

# Partizipative Modellbildung zur Optimierung der Softwareentwicklung

**Citation for published version (APA):**

Rauterberg, G. W. M. (1992). Partizipative Modellbildung zur Optimierung der Softwareentwicklung. In *Informationssysteme und kuenstliche Intelligenz : Modellierung* (pp. 113-128). Springer.

**Document status and date:**

Gepubliceerd: 01/01/1992

**Document Version:**

Uitgevers PDF, ook bekend als Version of Record

**Please check the document version of this publication:**

- A submitted manuscript is the version of the article upon submission and before peer-review. There can be important differences between the submitted version and the official published version of record. People interested in the research are advised to contact the author for the final version of the publication, or visit the DOI to the publisher's website.
- The final author version and the galley proof are versions of the publication after peer review.
- The final published version features the final layout of the paper including the volume, issue and page numbers.

[Link to publication](#)

**General rights**

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal.

If the publication is distributed under the terms of Article 25fa of the Dutch Copyright Act, indicated by the "Taverne" license above, please follow below link for the End User Agreement:

[www.tue.nl/taverne](http://www.tue.nl/taverne)

**Take down policy**

If you believe that this document breaches copyright please contact us at:

[openaccess@tue.nl](mailto:openaccess@tue.nl)

providing details and we will investigate your claim.

# Partizipative Modellbildung zur Optimierung der Softwareentwicklung.<sup>1</sup>

Matthias Rauterberg

Institut für Arbeitspsychologie (IfAP)  
Eidgenössische Technische Hochschule (ETH)  
Nelkenstr. 11, CH-8092 Zürich

## 1. Einleitung

Unzureichende Spezifikation der Anforderungen des Anwenders ist eine der Hauptursachen für dysfunktionale Systemgestaltung. Die Erstellung, Überprüfung und Validierung von Anforderungen läßt den Einsatz primär kommunikativer, informaler Methoden als zwingend notwendig erscheinen. Je größer der Aufwand in der Analysephase - und **nicht** in der Wartungsphase - ist, desto angepaßter und effizienter wird das zu optimierende Arbeitssystem. Partizipative Modellbildung setzt den stufenweisen Übergang von informalen, semi-formalen bis hin zu formalen Methoden der Anforderungsanalyse und Spezifikation voraus.

Das wichtigste Problem besteht darin, ein **gemeinsames** Verständnis **aller** betroffenen Personengruppen über den zu automatisierenden Anteil im betroffenen Arbeitssystem herzustellen (Weltz/ Lullies/ Ortmann 1991). Jedes Arbeitssystem besteht aus einem sozialen und einem technischen Teilsystem (Ulich 1991: 151f). Beide Teilsysteme gilt es gemeinsam zu einem optimalen Gesamtsystem zu verkoppeln (Ott 1991).

## 2. Barrieren im Rahmen traditioneller Softwareentwicklung

Für die optimale Gestaltung des gesamten Arbeitssystems kommt es vorrangig darauf an, das soziale Teilsystem und das technische Teilsystem gemeinsam zu optimieren. Der **Arbeitsaufgabe** als 'Schnittpunkt' zwischen der Organisation und dem Individuum kommt dabei eine zentrale Rolle zu (Volpert 1987:14). Mindestens die drei folgenden, miteinander verschränkten Barrieren gilt es zu überwinden.

### 2.1. Die Spezifikationsbarriere

Als ein scheinbar vordergründiges Problem hat sich die "Spezifikations-Barriere" herausgestellt: wie kann der Softwareentwickler sicherstellen, daß der Auftraggeber seine Anforderungen an das zu entwickelnde technische Teilsystem vollständig, zutreffend und während der Projektdauer unverändert benennen kann. Es müssen Wege und Methoden der Anforderungsanalyse gefunden und eingesetzt werden, die die unbekanntenen Anforderungen durch Einsatz informaler, semi-formaler sowie formaler Spezifikationsmethoden erfassen und zu transformieren erlauben (Pomberger et al. 1987:31ff; Sommerville 1989:91f).

Es ist oft ein folgenschwerer Irrtum, davon auszugehen, daß Auftraggeber über **alle** Anforderungen an ein interaktives Softwaresystem sinnvoll und adäquat Auskunft geben können. Folgende unterschiedliche Sichten müssen in der Analyse- und Spezifikationsphase berücksichtigt werden (Spinas/Waeber 1991:39).

**Die Anwender-Sicht:** Anwender sind alle Personen, die über die Anforderungen an das gesamte Arbeitssystem Aussagen treffen können. Diese Sicht ist oftmals die Sicht des Auftraggebers. Hierunter fallen allgemeine Anforderungen hinsichtlich der Effektivität des Gesamtsystems, der organisationalen Strukturen, der Projektkosten, des globalen Einsatz- und Verwendungszweckes des technischen Teil

---

1 Der vorliegende Beitrag entstand im Rahmen des Forschungsprojekt BOSS - Benutzer-orientierte Softwareentwicklung und Schnittstellengestaltung (Förderkennzeichen 01 HK 706-0), das vom BMFT (AuT-Programm) gefördert wird.

systems sowie der erhofften Auswirkungen auf das gesamte Arbeitssystem. Die Anwendersicht enthält somit die Anforderungen an die Organisationsschnittstelle (Dzida 1987). Die Anwendersicht sollte im wesentlichen nur die Rahmenbedingungen des zu gestaltenden Arbeitssystems umfassen (Thoma 1991:70). Die Erstellung der konkreten, detaillierten Anforderungen sind den beiden folgenden Personen vorbehalten.

**Die Benutzer-Sicht:** Die Gruppe der Benutzer setzt sich aus allen Personen zusammen, welche die Ergebnisse, die mittels des technischen Teilsystems erstellt werden, für die Erledigung ihrer Arbeit mittelbar benötigen. Die Sicht dieser Gruppe über das Softwaresystem ist durch die Mensch-Mensch-Kommunikation mit der Gruppe der End-Benutzer geprägt. Die Benutzersicht umfaßt Anforderungen an die Werkzeug-schnittstelle und beinhaltet alle Anforderungen an die aufgabenbezogene Funktionalität.

**Die End-Benutzer-Sicht:** Die Gruppe der End-Benutzer besteht aus allen Personen, von denen das Softwaresystem unmittelbar als Werkzeug zur Unterstützung ihrer Arbeit eingesetzt wird. Diese Gruppe kann sinnvoll Anforderungen an die Organisations-, die Werkzeug-, die Dialog- und die Ein-/Ausgabe-schnittstelle stellen, wobei die Anforderungen an die unmittelbare Einbettung des technischen Teilsystems in die Aufgabenstruktur des sozialen Teilsystems im Vordergrund stehen.

## 2.2. Die Kommunikations-Barriere

Die Kommunikations-Barriere zwischen Anwender, Benutzer, und End-Benutzer einerseits und Software-entwickler andererseits ist in der unzureichenden Einbettung der "technischen Intelligenz" in die sozialen, historischen und politischen Zusammenhänge der Technikentwicklung begründet (Mai 1990:12). Die nicht-technischen Fakten in der Kommunikation zwischen allen am Entwicklungsprozeß Beteiligten "fallen durch das begriffliche Raster der technischen Fachsprache, die somit den gesellschaftlichen Charakter der Technik auf das Funktionale und Instrumentale beschränkt" (Mai 1990:13). Die anwendungsbezogene Fachsprache der Benutzer bricht sich an der technischen Fachsprache der Entwickler (Carroll 1988:158; Melzer 1989: 113). Dieser "Bruch" läßt sich nur begrenzt mit rein sprachlichen Mitteln überbrücken, da die verwendeten Begriffe aufgrund ihrer kontextuell gebundenen Semantik unscharf sind. Um diese Unschärfe zu überwinden, müssen gemeinsam erlebte, sinnlich erfahrbare Kontexte hergestellt werden. Hierbei sind neben der rein verbalen Kommunikation im wesentlichen visuelle Kommunikationsmittel geeignet. Je stärker der semantische Kontext des jeweils Anderen erfahrbar wird, desto besser läßt sich diese Barriere überwinden.

## 2.3. Die Optimierungs-Barriere

Lassen sich die rein technischen Anteile des Softwareproduktes mit primär auf den technischen Kontext abgestimmten Optimierungsverfahren bewältigen, so müssen für den nicht-technischen Kontext der jeweils angestrebten Anwendungsumgebung andere Optimierungsverfahren eingesetzt werden. Es ist ein Irrtum davonauszuweichen, daß zu Beginn einer größeren Umgestaltung eines Arbeitssystems irgendeine Gruppe von Personen eine vollständige, zutreffende und erschöpfende Sicht auf das Soll-Konzept des zu erstellen Arbeitssystems haben kann. Erst im Laufe des Analyse-, Bewertungs- und Gestaltungsprozesses können alle an diesem Prozeß beteiligten Personen ein zunehmend klareres Bild von dem Soll-Konzept entwickeln. Dies ist der Grund dafür, daß sich die Anforderungen des Anwenders an das Soll-Konzept oftmals nur scheinbar "verändern"; sie verändern sich nicht, sondern sie **konkretisieren** sich unter den jeweils antizipierten Randbedingungen (siehe auch Raasch 1991:11). Dieser Konkretisierungsprozeß sollte so vollständig, zutreffend und - insgesamt gesehen - so kostengünstig wie irgendmöglich vonstatten gehen. Die Vollständigkeit kann durch die repräsentative Beteiligung aller betroffenen Personengruppen gewährleistet werden; durch ein iterativ-zyklisches Vorgehen wird das Soll-Konzept zunehmend konkreter; der Einsatz von Methoden zur Unterstützung des Kommunikationsprozesses garantiert ein effizientes Vorgehen (Keil-Slawik 1989:131f; Nielson 1989, 1990, Kirsch 1991).

