

Angehende Usability-Professionals treffen Experten

Allgemeiner Kontakt zur Gruppe
netzwerk@usability-netzwerk.de

Sabine Hummel
sabine.hummel@web.de

Juliane Prokop
juliane.prokop@web.de

Marlene Böhmann
marlene.boehmann@gmail.com

Daniel Jaensch
daniel.jaensch1@iav.de

Anja Sauer
enscha@web.de

Ludwig Gatzke
ludwig.gatzke@gmail.com

Felix Langhammer
felix@warenform.net

Abstract

Das Thema Usability in einem Unternehmen neu einzuführen und erfolgreich zu etablieren, ist nicht immer ganz einfach. Auf diesem Weg muss so manche Hürde genommen, Überzeugungsarbeit geleistet, Verbündete gesucht, Bündnisse geschmiedet und vielleicht sogar

eine Vision angepasst werden. Wir wollen Hürden und Probleme unerfahrener Usability-Consultants aufzeigen und die Diskussion anregen, wie bestehende oder neu zu gründende Netzwerke eine Hilfe sein können.

Keywords

Usability-Consultant, Netzwerk, Berufseinsteiger, Experten, Austausch

1.0 Einleitung



Maria, 33 Jahre

- **Ausbildung:** Dipl. Medieninformatikerin.
- **Familie:** Der jüngere Bruder und ihre Eltern wohnen in Stuttgart. Sie hat seit vier Jahren einen Freund, mit dem sie in Berlin zusammenlebt.
- **Hobbies:** Kultur, Fahrradfahren (sportlich), Fotografie.
- **Beruf:** Junior-Webdeveloper für E-Learning-Software.
- **Computer:** Maria benutzt ihren Computer (Notebook) zu Hause und unterwegs.
- **Internet:** Maria hat einen Flickr- und del.icio.us-Account, informiert sich zunehmend im Internet und liest regelmäßig Weblogs.

- Maria ist kommunikativ und flexibel.
- Zur Usability ist sie aus Neugier und Interesse gekommen, nachdem sie vier Jahre Medieninformatik studiert hat. Während und nach dem Studium hat sie verschiedene Job Erfahrungen gesammelt. Sie sucht eine berufliche Perspektive und hat, um sich entsprechend weiterentwickeln zu können, eine Weiterbildung als Usability-Consultant absolviert.

Abb. 1: Persona

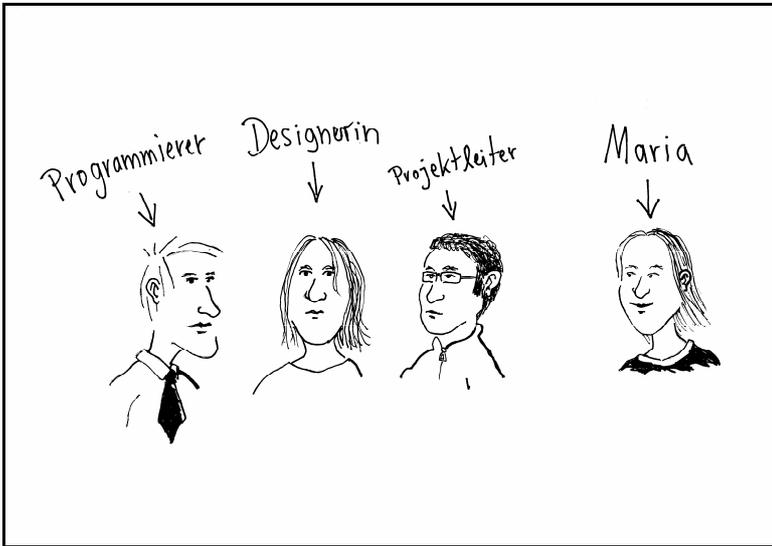


Abb. 2 Storyboard_01



Abb. 3 Storyboard_02



Abb. 4 Storyboard_03

1.1 Das erste Projekt!

Marias Hartnäckigkeit hat sich gelohnt: Sie hat Ihren Chef überzeugt, dass ihre Usability-Kenntnisse der Firma weiterhelfen können und wird nun zum ersten Mal zu einem Projekt als Usability-Beraterin hinzugezogen. Sie freut sich über diese Chance, besonders weil das neue Produkt noch am Anfang des Entwicklungsprozesses steht. Was man da alles erreichen kann, wenn Usability den ganzen Prozess begleitet!

