

# Software-ergonomische Qualitätssicherung

Wolfgang Dzida  
GMD

## Zusammenfassung

Qualitätssicherung ist gemäß ISO 8402: "All those planned and systematic actions necessary to provide adequate confidence that a product . . . will satisfy given requirements for quality". Die Qualitätssicherung von Software ist somit keine rein software-technische Angelegenheit.

Die Sicherung der software-ergonomischen Qualität wird von Qualitäts-Managern inzwischen als Voraussetzung angesehen, um auf dem Softwaremarkt wettbewerbsfähig zu sein. Anwender und Benutzer fordern Konformität mit internationalen ergonomischen Normen, da sie verpflichtet sind, die Einhaltung der Prinzipien software-ergonomischer Gestaltung von Bildschirmarbeitsplätzen zu beachten. Hersteller müssen sich vertraglich verpflichten, daß die ausgelieferte Software diesen Prinzipien genügt, obwohl viele Hersteller noch kein ausgereiftes Konzept für die ergonomische Qualitätssicherung haben.

Aber auch Anwender wissen in der Regel zu wenig über die Methodik dieser Qualitätssicherung, die nicht nur am Produkt, sondern auch am Arbeitsplatz der Benutzer anzuwenden ist. Meist ist unklar, wie Hersteller und Anwender bei der Anwendung von Maßnahmen der Qualitätssicherung kooperieren müssen, wann und wie die betroffenen Benutzer zu beteiligen sind und in welchem Umfang diese Maßnahmen eigentlich notwendig sind.

Auf dem Workshop zur software-ergonomischen Qualitätssicherung sind Kurzreferate vorgesehen, die einige methodische, software-technische und organisatorische Grundlagen aufarbeiten helfen. Diese Grundlagen reichen von der Arbeitsanalyse und -gestaltung über die Konformität der Entwurfsentscheidungen mit Benutzerforderungen und Normen bis zur Bewertung der Gebrauchstauglichkeit eines am Arbeitsplatz installierten Produkts.

Software-ergonomische Qualitätssicherung wird auch mit Blick auf die einschlägigen Normen ISO 9001 und ISO 9000-3 diskutiert. Diese Normen enthalten viele

Forderungen, die bei der software-ergonomischen Qualitätssicherung berücksichtigt werden können. Allerdings sind noch viele Lücken vorhanden, weil ergonomisches Gestalten und Evaluieren von Software über die Produktqualität hinausreichen.

Obwohl software-ergonomische Qualitätssicherung bisher kaum professionell angegangen wurde, hat sich unversehens ein neues Berufsfeld ergeben, für das Fachleute gebraucht werden. Die Grundlage für die Tätigkeit dieser Experten sollte jedoch nicht nur in den Normen, der Bildschirmrichtlinie und den nationalen Verordnungen gesehen werden. Rechtsnormen mögen als Durchsetzungsinstrumente taugen - bei der Sicherung ergonomischer Qualität ist jedoch vornehmlich Sachverstand erforderlich. Der Workshop bietet Gelegenheit, im Spannungsfeld zwischen fachlichen Grundlagen und Durchsetzbarkeit zu diskutieren.

*Dr. Wolfgang Dzida*

*GMD mbH*

*SET.SKS*

*Schloß Birlinghoven*

*53754 Sankt Augustin*

*Tel: 02241 / 14-2275*

*e-mail: Wolfgang.Dzida@gmd.de*