### 3. Die Überwindung der Barrieren

Inzwischen gibt es ausreichend empirische Belege dafür, daß durch arbeits- und benutzer-orientiertes Vorgehen bei der Softwareentwicklung nicht nur nachweislich Kosten eingespart, sondern auch signifikant angemessenere Softwareprodukte entwickelt werden (Boehm/Gray/Seewaldt 1981; Baroudi/Olson/Ives 1986; Foidl/Hillebrand/Tavolato 1986; Peschke 1986; Jones 1987; Mantei/Teorey 1988; Karat 1990; Strohm 1991). Ausgehend von der Beschreibung eines allgemeinen Optimierungszyklus werden die verschiedenen notwendigen Aktivitäten im Softwareentwicklungsprozess in der prinzipiell richtigen Reihenfolge, wie sie im "Wasserfall"-Modell beschrieben werden, vorgestellt.

#### 3.1. Der Optimierungszyklus

In der Systemtheorie wird zwischen den beiden Lenkungsprinzipien der "Steuerung" und der "Regelung" unterschieden. Voraussetzung dafür, daß im Falle der "Steuerung" die angestrebte Anpassung der Steuergröße an die Führungsgrößen erreicht wird, ist mindestens: "(1) die genaue Kenntnis der Reaktion des gelenkten Systems (der Beziehung zwischen Steuergrößen) einerseits, Stell- und Störgrößen andererseits; (2) die genaue Kenntnis der die beabsichtigte Beeinflussung beeinträchtigenden auf das System einwirkenden Größen (Störgrößen); reagiert das System mit Zeitverzögerung, ist eine Prognose der Störgrößen für mindestens diesen Zeitraum nötig; (3) die Kenntnis von Verfahren, um aus diesen Informationen Stellgrößen abzuleiten. Diese Voraussetzungen sind praktisch nie erfüllt. Deshalb wird man stets Steuerung durch **Regelung** ergänzen oder ersetzen müssen" (Schiemenz 1979:1024).

Zu der gleichen Schlussfolgerung im Rahmen von Softwareentwicklungsprozessen kommen auch Floyd und Keil (1983:144), sowie Peschke (1986:143ff). Die Verwendung des sehr leistungsfähigen Lenkungsprinzips der "Regelung" setzt im Grunde nur die Kenntnis von Stellgrößen voraus, die sich auf die Regelgröße der Tendenz nach in der gewünschten Richtung auswirken. Die Rückkopplung zwischen jeweils zwei aufeinander folgenden Phasen wird vielerorts bereits heute schon gefordert (Sommerville 1989:10).

Während die Randbedingungen bewußt und zielorientiert vorgegeben werden (z.B. Budget, Projektdauer, etc.), sind die Störgrößen unbeabsichtigt und unvorhersehbar. Wir bezeichnen den "Test-Aktivitätszyklus" als **Optimierungszyklus**. Eine wesentliche Beschreibungsgröße des Optimierungszyklus ist die benötigte Zeit für einen Durchlauf. Je größer die Durchlaufzeit ist, desto kostspieliger ist der jeweilige Optimierungszyklus. Ziel benutzer-orientierter Softwareentwicklung ist es nun, möglichst effiziente Optimierungszyklen in den Entwicklungsprozeß einzubauen (Nielson 1989, 1990; Karat 1990; Ott 1991).

Übertragen wir das allgemeine Schema für Regelung auf den Kontext der Softwareentwicklung, so gelten als Optimalitätskriterien alle relevanten technischen und sozialen Faktoren. Die Testung überprüft, in wie weit die Optimalitätskriterien unter Einhaltung der Randbedingungen erfüllt sind (Rettig 1991). Als Aktivität können sehr unterschiedliche Verfahren, Methoden, Techniken in Frage kommen. Dies richtet sich nach der Art des Ergebnisses. Als Störgrößen können unter anderem die drei Barrieren als auch technische und/oder soziale Realisierungsprobleme angesehen werden.

Natürlich kommt auch das Lenkungsprinzip der "Steuerung" in aktuellen Softwareentwicklungen zur Anwendung. Hierbei ist an Entscheidungen und Vorgaben durch den Auftraggeber, die Projektleitung oder andere Führungsgremien etc. zu denken. "In vielen Fällen arbeiten Steuerungssysteme wirtschaftlicher als (immer auch mögliche) Regelungssysteme" (Buhr/Klaus 1975:1035) - **aber nur**, wenn die oben genannten Voraussetzungen zutreffen! Dies ist auch der Grund dafür, warum grundsätzlich in erster Linie versucht wird, ein gesteuertes System herzustellen, sprich: dem "Wasserfall"-Modell so nahe wie möglich zu kommen. Nehmen wir jedoch die oben aufgeführten Barrieren **ernst**, so gilt es zu entscheiden, an welchen Stellen im Softwareentwicklungsprozeß Optimierungszyklen **unabdingbar** sind (Peschke 1986:143ff).

### 3.2. Die Analysephase

Die Analysephase ist oft die am meisten vernachlässigte Phase (Waeber 1991). Dies liegt im wesentlichen darin, daß hier sozialwissenschaftliche, primär kommunikative Methoden und Techniken eingesetzt werden müssen, wie sie die Arbeits- und Organisationswissenschaft entwickelt hat und anwendet (Macaulay et al. 1990). Der Nutzen dieser Methoden wird von Softwareentwicklern nach eigenen Angaben signifikant unterschätzt (Kraut/Streeter 1991). Die Fehlerbehebungskosten, die durch eine sub-optimale Analyse entstehen, sind unverhältnismäßig hoch (Foidl/Hillebrand/Tavolato 1986). Es ist an der Zeit, für eine optimale Softwareentwicklung speziell ausgebildete Personen für die Analysephase einzusetzen!

In der Analysephase steht somit die Gestaltung der Aufgaben im Zentrum. Um eine angemessene Gestaltung der Aufgaben zu erreichen, müssen die fünf Gestaltungsmerkmale "Ganzheitlichkeit", "Anforderungsvielfalt", "Möglichkeiten der sozialen Interaktion", "persönliche Autonomie" und "Lern- und Entwicklungsmöglichkeiten" angestrebt werden (Ulich 1991). Bevor jedoch eine Gestaltungsmaßnahme durchgeführt werden kann, muß das Arbeitssystem analysiert und bewertet werden.

**Analyse der Arbeits-Aufträge:** Bei der Auftrags- und Bedingungsanalyse wird schrittweise eine vertiefende Analyse von Arbeitsaufträgen durchgeführt (Hacker/Matern 1980). Die Auftragsanalyse dient der Gewinnung von organisationalen Gestaltungsvorschlägen und gliedert sich in sieben Schritte: 1. Gliederung des Produktionsprozesses und der betrieblichen Rahmenbedingungen. 2. Identifizierung des Arbeitsprozesses innerhalb des Produktionsprozesses. 3. Auflisten der Eigenschaften des zu bearbeitenden Produktes bzw. des zu steuernden Prozesses. 4. Analyse der Arbeitsteilung zwischen den Beschäftigten. 5. Beschreibung der Grobstruktur der Arbeitsaufträge. 6. Festlegung der objektiven Freiheitsgrade bei der Bewältigung der Arbeitsaufträge. 7. Erfassung der Häufigkeiten von identischen und seltenen Arbeitsaufträgen pro Arbeitsschicht. Als Methoden werden eingesetzt: Analyse betrieblicher Dokumente (die Dokumentenanalyse); die sich ergebenden Informationen werden durch stichprobenartige Beobachtungen von Arbeitsabläufen und Befragungen ergänzt (das Beobachtungsinterview); spezifische Informationen können nur über ausführliche Befragungen betrieblicher Spezialisten erhalten werden (das Experteninterview) (siehe auch Macaulay et al. 1990).

**Analyse der Arbeits-Tätigkeiten:** Für die Erarbeitung von arbeitsplatzbezogenen Gestaltungsvorschlägen ist es oft unumgänglich, eine Tätigkeitsanalyse durchzuführen (Ulich 1991:72ff). Sie liefert Kenntnisse über Abläufe, Auftrittshäufigkeiten und Zeitanteile der einzelnen Teiltätigkeiten. Folgende drei Schritte sind dabei zu beachten: 1. Analyse der Ablaufstruktur der Arbeitstätigkeit hinsichtlich der enthaltenen Teiltätigkeiten. 2. Entwicklung eines Kategoriensystems zur präzisen Erfassung aller Teiltätigkeiten. 3. Erfassung der Art, Auftrittshäufigkeit und Zeitanteil der einzelnen Teiltätigkeiten über die gesamte Arbeitsschicht der ArbeitnehmerInnen hinweg. Während die globale Analyse der Arbeitsaufträge in dem zu analysierenden Arbeitssystem im Rahmen traditioneller Softwareentwicklung teilweise zum Tragen kommt, wird die Analyse der Arbeitstätigkeiten und der Auswirkungen dieser Tätigkeiten weitgehend außer acht gelassen. Einen systematischen Überblick über mögliche Analyse- und Gestaltungsmaßnahmen gibt Upmann (1989:114).

### 3.3. Die Spezifikationsphase

Nach der Analyse des Arbeitssystems gilt es die gewonnenen Ergebnisse in eine implementierungsnahe Form zu transformieren (Martin 1988). Hierzu sind Spezifikationsmethoden mit hohem kommunikativem Wert einzusetzen (z.B. "RFA"-Netze von Oberquelle 1987).

