

## **Sind die Mitarbeiter:innen die Leidtragenden der Corona-Digitalisierung?**

Simon Nestler

*Veröffentlicht im Behörden Spiegel (Juli 2020)*

Behörden werden gegenwärtig mit ungewöhnlicher Kritik konfrontiert: Die schnelle, flexible und unbürokratische Reaktion während Corona würde angeblich zeigen, dass im Bereich der Digitalisierung vieles schon viel früher möglich gewesen wäre. Aus Sicht dieser Kritiker ist der größtenteils sehr souveräne Umgang der Behörden mit der Krise ein Indiz für deren Inkompetenz in der Vergangenheit. Wertschätzung für außergewöhnliche Leistungen in außergewöhnlichen Zeiten verschwindet nahezu vollständig unter dieser Kritik am angeblichen Digitalisierungstau.

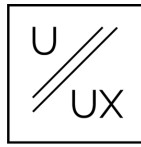
Die Kritiker übersehen dabei jedoch, dass viele dieser Aktivitäten aktuell nur auf den Schultern der Schwächsten der Gesellschaft möglich sind: Viele der ad hoc zur Verfügung gestellten Informationen genügen nicht den gesetzlichen Anforderungen der BITV 2.0, Kinder ohne eigenen Rechner werden zu Bildungsverlierern, Menschen mit eingeschränkten Lese- und Schreibfähigkeiten wird gesellschaftliche Teilhabe erschwert und ältere Mitbürger:innen sind auch digital isoliert.

Hemdsärmelige und überstürzte Initiativen waren richtig und gesellschaftlich notwendig. Doch wenngleich in der Krise der Umstand die Mittel heiligte, müssen Behörden nun schnell auch in der Digitalisierung zum ordnungsgemäßen Arbeiten zurückfinden. Denn allein durch Corona hat sich noch nichts an den vielerorts in die Jahre gekommenen und hoffnungslos veralteten Bedienprinzipien der in Behörden genutzten Fachanwendungen geändert.

Niemand erwartet dabei, dass eine behördliche Fachanwendung im modernen Look-and-feel von kommerziellen Anwendungen wie beispielsweise Trello, Google Mail, Facebook, WhatsApp, PayPal, Apple Maps oder Spotify daherkommt. Aber Mitarbeiter:innen von Behörden fordern zu Recht, dass sie im Arbeitsalltag auf gebrauchstaugliche Fachanwendungen zurückgreifen können. Gebrauchstauglichkeit (Usability) zeigt sich daran, dass Mitarbeiter:innen die Fachanwendung effektiv, effizient und zufriedenstellend für die Erledigung Ihrer Arbeitsaufgaben verwenden können.

Bei Usability geht es also nicht um die Optik. Und Usability ist auch keine Frage des guten oder schlechten Geschmacks. Sondern eine Frage, ob sich die Aufgaben in angemessener Form in der Fachanwendung lösen lassen, ob die hinterlegten Informationen klar strukturiert sind, ob das Layout der einzelnen Masken konsistent ist und ob die Fachanwendung gut mit Fehlern umgehen kann. Neben diesen vier Kriterien (Aufgabenangemessenheit, Informationsarchitektur, Seitenlayout und Fehlertoleranz) gibt es noch viele weitere Usability Heuristiken und Dialogprinzipien. Ich persönlich nutze in meinem Gutachten beispielsweise insgesamt über 200 Unterkriterien der zehn Usability Heuristiken nach Nielsen.





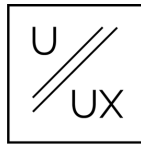
Derartige Gutachten sind im behördlichen Kontext für die Untersuchung des Themenfeldes UUX (Usability und User Experience) das Mittel der Wahl. Gutachten bedeutet dabei im Themenfeld UUX nicht notwendigerweise, dass Expert:innen mithilfe von Methoden wie einer Heuristischen Evaluation oder eines Cognitive Walkthroughs die Fachanwendung untersuchen. Vielmehr ist diese Untersuchung durch die UUX Expert:innen in der Praxis immer nur ein Baustein. Usability-Tests spielen in diesem Kontext eine mindestens genauso wichtige Rolle: Mitarbeiter:innen werden bei der Erledigung von realen Arbeitsaufgaben von UUX Expert:innen und Fachexpert:innen aus der Behörde beobachtet. Einzelne Dialogprinzipien lassen sich gemeinsam in speziell auf die Untersuchung derartiger Sachverhalte zugeschnittenen Fokusgruppen analysieren. Online Befragungen auf Grundlage von standardisierten Fragebögen helfen bei der Erhebung von repräsentativen, quantitativen Daten. Interviews mithilfe von Leitfäden komplettieren das UUX Gutachten durch die subjektive Perspektive auf die Fachanwendung.

