

Marc Hassenzahl

„Praktiker vor“ – Über die erste europäische Konferenz der Usability Professionals' Association

Zur Professionalität gehört nicht nur eine fundierte Ausbildung und breite Berufserfahrung. Professionalität bedeutet auch soziale Kontakte, Austausch untereinander und die Bereitschaft zu lernen – die eigenen Fähigkeiten und Fertigkeiten weiter zu verbessern. Den *Usability* Professional interessieren beispielsweise Fragen wie: Welche Methoden wenden andere Usability Professionals an? Welche Erfahrungen machen sie damit? Wie kann ich neue Methoden erlernen? Wie gehe ich als Usability Professional mit meinen Kunden um? Was sind Arbeitsergebnisse mit denen meine Kunden etwas anfangen können? Oder ganz einfach: Wieviel verdienen andere Usability Professionals mit vergleichbarer Ausbildung und Erfahrung?

Eine unter Wissenschaftlern beliebte Art sich auszutauschen sind Konferenzen. Man trifft sich, lernt Neues kennen und stellt unter Umständen auch eigene Beiträge vor. Für Praktiker sind wissenschaftliche Konferenzen meist weniger attraktiv: Zum einen sind die Inhalte oft nicht auf ihre tagtäglichen Probleme zugeschnitten, zum anderen werden ihre Beiträge oft nicht angenommen, da sie wissenschaftlichen Standards nicht entsprechen. Das bedeutet allerdings nicht, dass sie qualitativ minderwertig sind. Praktiker haben nur eine andere Perspektive und damit andere Dinge, die sie mitteilen möchten. Ihnen geht es beispielsweise eher um Erfahrungen mit Methoden in ihrer Arbeitspraxis statt um die Validierung der Methoden. Oder sie interessiert die Gestaltung von Benutzungsoberflächen mit Standardkomponenten statt innovative Eingabegeräte. Die Liste ließe sich sicher weiterführen. Eines sollte aber klar sein: *Beide* Perspektiven sind wichtig, sowohl die wissenschaftliche als auch die praktische.

Denn: Zum einen ist „nichts so praktisch wie eine gute Theorie“, zum anderen kann auch die Wissenschaft von Praktikern lernen – und wenn es „nur“ darum geht, welche Probleme sich bei der Anwendung von wissenschaftlichen Methoden oder Techniken in der Praxis ergeben.

Eine wissenschaftliche Konferenz im Bereich Mensch-Maschine Interaktion in Kombination mit einer Konferenz für Usability Professionals fand erstmals vom 1.–6. September 2002 in London an der South Bank University statt. Gemeinsam lud die „British HCI Group“ (www.bcs-hci.org.uk) zu ihrer Jahreskonferenz und das UK-Chapter der „Usability Professionals' Association“ (www.upassoc.org) zu ihrer „1st European Usability Professionals' Association Conference“ (EUPA). Die EUPA war ein Experiment. Konferenzen der UPA gibt es in den USA seit ca. zehn Jahren. So lange besteht dieser Berufsverband für Usability Professionals bereits. Er zählt mittlerweile über 1500 Mitglieder weltweit, mit lokalen Gruppen (Chapter) in Großbritannien, Schweden, Italien, Deutschland, Kanada und sich formierenden Gruppen in Australien, Indien und Schottland. Das Ziel der EUPA-Konferenz war es, Praktikern die Möglichkeit zum Erfahrungsaustausch zu geben. Insgesamt wurden im Rahmen der EUPA zehn Vorträge, vier Workshops, vier Tutorials und vier Podiumsdiskussionen angeboten. Die Themen der Podiumsdiskussionen reichten von der Zertifizierung von Usability Professionals bis hin zu einem Usability Managers' Forum. Die angebotenen Workshops beschäftigten sich z. B. mit kulturellen Aspekten (Lokalisierung und Internationalisierung), der Spezifikation von Anforderungen und ihre formale Repräsentation.

