kollegen und ihre Ideen in Frankfurt kennen zu lernen (oder natürlich: Kontakte aufzufrischen).

eingeladen, um zumindest einmal im Jahr den persönlichen Kontakt zu Mitgliedern aus allen Teilen Deutschlands herzustellen. Hier wird auf Interdisziplinarität, Praxisbezug und rege Kontaktmöglichkeiten Wert gelegt.

Dieses Szenario dient der Veranschaulichung der 'Vision' des German Chapter der UPA. Es wurde aus den Analysen der Bedürfnisse von deutschen Usability Professionals abgeleitet. Zielstellung des GC UPA ist die Schaffung eines Netzwerkes von persönlichen Kontakten (das Individuum steht im Vordergrund und nicht die Institution), um die fachliche Kompetenz jedes Einzelnen zu stärken bzw. auszubauen und auf diesem Wege eine Usability-Lobby für Deutschland zu schaffen, die dem interdisziplinären Anspruch der Usability Professionals entspricht.

3. AKTIVITÄTEN DES GC UPA

3.1 Zielgruppen

Das GC UPA stellt ein Forum für Praktiker dar. Ein Ort um sich – abseits von allzu akademischen Ansprüchen – über Erfahrungen, Probleme und Wünsche auszutauschen. Typische Themen sind Erfahrungen mit der Anwendung bestimmter Methoden, die Rolle der Usability im Produktentwicklungszyklus, Fallstudien, oder 'Politics', also wie überzeuge ich als Usability Professional das Management von Usability. Jedes Thema wird 'von Praktikern für Praktiker' auf den jährlichen Workshops präsentiert. UPA Workshops zeichnen sich durch ihren hohen Grad an Interaktivität aus. Soziale Kontakte, Erfahrungsaustausch und Wissenstransfer stehen im Vordergrund der Treffen.

3.2 Interaktive Plattform

Um einen möglichst breiten Zugang zu den Aktivitäten zu ermöglichen wird aktuell ein Webserver mit unterschiedlichen Serviceangeboten aufgebaut. Von den Aktivitäten der Regionalgruppen über die Vorstellung einzelner Mitglieder des Berufsverbandes werden zahlreiche aktuelle Informationen zur Thematik 'Usability', aktuellen Trends und Innovationen angeboten. Ein Schwerpunktthema ist die Unterstützung des Aufbaus eines nationalen Netzwerkes für Usability-Experten, neben Job-Börse und Aktivitätenliste

3.3 Networking

In Europa folgt die Initiative des German Chapter dem Beispiel Schwedens und Großbritanniens. Insbesondere Großbritannien hat bereits ein starkes Netzwerk von Usability Professionals aufgebaut. Weitere europäische Chapter wurden in letzter Zeit gegründet oder sind gerade in der Gründungsphase. Dazu zählen Italien, Niederlande und Schweiz. Neben einzelnen Chapter Aktivitäten gibt es auch ein jährliches Treffen der europäischen Chapter, die

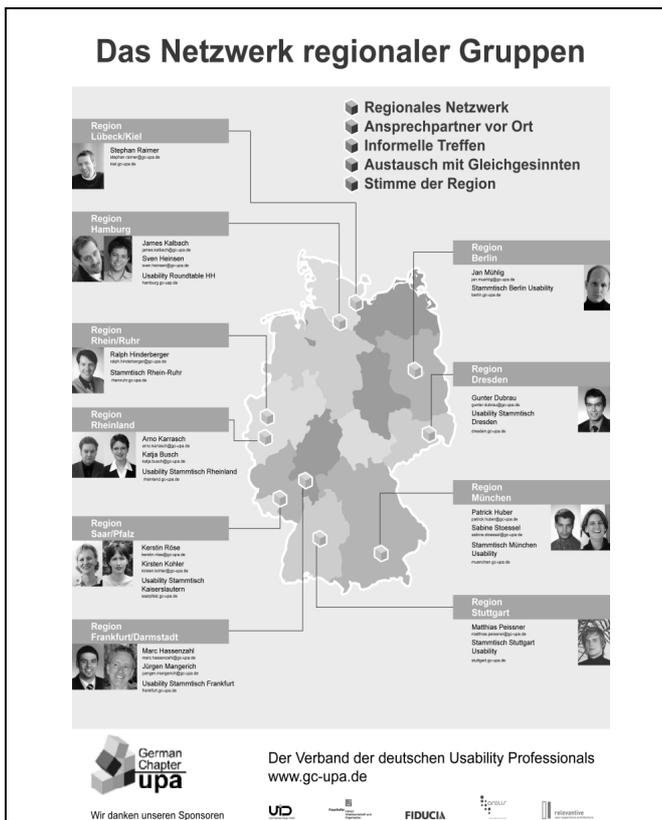


Abbildung 1: Regionalgruppen in Deutschland 2003

Einmal im Jahr wird ein Usability-Workshop veranstaltet. Zu diesem sind alle Mitglieder des GC UPA

EUPA [4]. Somit versteht sich das German Chapter der UPA als ein Baustein im europäischen Bauwerk des Usability-Networking.