**Die Spezifikation der Organisationsschnittstelle:** Als erstes muß bestimmt werden, "ob" und "wo" ein sinnvoller Einsatz von Technologie möglich ist (Malone 1985). "Die Vorstellung, man könne mit Hilfe der Technik die Defizite einer Organisation beheben, ohne die Strukturen der Gesamtorganisation in Frage zu stellen, ist zwar noch immer weitverbreitet, aber zumeist ein Trugschluß" (Klotz 1991:108). Wichtig ist, das Arbeitssystem als eine lebendige Organisation, als einen sich selbst erhaltenden Organismus zu begreifen, der sich entwickeln und verändern muß, um die Organisationsziele zu erreichen. Unter dieser Perspektive geht es bei der Festlegung der Organisationsschnittstelle primär darum, die Lebensfähigkeit der Organisation durch Einsatz von Technologie zu fördern; dabei ist es unumgänglich, die

notwendigen Gestaltungsmaßnahmen so zu treffen, daß eine größtmögliche Orientierbarkeit aller Individuen gewährleistet ist. Die Auswirkungen der umgesetzten Gestaltungsmaßnahmen lassen sich z.B. mit dem "Tätigkeits-Bewertungs-System (TBS)" (Hacker/Iwanowa/Richter 1983), bzw. "Tätigkeits-Bewertungs-System für 'geistige Arbeit'" (Rudolph/Schönfelder/Hacker 1988) testen.

**Die Spezifikation der Werkzeugschnittstelle:** Bei der Spezifikation der Werkzeugschnittstelle wird die intendierte Festlegung zur Mensch-Maschine-Funktionsteilung vorgenommen (Beck/Ziegler 1991). Die Aufgaben, welche in Menschenhand verbleiben, müssen sich durch folgende Merkmale auszeichnen (Zölch/Dunckel 1991): 1. ausreichender Handlungs- und Entscheidungsspielraum; 2. angemessener zeitlicher Spielraum; 3. ausreichende körperliche Aktivitäten; 4. konkreter Kontakt zu materiellen und sozialen Bedingungen des Arbeitshandelns; 5. tatsächliche Beanspruchung vielfältiger Sinnesmodalitäten; 6. Variationsmöglichkeiten bei der Erledigung der Arbeitsaufgaben; 7. aufgabenbezogene Kommunikation und unmittelbare zwischenmenschliche Kontakte. Die Auswirkungen der umgesetzten Gestaltungsmaßnahmen lassen sich z.B. mit Hilfe der "Kontrastiven Aufgabenanalyse (KABA)" (Zölch/Dunckel 1991) testen. Bei Hacker, Müller-Rudolph und Schwarzer-Schönfelder (1989) wird ein Verfahrenspaket vorgestellt, das eine kooperative Aufgabenanalyse beim Einführen rechnerunterstützter geistiger Arbeit beschreibt.

**Die Spezifikation der Ein-/Ausgabeschnittstelle:** Nachdem einigermaßen Klarheit unter allen Beteiligten darüber besteht, welche Funktionen automatisiert werden, empfiehlt es sich, zunächst mit den End-Benutzern das Bildschirm-Layout mittels Handskizzenentwurf (sehr preiswerte "Papier & Bleistift"- Methode; Wulff/Evenson/Rheinfrank 1990) auszutesten. Bei sehr umfangreichen Mengen unterschiedlicher Masken kann eine Bilddatenbank die mittels Graphik-Editor erstellten Masken verwalten (Martin 1988:79). Der Einsatz von Prototyping-Tools für diesen Zweck ist oftmals deshalb unangemessen, weil die "tool"-spezifischen Darstellungsmöglichkeiten zu begrenzt sind (Pomberger et al. 1987:63). Die Auswirkungen der umgesetzten Gestaltungsmaßnahmen lassen sich durch Diskussionen mit den End-Benutzern, bzw. mittels Check-Listen (Baitsch/Katz/Spinas/Ulich 1989:172) austesten.

**Die Spezifikation der Dialogschnittstelle:** Zur Spezifikation der Dialogschnittstelle ist es unabdingbar, Prototypen zur Veranschaulichung der dynamischen, interaktiven Aspekte des zu entwickelnden Werkzeuges einzusetzen (Melzer 1989). Prototypen sollten nur ganz gezielt und zweckgebunden zur Abklärung spezieller Spezifikationsaspekte eingesetzt werden, weil ansonsten die unausweichliche Gefahr besteht, zuviel Aufwand in den Ausbau und den Erhalt von "Anschauungsprodukten" zu stecken (Kieback et al. 1991). Bei der Auswahl von "Interface-Development-Tools" kann die Checkliste von Hix und Schulman (1991) behilflich sein. Eine sehr effiziente und zudem preiswerte Variante ist die Verwendung von Simulationsstudien, z.B. mittels handgemalter Folien, etc., welche dem Benutzer in Abhängigkeit von seinen Aktionen vom Testleiter vorgelegt werden (Karat 1990). Die Auswirkungen der umgesetzten Gestaltungsmaßnahmen lassen sich z.B. mit dem Verfahren VERA/B-Teil 4 (Rödiger 1987), mittels spezifischer Perforanztests (Rauterberg 1991) oder mit Checklisten (Baitsch et al. 1989:166-171) austesten.

### 3.4. Die Implementationsphase

Nachdem in der Analyse- und Spezifikationsphase der notwendige Optimierungsaufwand investiert wurde, gliedert sich die Implementationsphase in die folgenden drei Schritte (Boehm 1981): 1. Entwurf der Programm-Architektur; 2. Entwurf der einzelnen Programm-Module (bzw. Objektklassen, etc.); 3. Kodierung und "Debugging". Es ist wichtig, den Entwurf von der Spezifikation zu unterscheiden (Sommerville 1989). Während in der Spezifikation möglichst präzise alle relevanten Eigenschaften des technischen Teilsystems festgelegt werden, muß in der Implementationsphase dafür Sorge getragen werden, daß das zu entwickel-

de technische Teilsystem möglichst alle diese Eigenschaften aufweist. Hier kommen primär rein softwaretechnische Kenntnisse zum Tragen.

### 3.5. Die Benutzungsphase

Nach Erstellung einer lauffähigen Version kann diese zu Benutzbarkeitsstudien ("benutzungsorientierte Benchmarktests", Spencer 1985; Karat in: Helander 1988:891ff; Rauterberg 1991) im konkreten Arbeitskontext eingesetzt werden. Erst zu diesem Zeitpunkt lassen sich alle Probleme mit dem aktuellen organisatorischen und technischen Umfeld abklären. Auf die Notwendigkeit von empirischen Evaluationstechniken im konkreten Arbeitskontext weisen Whiteside, Bennett und Holtzblatt (in: Helander 1988:805ff) hin. Voraussetzung für den Einsatz dieser Methoden ist eine lauffähige Systemversion, welche nur im Rahmen eines Versionenkonzeptes erstellbar ist.

## 4. Ein partizipatives Softwareentwicklungskonzept

In der Literatur kann man eine Reihe von Vorschlägen zur Einbettung von Optimierungszyklen in den Softwareentwicklungsprozeß finden (Floyd/Keil 1983; Budde et al. 1986; Mambrey/ Oppermann/ Tepper 1986; Eason/Harker 1987; Grudin/Ehrlich/ Shriner 1987; Krüger 1987; Pomberger et al. 1987; Rödiger 1987; Boehm 1988; Rüesch 1989; Sommerville 1989; Macaulay et al. 1990; Ott 1991).

### 4.1. Der Einstieg in den globalen Optimierungszyklus

Als eine wesentliche Rahmenbedingung von Softwareentwicklung hat sich der Typ der zu entwickelnden Software herausgestellt (Waeber 1990). Es lassen sich die folgenden vier Typen unterscheiden. **Typ-A:** Spezifische Anwendung für firmen-interne Fachabteilung; Fachabteilung und Softwareentwicklungsabteilung gehören derselben Firma an. **Typ-B:** Spezifische Anwendung für externe Anwender; Fachabteilung und Softwareentwicklungsabteilung gehören unterschiedlichen Firmen an. **Typ-C:** Standardbranchenlösung für externe Anwender; dieser Typ geht oftmals aus Projekten des Typs A oder B hervor, indem spezifische Anpassungen von Individualsoftwarelösungen (Typ-A, B) für weitere Anwender vorgenommen werden. **Typ-D:** Standardsoftware für weitgehend anonymen Anwenderkreis. Der Einstieg in den globalen Optimierungszyklus bei einer Neuentwicklung erfolgt über den Start-A, wohingegen bei einer Weiterentwicklung der Einstieg bei Start-B erfolgt (siehe Abb.1). Je nach Projekttyp kommen kontextspezifisch unterschiedliche lokale Optimierungszyklen zur Optimierung spezifischer Arbeitsergebnisse zum Einsatz. Die Entscheidung über die jeweils aktuelle Vorgehensweise gehört zur Aufgabe des Projektmanagements und schlägt sich in der gewählten Aufbauorganisation nieder.

### 4.2. Globale und lokale Optimierungszyklen

Der Einsatz von Optimierungszyklen im Softwareentwicklungsprozeß ist an folgende Voraussetzungen gebunden (Peschke 1986:149): "1. Ein geändertes Projekt-Management-Modell, das vor allem die Kommunikation zwischen Betroffenen und Entwicklern sicherstellt. 2. Eine rechnergestützte Versions- und Dokumentationsverwaltung, die auch Ergebnisse der Evaluation und aktuelle Kritik aufnimmt. 3. Die Information aller Beteiligten über Projektziele und Besonderheiten der Vorgehensweise, sowie eine Schulung der Betroffenen. 4. Der grundsätzlichen Bereitschaft der Entwickler, unvollständige Software zu produzieren und Kritik dazu entgegenzunehmen. 5. Der Erweiterung der Kenntnisse der Entwickler über rein DV-technisches Wissen hinaus bzgl. Maßnahmen der Arbeitsstrukturierung. 6. Der Einsatz einer weitgehend inte-

grierten Software-Tool-Umgebung, die den Entwickler in der mehrmaligen Erstellung und Änderung der Software unterstützt. 7. Der Bereitschaft aller Beteiligten, während des Projektes zu lernen."

