

Usability Reifegrad in Deutschland im weltweiten Vergleich

Arno Bublitz
Human Factors International
Hamburg, Germany
Arno.bublitz@humanfactors.com

Kath Straub
Usability.org
Boston, MD
Kath@usability.org

Karen Lindemann
Netflow
Wedel, Germany
kl@netflow-lindemann.de

Abstract

Entwicklung in Deutschland hat weltweit einen hervorragenden Ruf: Sehr gut organisiert, führend in Innovation. Aber: Wie stehen die Dinge bei der Usability? Die bisher größte weltweite Studie zum Usability Reifegrad gibt Aufschluss.

Der Vortrag zeigt die Usability Maturity deutscher Unternehmen und vergleicht sie mit den Ergebnissen weltweit. Darüber hinaus werden die Elemente einer reifen Usability Organisation erläutert und ein Vorgehen zur Verankerung von Usability beschrieben.

Keywords

User Experience, German UPA, Usability Maturity, Usability Reifegrad, User Experience Reifegrad, User Experience Maturity, UXM, Verankerung von Usability, Verankerung von User Experience

1.0 Über die Untersuchung

Usability ist ein entscheidender Faktor für den Erfolg von Produkten, Anwendungen und Webseiten. Usability wird in aller Regel durch nutzerzentrierte Entwicklung erreicht. Konsistent einem nutzerzentrierten Vorgehensmodell zu folgen erfordert eine reife Organisation. Um zu ermitteln, wie reif die Usability Organisationen in Unternehmen sind wurde im Frühjahr 2009 eine weltweite Untersuchung des Usability Reifegrades durchgeführt.

1.1 Fragebogen

Auf einen Online-Fragebogen antworteten 1123 Teilnehmer, davon über 50 aus Deutschland. Nur vollständige Antworten wurden berücksichtigt.

1.2 Die Teilnehmer der Untersuchung

Der weitaus größte Teil der Teilnehmer kommt aus dem privaten Sektor mit einem Schwerpunkt auf Firmen, die Websites bauen oder Software entwickeln.

2.0 Elemente einer reifen Usability Organisation

Reife Usability Organisationen teilen sich eine Reihe von Eigenschaften (vgl. Schaffer 2004, 250ff.):

- Eine formulierte und zugängliche Usability Vision/Strategie
- Die notwendige Infrastruktur
- Zielgruppenspezifisches Training
- Die notwendige personelle Ausstattung

2.1 Usability Strategie

Reife Usability Organisationen sehen Usability nicht als Selbstzweck sondern als kritischen Beitrag zum Unternehmenserfolg. Eine formulierte und allen zugängliche Usability Strategie beschreibt wie die Unternehmensziele durch die Usability Organisation gestützt werden sollen.

Die strategische Ausrichtung der Usability Organisation wird gesichert, indem die Erreichung der gesetzten Ziele verfolgt, dokumentiert, aggregiert und an das Management und oder ein Usability Governance Komitee berichtet werden. Hierzu gehört auch die Berechnung und Verfolgung eines Return-on-investment von Usability Aktivitäten.

2.2 Infrastruktur

Die Infrastruktur gewährleistet einen zuverlässigen Regelbetrieb der Usability Organisation. Zu den Elementen einer Usability Infrastruktur gehören:

- Eine einheitlich angewandte Methode zur nutzerzentrierten Entwicklung, diese sollte in den Software Entwicklungsprozess integriert sein.
- Einen UI Design Standard. Dieser beinhaltet Bibliotheken unterschiedlicher Granularität, von Seiten- und Interaktions-Mustern bis hin zu Graphiken
- Ein Wissensmanagement zur Sammlung und zum Austausch von Projektergebnissen
- Ein Review Prozess zur Einhaltung der Standards
- Showcase Projekte werden benötigt, um den Nutzen und Erfolg von Usability und nutzerzentrierter Entwicklung auch für fachfremde Kollegen sichtbar zu machen.

2.3 Training

Training ist für mehrere Zielgruppen wichtig. Für Mitarbeiter im Bereich Usability, für in angrenzenden Bereichen arbeitende, z.B. Projektmanager oder Entwickler, und für Führungskräfte. Im Bereich Usability sind sowohl Grundlagentrainings als auch vertiefende Schulungen notwendig. Für Projektmanager ist eine einordnende Übersicht über die Methoden und zu planende Aktivitäten wichtig. Führungskräfte hingegen müssen mehr informiert als geschult werden. Bei ihnen steht die Vermittlung des Nutzens im Vordergrund.

