

The Human Factor as an integral component of quality measurement

Der Keynote-Vortrag von Daniel Rosenberg behandelt den Faktor Werte als Bestandteil von Qualität. Dabei beleuchtet er den menschlichen Faktor als Bestandteil der Qualitätsmessung. Er konzentriert sich auf zwei aktuell von SAP entwickelte Messtechniken und geht der Frage nach, wie sich die psychologischen Dimensionen aus Wahrnehmung und Kenntnis bei der klassischen Leistungsmessung in einem ökonomischen Modell miteinander verbinden lassen. Seine Grundidee veranschaulicht er anhand der Gegenüberstellung der Wahrnehmungsfrage: „Wie schnell bedeutet schnell genug für den Anwender?“ und der Kenntnisfrage: „Erfüllt das Produkt die Qualitätserwartungen des Anwenders?“.