3.4 Weltweites Networking

Der Aufbau eines nationalen Networking ist weiterhin eine wichtige Zielstellung des Berufsverbandes. Als Chapter einer internationalen Organisation ist der internationale Austausch ein weiterer Aspekt. Um den internationalen Erfahrungsaustausch zu pflegen, werden Kontakte zu den weiteren 31 Chapters gepflegt, die weltweit existieren (vgl. Abbildung 2) [6]. Dies ermöglicht in einigen Bereichen auch ein internationales Vorgehen, z.B. bei Themenstellung der Zertifizierung oder Ausbildung.

Gemäß dem aktuellen Globalisierungstrend sind dies wichtige Aspekte, um eine angemessene Interessenvertretung als Berufsverband anzubieten.

4. ZUKUNFT DES GC UPA

4.1 Inhaltliche Arbeit

Die Aufgabenstellungen des Verbandes waren im ersten Jahr eher bürokratischer Natur. Neben der Gründung und amtlichen Registrierung des Verbandes, der Ausgabe der ersten Mitgliedschaften, der Herstellung einer Arbeitsfähigkeit sowie dem internationalen Kontaktaufbau blieb kaum Zeit sich den inhaltlichen Herausforderungen zu widmen. Daher steht die inhaltliche Arbeit im Fokus der nun anstehenden Aktivitäten. Dazu werden zunächst die Interessen der im Berufsverband aktiven Usability Professionals gebündelt. Wir werden Professionals, die sich mit bestimmten Themen beschäftigen, wie z.B. 'accessibility', Zertifizierung, User Interface Design für mobile Geräte oder 'Joy of Use', dabei helfen, überregionale Kontakte zu knüpfen. So wird neben der räumlichen Vernetzung auch eine inhaltliche entstehen.

4.2 Berufsspezifische Informationen

Eine weitere wichtige Aufgabe des GC UPA wird die Ermittlung von berufsspezifischen Informationen sein. Hierfür möchte das GC UPA Studien initiieren, in deren Rahmen entsprechende Daten erhoben und den Usability Professionals und der Öffentlichkeit zur Verfügung gestellt werden. Diese Informationen sollen den Usability Professionals die Planung ihres Ausbildungs- und Berufswegs erleichtern und für die Öffentlichkeitsarbeit eingesetzt werden.

Eine erste Studie ist bereits im Entstehen. Diese ermittelt die Arbeitsumstände von Usability Professionals in Deutschland im Jahr 2003 [3]. Weitere Studien, beispielsweise zu den Bedürfnissen und Anforderungen von Unternehmen und Organisationen, die entsprechende Usability Verfahren und Methoden

einsetzen, oder zur Wahrnehmung des Themas 'Usability' bei den Konsumenten, sollen folgen.

4.3 Berufsverband

Das Votum der Gründungsversammlung im Herbst 2002 war eindeutig. Es sollte ein Berufsverband und nicht irgendein Verein gegründet werden. Durch das German Chapter der UPA ist eine Plattform geschaffen, um die Probleme im Umgang mit Usability praxisnah und unkompliziert zu lösen. Im Sinne eines Berufsverbandes werden fachliche Informationen und Anleitungen vermittelt. Die gegenseitige Wissensvermittlung der Mitglieder sowie regelmäßige Weiterbildung stehen im Mittelpunkt unserer Aktivitäten. Ganz klar, das German Chapter der UPA kümmert sich nicht nur um die interne Weiterqualifikation seiner Mitglieder, es ist auch Ansprechpartner für die Industrie, Verwaltung, etc. und vermittelt für jedes Problem die entsprechenden Fachexperten.

Die Arbeit im Berufsverband ist klassische Volunteer-Arbeit. An dieser Stelle ein Dankeschön an alle Aktiven des letzten Jahres, die geholfen haben dem Berufsverband Leben einzuhauchen. Es ist viel private Zeit investiert worden und die Mitarbeit aller Mitglieder bleibt somit weiterhin gefragt, um die Last des Einzelnen zu verringern.