Um die Ziele eines arbeits-orientierten Gestaltungskonzeptes (Ulich 1991:215ff) zu erreichen, empfiehlt es sich, die ersten Projektphasen mit einer Vielzahl von Optimierungszyklen anzufüllen. Nach einer möglichst umfassenden Abklärung der Anforderungen des Auftraggebers (Arbeits- und Aufgaben-Analysen, Mensch-Computer-Funktionsteilung, etc.) wird das System-Design festgelegt. Zu fragen bleibt, welche Designspezifikationen noch durch weitere Optimierungszyklen abgeklärt werden müssen. So konnte Melzer (1989) zeigen, daß zwar der größte Teil an Mängeln bezüglich Ein-/ Ausgabeschnittstelle und Anwendungskomponente während der Designphase erkannt und beseitigt werden konnte, aber die Mängel der Dialogkomponente erst an einer ablauffähigen Version, bzw. an einem entsprechenden Prototypen festgestellt werden konnten.

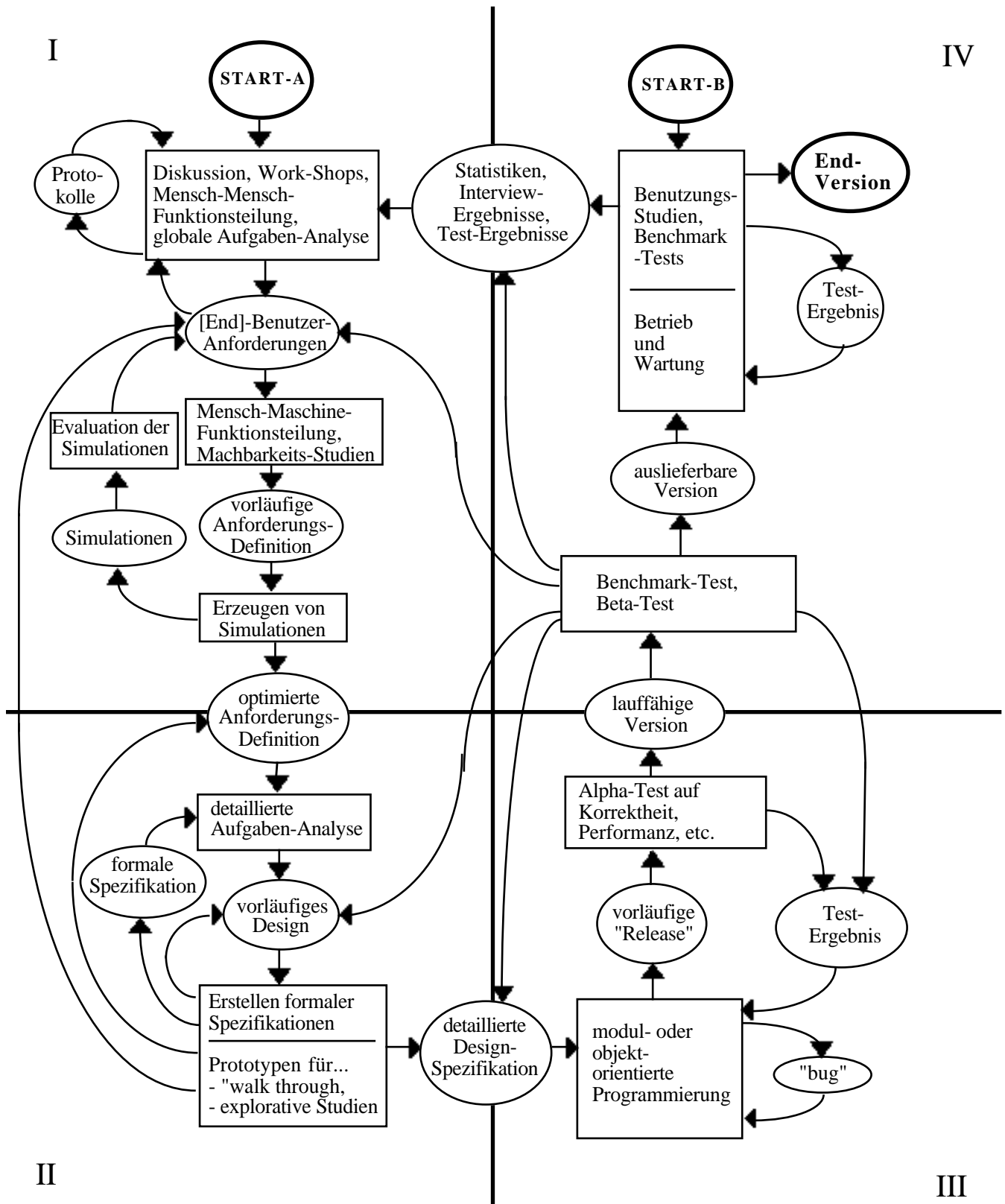
Einfache und schnelle Techniken zum Benutzer-Einbezug sind: Diskussionsgruppen unter zu Hilfenahme verschiedener kommunikativer Techniken (Metaplan, Handskizzen-Entwürfe, "Screen-dumps", Szenarien, etc.; Kirsch 1991), Fragebögen zu Einstellungen, Meinungen, Anforderungen der Benutzer, die "walk-through"-Technik zur systematischen Abklärung aller möglichen Arbeitsschritte, sowie gezielte Interviews zur konkreten Analyse des Arbeitskontextes (Grudin/Ehrlich/Shriner 1987; Macaulay et al. 1990). Bei neu zu entwickelnden System lassen sich sinnvoll Simulationsmethoden (z.B. Szenarien, "wizard of oz" Studien) einsetzen, welche keine spezielle Hard/Software erfordern. Einen Überblick über Techniken zur Analyse und Evaluation interaktiver Computersysteme geben Spencer (1985) (siehe auch: Crellin/Horn/Preece 1990; Vainio-Larsson/Orring 1990). Beim Versionenkonzept, bei dem nach zweimaligem Durchlauf mindestens zwei verschiedene Systemversionen vorliegen, lassen sich vergleichende Studien durchführen: z.B. benutzungsorientierte Benchmark-Tests (Lewis/Henry/Mack 1990; Rauterberg 1991).

### **4.3. Die vier Optimierungs-Quadranten**

Der globale Optimierungszyklus mit seinen eingebetteten lokalen Zyklen läßt sich in vier Bereiche unterteilen (Quadrant I bis IV, siehe Abb. 1). Quadrant-I beinhaltet die Systemanalyse und Grobspezifikation. Hierbei werden überwiegend kommunikative, informale Methoden verwendet. Im Quadrant-I werden somit überwiegend informale und/oder semi-formale Methoden eingesetzt. Im Quadrant-II wird die Detailspezifikation unter Einsatz von Prototypen optimiert. In diesem zweiten Quadranten werden verstärkt formale Methoden eingesetzt. Im Quadrant-III wird die spezifizierte Hard-/Software implementiert und an Testdaten getestet. Der Quadrant-IV umfasst die Testung und Optimierung des entwickelten Systems in der realen Einsatzumgebung.

Je nach Projekt-Typ und -Auftrag wird der Optimierungsaufwand in den einzelnen Quadranten unterschiedlich ausfallen. Alle bisher durchgeführten Analysen von Software-Entwicklungsprojekten zeigen jedoch, daß mit zunehmendem Optimierungsaufwand in Quadrant-I der Wartungsaufwand in Quadrant-IV abnimmt und insgesamt Kosten gespart werden (Ross 1976; Boehm 1977; Collofell/Woodfield 1982; Ramamoorthy et al. 1984; Macaulay et al. 1990). Das traditionelle "Wasserfall"-Modell ist als Spezialfall in dem hier vorgestellten Modell enthalten. Je weniger Aufwand in Quadrant-I investiert wird, desto mehr Wartungsaufwand fällt in Quadrant-IV an. Es wäre nun völlig falsch, wollte man die ungelösten Probleme des ersten Quadranten im vierten Quadranten aufarbeiten. Man würde nämlich vergeblich versuchen, "das Pferd von hinten aufzuzäumen".





**Abbildung 1** Ablaufmodell eines partizipativen Softwareentwicklungskonzeptes mit einer Übersicht über die verschiedenen lokalen Optimierungszyklen innerhalb und zwischen den einzelnen Quadranten. Die systematische Einbeziehung der Anwendungs- und Wartungsphase mit Rückkopplung zur Planungsphase beinhaltet somit das Versionenkonzept (siehe auch Grudin/Ehrlich/Shriner 1987, Boehm 1988, Ott 1991).

## 5. Methoden partizipativer Systemmodellierung

Wie wir eingangs auf dem Hintergrund system-theoretischer Betrachtungen aufgezeigt haben, setzt sich jeder einzelne Optimierungszyklus aus einer Test- und einer Aktivitätskomponente mit entsprechender Verkopplung zusammen. Beide Komponenten können recht unterschiedlicher Art sein. In der Tabelle 1 geben wir eine Übersicht über den Einsatzschwerpunkt, Art der Aktivität und des Tests, das jeweilige Arbeitsergebnis, sowie den geschätzten Bereich der Zyklus-Dauer. Je kürzer die Zyklus-Dauer ausfällt, desto schneller und damit öfter kann dieser Optimierungszyklus durchlaufen werden, um zu einem optimalen Ergebnis zu gelangen.

