

Bessere Arbeitsbedingungen in einer digitalisierten Arbeitswelt

Simon Nestler

Veröffentlicht in Computer und Arbeit (Mai 2021)

Welche Begriffe fallen Ihnen spontan ein, wenn Sie an das erste iPhone denken? Intuitiv? Innovativ? Attraktiv? Einfach? Benutzer*innenfreundlich? Um Menschen anschaulich zu erklären, was Expert*innen im Bereich UUX (Usability & User Experience) machen, ist die Erfindung des iPhone auch nach über zehn Jahren immer noch eines der besten Beispiele. Doch allzu häufig beschränken derartige Beispiele leider auch unsere Vorstellungskraft. Das bedeutet für UUX Expert*innen dann in der Praxis: Sie müssen einerseits erklären, warum nicht nur Apple von UUX profitiert, sondern auch Betriebe und Verwaltungen. Und sie werden außerdem häufig gefragt, ob UUX nur für Endanwender funktioniert - oder auch für die eigenen Beschäftigten.

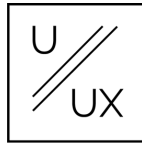
Was ist Gebrauchstauglichkeit?

Um zu verstehen, warum beide Fragen nicht nur uneingeschränkt mit ja beantwortet werden können, sondern UUX wie gemacht für diesen Anwendungsbereich ist, muss zunächst mit einem recht weit verbreiteten Missverständnis aufgeräumt werden. Die korrekte deutsche Übersetzung für Usability ist nicht Benutzer*innenfreundlichkeit, sondern Gebrauchstauglichkeit (vgl. DIN EN ISO 9241-210). Was auf den ersten Blick wie eine kleine wissenschaftliche Spitzfindigkeit aussieht, ist für die Implementierung von UUX in Unternehmen und Verwaltungen essentiell.

Denn Benutzer*innenfreundlichkeit hört sich wie eine kleine, besonders nett gemeinte Geste gegenüber den eigenen Beschäftigten an: "Sie bekommen nicht nur eine hervorragende Fachanwendung; sondern als kleines Extra sorgt diese auch für Ihr individuelles Wohlbefinden.". Gebrauchstauglichkeit ist jedoch allumfassend: Die Definition aus der ISO-Norm (ausnahmsweise als Fußnote: „Das Ausmaß, in dem ein Produkt durch bestimmte Benutzer in einem bestimmten Nutzungskontext genutzt werden kann, um bestimmte Ziele effektiv, effizient und zufriedenstellend zu erreichen.“ (DIN EN ISO 9241-11)) macht deutlich, dass Gebrauchstauglichkeit eine zwingend notwendige Voraussetzung dafür ist, dass sich eine Fachanwendung in der Praxis überhaupt sinnvoll nutzen lässt. Eine sinnvolle Nutzbarkeit beinhaltet dabei nicht nur das Wohlbefinden (die ISO-Norm nennt es Zufriedenstellung), sondern auch Effektivität und Benutzungseffizienz. Der zweite Begriff der dem Themenfeld UUX seinen Namen gibt, die User Experience, lässt sich übrigens am besten mit Nutzer*innenerlebnis oder Nutzungserlebnis ins Deutsche übersetzen.

Diese Perspektive der Gebrauchstauglichkeit schärft dabei gleichzeitig unsere Definition von gutem Design: Denn Design ist nur solange eine persönliche Geschmacksfrage wie wir es als Synonym für ein ästhetisches visuelles Erscheinungsbild verwenden. Die Normen zu Softwareergonomie machen hingegen deutlich: Gutes Design ist die bestmögliche Lösung eines Problems. Wie gut ein bestimmtes Design dieses Ziel erreicht, lässt sich objektiv messen. UUX Expert*innen helfen Betrieben und





Verwaltungen, dass Gestaltungsentscheidungen nicht mehr länger von dem individuellen Bauchgefühl der wichtigsten Stakeholder abhängen.