Das GC UPA versteht sich als ein aktiver Berufsverband und ist offen für Fragen der Mitglieder, als auch der Nicht-Mitglieder, Arbeitgeber und Freiberufler. Jeder Beitrag und jede Aktivität ist gefragt, denn unser gemeinsames Ziel ist und bleibt es, eine Usability-Lobby für Deutschland zu schaffen.

5. REFERENZEN

- [1] <http://www.gc-upa.de>
- [2] Peissner, M. und Röse, K., Usability Engineering in Germany: Situation, Current Practice and Networking Strategies, Proceedings of the 1st EUPA conference (2002).
- [3] Beu, A.; Reitmayr, E.; Vogt, P.; Mauch, D.; Röse, K.: Usability Report Deutschland. Proceedings of the 1st annual GC-UPA Track, Stuttgart, September 2003.
- [4] Hassenzahl, M.: "Praktiker vor" – Über die erste europäische Konferenz der Usability Professionals' Association. In i-com Zeitschrift für interaktive und kooperative Medien, 1, 2003.
- [5] Stoessel, S.: Lokale Gruppen beim German Chapter. Proceedings of the 1st annual GC-UPA Track, Stuttgart, September 2003.
- [6] Usability Professionals' Association UPA, <http://www.upassoc.org> (2003).

Referenten



Kerstin Röse hat an der Humboldt Universität zu Berlin Psychologie studiert und an der Universität Kaiserslautern im FB Maschinenbau promoviert. Von 1996 bis 2002 arbeitete Sie am Lehrstuhl für Produktionsautomatisierung sowie am Zentrum für Mensch-Maschine-Interaktion und wurde 2002 zur Juniorprofessorin für ‚Nutzergerechte Produktentwicklung‘ an der Universität Kaiserslautern berufen. Seit 1996 arbeitet sie als Usability Consultant. Sie ist außerdem Präsidentin des German Chapters der Usability Professionals' Association e.V.



Andreas Beu ist Senior Usability Consultant und Manager Industry Solutions bei der User Interface Design GmbH in München. Im Rahmen dieser Tätigkeit berät er Unternehmen aus dem industriellen Umfeld bei der benutzergerechten Gestaltung von Software Produkten und interaktiven Dienstleistungen. Anfang 2003 übernahm er zusätzlich die Leitung der UID Geschäftsstelle in München. Andreas Beu ist Vize-Präsident des German Chapters der Usability Professionals' Association e.V.



Mathias Peissner hat sein Studium der Psychologie an der Universität Regensburg 1999 abgeschlossen. Seit Anfang 2000 arbeitet er im Competence Center Human-Computer Interaction des Fraunhofer-Instituts für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO) in Stuttgart. Seine Arbeitsschwerpunkte sind Voice User Interface Design, Mobile Computing und Usability Engineering Methoden. Er ist Mitglied im Vorstand des "German Chapters der Usability Professionals Association".



Marc Hassenzahl hat sein Studium der Psychologie mit Nebenfach Informatik an der Technischen Universität Darmstadt 1998 abgeschlossen. Danach arbeitete er als "Usability Engineer" im Fachzentrum "User-Interface Design" der Siemens AG in München und als "Senior Usability Consultant" bei der User Interface Design GmbH in München. Seit Oktober 2001 ist er als wissenschaftlicher Mitarbeiter am Institut für Psychologie der Technischen Universität Darmstadt in den Bereichen Sozialpsychologie, Forschungsmethodik und Urteilen und Entscheiden tätig. Seine Forschungsinteressen liegen im Bereich "Usability Engineering", attraktive Software (hedonische Qualität, Spaß bei Umgang mit Computern, "Joy of Use") und neue Analyse- und Evaluationsmethoden. Er ist Mitglied im Vorstand des "German Chapters der Usability Professionals Association".

DAS NETZWERK DER REGIONALEN GRUPPEN DES GERMAN CHAPTERS DER UPA E.V.

Sabine Stoessel

Freie Informationsarchitektin
Sigmundstr. 6
80538 München
stoessel@ubibene.de
www.ubibene.de

ABSTRACT

Das vorliegende Dokument beschreibt die Organisation des German Chapter der Usability Professionals Association e.V. (kurz GC UPA) auf regionaler Ebene. Nach einer kurzen Einleitung werden die einzelnen regionalen Aktivitäten und die regionalen Ansprechpartner vorgestellt. Abschließend erfolgen Informationen über das Beitreten und Gründen einer regionalen GC UPA-Gruppe.