**Tabelle 1** Übersicht über die verschiedenen Methoden zur Benutzerpartizipation

Methode	Aktivität	Test	Ergebnis	Zyklus-Dauer
Diskussion-I	verbale Kommunikation	rein verbale Interpretation	globale Design-Entscheidungen	Sekunden - Minuten
Diskussion-II	Metaplan, Flip-Charts, etc.	visuelle + verbale Interpretation	spezifische Design-Entscheidungen	Minuten - Stunden
Simulation-I	Handskizzen, Szenarien, "wizard of oz", etc.	visuelle + verbale Interpretation	Spezifikation der Ein/Ausgabeschnittstelle	Minuten - Tage
Simulation-II	Erstellung von Ablaufplänen, etc. mittels (semi)-formaler Methoden	visuelle + verbale Interpretation bei entsprechender Qualifikation	(semi)-formale Beschreibungs-Dokumente	Stunden - Wochen
Prototyping-I	horizontales Prototyping	"lautes Denken", "walk-through"	Spezifikation der Dialogkomponente	Tage - Wochen
Prototyping-II	partiell vertikales Prototyping	heuristische Evaluation	Spezifikation von Teilen der Anwendungskomponente	Tage - Wochen
Prototyping-III	vollständig vertikales Prototyping	aufgaben-orientierte Benchmark-Tests	Spezifikation der Anwendungskomponente	Wochen - Monate
Versionen-I	Durchlauf des gesamten Entwicklungszyklus	induktive Benchmark-Tests	erste weitgehend vollständige Version	Monate - Jahre
Versionen-II	Durchlauf des gesamten Entwicklungszyklus	deduktive Benchmark-Tests	mehrere weitgehend vollständige Versionen	Monate - Jahre

Ein wesentliches Problem der adäquaten Verzahnung der verschiedenen Optimierungszyklen besteht in ihrer **Synchronisation**. Sind an verschiedenen Stellen im partizipativen Softwareentwicklungskonzept (Abb. 1) gleichzeitig mehrere Optimierungszyklen aktiv, so müssen diese adäquat synchronisiert werden. Dieser Aspekt ist deshalb besonders wichtig, weil nur so das Ausmaß an Inkonsistenzen innerhalb des gesamten Entwicklungsprozesses minimiert werden kann. Wenn z.B. parallel zur Implementationsphase weitere Rücksprachen und Anforderungsanalysen mit dem Anwender stattfinden, passiert es leicht, daß die Entwickler gemäß der stets veralteten Spezifikationen oftmals für den "Papierkorb" programmieren. Die Ursache hierfür ist bei fehlender oder mangelnder Synchronisation dieser beiden Optimierungszyklen in ihrer unterschiedlichen Zyklus-Dauer zu sehen.

Unter dem **funktionalen Synchronisationsprinzip** verstehen wir, die Aufteilung des insgesamt zu erstellenden Funktionsumfangs in relativ unabhängige Bereiche. Durch diese Aufteilung wird der Verkopplungsgrad zwischen den verschiedenen Optimierungszyklen minimiert. Je unabhängiger im Gesamtprojekt die einzelnen Bereiche konzipiert werden, desto wichtiger ist es, zu Beginn des Projektes eine möglichst optimale Aufteilung zwischen den Funktionsbereichen anzustreben. Da jedoch die Trennung der einzelnen Funktionsbereiche niemals in vollständig unabhängige Bereiche erfolgen kann, müssen weitere Synchronisationsprinzipien zum Einsatz kommen.

Durch das **informationelle Synchronisationsprinzip** wird eine informationelle Kopplung zwischen den einzelnen Optimierungszyklen aufgebaut, sodaß alle Personen in den unterschiedlichen Zyklen über den aktuellen Stand in den parallel aktiven Zyklen informiert sind (Mambrey/Oppermann/Tepper 1986:79ff). Dies kann durch einfache Hilfsmittel wie Aktenordner an einem definierten Standort, durch regelmäßige Besprechungstermine, aber auch mittels technischer Unterstützung (mail-box, Versionen-Datenbanken, "information repository", etc.) realisiert werden (Jones 1987:193). Hier sind auch und insbesondere die neueren Ergebnisse aus dem Forschungsbereich zur "computer-supported-cooperative-work" (CSCW) bezogen auf den Arbeitskontext der Entwickler anwendbar.

Ein weiteres, wesentliches Synchronisationsprinzip besteht darin, daß der Personenkreis, welcher an den unterschiedlichen Optimierungszyklen teilnimmt, **derselbe** ist. Dieses Prinzip bricht sich jedoch oftmals an der arbeitsteilig orientierten Organisationsform, welche bei vielen Softwarehäusern vorhanden ist. Hier müßte eine Re-Organisation dieser Softwareentwicklungsabteilungen gemäß dem arbeitspsychologischen Kriterium der "Ganzheitlichkeit" von Arbeitsaufgaben vorgenommen werden (Ulich 1991). Da eine Person also nicht zur gleichen Zeit an räumlich zwei verschiedenen Orten sein kann, werden wir dieses Prinzip das **personelle Synchronisationsprinzip** nennen.

## 5.1 Stärken und Schwächen partizipativer Methoden

Im folgenden seien noch einige, über ihren Anteil an der Zyklus-Dauer hinausgehende, zu beachtende Aspekte beim Einsatz der verschiedenen partizipativen Methoden aufgezählt.

**Diskussions-Methode-I,II:** Die Diskussions-Methode ist die am meisten eingesetzte Methode, weil sie schnell<sup>2</sup>, geläufig und bis zu einem gewissen Grade (siehe die "Kommunikations-Barriere") informativ ist. Da sie jedoch im wesentlichen auf rein verbaler Kommunikation beruht, kommt es zu einer Reihe von Mißverständnissen, welche oftmals nicht, bzw. zu spät entdeckt werden. Es ist daher unumgänglich, die Diskussions-Methode um Methoden mit visuellen Kommunikationstechniken zu ergänzen.

**Simulations-Methode-I,II:** Unter den Simulationsmethoden sollen alle Techniken zusammengefaßt werden, welche das zu optimierende Arbeitssystem möglichst realistisch, visuell wahrnehmbar abbilden. Dies kann von einfachen, schnell entworfenen Handskizzen über ein Masken-Layout bis hin zu formalisierten Beschreibungstechniken gehen (SADT: Ross 1977; RFA-Netze: Oberquelle 1987; SA/ SD: Yourdon 1989; siehe auch Boose 1989).

Der eindeutige Vorteil der formalen Analyse- und Beschreibungsmittel liegt darin, daß man durch die Verwendung dieser Hilfsmittel zu einer detaillierten Durchdringung des zu beschreibenden Gegenstandsreiches angehalten wird. Je nach Verfahren liegen die Analyseschwerpunkte auf unterschiedlichen Aspekten. Der konkrete Arbeitskontext der End-Benutzer bleibt bei den meisten Beschreibungstechniken jedoch fast vollständig unberücksichtigt. Einschränkend kommt hinzu: "Je detaillierter diese Spezifikation ist, de-

---

<sup>2</sup> im Sinne der Zyklus-Dauer; ein Optimierungs-Zyklus bei der Diskussions-Methode ist begrenzt auf die kommunikative Einheit von "Rede-Gegenrede", "Frage-Antwort", etc.

sto unverständlicher wird sie (nicht nur für DV-Laien)" (Budde et al. 1986:201). Je formaler die Darstellungs-Methode ist, desto mehr Zeit wird auch zu ihrer Erstellung benötigt. Dies ist unter anderem dadurch bedingt daß bei Benutzer-Beteiligung diese erst eine entsprechende Qualifizierung in der Handhabung und Interpretation durchlaufen müssen. Dieser Umstand wird oftmals leider zum Anlaß genommen, bei Einsatz formaler Darstellungs-Mittel von einer Benutzer-Beteiligung Abstand zu nehmen.

**Prototyping-Methode-I,II,III:** Wie schon erwähnt, bieten die Prototyping-Methoden die Möglichkeit, den prozessualen Charakter des zu entwickelnden Systems den End-Benutzern nahe zu bringen (Melzer 1989). "Beim Prototyping handel es sich darum, Teile oder die Gesamtheit eines Anwendungssystems in einem Arbeitsmodell soweit abzubilden, daß für den künftigen Benutzer die Arbeitsweise des geplanten Systems erfaßbar wird" (Rüesch 1989:49). In diesem Sinne dient Prototyping als besonders wirksames Mittel der Kommunikation zwischen dem Anwender und dem Entwickler. "Die wirtschaftliche Möglichkeit, Prototyping in der Anwendungsentwicklung einzusetzen, erfordert allerdings drei Hilfsmittel: eine nicht-prozedurale Sprache, ein Datenbankverwaltungssystem und ein Data Dictionary" (Rüesch 1989:49). Da Prototypen stets im Kontext der Testkomponente eines entsprechenden Optimierungszyklus eingesetzt werden, müssen sie leicht änderbar sein. "So soll der zeitliche Abstand zwischen einem Änderungsvorschlag des Anwenders und der Überprüfung des geänderten Prototyps durch ihn möglichst gering sein, da sonst Motivationsprobleme auftreten" (Kreplin 1985:75).