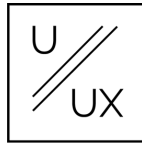
In UUX Gutachten stellt sich immer wieder heraus, wie unterschiedlich die Perspektiven und Wahrnehmungen seitens der Beschäftigten sind. Aus diesem Grund ist eine Objektivierung in der Praxis essentiell: Auf der subjektiven Ebene lässt sich nur schwer ein Konsens für die beste Lösung finden. Das ist gleichzeitig eine allzu willkommene Ausrede, das Themenfeld UUX gänzlich zu vernachlässigen - wenn man es ohnehin niemandem recht machen kann, dann muss man es auch gar nicht erst versuchen. Besonders deutlich wird diese Heterogenität bei der mit der Gebrauchstauglichkeit eng verzahnten Barrierefreiheit; Barrierefreiheit ist nichts anderes als Gebrauchstauglichkeit "für alle" - insbesondere für die 20% der Beschäftigten, der die Benutzung von Fachanwendungen aufgrund von Behinderungen und Beeinträchtigungen besonders schwerfällt.

Warum ist Gebrauchstauglichkeit wichtig?

Aus der Definition lassen sich vielfältige Argumente ableiten, warum Gebrauchstauglichkeit für gute Arbeitsbedingungen in der digitalisierten Arbeitswelt unverzichtbar ist: Gleichberechtigte Teilhabe von Menschen mit Beeinträchtigungen sollte in Ihrem Betrieb oder Ihrer Verwaltung inzwischen bereits eine Selbstverständlichkeit sein. Darüber hinaus gibt es eine wachsende Zahl von gesetzlichen Rahmenbedingungen (z.B. BITV; Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung) nach denen insbesondere Verwaltungen inzwischen zu Barrierefreiheit (und damit auch zu Gebrauchstauglichkeit) verpflichtet sind. Aber auch ganz praktisch liegt Gebrauchstauglichkeit im ureigenen Interesse der Arbeitgeber*innen: Effektivität ist essentiell, damit der Betrieb oder die Verwaltung seiner Aufgabe nachkommen kann. Damit diese Wahrnehmung der Aufgaben im Falle von Betrieben wirtschaftlich und im Falle von Verwaltungen ohne Verschwendung von Steuergeldern erfolgt, ist Effizienz unabdingbar. Die Zufriedenstellung der Mitarbeiter*innen wiederum führt zu einem guten Arbeitsklima, höherer Produktivität, weniger Krankheitstagen, weniger Fluktuation - und vielem mehr.

An einer bestmöglichen Gebrauchstauglichkeit sind somit letztlich all diejenigen interessiert, die ein Interesse daran haben, dass eine Fachanwendung den größtmöglichen Nutzen bringt. Das umfasst insbesondere den Hersteller und Betreiber der Fachanwendung, die dafür verantwortliche Fachabteilung, die interne IT-Abteilung, die Sachbearbeiter*innen, deren Vorgesetzte und natürlich die Interessenvertretungen - so zumindest die Theorie. In der Praxis zeigt sich auch noch heutzutage leider häufig, dass Hersteller die zunächst erforderlichen zusätzlichen Investitionen meiden, die Fachabteilung nicht über ausreichend Expertise im Themenfeld UUX verfügt, die interne IT-Abteilung bereits mit dem technischen Betrieb ausgelastet ist, die Sachbearbeiter*innen sich mit der Situation arrangiert und innerlich bereits gekündigt haben, die Vorgesetzten zwischen den unterschiedlichen Interessenlagen zerrieben werden und den Interessenvertretungen kein ausreichendes Budget für die erforderlichen Gutachten zur Verfügung steht.





Wie lässt sich Gebrauchstauglichkeit erreichen?