Keywords

Regionaltreffen, Regionalkontakte, Chapter-Neugründung

1. MOTIVATION

Persönlicher Kontakt ist die Grundlage eines funktionierenden Netzwerkes. Die regionalen Initiativen des German Chapter der UPA e.V. bieten Usability Professionals die Möglichkeit der persönlichen Kontaktaufnahme mit der GC UPA und das Knüpfen neuer Kontakte - nicht nur mit den Organisatoren, sondern ebenso mit weiteren Usability-Interessierten der Region. Damit sind die Regionalgruppen die Knotenpunkte des GC UPA Netzwerkes.

In den letzten Monaten haben sich in ganz Deutschland regionale UPA-Initiativen gegründet. Diese Initiativen sind nicht nur Anlaufstellen für potentielle Interessenten, sondern ebenso „Augen, Ohren und Stimme“ der jeweiligen Regionen.

Es ist erlaubt digitale und Kopien in Papierform des ganzen Papers oder Teilen davon für den persönlichen Gebrauch oder zur Verwendung in Lehrveranstaltungen zu erstellen. Der Verkauf oder gewerbliche Vertrieb ist untersagt. Rückfragen sind zu stellen an den Vorstand des GC-UPA e.V. (Postfach 80 06 46, 70506 Stuttgart).

Proceedings of the
1st annual GC-UPA Track
Stuttgart, September 2003

© 2003 German Chapter of the UPA e.V.

2. DEUTSCHLANDWEITE INITIATIVEN

Netzwerken passiert dort, wo Engagement ist. Hinter jeder Initiative stehen aktive Usability Professionals, die in ihrer Region Stammtische, Vorträge oder Themenabende organisieren. Diese regionalen Leiter sind Ansprechpartner ihrer Region und können bei Interesse persönlich auf der M&C 2003 oder per E-Mail kontaktiert werden.

2.1 Lübeck / Kiel



Ansprechpartner
e-Mail
URL

Der Usability Stammtisch Lübeck / Kiel trifft sich regelmäßig seit Januar 2003 in Kiel.

Stephan Raimer organisiert den Stammtisch.

Stephan Raimer
stephan.raimer@gc-upa.de
http://kiel.gc-upa.de

2.2 Berlin



Ansprechpartner
e-Mail
URL

Der Berliner Usability Stammtisch findet einmal im Monat an wechselnden Orten statt. Leiter des Stammtisches ist Jan Mühlig, Vorstand Relevantiv AG.

Jan Mühlig
jan.muehlig@gc-upa.de
http://berlin.gc-upa.de

2.3 Rhein / Ruhr



Der Usability Stammtisch Rhein Ruhr trifft sich regelmäßig am ersten Mittwoch im Monat bei schlechtem Wetter im Haus Mengwasser, bei gutem Wetter ist der Treffpunkt das Cafe unter der Pegeluhr am Rheinufer.

Ralph Hinderberger, Freelance Usability-Engineer über den Usability Stammtisch Rhein Ruhr: „Die Teilnehmer kommen zwar überwiegend aus dem Bereich der Telekommunikation, aber wir freuen uns über jeden Interessenten aus einem anderen Anwendungsgebiet. Die Gespräche finden in lockerer Atmosphäre statt und drehen sich zwar hauptsächlich, aber nicht ausschließlich um das Thema Usability“.

Ansprechpartner Ralph Hinderberger
 e-Mail ralph.hinderberger@gc-upa.de
 URL <http://rheinruhr.gc-upa.de>

2.4 Hamburg



Der Hamburger Usability Roundtable findet seit Frühjahr 2001 immer am ersten Montag im Monat statt.

Organisiert wird der Hamburger Usability Roundtable von James Kalbach, Information Architect bei LexisNexis und Sven Heinsen, Dipl.-Psych., Wissenschaftl. Mitarbeiter & Doktorand am psychologischen Institut Uni Hamburg



Ansprechpartner James Kalbach
 Sven Heinsen
 e-Mail james.kalbach@gc-upa.de
 sven.heinsen@gc-upa.de
 URL <http://hamburg.gc-upa.de>

2.5 Dresden



Der Dresdener Usability Stammtisch startet im Herbst 2003 in Zusammenarbeit mit der GI. Inhaltlich wird auch hier der Schwerpunkt im Usability Engineering und Anforderungsmanagement liegen. Durch die Mitwirkung von Prof. Liskowsky und Prof. Wünschmann von der TU Dresden werden aber auch Spezialthemen, wie z.B. Euro-Normen, SW-Technologien oder behinderten-gerechte Gestaltung eine Rolle spielen.

