

# User- Perceived Quality of Interactive Systems

## Eine Bilanz nach 20 Jahren Software-Ergonomie in der BRD

Paul Hubert Vossen      Günther Gediga      Kai-Christoph Hamborg  
 Fraunhofer IAO, Stuttgart      Universität Osnabrück      Universität Osnabrück

Paulus.Vossen@iao.fhg.de

In dem Workshop werden der Werdegang von Ansätzen zur Normierung und Bewertung der Benutzerfreundlichkeit bzw. Benutzbarkeit von Software dargestellt und eine kritische Bestandsaufnahme bisheriger Arbeiten zu diesem Thema gemacht. Es sollen aktuelle Ansätze in Hinblick auf ihre wissenschaftliche Fundierung und ihre Praktikabilität diskutiert werden.

Neben der Darstellung der Geschichte der Software- Ergonomie und einer Bestandsaufnahme bisheriger Arbeiten zu diesem Thema, soll auch über aktuelle Fragestellungen und Herausforderungen diskutiert werden, wie z.B.:

- Woher und wohin hat sich die „User- Perceived Quality“ (UPQ) entwickelt und welche signifikanten Entwicklungen sind zu verzeichnen ?
- Gibt es eine theoretische Einbindung der UPQ- Konzepte und in wieweit ist dies sinnvoll ?
- Ist eine summative UPQ- Bewertung sinnvoll - wenn ja - für welchen Zweck kann und sollte man diese benutzen ?
- Was können formative UPQ- Instrumente leisten? Sind aufwendige formative UPQ- Instrumente vom pragmatischen Gesichtspunkt her tragbar ?
- Wie ist es um die Validierung (im weitesten Sinne) von UPQ- Instrumenten bestellt ?

Derzeit ist es nicht befriedigend gelöst, wie man bei der Anwendung und Umsetzung der Norm im Spannungsfeld zwischen *empirischer Forschung* (methodologisch sauberer Ansatz) und *pragmatischer Beratung* (Kosten vs. Nutzen) einen „vernünftigen“ Mittelweg wählen könnte.

Es wird eine Übersichtspräsentation zur historischen Entwicklung gegeben und es werden Ergebnisse einer Expertenbefragung zur Diskussion gestellt.

Zielgruppen:

Psychologen, Ergonomen, Informatiker, die sich (intensiv) mit der Bewertung und Überprüfung von Informationssystemen (MMK, HCI) befassen, insbesondere diejenigen, die sich zu diesem Zweck dem etablierten Repertoire der empirischen Forschung bedienen (möchten).