Wie lässt sich das zweifelsfrei sinnvolle Ziel nun trotz der widrigen Umstände in Ihrem Betrieb oder Ihrer Verwaltung erreichen? Es wird manchmal empfohlen, zunächst mit einem kleinen Budget ein internes Pilotprojekt zu initiieren. Im Falle einer Neuentwicklung können beispielsweise 20% der Entwicklungskosten für Gebrauchstauglichkeit eingeplant werden - das umfasst sowohl eine Begutachtung der UUX als auch die Implementierung der vorgeschlagenen Verbesserungen. Für den Fall der Beschaffung von Standardsoftware wird das 20-Prozent-Budget für ein vergleichendes UUX Gutachten verwendet - denn wenn Gebrauchstauglichkeit wichtig ist, dann darf die Auswahl der am besten geeigneten Fachanwendung nicht länger ausschließlich auf Grundlage der Funktionalität erfolgen. Im dritten Fall, bei bereits eingeführter Software, wird 20% des jährlichen Budgets für den Betrieb der Fachanwendung in bessere Gebrauchstauglichkeit investiert.

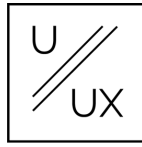
Der größte Schwachpunkt dieses Ansatzes ist die ihm zugrunde liegende Hypothese; diese lautet in etwa wie folgt: "Wenn der Mehrwert von UUX erst einmal ganz praktisch erlebbar wird, dann wird sich dieser Ansatz in Betrieben und Verwaltungen schnell etablieren". Doch ist das wirklich plausibel? Ich selbst beschäftige mich seit 2005 mit UUX, die Anfänge dieser noch vergleichsweise jungen Disziplin gehen bis mindestens in die 1980er Jahre zurück. Eine der ersten kommerziell erfolgreichen graphischen Benutzeroberflächen, Apple Lisa, zeigte eindrucksvoll wie sich die Benutzungseffizienz durch die Anwendung von UUX Prinzipien verbessern lässt. Wenngleich uns gebrauchstaugliche Lösungen - die entgegen dem nun vielleicht entstandenen Eindruck nicht notwendigerweise von Apple kommen müssen - begeistern und den Unternehmen großen wirtschaftlichen Erfolg verschaffen, sind die Ansätze auch nach 40 Jahren ganz offensichtlich noch nicht flächendeckend etabliert.

Entweder brauchen manche Betriebe und Verwaltungen einfach etwas länger oder wir benötigen einen modifizierten Mechanismus, um UUX dort zu etablieren. Nach meinen persönlichen Beobachtungen in den vergangenen 15 Jahren benötigen insbesondere größere Unternehmen und Verwaltungen entsprechende Standards und Prozesse. Gebrauchstauglichkeit und Barrierefreiheit rücken nicht bereits allein deswegen in den Fokus, weil sie vernünftig sind. Die gute Nachricht lautet: Diese Prozesse und Standards gibt es bereits; die ISO 9241-210 beschreibt einen Prozess zur Gestaltung gebrauchstauglicher interaktiver Systeme und die ISO 9241-220 beschäftigt sich mit den erforderlichen Prozessen in den Hersteller- und Betreiberorganisationen dieser Systeme. Das Einzige was noch fehlt sind die Akteure, die den Stein ins Rollen bringen - und die Erstellung von UUX Gutachten als internen Standard in allen drei Fällen (Entwicklung, Beschaffung und Betrieb) etablieren.

Was bewirkt ein UUX Gutachten?

Die dafür erforderliche Kompetenz bringt Dr. Jonathan Earthy wunderbar auf den Punkt: "Competence is the ability to perform a process" (Zitat aus dem Qualitätsstandard der German UPA). Theoretisch sind alle der zuvor genannten Akteure zu nutzerzentrierter Gestaltung fähig, da sie ja „nur“ den Prozess aus der DIN EN ISO 9241-210 ausführen müssten. In der Praxis werden





insbesondere die Interessenvertreter aktiv; sie haben nämlich einen ganz entscheidenden Vorteil: Da die Einführung von neuer Software (bzw. von neuen Softwareversionen) diesen Interessenvertretungen Mitbestimmungsrechte nach § 87 Abs. 1 Satz 6 BetrVG einräumt, können sie ihre Genehmigung von der Vorlage eines UUX Gutachtens abhängig machen – und dadurch die entsprechenden Prozesse schrittweise etablieren. Interessenvertreter haben also (im Gegensatz zu den anderen Akteuren) sowohl Interesse als auch Möglichkeit, durch eine Veränderung der Prozesse für bessere Arbeitsbedingungen in der digitalisierten Arbeitswelt zu sorgen.