1.2 Die Mauer der Ignoranz

Die erste Projektbesprechung: Maria ist voller Elan und versucht ihre Ideen einzubringen. Sie merkt, dass es im Team starke Vorbehalte gibt und versucht mit vielen guten Argumenten die anderen für die Vorzüge der Usability-Perspektive zu begeistern. Doch sie wird immer unsicherer, weil sie merkt, dass sie das Team nicht überzeugen kann. Mit Widerstand hat sie gerechnet, aber dass sie so auf sich allein gestellt sein würde, hätte sie nicht gedacht. Wie schaffen die anderen das nur, sich durchzusetzen? Ein bisschen Unterstützung würde jetzt gut tun!

1.3 Klärung - oder Missverständnis?

Nach vielen weiteren Überzeugungsversuchen berichtet der Projektleiter Maria schließlich freudestrahlend, dass er nun verstanden habe, worum es geht und dass ein Test am Ende des Entwicklungsprozesses doch genau das richtige wäre. Bei Maria überwiegt die Enttäuschung, dass sie ihr Anliegen nicht deutlich machen konnte: Usability ist doch so viel mehr als ein Test ganz zum Schluss! Was tun? Ganz oder gar nicht? Hartnäckig bleiben? Oder durchhalten und Kompromisse machen?

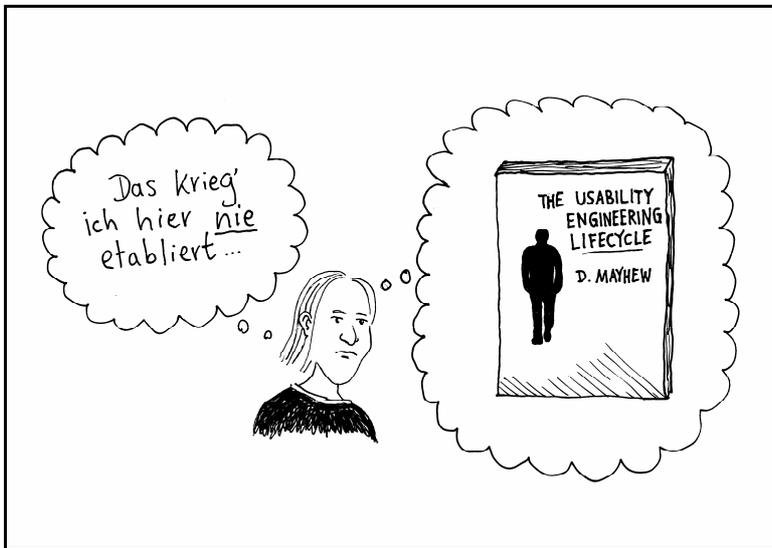


Abb. 5 Storyboard_04



Abb. 6 Storyboard_05

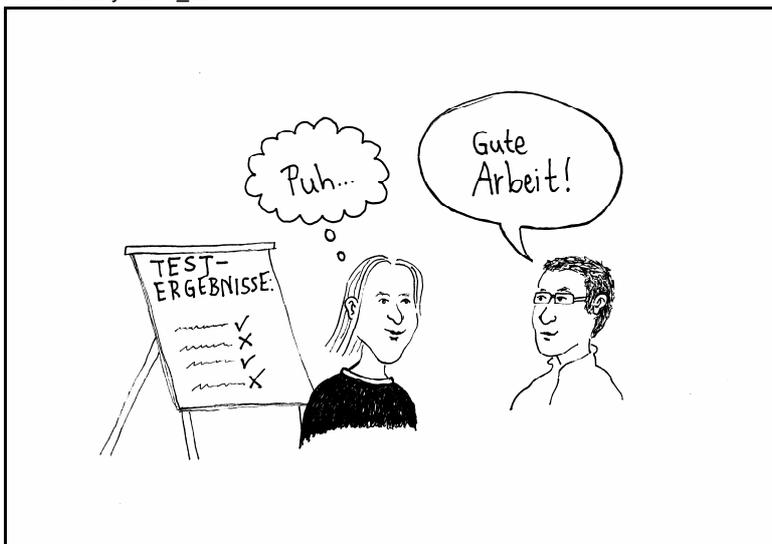


Abb. 7 Storyboard_06

1.4 In der Realität angekommen!

Der ganzheitlich begleitende Usability-Prozess war ein schöner Plan – doch umsetzbar ist er leider in Marias Situation nicht. Schade! Doch daran etwas ändern kann sie nur, wenn sie in kleinen Schritten und durch Taten überzeugt. Auch wenn der Abschied von der reinen Lehre Maria nicht leicht fällt. Doch sie lernt, ihr Wissen auf die Situation herunter zu brechen, das große Ganze zu fragmentieren und Kompromisse zu machen. Das Beste daraus machen!

1.5 An die Arbeit!

Geschafft! Maria darf schon den Prototypen mit einer kleinen Stichprobe testen. Na dann nichts wie an die Arbeit! Doch das ist gar nicht so einfach. Wie setzt man das ganze Wissen nun praktisch um? So viele Dinge müssen bedacht und entschieden werden! Lauter Fragen! Und es darf nichts schief gehen. Ohne Erfahrung – einfach ins kalte Wasser springen und auf die Intuition verlassen? Oder um Rat fragen?

