

UsersAward: eine schwedische Initiative für mehr Benutzungsfreundlichkeit

Jochen Prümper¹, Thomas Vöhringer-Kuhnt², Jörn Hurtienne², Sabine Heegner³, Reinhard Linz⁴ & Stefanie Floegel⁴

¹ FHTW-Berlin, Fachgebiet Wirtschafts- und Organisationspsychologie

² bao – Büro für Arbeits- und Organisationspsychologie GmbH

³ TIBAY – Technologie- und Innovationsberatungsagentur in Bayern e.V.

⁴ BIT – Berufsforschungs- und Beratungsinstitut für interdisziplinäre Technikgestaltung e.V.

Zusammenfassung

In Schweden wird seit 1998 im Rahmen der Initiative UsersAward ein Methodeninventar zur benutzerzentrierten Gestaltung und Qualitätssicherung von Software ausgearbeitet. Dabei werden benutzerzentrierte Methoden entwickelt, die gezielt Akteure aus unterschiedlichen Disziplinen und Rollen in den Focus der Systemgestaltung und -evaluation bringen.

1 Die schwedische Initiative UsersAward

Die benutzerzentrierte Qualitätssicherung, die mit dem weit verbreiteten TCO-Zertifikat zu einem de facto Standard für die Qualitätssicherung von Büroprodukten führte, wird in Schweden seit 1998 unter dem Namen „UsersAward“ auch für Software-Produkte angewendet. „UsersAward“ verfolgt dabei einen ganzheitlichen Prozessansatz, bei dem die Nutzerzufriedenheit mit Software in den sechs Bereichen *Gesamtnutzen, Einführungsprozess, Technik, Arbeitsaufgaben, Kommunikation und Zusammenarbeit, Qualitätssicherung und Nachsorge* gemessen wird (Walldius et al. 2003). Der Prozess dieser benutzerzentrierten Qualitätssicherung wird dabei mit Hilfe verschiedener Methoden, namentlich dem *IT-Atlas*, dem *IT-Preis*, der *Benutzerzentrierten Software-Zertifizierung*, dem *User Value Test* und der *Netzwerkbildung* sichergestellt.

Mit dem *IT-Atlas* wird die Zufriedenheit von Endbenutzern mit den in ihren Unternehmen zum Einsatz kommenden Softwaresystemen erhoben. Diese Erhebungen werden branchen-

zentriert durchgeführt. So existiert beispielsweise bislang ein *IT-Atlas* für den Pflegebereich und die Produktion, ein weiterer *IT-Atlas* für den Finanzsektor ist in Vorbereitung.

Der *IT-Preis* wird jährlich durch eine Jury auf der Basis von Benutzerbefragungen verliehen. Grundlage dafür ist die Nominierung von auszeichnungswürdigen Softwareprogrammen durch Beschäftigte.

Die *Benutzerzentrierte Software-Zertifizierung* ist mit der Vergabe eines Gütesiegels durch UsersAward verbunden. Auf Grundlage einer Selbstdeklaration der Softwarehersteller untersucht „UsersAward“ die Zufriedenheit der Benutzer in Anwenderunternehmen.

Der *User Value Test* ist eine Beratungsleistung vor der eigentlichen Zertifizierung, bei der die Ergebnisse von Benutzerbefragungen an den Softwarehersteller zurückgemeldet werden, damit dieser die Möglichkeit hat, Benutzerbedürfnisse in den Entwicklungsprozess mit einfließen zu lassen.

Die *Netzwerkbildung* dient dem Austausch der bei der Qualitätssicherung von Software beteiligten Akteure (Benutzer, Anwenderbetriebe, Hersteller und Wissenschaftler), um eine Benutzerbewegung für bessere Software am Arbeitsplatz zu etablieren.

2 Die deutsche Machbarkeitsstudie

Derzeit wird das schwedische Verfahren an die Erfordernisse in Deutschland angepasst. Ziele dieser Machbarkeitsstudie sind u.a. die Erkundung der Rahmenbedingungen für eine Einführung von UsersAward in Deutschland und wissenschaftliche Begleitung der Anpassung des Methodeninventars von UsersAward auf hiesige Software-Qualitätssicherungsprozesse. Erste Ergebnisse von Prümper et al. (in press) weisen darauf hin, dass der Einsatz von UsersAward in Deutschland vielversprechend ist. Allerdings besteht noch weiterer Forschungsbedarf; insbesondere hinsichtlich der Vergleichbarkeit mit dem schwedischen Verfahren, der Überprüfung der testtheoretischen Gütekriterien, sowie der Akzeptanz bei Softwareherstellern und Anwendungsbetrieben.

Literaturverzeichnis

Prümper, J.; Vöhringer-Kuhnt, T.; Hurtienne, J. (in press). UsersAward – first Results of a Pilot Study in Germany. In: Brödner, P; Sundblad, Y. & Walldius, Å. (Hrsg.): *UITQ 2005 - International Research Workshop on User-driven IT Design and Quality Assurance: "Who can judge IT quality better than professional end-users?"*. Stockholm.

Walldius, Å.; Sundblad, Y.; Lind, T. (2003): *A User-driven Workplace Software Certification Process*. Technical report TRITA-NA-D0301/CID-221. Stockholm: Stockholms Universitet.

Kontaktinformation

Prof. Dr. Jochen Prümper

FHTW-Berlin, Treskowallee 8, D-10313 Berlin, j.pruemper@fhtw-berlin.de