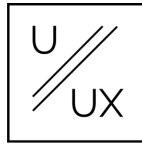
Die einmalige Anfertigung eines UUX Gutachtens ist nun streng genommen natürlich noch kein Prozess. Aber da es in der Natur dieser Gutachten liegt, nicht nur den status quo zu bewerten, sondern auch konkretes Verbesserungspotential aufzuzeigen, legen sie den Grundstein für einen nachhaltigen Wandel der internen Abläufe. Denn einerseits müssen Fachabteilungen - gemeinsam mit den Herstellern - in der Praxis üblicherweise darlegen, wie sie die Verbesserungen realisieren werden (beispielsweise in Form eines Zeit- und Maßnahmenplans), und andererseits entwickeln sich betriebliche und behördliche Fachanwendungen stetig weiter. Diese stetige Weiterentwicklung führt dazu, dass Gremienzustimmungen (und die dafür anzufertigenden UUX Gutachten) nicht einmalig, sondern turnusmäßig eingeholt werden müssen.

Da Gebrauchstauglichkeit messbar ist, können die in UUX Gutachten enthaltenen Metriken genutzt werden, um nicht nur Aktivität, sondern auch Erfolg im Themenfeld UUX zu messen. Interessenvertretungen agieren dabei nicht nur im Sinne der Beschäftigten, sondern auch im Sinne der Arbeitgeber*innen: Denn bereits durch vergleichsweise kleine Optimierungen lassen sich in der Regel Effizienzsteigerungen von 20% und mehr erreichen. Vor dem Hintergrund des zuvor erläuterten 20-Prozent-Ansatzes amortisieren sich die Kosten für UUX Gutachten bereits innerhalb des ersten Jahres. Tatsächlich zeigen andere Studien, dass der Return on Invest (ROI) bei UUX Aktivitäten bei bis zu 1:100 liegt - jeder in UUX investierte Euro lohnt sich bis zu hundertfach. Auch wenn die genauen Effekte natürlich von Einzelfall zu Einzelfall differieren mögen, so ist eindeutig: In der digitalisierten Welt des 21. Jahrhunderts ist UUX immer eine notwendige und clevere Investition für bessere Arbeitsbedingungen

Was umfasst ein UUX Gutachten?

Die Fachabteilung benötigt letztlich zwei zentrale Informationen, um die eingeforderten Gutachten erfolgreich ausschreiben zu können: Eine Leistungsbeschreibung für das Gutachten und eine Liste von Gutachter*innen. Bei der Leistungsbeschreibung sollte die Interessenvertretung ein Template zur Verfügung stellen. Besonders wichtig ist dabei, welche Methoden das Gutachten nutzen soll und wie umfangreich diese Methoden konkret durchgeführt werden sollen. Das Spektrum an Methoden umfasst dabei dialogbasierte, qualitative Methoden (z.B. Fokusgruppen und Interviews), quantitative Untersuchungen und Erhebungen (z.B. Usability-Tests und Umfragen) sowie expert*innenbasierte Verfahren (z.B. Heuristische Evaluation und Cognitive Walkthrough). Ein UUX Gutachten kombiniert dabei - außer bei einem kurzen, heuristischen Schnelltest (wie beispielsweise dem BITV-Test) - immer mehrere Methoden.