1.6 Prüfung bestanden!

Viel Aufwand, Wissen, Intuition, mehrere Nachtschichten und eine dicke Portion Glück: Der Test des Prototypen konnte einiges ans Licht bringen, womit die Entwickler nicht gerechnet hätten – das Team ist zufrieden, es hat sich gelohnt! Wenn die wüssten! Maria ist heilfro, dass die vermeidbaren Pannen letztendlich die Ergebnisse nicht gefährdet haben. Und dass die Dinge, die sie nicht bedacht hat, keinem anderen aufgefallen sind. Das alles wird ihr beim nächsten Mal garantiert nicht wieder passieren! Hätte man das nicht vorher wissen können? Müssen alle die gleichen Fehler machen?

2.0 Es gibt Bedarf

2.1 Junges und heterogenes Berufsbild

In den USA und Großbritannien längst etabliert, ist Usability in Deutschland eine junge Disziplin, die hinsichtlich der Inhalte und der vertretenen Berufsgruppen sehr heterogen ist. Vor dem Hintergrund fehlender standardisierter Ausbildungswege spielen im Berufsfeld Usability interdisziplinärer Austausch, Erfahrung, Engagement, und individuelle Formen der Weiterbildung eine entscheidende Rolle.

Häufig erarbeiten sich Usability-Professionals ihr Betätigungsfeld im Unternehmen selbst, da die Idee des Usability-Engineerings im Sinne eines systematischen Prozesses noch nicht etabliert ist. Dafür muss Pionierarbeit geleistet und für das Anliegen sensibilisiert werden. Das macht es gerade für Novizen wie Maria schwierig, sich im Berufsleben, z.B. im eigenen Unternehmen, das notwendige Standing zu erarbeiten. Usability-Professionals müssen sich die Akzeptanz, die sie brauchen, um Entwicklungsprozesse sinnvoll mitgestalten zu können, oft erst in mühsamer und kontinuierlicher Arbeit erwerben.

Erschwerend für die Etablierung des Berufsfeldes sind zum einen die Heterogenität der Disziplinen und zum anderen die Tatsache, dass es für interdisziplinäre Ansätze nicht einfach ist, sich gegen die bestehende, von Ingenieursdenken geprägte Mentalität zu behaupten.