Beim horizontalen Prototypen, welcher nur eine sehr geringe Anzahl von anwendungsbezogenen Funktionen des Endproduktes enthält, liegt der Gestaltungsschwerpunkt primär auf der Darbietung der Maskenabfolge eingebettet in eine Dialogstruktur. Der vertikale Prototyp demgegenüber geht verstärkt in die Tiefe; beim partiellen vertikalen Prototypen werden nur einige Anwendungsfunktionen in einer eher rudimentären Weise implementiert, während beim vollständigen vertikalen Prototypen nahezu alle Anwendungsfunktionen ansatzweise implementiert sind. Diese letzte Vorgehensweise entspricht am ehesten dem traditionellen Bild des Prototypen (siehe auch Pommerberger et al. 1987:20-21). Pommerberger et al. (1987) sprechen daher auch bei einem vollständigen vertikalen Prototypen von einem Pilotsystem. Mit zunehmender Vollständigkeit des vertikalen Prototypen verwischen die Grenzen zu einer ersten *Version*.

Die Nachteile der Prototyping-Methode liegen darin, daß sich die Voraussetzung, der Entwickler möge unvollständige Software produzieren ("rapid prototyping") und dann sich damit der Kritik des Anwenders aussetzen, nur schwer - wenn überhaupt - erfüllen läßt (Weinberg 1971). Ein anderer Aspekt ist, daß die traditionelle Semantik des Begriffs "Prototyp" im industriellen Bereich ein voll funktionsfähiges Produkt umfasst. Dieser Begriff des Prototypen wäre aber im Bereich der Softwareentwicklung bereits das Endprodukt und eben nicht eine vorläufige Variante. "The sad truth is that as an industry, data processing routinely delivers a prototyp under the guise of a finished product" (Boar 1984). Beide Aspekte können beim Einsatz der Prototyping-Methode dazu führen, daß "the best prototype is often a failed project" (Curtis et al. in: Grudin/Ehrlich/Shriner 1987). "The fundamental idea of prototypes is to iterate the design, not to FREEZE it" (Jörgensen 1984:287). Um diese Gefahr zu vermeiden, legen einige Autoren verstärkt Wert auf einfachere und schnellere Techniken zur Partizipation (Grudin/Ehrlich/Shriner 1987; Nielson 1989, 1990).

Die Prototyping-Methode im Rahmen des entsprechenden Optimierungszyklus kann Gefahr laufen, ein inadäquates Optimum anzustreben. Dies kann dadurch zustande kommen, daß der konkrete Prototyp den Blick für grundsätzlich andere Alternativen verstellt (Floyd 1984:15). Dieses Problem läßt sich umgehen, indem entsprechende, primär auf den Anwendungskontext ausgerichtete Optimierungszyklen vor- und übergelagert werden (siehe Abb. 1). Dennoch gibt es keine Garantie dafür, daß der Benutzer auch ein guter Software-Designer ist. Dies kann zur Folge haben, daß lediglich sub-optimale Lösungen iterativ erarbeitet werden (Jörgensen 1984:287). Hier kann gegebenenfalls der Einsatz von Standards und Kriterien zur Gestaltung interaktiver Software Abhilfe schaffen (Smith/Mosier 1986; Ulich et al. 1991).

**Versionen-Methode I, II:** Wenn die Methode des vertikalen Prototyping ausgebaut wird in Richtung auf zunehmende Anreicherung des Prototypen mit ausprogrammierter Funktionalität, so geht die Prototyping-Methode in die Versionen-Methode fließend über. Da dieses Vorgehen offenbar am ehesten noch mit dem "Wasserfall"-Modell im Rahmen eines Software-Lebenszyklus verträglich ist, hat es in den 80iger Jahren zunehmend an Bedeutung gewonnen. Der Versionszyklus als globaler Optimierungszyklus findet seinen Niederschlag in dem hier vorgeschlagenen partizipativen Entwicklungskonzept durch die Rückkopplung zwischen Anwendungsphase und Anforderungsermittlungsphase (Quadrant-IV & Quadrant-I; Abb. 1). Ein entsprechend prozeß-orientiertes Vorgehen ist bei Floyd und Keil (1983) beschrieben.

Der wesentliche Vorteil des globalen Optimierungszyklus liegt eindeutig darin, daß erstmals hierbei alle Wechselwirkungen der Brauchbarkeit und Benutzbarkeit der jeweiligen Version im Rahmen der konkreten Arbeitsumgebung erfaßt und getestet werden können. Je nach Komplexität des zu entwickelnden Systems lassen sich bestimmte Design-Fehler grundsätzlich erst in der realen Anwendungsphase entdecken. Um den dann notwendigen Änderungsaufwand so klein wie möglich zu halten, muß das System von vornherein nach modernen Programmierkonzepten entwickelt werden (Dokumentation; modularer Aufbau; objekt-orientierte Programmierung; etc.).

Da man jedoch bei mehrmaligem Durchlauf durch den globalen Optimierungszyklus um ein gewisses Maß an Aufwärtskompatibilität nicht umhin kommt, müssen notwendigerweise vorgelagerte Optimierungszyklen in den Quadranten-I & II eingeplant werden, um das Risiko von grundlegenden Design-Fehlern zu minimieren (Peschke 1986: 161). Peschke weist ebenfalls zu recht darauf hin, daß durch die recht große Zyklusdauer der Versionen-Methode der Kontakt zwischen Entwickler und Benutzer abbrechen kann (Peschke 1986:161).

## 5.2. Die Benutzer-Entwickler-Distanz bei partizipativen Methoden

Um Benutzer im Rahmen partizipativer Softwareentwicklung adäquat einbeziehen zu können, müssen eine Reihe von Aspekten berücksichtigt werden. Die im folgenden diskutierten Aspekte lassen sich zu dem sechs-dimensionalen Konzept der "Benutzer-Entwickler-Distanz" zusammenfassen. Je nach Projekttyp ergibt sich eine unterschiedliche Benutzer-Entwickler-Distanz, sodaß in Abhängigkeit davon unterschiedliche Methoden zur Partizipation zum Tragen kommen müssen.

**Die anwendungsbezogene Distanz:** Hiermit ist gemeint, in wie weit der konkrete Anwendungskontext des zu entwickelnden Systems bekannt ist. So werden z.B. Benutzer aus Fachabteilungen zur Partizipation "abgestellt", welche entweder in der Fachabteilung auf Grund ihrer unzureichenden fachlichen Qualifikation entbehrlich sind, oder sich sogar erst während der "Partizipationszeit" die nötigen fachlichen Qualifikationen aneignen sollen. Ein schwerwiegenderes Problem kommt jedoch dadurch zustande, daß der Anwendungskontext noch weitgehend unbekannt ist, bzw. sehr heterogen sein kann; dieser Umstand trifft insbesondere bei weitgehenden Neuentwicklungen, bzw. der Entwicklung von Standardsoftware zu.

**Die qualifikatorische Distanz:** Werden Analyse- und Beschreibungstechniken eingesetzt, deren Anwendung eine spezielle Ausbildung erfordert, so müssen alle im Umgang mit diesen Techniken Betroffene entsprechend qualifiziert werden. Für eine fruchtbare Kommunikation zwischen Benutzer und Entwicklern müssen sich ebenfalls die Entwickler soweit in die Arbeitstätigkeit der Benutzer einarbeiten, daß sie zumindest die richtigen Fragen stellen können. Werden Benutzer unzureichend beteiligt, ist der Entwickler vor die Aufgabe gestellt, sich selbst zum Fachexperten auszubilden. Diese Aufgabe kann aber im Rahmen eines Entwicklungsprojektes nur suboptimal bewältigt werden.

**Die organisationale Distanz:** Wenn die Entwicklungsabteilung und die Fachabteilung zu einer gemeinsamen Organisation zugeordnet sind, dann lassen sich oftmals freiere vertragliche Abkommen treffen, als wenn Entwicklungsabteilung und Fachabteilung vollständig unterschiedlichen Organisationen angehören. Je grösser die organisationale Distanz ist, desto umfangreicher sind meistens die vertraglichen Vereinbarungen für die rechtliche Absicherung des Projektes.

**Die motivationale Distanz:** Wenn Benutzer nur unzureichend über den aktuellen Entwicklungsstand informiert werden, sie keine unmittelbaren Einflußmöglichkeiten haben oder ihnen dazu die notwendige Qua-

lifikation fehlt, kann es zu ernststen motivationalen Störungen kommen, welche die weitere Zusammenarbeit behindern. Insbesondere kann eine große motivationale Distanz zustande kommen, wenn die Benutzer nicht den Eindruck haben, daß ihre konkrete Arbeit erleichtert werden soll, sondern sie das Opfer von Rationalisierungsmaßnahmen werden könnten.

**Die räumliche Distanz:** Dieser Aspekt kommt immer dann besonders zum Tragen, wenn die Arbeitsstätte der Benutzer räumlich deutlich von dem Ort der Softwareentwicklungsabteilung getrennt ist. So kann es sich als besonders nützlich erweisen, wenn möglichst große Teile der Entwicklung am Ort der Arbeitsstätte durchgeführt werden können, um somit eine möglichst schnelle Rückkopplung zwischen Benutzern und Entwicklern zuzulassen.

**Die zeitliche Distanz:** Hierunter fallen alle die Probleme, welche dadurch bedingt sind, daß die Arbeitszeit der Benutzer *kosbar* ist. Selbst bei unmittelbarer räumlicher Nähe kann eine intensive Rückkopplung mit Benutzern dadurch erschwert werden, daß diese kaum Zeit finden, sich an intensiven Anforderungsermittlungen zu beteiligen. Dieses Problem taucht oftmals bei Projekten auf, welche die Arbeit von fachlich hoch qualifizierten Benutzern EDV-technisch unterstützen sollen.

