

PEGASUS

„Partizipative Evaluation und Gestaltung aufgabenorientierter Software unter Berücksichtigung europäischer Standards“

Jochen Prümper

Fachhochschule für Technik
und Wirtschaft Berlin

Uta Sailer

Ludwig-Maximilians-
Universität München

Marc Hassenzahl

Technische Hochschule
Darmstadt

Gegenstand des PEGASUS Projektes ist eine Datenbank zur Verwaltung und Bearbeitung von Forschungsanträgen einer Institution der öffentlichen Verwaltung. Ziel des Gestaltungsprozesses ist eine nach ISO 9241 normkonforme Software. Die Ergonomieevaluierung der Software erfolgt in drei Schritten: (1) Bewertung des IST-Zustands und Sammlung von Hinweisen auf mögliche Problembereiche anhand einer Gebrauchstauglichkeitsstudie, (2) iterative Verbesserung des Systems anhand software-ergonomischer Kriterien unter Benutzerbeteiligung und (3) erneute Bewertung des Systems zu einem zweiten Zeitpunkt und damit Überprüfung der umgesetzten Gestaltungsvorschläge bzw. der gesamten Qualitätssicherungsmaßnahmen.

Kriterien zur Bewertung wurden direkt aus den ISO-Normen 9241/10 und 9241/11 in Form von Performanzdaten abgeleitet. Um umfassende Hinweise auf Problembereiche der Software zu erhalten, wurden zwei Ansatzpunkte gewählt: neben einer Gebrauchstauglichkeitsstudie kamen verschiedene Verfahren zur Erfassung der Nutzungskontexte „Benutzer“ und „Aufgabe“ sowie zur Gebrauchstauglichkeit der Software zum Einsatz. Im Rahmen der Gebrauchstauglichkeitsstudie bearbeiteten 25 (zukünftige) Benutzer konkrete Arbeitsaufgaben mit dem zu evaluierenden System. Der Prozeß der Aufgabenbearbeitung wurde anhand verschiedener Protokollinstrumente aufgezeichnet und im weiteren analysiert.

Die Ergebnisse aller Erhebungen bzw. Analysen erfüllten einen doppelten Zweck: Zum einen wurden sie in die Ergonomieworkshops eingespeist. So bildeten sie die Grundlage zur Identifikation von Problembereichen, zur Priorisierung dieser Probleme nach ihrer Bedeutung und damit zur Erstellung einer Bearbeitungsreihenfolge, und zur Erarbeitung von Lösungsvorschlägen. Die Teilnehmer der Ergonomieworkshops setzten sich aus Benutzern, Entwicklern und Projektverantwortlichen zusammen, die in zwei Gruppen Lösungsvorschläge zum jeweiligen Themenbereich erarbeiteten und diese anschließend im Plenum vorstellten. Diese Lösungen wurden unter Anleitung der Moderatoren zu einem gemeinsamen, detaillierten Konzept integriert und als „Arbeitsanweisung“ an die Entwickler weitergegeben. Ausgehend von einem Teil der Ergebnisse wurden zunächst einzelne Verbesserungsvorschläge erarbeitet, die dann zu einem übergreifenden Konzept integriert wurden. Die erfolgten Umsetzungen wurden im jeweils darauffolgenden Workshop begutachtet und ggf. weiter verbessert.

Zum anderen erlauben die Ergebnisse der ersten Gebrauchstauglichkeitsstudie durch einen Vergleich mit der zweiten Messung zu einem späteren Zeitpunkt die Dokumentation von Veränderungen sowie eine abschließende Evaluierung der umgesetzten Gestaltungsvorschläge. Alle Daten werden in bezug auf den ersten und den zweiten Zeitpunkt der Gebrauchstauglichkeitsstudie miteinander verglichen, um zu überprüfen, ob sich die Verbesserung der Software in der Performanz der Teilnehmer niederschlägt.

Inhalt des Posters ist neben einer Vorstellung der Vorgehensweise und der eingesetzten Instrumente die Präsentation einiger beispielhafter Ergebnisse.