2.2 Bedeutung von Netzwerken

Weil es sich um ein junges und nicht ganz eindeutiges Berufsfeld handelt, gibt es einen hohen Bedarf an Networking. Netzwerke sind Orte des Erfahrungsaustausches, der Inspiration und Diskussion. Insbesondere in der Anfangsphase der Sensibilisierung in einem Unternehmen mit einem niedrigen Reifegrad in Bezug auf das Usability-Verständnis haben sie eine wichtige Funktion als Anlaufstelle, bei der man Unterstützung und Bestätigung findet.

2.3 Hürden von Netzwerken

Die Suche nach bestehenden Netzwerken kann angehende Usability-Consultants vor Hindernisse stellen: Wo findet man ein geeignetes Netzwerk? Ist in den bestehenden Netzwerken überhaupt Platz für die Bedürfnisse von angehenden Professionals? Wie tritt man mit Experten in Kontakt, die man gar nicht kennt? Netzwerke, in denen Experten „unter sich“ sind, erscheinen oft als unnahbar für Menschen, die sich noch nicht als Experten sehen. Dies birgt möglicherweise die Gefahr, dass der Netzwerkzusammenhang für die eigenen Bedürfnisse als „nicht so wertvoll“ erscheint. Der Austausch von Experten und (Noch-)Nicht-Experten wird so behindert.

2.4 Besondere Bedürfnisse

Netzwerke, die sich auch oder gerade als Anlaufstellen für am Anfang der Berufslaufbahn stehende Usability-Consultants verstehen, müssen deren besondere Bedürfnisse berücksichtigen und Hürden abbauen. Es gibt ein großes Bedürfnis, sich auszutauschen, um Rat zu fragen können, seine eigenen Ideen und Erkenntnisse einzubringen sowie aus den Erfahrungen anderer zu lernen. Trotz mangelnder Routine müssen Novizen nicht auf sich alleine gestellt sein und es können Anfängerfehler vermieden werden. In ersten Projekten stellen sich insbesondere handwerklichen Fragen (Art der Dokumentation, Erweiterung/Abwandlung von Methoden), theoretischen Fragen (der idealtypische Usability-Engineering-Lifecycle vs. die Realität im Unternehmen, in dem das nicht etablierbar ist) und allgemeine Fragen (Wo kann ich mich fortbilden? Wie hoch ist der durchschnittliche Stundenlohn? Wie mache ich mich selbständig?).

2.5 Vision neuer Netzwerke

Im Rahmen des Workshops auf der „Mensch-und-Computer-2007“-Konferenz in Weimar möchten wir uns mit den Möglichkeiten beschäftigen, die man als Berufsanfänger hat, um Einstiegshürden und Barrieren beim Berufseinstieg zu überwinden. Wir wollen den Erfahrungsaustausch anregen, sowie Unsicherheiten und Probleme thematisieren. Daher wird der Wissensaustausch zwischen Anfängern und Experten ein wichtiges Thema auf unserem Workshop sein. Welche Networking-Möglichkeiten gibt es, die am Berufsanfang stehenden Usability-Consultants weiterhelfen können? Gehen die bestehenden Netzwerke auf die spezifischen Bedürfnisse ein und/oder sind andere Formen des Networking nötig? Welche Möglichkeiten bietet der Berufsverband GC-UPA?

3.0 Perspektiven der Diskussion

Der Fokus der Diskussion soll darauf liegen, eine Vision zu entwickeln, wie ein geeignetes Networking dabei unterstützen kann, sich selbst und seine Disziplin in Zukunft weiterzuentwickeln. Die Gründung und Verwirklichung eines entsprechenden Netzwerkes ist ein gewünschtes Ergebnis dieser Vision.

Danksagung

Wir danken den weiteren Teilnehmern, die mit uns die Ausbildung zum Usability-Consultant 2006/2007 bei artop gemacht haben, für die Unterstützung sowie Jens Hüttner, Knut Polkehn, Herbert Meyer, Jana Löffler und dem Rest der artop GmbH.

Usability Methoden