## 6. Fazit

Eines der Hauptprobleme traditioneller Software-Entwicklung liegt darin, daß alle bisher primär an Software-Entwicklungen beteiligten Personengruppen nicht wahrhaben wollen, daß Software-Entwicklung in den meisten Fällen primär Arbeits- und/oder Organisationsgestaltung ist. Um mit dieser Perspektive an Software-Entwicklung heranzugehen, hieße, von vornherein Experten für Arbeits- und Organisationsgestaltungsmaßnahmen mit in den Prozeß der Software-Entwicklung einzuplanen. Dies erfordert jedoch notwendiger Weise eine interdisziplinäre Zusammenarbeit zwischen Arbeits- und Organisations-Experten einerseits und Software-Entwicklungs-Experten andererseits (Waeber 1991). Wegen der umfangreichen Qualifikation in dem jeweiligen Fachgebiet ist nur sehr begrenzt möglich, auf eine interdisziplinäre Zusammenarbeit zu verzichten.

Es wird ein Software-Entwicklungskonzept vorgestellt, welches die verschiedenen, bisher entwickelten Ansätze zur Überwindung der Spezifikations-, Kommunikations- und Optimierungs-Barriere integriert. Die Grundlage bildet der Optimierungszyklus, welcher aus einer Test- und einer Aktivitätskomponente besteht; beide Komponenten sind miteinander rückgekoppelt. Die an verschiedenen Stellen in der Literatur vorgeschlagenen Rückkopplungsschleifen werden als lokale Optimierungszyklen in einen globalen Optimierungszyklus eingebettet. Der globale Optimierungszyklus läßt sich in vier Bereiche unterteilen: der Bereich der Anforderungsermittlung (Quadrant-I), der Bereich der Spezifikation (Quadrant-II), der Bereich der Implementation (Quadrant-III) und der Bereich der Benutzung (Quadrant-IV).

Von Quadrant zu Quadrant fortschreitend lassen sich unterschiedliche Aspekte des zu gestaltenden Arbeitssystems optimieren. Stufenweise werden alle Sichten auf das Soll-Konzept zunehmend konkreter, wobei die Einbeziehung aller Beteiligten und Betroffenen als Experten ihrer Arbeit und als Sachverwalter ihrer Interessen unabdingbar ist. Es hat sich gezeigt, daß ein entsprechender Optimierungsaufwand im Quadrant-I und -II nicht nur die Gesamtkosten (Entwicklungskosten + Nutzungskosten) reduzieren hilft, sondern auch eine an das Arbeitssystem optimal angepaßten Hard/ Software-Lösung ermöglicht. Dies wird darauf zurückgeführt, daß alle an der späteren Nutzung beteiligten Personengruppen repräsentativ beteiligt wurden, und somit das relevante Wissen in die Gestaltung des Arbeitssystems einfließen konnte.

Mit zunehmendem Optimierungsaufwand im ersten Quadranten verringert sich der Aufwand im vierten Quadranten. Der Optimierungsaufwand im zweiten und dritten Quadranten hängt im wesentlichen von der Komplexität des zu gestaltenden Arbeitssystems ab. Eine Aufwandsminimierung im zweiten Quadranten läßt sich z.B. durch die Verwendung von modernen Prototypingwerkzeugen und dem Anwender verständlichen Spezifikationsmethoden erreichen. Im dritten Quadranten wird eine Aufwandsminimierung durch

den Einsatz mächtiger Entwicklungsumgebungen und durch eine entsprechende Qualifizierung der Softwareentwickler erreicht.

Am wichtigsten ist jedoch, daß wir anfangen zu lernen, Technik, Organisation und den Einsatz menschlicher Qualifikation gemeinsam zu planen. Betrachten wir also die Technik als eine Option, welche es uns gestattet, unsere Lebens- und Arbeitsräume menschengerecht und lebenswert zu gestalten.

## 7. Literaturverzeichnis

- Baitsch, C / Katz, C / Spinas, P / Ulich E, 1989: Computerunterstützte Büroarbeit - Ein Leitfaden für Organisation und Gestaltung. Zürich: Verlag der Fachvereine.
- Baroudi, J / Olson, M / Ives, B, 1986: An Empirical Study of the Impact of User Involvement on System Usage and Information Satisfaction. *Communications of the ACM* 29(3):232-238
- Beck, A / Ziegler, J, 1991: Methoden und Werkzeuge für die frühen Phasen der Software-Entwicklung. In: Ackermann, D / Ulich, E (eds.) *Software-Ergonomie '91*. (Berichte des German Chapter of the ACM, Vol. 33). Stuttgart: Teubner. 76-85
- Boar, B H, 1984: *Application Prototyping: A Requirements Definition Strategy for the 80s'*. New York: John Wiley.
- Boehm, B W, 1977: *Software reliability: measurement and management*. International Software Management Conference, London.
- Boehm, B W, 1981: *Software Engineering Economics*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Boehm, B W, 1988: A spiral model of software development and enhancement. *Computer* (May 1988):61-72
- Boehm, B W / Gray, T / Seewaldt, T, 1981: Prototyping versus specifying: a multiproject experiment. *IEEE Transactions on Software Engineering* SE-10(3):224-236
- Boose, J H, 1989: A survey of knowledge acquisition techniques and tools. *Knowledge Acquisition* 1:3-37
- Budde, R / Kuhlenkamp, K / Sylla, K-H / Züllighoven, H, 1986: Prototypenbau bei der Systemkonstruktion - Konzepte der Systementwicklung. *Angewandte Informatik* 5:198-204
- Buhr, M / Klaus, G, 1975: *Philosophisches Wörterbuch*. Berlin: Das Europäische Buch.
- Carroll, J, 1988: Integrating Human Factors and Software Development. In: *Proceedings of CHI '88* (Washington, 15th - 19th May 1988). New York: ACM. 157-159
- Collofelli, J S / Woodfield, S N, 1982: A Project-Unified Software Engineering Course Sequence. *ACM SIGCSE Bulletin* 14(1):13-19
- Crellin, J / Horn, T / Preece, J, 1990: Evaluating Evaluation: A Case Study of the Use of Novel and Conventional Evaluation Techniques in a Small Company. In: Diaper D et al. (eds.) *Human-Computer Interaction - INTERACT '90*. Amsterdam: Elsevier Science. 329-335
- Dzida, W, 1987: On tools and interfaces. In: Frese, M / Ulich, E / Dzida, W (eds.) *Psychological Issues of Human Computer Interaction in the Work Place*. Amsterdam: North-Holland. 339-355
- Eason, K D / Harker, S D P, 1987: A User Centered Approach to the Design of a Knowledge Based System. In: Bullinger, H-J. / Shackel, B (eds.) *Human-Computer Interaction - INTERACT '87*. Amsterdam: Elsevier Science. 341-346
- Floyd, C, 1984: A Systematic Look at Prototyping. In: Budde, R / Kuhlenkamp, K / Mathiassen, L / Züllighoven, H (eds.) *Approaches to Prototyping*. Berlin: Springer. 1-15
- Floyd, C / Keil, R, 1983: Adapting Software Development for Systems Design with User. In: Briefs, U / Ciborra, C / Schneider, L (eds.) *System Design for, with, and by the Users*. Amsterdam: North-Holland. 163-172
- Foidl, H / Hillebrand, K / Tavolato, P, 1986: Prototyping: die Methode - das Werkzeug - die Erfahrungen. *Angewandte Informatik* 3:95-100
- Grudin, J / Ehrlich, S F / Shriner, R, 1987: Positioning Human Factors in the User Interface Development Chain. In: *Proceedings of CHI + GI* (Toronto, 5th - 9th April 1987). New York: ACM. 125-131
- Hacker, W / Iwanowa, A / Richter, P, 1983: *Tätigkeits-Bewertungs-System*. (Schriftenreihe zur Arbeitspsychologie, Vol. 20; Ed.: E Ulich). Bern: Huber.
- Hacker, W / Matern, B, 1980: Methoden zum Ermitteln tätigkeitsregulierender kognitiver Prozesse und Repräsentationen bei industriellen Arbeitstätigkeiten. In: Volpert, W (ed.) *Beiträge zur psychologischen Handlungstheorie*. (Schriften zur Arbeitspsychologie, Vol. 28; Ed.: E Ulich). Bern: Huber. 29-49
- Hacker, W / Müller-Rudolph, E / Schwarzer- Schönfelder, E, 1989: Hilfsmittel für die ko-operative Aufgabenanalyse - eine Voraussetzung aufgabenorientierter Systemgestaltung. In: Maass, S / Oberquelle, H (eds.) *Software-Ergonomie '89*. (Berichte des German Chapter of the ACM, Volume 32). Stuttgart: Teubner. 89-99