Organisiert wird der Dresdener Usability-Stammtisch von Dr.-Ing. Gunter Dubrau (Dresdner Usability-Beratung) erreichbar unter gunter.dubrau@gc-upa.de

Ansprechpartner Gunter Dubrau
 e-Mail gunter.dubrau@gc-upa.de
 URL <http://dresden.gc-upa.de>

2.6 Rheinland



Der Rheinländer Usability Stammtisch befindet sich in der Entstehung. Dazu Arno Karrasch: „Wir sind noch dabei, uns mit den lokalen Verbänden auszutauschen und bauen den Verteiler auf. Das erste Treffen wollen wir bald in Angriff nehmen“. Das Einzugsgebiet erstreckt sich über Köln, Bonn und Düsseldorf



Lokale Ansprechpartner sind Arno Karrasch und Katja Busch. Arno Karrasch arbeitet selbstständig in der Beratung & Weiterbildung und ist über arno.karrasch@gc-upa.de erreichbar. Katja Busch, Dipl.-Medienwirtin ist als Consultant bei KGB - Büro Klaus Greiner GmbH tätig (katja.busch@gc-upa.de).

Ansprechpartner Arno Karrasch
 Katja Busch
 e-Mail arno.karrasch@gc-upa.de
 katja.busch@gc-upa.de
 URL <http://rheinland.gc-upa.de>

2.7 Saar / Pfalz



Der Usability Stammtisch Saar / Pfalz trifft sich regelmäßig alle 5 Wochen, erstmals im Januar 2003. In aller Regel hat der Abend ein bestimmtes Thema bzw. eine Firma stellt sich vor.

Kerstin Röse von der Universität Kaiserslautern und Kirsten Kohler, Projektmanagerin am Fraunhofer Institut für experimentelles Software Engineering organisieren diese Regionalgruppe.



Ansprechpartner

Kerstin Röse

Kirsten Kohler

e-Mail

kerstin.roese@gc-upa.de

kirsten.kohler@gc-upa.de

URL

<http://saarpfalz.gc-upa.de>

2.8 Frankfurt / Darmstadt



Der Usability Stammtisch Frankfurt / Darmstadt findet alle zwei Monate statt.

Marc Hassenzahl ist Gründer der GC UPA-Gruppe Frankfurt / Darmstadt. Er ist wissenschaftlicher Mitarbeiter am psychologischen Institut der TU Darmstadt.



Jürgen Mangerich arbeitet als Senior-Berater bei Zühlke Engineering. Für ihn bedeutet die GC UPA Networking, Erfahrungsaustausch, Lernen, und Tipps & Tricks für die tägliche Arbeit.

Ansprechpartner

Marc Hassenzahl

Jürgen Mangerich

e-Mail

marc.hassenzahl@gc-upa.de

juergen.mangerich@gc-upa.de

URL

<http://frankfurt.gc-upa.de>

2.9 Stuttgart



Der Stuttgarter Usability Stammtisch findet etwa alle sechs bis acht Wochen statt, meist im Anschluss an einen Vortrag des Arbeitskreis Interaktive Systeme, der von Astrid Beck geleitet wird. Der Vortrag findet im Schulungszentrum der Fiducia nahe dem Stuttgarter Hauptbahnhof statt.

Die Teilnehmer werden über mehrere Verteiler zu den Veranstaltungen eingeladen, darunter auch der allseits bekannte sw-ergo. Dadurch ist der Kreis der gelegentlichen Teilnehmer sehr groß und heterogen. Das Einzugsgebiet konzentriert sich auf die Region Stuttgart, Gäste aus Frankfurt, Heidelberg, Freiburg, Ulm, etc. sind jedoch gerne willkommen. Die behandelten Themen sind sehr vielfältig. Die Ausweitung auf Usability Lab – Besichtigungen und Firmenbesuche ist geplant bzw. teilweise schon erfolgt.

Matthias Peissner arbeitet seit 2000 im Competence Center Human-Computer Interaction des Fraunhofer IAO, Stuttgart.

Ansprechpartner

Matthias Peissner

e-Mail

matthias.peissner@gc-upa.de

URL

<http://stuttgart.gc-upa.de>