2.4 Personelle Ausstattung

Eine Usability Organisation benötigt eine angemessene personelle Ausstattung. Dabei sind zwei Ebenen zu berücksichtigen. Auf der Arbeitsebene ist das Usability Team wichtig. Dieses sollte im besten Fall 10% der Entwicklungs-Ressourcen ausmachen. Das Usability Team sollte Vollzeit Mitarbeiter umfassen. Nicht zuletzt sollten die Mitarbeiter entsprechend ausgebildet und zertifiziert sein. Auch sollte Usability als eigener Kompetenzbereich ihren Niederschlag in Arbeitsbeschreibungen und Zielvereinbarungen finden.

Besonders wichtig sind so genannte Executive Champions für eine nachhaltige Verankerung der Usability im Unternehmen. Die Executive Champions gehören der Management-Ebene an und unterstützen die Aktivitäten der Usability Organisation dort, wo auf Arbeitsebene keine Fortschritte gemacht werden können. Die Executive Champions betreiben internes Marketing und stellen Budgets bereit, besonders in den Anfängen einer Usability Organisation.

3.0 Ergebnisse der Umfrage

Die Studie zeigt, dass in weiten Teilen großer Nachholbedarf bei der Verankerung von Usability in Unternehmen besteht. Bei den meisten Fragen zum Vorhandensein der Elemente einer reifen Usability Organisation antwortete die Mehrheit der Teilnehmer ablehnend. Dies gilt international in ähnlichem Umfang wie für die deutschen Teilnehmer. Im Folgenden werden einige wichtige Teilergebnisse dokumentiert.

3.1 Ergebnisse im Bereich Usability Strategie

29% der deutschen Teilnehmer gaben an, dass ihre Organisation eine Usability Strategie besitzt (weltweit: 19%).

31% der Teilnehmer gaben an, dass sie regelmäßig an das Management oder ein Usability Governance Komitee berichtet wird (weltweit 25%).

Wenig ermutigend hingegen ist der Stand bei der Berechnung des tatsächlichen Beitrags zum Geschäftserfolg: lediglich 9% der deutschen Teilnehmer gaben an, dass für jedes Projekt der „Return-on-Investment“ der Usability Aktivitäten berechnet wird (weltweit 10%).

3.2 Ergebnisse im Bereich Usability Infrastruktur

37% der deutschen Teilnehmer gaben an, dass in ihrer Organisation ein Usability Standard existiert (weltweit 31%).

Eine gemeinsame Usability Methode benutzen 29% der deutschen Teilnehmer der Studie (weltweit 22%).

Beim Austausch von Arbeitsmaterial oder Ressourcen zeichnet sich ein sehr erfreuliches Bild: 57% der Teilnehmer gaben an, dass in ihrer Organisation Ressourcen ausgetauscht werden, also ein Wissensmanagement stattfindet (weltweit nur 33%).

3.3 Ergebnisse im Bereich Training

Das für die nachhaltige Verankerung im Unternehmen wichtige Training für fachfremde Mitarbeiter und Führungskräfte gibt es in den Unternehmen von 37% der deutschen Teilnehmer der Studie (weltweit 34%).

3.4 Ergebnisse im Bereich personelle Ausstattung

Die Ergebnisse zur personellen Ausstattung der Organisationen der Teilnehmer zeichnen ein sehr positives Bild.

Die besonders wichtige Rolle eines Executive Champion sehen 57% aller

deutschen Teilnehmer in ihrer Organisation besetzt (weltweit 52%).

65% der Teilnehmer gaben sogar an, dass es in Ihrer Organisation Usability Mitarbeiter in Vollzeit gibt.

4.0 Vorgehen zur Verankerung von Usability im Unternehmen.

Die Verankerung von Usability in Unternehmen ist kein Zufall sondern hängen von einer Reihe von organisatorischen Weichenstellungen ab.

- Finden eine oder mehrerer Executive Sponsors
- Einrichten der Infrastruktur mit Methodologie, Wissensmanagement, Standards, Labor
- Einrichtung der Organisation
- Ausrichtung auf dauerhaftes, verantwortliches Management der Usability Organisation im unternehmerischen Gesamtzusammenhang.

5.0 Ausblick

Im internationalen Vergleich stehen die Organisationen der deutschen Teilnehmer überdurchschnittlich gut da. Ein großer Teil der Teilnehmer kam aus den Bereichen Web-Design und Software-Entwicklung. Hier scheint bereits eine hohe Sensibilität für das Thema Usability vorhanden. Die Anzahl der Teilnehmer aus jenen Unternehmen, die Software einsetzen aber nicht produzieren, ist jedoch zu klein, um gültige Aussagen treffen zu können. Hierauf wird sich zukünftiges Erkenntnisinteresse richten.

Danksagung

Wir danken den zahlreichen Teilnehmern der Studie.

6.0 Literaturverzeichnis

Schaffer, Eric (2004): Institutionalization of Usability. Boston: Edison Wesley