Die zehn angebotenen Vorträge unterschieden sich stark von typischen Vorträgen auf wissenschaftlichen Konferenzen. Die Vortragenden waren angehalten, die Vorträge „interaktiv“ zu gestalten, d.h. das Publikum aktiv einzubinden. So konnte z. B. ein Vortragender eine neu entwickelte Methode vorstellen. Das Publikum bekam dann die Chance, die Methode gleich selbst auszuprobieren und im Anschluss Fragen zu Hintergrund und Erfahrungen mit der Methode zu stellen. Auch die Begutachungskriterien der Vorträge waren anders als bei einer wissenschaftlichen Konferenz. Die Aktualität und Wichtigkeit des Themas, die Erfahrung der Vortragenden, ihr klares Bild über den Ablauf des Vortrags und das Einbinden des Publikums standen bei der Auswahl im Vordergrund. Auf der Basis dieser Überlegungen haben der Konferenz-Chair Nigel Bevan (Serco Usability Services, UK), mein Kollege Ian Curson (Oyster Partners) und ich (TU Darmstadt), unterstützt von einigen anonymen Begutachtern, ein wie wir fanden interessantes Programm zusammengestellt.

Persönlich besonders erfreut war ich von der hohen Beteiligung deutscher Usability Professionals. Unter den zehn Vortragenden befanden sich vier Deutsche. Gaby Wencker (Zühlke Engineering) stellte eine Methode vor, Usability Walkthroughs mit Benutzern durchzuführen, ohne sie dafür ins „Labor“ holen zu müssen. Ganz pragmatisch, ohne große Anforderungen an eine technische Infrastruktur, führt Gaby Wencker diese Walkthroughs in Form strukturierter Telefoninterviews durch. Im Rahmen ihres Vortrags gab sie uns dann die Möglichkeit, ihre Methode mit den Originalmaterialien selbst auszuprobieren. Rainer Wessler und Martin Ortlieb (Sapient)

führten uns in die Repertory Grid Methode ein. Diese eigentlich aus der Persönlichkeitspsychologie stammende Methode macht es möglich, die Anmutung und die Attraktivität eines Webauftritts zu „messen“. Wie wirkt der Auftritt auf den Benutzer? Professionell, modern, billig oder altmodisch? Das sind die Fragen, die so aus einer Benutzerperspektive heraus beantwortet werden können. Matthias Peissner (Fraunhofer IAO) und Kerstin Röse (Universität Kaiserslautern) gaben einen Überblick zur Situation deutscher Usability Professionals. Sie stellten eine Studie über die Verbreitung von Usability Methoden in deutschen Webagenturen vor und berichteten über die Gründung des „German chapters“ der UPA (<http://www.uni-kl.de/pak/upa-germanchapter/>). Als letzte deutsche Vortragende stellten An-

dreas Beu (UI Design) und Markus Geissbühler (Swiss Re) ein praktikables Usability Qualitätsmodell vor, das – auf der Basis der ISO 13407 – speziell auf die Bedürfnisse der Schweizer Rückversicherung zugeschnitten wurde. Sie schilderten ihre Vorgehensweise beim Entwurf des Prozesses und erste Erfahrungen bei seiner Anwendung. Dies und die vielen anderen interessanten Vorträge lassen sich im Tagungsband der EUPA Konferenz nachlesen. Ich denke, dass diese Inhalte den Anspruch der EUPA-Konferenz gut illustrieren: Themen zu bieten „für Professionals von Professionals“.

Motiviert durch die positive Rückmeldung aller Teilnehmer, der British HCI Group und des UK-Chapter der UPA, wird es im nächsten Jahr wieder eine EUPA geben. Zusätzlich wird im Rahmen der deutschen Konferenz „Mensch &

Computer 2003“ (<http://www.mensch-und-computer.de/>) ein so genannter „Practicioners Track“ angeboten. Organisiert vom „German Chapter der UPA“ nimmt er die positiven Erfahrungen mit der EUPA auf und wendet sich speziell an die in Deutschland arbeitenden Usability Professionals. Ähnlich wie auf der EUPA, soll so der Kontakt der Praktiker untereinander und ihr Dialog mit Wissenschaftlern gefördert werden.

Abschließend möchte ich – wie ich hoffe – im Namen des Publikums und aller Vortragenden sagen: Die EUPA war eine Reise wert!

Marc Hassenzahl, Wissenschaftlicher Mitarbeiter an der Technischen Universität Darmstadt. E-Mail: hassenzahl@psychologie.tu-darmstadt.de