

**DER EINFLUSS VON KONTROLLIERBARKEIT UND AUFGABENKOMPLEXITÄT AUF NUTZUNGSPROBLEME IN DER MENSCH-COMPUTER INTERAKTION.** Hensche, C., Prümper, J. DATA TRAIN GmbH, Berlin. Frese (1987) unterscheidet drei Bestimmungsgrößen, die die Performanz im Handlungsvollzug determinieren: Kontrolle, Komplexität und Kompliziertheit. Unter Kompliziertheit wird nicht kontrollierbare Komplexität verstanden. Für den Bereich der Mensch-Computer Interak-

tion stellt sich dabei die Frage, welchen Einfluß die Kontrollierbarkeit eines Dialogsystems und die Komplexität einer Aufgabe auf die erlebte Kompliziertheit der Aufgabenbewältigung haben. In einem Experiment (N=24) wurde als Indikator für die "Kompliziertheit der Aufgabenbewältigung" die Häufigkeit beobachteter Nutzungsprobleme herangezogen (abhängige Variable). Die erste unabhängige Variable "Kontrollierbarkeit des Dialogsystems" wurde a priori durch ein menüorientiertes Textverarbeitungssystem (geringe Kontrollierbarkeit) und ein objektorientiertes Textverarbeitungssystem (hohe Kontrollierbarkeit) operationalisiert. Zur Untersuchung der zweiten unabhängigen Variablen "Komplexität der Aufgabe" wurden a posteriori über eine Clusteranalyse in Abhängigkeit von den aufgetretenen Nutzungsproblemen zwei Gruppen von Arbeitsaufgaben unterschiedlicher Komplexität gebildet. Als Ergebnis zeigte sich ein signifikanter Interaktionseffekt zwischen "Kontrollierbarkeit des Dialogsystems" und "Komplexität der Aufgabe" ( $F=4.66$ ,  $p<.05$ ,  $N=24$ ) bezüglich der Häufigkeit der beobachteten Wissensfehler. Bei dem menüorientierten System waren bei beiden Aufgabenclustern in etwa gleich viele Wissensfehler zu beobachten; bei dem objektorientierten System hingegen traten bei Aufgaben mit geringer Komplexität deutlich weniger Wissensfehler auf als bei komplexen Aufgaben. Offenbar schlagen genau die Eigenschaften des objektorientierten System, die die Bearbeitung wenig komplexer Aufgaben vereinfachen, bei komplexen Aufgaben negativ zu Buche.

Quelle:

Hensche, C. & Prümper, J. (1994). Der Einfluß von Kontrollierbarkeit und Aufgabenkomplexität auf Nutzungsprobleme in der Mensch-Computer Interaktion. In K. Pawlik (Hrsg.), *Berichte über den 39. Kongreß der Deutschen Gesellschaft für Psychologie* (S. 273). Hamburg: Psychologisches Institut I.