So ist es in der Praxis häufig sinnvoll, zunächst die Software vollständig anhand von Heuristiken, Leitfäden, Standards oder Checklisten von UUX Gutachter*innen prüfen zu lassen. Mit einer kleineren Stichprobe (von acht bis zehn Beschäftigten) werden dann im zweiten Schritt die wichtigsten Aufgaben in einem Usability-Test geprüft - und anhand der Dimensionen Effizienz, Effektivität und Zufriedenstellung analysiert. Abschließend führen UUX Gutachter*innen zwei bis drei Fokusgruppen zu der Gebrauchstauglichkeit durch und analysieren das qualitative Feedback anhand der Dialogprinzipien. Das Gutachten enthält dann im Ergebnis sowohl eine detaillierte Analyse der UUX als auch Empfehlungen für konkrete Verbesserungen. Wenn die Repräsentativität besonders wichtig ist oder die Fachanwendung von einer großen Anzahl an Beschäftigten genutzt wird, sollte im Rahmen des Gutachtens zusätzlich noch eine Online-Umfrage durchgeführt werden.

Größeren Einfluss als der richtige Methodenmix hat in der Praxis jedoch die Auswahl der richtigen UUX Expert*innen. Dazu können Interessenvertretungen interne Verzeichnisse von UUX Gutachter*innen führen, damit die Fachabteilungen eine*n für sie passende*n Gutachter*in auswählen können. Das Vergaberecht macht es Interessenvertretungen und Fachabteilungen dabei nicht immer ganz leicht, bei der Ausschreibung der UUX Gutachten das bestmögliche Preis-Leistungsverhältnis zu erreichen. Insbesondere die exakte Beschreibung der benötigten fachlichen Expertise ist unabdingbar, um am Ende eine*n möglichst kompetente*n Gutachter*in zu beauftragen – und nicht ein*n möglichst günstige*n. Mein Praxistipp: Fokussieren Sie sich in Ihrer Ausschreibung nicht zu sehr auf die Expertise des zu beauftragenden Unternehmens - sondern auf die Expertise der Personen, die die Interviews, Fokusgruppen, Online-Umfragen, Usability-Tests und Expertenevaluationen dann am Ende auch tatsächlich planen, durchführen und auswerten werden.

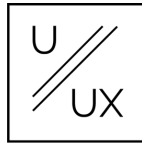
Fazit

Gute Gebrauchstauglichkeit der eingesetzten Software ist in unserer digitalisierten Arbeitswelt die wichtigste Aufgabe für Interessenvertretungen. Indem bei der Einführung von neuer Software die Vorlage eines UUX Gutachtens Voraussetzung für eine Zustimmung der Gremien wird, lässt sich UUX in Betrieben und Verwaltungen etablieren. Der Arbeitsaufwand für Interessenvertretungen ist überschaubar und beschränkt sich primär auf die Begleitung der Fachabteilungen bei der Implementierung des Prozesses der menschenzentrierten Gestaltung.

Literaturempfehlungen

- **Good services: How to design services that work**, Lou Downe, Amsterdam: BIS Publishers (2020)
- Ergonomie der Mensch-System-Interaktion – **Teil 220: Prozesse zur Ermöglichung, Durchführung und Bewertung menschenzentrierter Gestaltung für interaktive Systeme in Hersteller- und Betreiberorganisationen** (DIN EN ISO 9241-220)
- Ergonomie der Mensch-System-Interaktion – **Teil 210: Prozess zur Gestaltung gebrauchstauglicher interaktiver Systeme** (DIN EN ISO 9241-210)





- **Qualitätsstandard für Usability Engineering**, German UPA e.V., Arbeitskreis Qualitätsstandards (2016)
- **Praxisbuch Usability & UX**, Jens Jacobsen und Lorena Meyer. Bonn: Rheinwerk Computing (2019)
- **Nutzerzentrierung im Entwicklungsprozess sicherstellen**, German UPA e.V., Arbeitskreis User Research (2019)
- **Universelles Design. Gut für alle**, German UPA e.V., Arbeitskreis Barrierefreiheit (2019)
- Ergonomische Anforderungen für Bürotätigkeiten mit Bildschirmgeräten – **Teil 11: Anforderungen an die Gebrauchstauglichkeit** – Leitsätze (DIN EN ISO 9241-11)
- Ergonomie der Mensch-System-Interaktion – **Teil 110: Grundsätze der Dialoggestaltung** (DIN EN ISO 9241-110)