Doch warum ist Gebrauchstauglichkeit im Rahmen der (überstürzten) Digitalisierung überhaupt ein so großes Problem? Letztendlich ist der behördliche Beschaffungsprozess ursächlich für den in nahezu allen Behörden vorherrschenden Missstand. Im Zuge dieser Beschaffungsprozesse werden spezifische, messbare und realistische Kriterien für die zu beschaffende Fachanwendung definiert. Funktionalitäten lassen sich bei diesem Vorgehen vergleichsweise gut abbilden, da diese isoliert bewertet werden können – ein Abgleich zwischen angebotenen und benötigten Funktionalitäten liefert die aus funktionaler Sicht am besten passende Software. Gebrauchstauglichkeit lässt sich jedoch nur in aggregierter Form bewerten: Denn verletzt eine Fachanwendung eine der zehn Heuristiken so ist sie nicht zu 90% gebrauchstauglich, sondern in der Regel komplett gebrauchsuntauglich. Die Barrierefreiheit, ein wichtiger Teilaspekt der Gebrauchstauglichkeit, folgt dem gleichen Schema: Verletzt eine Fachanwendung auch nur eines der 60 Kriterien des BITV-Tests, so ist diese nicht barrierefrei.

Die Verwendung von Bewertungsschemata können daher nach meiner Erfahrung nicht verhindern, dass eine nahezu komplett gebrauchsuntaugliche, aber funktional überzeugende Software beschafft wird. Viele Personalrät:innen kennen das gegenwärtig ernüchternde Gesamtbild der Gebrauchstauglichkeit von behördlichen Fachanwendungen in allen Facetten. In vielen Behörden haben Personalrät:innen daher in den letzten Jahren bereits effektive Maßnahmen ergriffen: Beispielsweise ist das Einfordern von UUX Gutachten im Zuge des Probebetriebes von neuen Fachanwendungen ein ganz zentraler Schritt zu besserer Gebrauchstauglichkeit.

In Zukunft muss Gebrauchstauglichkeit zudem zum zentralen Auswahlkriterium bei der Beschaffung von Fachanwendungen werden – sowohl in dem Fall, dass bereits passende Lösungen auf dem Markt existieren, als auch in dem Fall von Individualentwicklungen. Existierende Lösungen sollten im Rahmen des Auswahlprozesses einem vergleichenden Usability-Test mit der späteren Zielgruppe, den Mitarbeiter:innen der jeweiligen Behörde, unterzogen werden. Ergebnisse in Bezug auf Effizienz, Effektivität und Zufriedenstellung werden so zum zentralen Auswahlkriterium im weiteren Beschaffungsprozess. Individualentwicklungen sollten zukünftig entwicklungsbegleitend begutachtet werden.





Mithilfe der verschiedenen UUX Methoden können Softwaredienstleister bereits während der Entwicklung die Gebrauchstauglichkeit im Blick behalten.

Für derartige Gutachten sollten Behörden zukünftig 10 – 20 % der Projektsumme veranschlagen; bei kompakten Untersuchungen liegt das Gutachten in der Regel bereits innerhalb von sechs Monaten nach Beauftragung vor. Bei komplexeren oder entwicklungsbegleitenden Untersuchungen sollte eine Projektlaufzeit von zwölf Monaten veranschlagt werden. Behörden sollten bei der Erstellung Ihrer Verzeichnisse von UUX Gutachter:innen besonders sorgfältig auf die Expertise der UUX Expert:innen achten. Denn in der behördlichen Praxis ist die Stärke der Gutachter wichtiger als die Stärke der Methoden.

Die Behörden werden in den nächsten fünf Jahren maßgeblich selbst darüber entscheiden, ob ihre Mitarbeiter:innen zu den Leidtragenden der Corona-Digitalisierung werden. Denn es sind die Mitarbeiter:innen, die am Ende beurteilen werden, ob Corona in Bezug auf die Digitalisierung zu einem Schub oder einer großen Ernüchterung geführt hat. An der Gebrauchstauglichkeit wird sich so letzten Endes zeigen, ob Behörden im Bereich der Digitalisierung einer klaren Strategie folgen.