- Helander, M, 1988 (ed.): Handbook of Human-Computer Interaction. Amsterdam: Elsevier Science.
- Hix, D / Schulman, R S, 1991: Human-Computer Interface Development Tools: a methodology for their evaluation. Communications of the ACM 34(3):75-87
- Jörgensen, A H, 1984: On the Psychology of Prototyping. In: Budde, R / Kuhlenkamp, K / Mathiassen, L / Züllighoven, H (eds.) Approaches to Prototyping. Berlin: Springer. 278-289
- Jones, T C, 1987: Effektive Programmentwicklung. Hamburg/New York: McGraw Hill.
- Karat, C-M, 1990: Cost-Benefit Analysis of Iterative Usability Testing. In: Diaper, D et al. (ed.) Human-Computer Interaction - INTERACT '90. Amsterdam: Elsevier Science. 351-356
- Keil-Slawik, R, 1989: Systemgestaltung mit Aufgabennetzen. In: Maass, S / Oberquelle, H (eds.) Software-Ergonomie '89. (Berichte des German Chapter of the ACM, Vol. 32). Stuttgart: Teubner. 123-133
- Kieback, A / Lichter, H / Schneider-Hufschmidt, M / Züllighoven, H, 1991: Prototyping in industriellen Software-Projekten - Erfahrungen und Analysen. GMD-Report No. 184, Gesellschaft für Mathematik und Datenverarbeitung, P.O. 1240, DW-5205 Sankt Augustin 1.
- Kirsch, C, 1991: Benutzerbeteiligung bei der Datenmodellierung. Softwaretechnik-Trends 11(3):93-103
- Klotz, U, 1991: Die zweite Ära der Informationstechnik. Harvard Manager 13(2):101-112
- Kraut, R E / Streeter, L A, 1991: Coordination in Large Scale Software Development. Communications of the ACM:(in press)
- Kreplin, K-D, 1985: Prototyping - Softwareentwicklung für den und mit dem Anwender. Handbuch der Modernen Datenverarbeitung 22(126):73-126
- Krüger, W, 1987: Problemangepasstes Management von Projekten. Zeitschrift Führung und Organisation 4:207-216
- Lewis, J R / Henry, S C / Mack, R L, 1990: Integrated Office Software Benchmarks: A Case Study. In: Diaper, D et al. (eds.) Human-Computer Interaction - INTERACT '90. Amsterdam: Elsevier Science. 337-343
- Macaulay, L / Fowler, C / Kirby, M / Hutt, A, 1990: USTM: a new approach to requirements specification. Interacting with Computers 2(1):92-118
- Mai, M, 1990: Sprache und Technik. Zeitschrift des Vereins Deutscher Ingenieure für Maschinenbau und Metallbearbeitung 132(7):10-13
- Malone, T W, 1985: Designing organizational interfaces. In: Borman, L / Curtis, B (eds.) Pro-ceedings of CHI '85 (San Francisco, Special Issue of the SIGCHI Bulletin). 66-71
- Mambrey, P / Oppermann, R / Tepper, A, 1986: Computer und Partizipation. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Mantei, M M / Teorey, T J, 1988: Cost/Benefit Anaylsis for Incorporating Human Factors in the Software Lifecycle. Communications of the ACM 31(4):428-439
- Martin, C F, 1988: User-Centered Requirements Analysis. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Melzer, W, 1989: User Participation in Software Design - Problems and Recommendations. Psychological Task Analysis, Design and Training in Computerized Technologies. Technical Report No. 113. Helsinki University of Technology. Otakaari 4 A, SF-02150 Espoo. 109-119
- Nielson, J, 1989: Usability Engineering at a Discount. In: Salvendy, G / Smith, M J (eds.) Designing and Using Human-Computer Interfaces and Knowledge Based Systems. Amsterdam: Elsevier Science. 394-401
- Nielson, J, 1990: Big paybacks from 'discount' usability engineering. IEEE Software 7(3):107-108
- Oberquelle, H, 1987: Sprachkonzepte für benutzergerechte Systeme. (Informatik-Fachberichte 144). Berlin/Heidelberg/New York: Springer.
- Ott, H-J, 1991: Software-Systementwicklung. München Wien: Carl Hanser.
- Peschke, H, 1986: Betroffenenorientierte Systementwicklung. Europäische Hochschulschriften Reihe XLI Informatik Bd./Vol.1. Frankfurt/Bern New York: Lang.
- Pomberger, G / Bischofsberger, W / Keller, R / Schmidt, D, 1987: Prototypingorientierte Softwareentwicklung. Teil I. Technical Report No 87.05, Institut für Informatik, Winterthurerstrasse 190, CH-8057 Zurich.
- Raasch, J, 1991: Systementwicklung mit strukturierten Methoden. München Wien: Carl Hanser.
- Ramamoorthy, C V / Prakash, A / Tsai, W / Usuda, Y, 1984: Software engineering: problems and perspectives. IEEE Computer 10:78-80
- Rauterberg, M, 1991: Benutzungsorientierte Benchmark-Tests: eine Methode zur Benutzerbeteiligung bei Standardsoftwareentwicklungen. In: Ackermann, D / Ulich, E (Ed.) Software-Ergonomie '91. (Berichte des German Chapter of the ACM, Vol. 33). Stuttgart: Teubner. 96-107
- Rettig, M, 1991: Testing made palatable. Communications of the ACM 34(5):25-29
- Rödiger, K-H, 1987: Arbeitsorientierte Gestaltung von Dialogsystemen im Büro- und Verwaltungsbereich. unveröffentlichte Doktorarbeit. Fachbereich Informatik, Technische Universität Berlin, Franklinstrasse 28/29, DW-1000 Berlin 10.



- Ross, D T, 1977: Structured Analysis (SA): a language for communicating ideas. IEEE Transactions on Software Engineering SE-3(1): 16-34
- Rudolph, E / Schönfelder, E / Hacker, W, 1987: Tätigkeits-Bewertungs-System für Geistige Arbeit. Psychodiagnostisches Zentrum, Humboldt-Universität, Oranienburger Strasse 18, DO-1020 Berlin.
- Rüesch, P, 1989: Entwicklungsumgebung. Output 11: 45-51
- Schiemenz, B, 1979: Kybernetik. In: Kern, W (ed.) Handwörterbuch der Produktionswissenschaft. Stuttgart: Poeschel. 1022-1028
- Smith, S L / Mosier, J N, 1986: Guidelines for Designing User Interface Software. Technical Report ESD-TR-86-278, U.S.A.F. (NTIS No. AD-A177 198). Electronic Systems Division, Hanscom Air Force Base, Massachusetts U.S.A.
- Sommerville, I, 1989: Software Engineering. 3rd edition. Wokingham: Addison-Wesley.
- Spencer, R H, 1985: Computer usability testing and evaluation. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Spinas, P / Waeber, D, 1991: Benutzerbeteiligung aus der Sicht von Endbenutzern, Softwareentwicklern und Führungskräften. In: Ackermann, D / Ulich, E (eds.) Software-Ergonomie '91. (Berichte des German Chapter of the ACM, Vol 33). Stuttgart: Teubner. 36-45
- Strohm, O, 1991: Arbeitsorganisation, Methodik und Benutzerorientierung bei der Software-Entwicklung. In: Frese, M / Kasten, C / Skarpelis, C / Zang-Scheucher, B (eds.) Software für die Arbeit von morgen. Berlin/Heidelberg/New York: Springer. 431-441
- Thoma, H, 1991: Eine Applikations-Architektur für die gesamtheitliche Anforderungsanalyse und -definition. Softwaretechnik-Trends 11(3):66-81
- Ulich, E, 1991: Arbeitspsychologie. Stuttgart: Poeschel.
- Ulich, E / Rauterberg, M / Moll, T / Greutmann, T / Strohm, O, 1991: Task Orientation and User-Oriented Dialogue Design. International Journal of Human Computer Interaction 3(2):117-144
- Upmann, R, 1989: Aufgaben- und nutzerorientierte Gestaltung rechnergestützter, kooperativer Arbeitssysteme in den indirekten Produktionsbereichen mittelständischer Maschinenbauunternehmen. In: Maass, S / Oberquelle, H (eds.) Software-Ergonomie '89. (Berichte des German Chapter of the ACM, Vol. 32). Stuttgart: Teubner. 110-122
- Vainio-Larsson, A / Orring, R, 1990: Evaluating the Usability of User Interfaces: Research in Practice. In: Diaper, D (ed.) Human-Computer Interaction - INTERACT '90. Amsterdam: Elsevier Science. 323-328
- Volpert, W, 1987: Psychische Regulation von Arbeitstätigkeiten. In: Kleinbeck, U / Rutenfranz, J (eds.) Arbeitspsychologie. (Enzyklopädie der Psychologie, Themenbereich D, Serie III, Vol. I). Göttingen: Hogrefe. 1-42
- Waeber, D, 1990: Entwicklung und Umsetzung von Modellen partizipativer Softwareentwicklung. In: Spinass, P / Rauterberg, M / Strohm, O / Waeber, D / Ulich, E (eds.) Projektberichte zum Forschungsprojekt BOSS - Benutzer-orientierte Softwareentwicklung und Schnittstellengestaltung Nr. 4. Institut für Arbeitspsychologie, Eidgenössische Technische Hochschule (ETH), Nelkenstrasse 11, CH-8092 Zurich.
- Waeber, D, 1991: Aufgabenanalyse und Anforderungsermittlung in der Softwareentwicklung: zur Konzeption einer integrierten Entwurfsstrategie. In: Frese, M / Kasten, C / Skarpelis, C / Zang-Scheucher, B (eds.) Software für die Arbeit von morgen. (Ergänzungsband zum Tagungsband). Krefeld: Vennekel. 35-45
- Weltz, F / Lullies, V / Ortmann, R G, 1991: Softwareentwicklung als Prozeß der Arbeitsstrukturierung. In: Ackermann, D / Ulich, E (eds.) Software-Ergonomie '91. (Berichte des German Chapter of the ACM, Vol. 33). Stuttgart: Teubner. 70-75
- Wulff, W / Evenson, S / Rheinfrank, J, 1990: Animating Interfaces. In: Proceedings of the Conference on Computer-Supported Cooperative Work (Los Angeles, 7th - 10th October, 1990). 241-254
- Yourdon, E, 1989: Modern Structured Analysis. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Zölch, M / Dunckel, H, 1991: Erste Ergebnisse des Einsatzes der "Kontrastiven Aufgabenanalyse". In: Ackermann, D / Ulich, E (eds.) Software-Ergonomie '91. (Berichte des German Chapter of the ACM, Vol. 33). Stuttgart: Teubner. 363-372

R. Studer (Hrsg.)

# Informationssysteme und Künstliche Intelligenz: Modellierung

2. Workshop  
Ulm, 24.–26. Februar 1992

Proceedings



Springer

1992

Berlin Heidelberg New York London Paris Tokyo  
Hong Kong Barcelona Budapest