

Usability Professionals – ein Rollenspiel

Michael Hatscher
Google Switzerland GmbH
Brandschenkestr. 110
8032 Zürich
Schweiz
mitchhatscher@google.com

Iris Niedermann
soultank AG
Alpenstrasse 11
6304 Zug
Schweiz
iris.niedermann@soultank.ch

Abstract

Bei der beruflichen Um- oder Erstorien-
tierung wird häufig lediglich auf die Un-
ternehmensgröße als Entscheidungskri-
terium fokussiert. Andere Kriterien spie-
len jedoch eine ebenso große Rolle,
wenn es um langfristige Zufriedenheit in
der neuen Position geht, beispielsweise
Interaction Design vs. Usability Engineer-
ing oder Beratung vs. In-House-
Usability.

Dieses Papier stellt die Rollen und
Charakteristika der möglichen Positio-
nen einander gegenüber und gibt Hin-
weise darauf, wie man bereits im Be-
werbungsgespräch wichtige Informati-
onen einholt.

Keywords

Rollen, Usability, Berufswahl

1.0 Einleitung

Wenn eine berufliche (Um-) Orien-
tierung ansteht, stellt man sich oft zu-
nächst die Frage: Will ich in einem gro-
ßen oder eher in einem kleinen Unter-
nehmen arbeiten? Große Unternehmen
locken mit Stabilität und (relativer) Ar-
beitsplatzsicherheit, internen Fortbil-
dungsangeboten und der Möglichkeit,
sich ins Ausland versetzen lassen zu
können; gleichzeitig klingen aber auch
Bürokratie, langsame Prozesse, lange
Release-Zyklen und Eintönigkeit an.
Kleinere Unternehmen verheißen mehr
Verantwortung in kürzerer Zeit, mehr
Abwechslung und Selbstverwirklichung,
scheinen aber oft weniger Entwick-
lungsmöglichkeiten zu bieten und verfü-
gen häufig nicht über eine interne pro-
fessionelle Community, in der fachlicher
Austausch gewährleistet ist.

Vergleicht man jedoch die Tätigkeitscha-
rakteristika und die Anforderungsprofile
der verschiedenen Rollen miteinander,
so stellt man fest, dass die Frage „gro-
ßes vs. kleines Unternehmen“ in den
Hintergrund tritt zugunsten anderer Fra-
gen:

- Usability Engineering vs. Interac-
tion Design
- Usability in der Beratung vs. In-
House-Usability
- Wie ist die Position von Usability
im Unternehmen?

Wie wir dem Branchenreport Usability
2007 entnehmen können (Diefenbach
& Hassenzahl 2007), haben 84% der
Usability Professionals in Deutschland
einen akademischen Abschluss (24%
Psychologen, 14% Informatiker). Psy-
chologinnen und Psychologen empfin-
den ihre Ausbildung als gute Vorberei-
tung für die Arbeit im Usability-Umfeld;
viele andere Berufsgruppen kommen
eher als Quereinsteiger zur Usability.

Der weitaus größte Teil der Teilneh-
mer an der Befragung arbeitet in ei-
nem Unternehmen mit mehr als 100
Beschäftigten (56%), während nur 9%
in einem Unternehmen mit weniger als
10 Mitarbeitern arbeiten. Für die
Mehrheit der Befragten nehmen Die-
fenbach und Hassenzahl an, dass es
sich bei der aktuell ausgeübten Tätig-
keit „um den ersten Arbeitgeber im
Bereich Usability“ handle. Große ge-
schlechtsspezifische Unterschiede gibt
es bei den Gehältern (Männer verdie-

nen durchschnittlich €57.298, Frauen
€42.528; parallelisiert über Berufsjahre
Männer €70.439, Frauen €51.000).

Die Erfahrung zeigt, dass sich deutliche
Gehaltssprünge am ehesten über einen
Wechsel des Arbeitgebers erzielen las-
sen. Die Zeichen dafür stehen denkbar
gut: Anekdotische Evidenz lässt darauf
schließen, dass der Arbeitsmarkt für
Usability Professionals momentan so gut
aussieht wie seit Jahren nicht mehr.
Doch das Feld lässt sich schwer über-
sehen, was nicht nur an einer Vielzahl
von Berufsbezeichnungen liegt. Diefen-
bach und Hassenzahl zählen auf: „Usa-
bility Consultant“, „User Interface Desig-
ner“, „User Interface Design Spezialist“,
„User Experience Consultant“, „Usability
Engineer“, „User Experience Architect“,
„Human Factors Spezialist“, „Web Engi-
neer“. Darüber hinaus gibt es weitere
übliche Berufsbezeichnungen, wie „User
Experience Designer“, „Interaction De-
signer“, „User Researcher“:

- Sehr verschiedene Tätigkeitsfelder
verbergen sich hinter gleich oder
ähnlich klingenden Bezeichnungen:
Usability-Evaluation (formativ und
summativ), Interaction Design, Re-
quirements Engineering, Usability
Engineering.

- Man kann eine der Rollen in unterschiedlichen Kontexten ausüben: Beispielsweise ist man als interner Usability Engineer eingebunden in die (Software-)Entwicklung, oder man ist als externer Berater mit der Sicherung des Aspekts „Usability“ der Produktqualität betraut.
- Charakteristika des Unternehmens bzw. der Geschäftsform unterscheiden sich stark: Als Freiberufler oder Selbstständiger hat man ein anderes Arbeitsumfeld als als Angestellter in einem kleinen Beratungshaus oder als Mitarbeiter in einem großen Unternehmen.

Das vorliegende Papier zielt darauf ab, Neueinsteigern und Kollegen in der Umorientierung eine Entscheidungshilfe an die Hand zu geben, um eine informierte Entscheidung bei der Wahl des ersten oder des nächsten Arbeitgebers treffen zu können. Es werden die eingangs genannten Fragestellungen diskutiert und Charakteristika und Profile dargestellt sowie mögliche Fragen für Bewerbungsgespräche formuliert, um weitergehende Informationen zu gewinnen.

2.0 Job-Anforderungen und Job-Charakteristika

Für die oben genannten Fragestellungen werden verschiedene Optionen diskutiert mit dem Ziel, mehr Klarheit für eine berufliche Entscheidung zu schaffen.

2.1 Usability Engineering vs. Interaction Design

Grob lassen sich zwei Rollen im UX-Umfeld unterscheiden, die unter unterschiedlichen Titeln ausgeführt werden:

- „Interaction Designer“ (Synonyme: „User Experience Designer“, „User Interface Designer“): Interaction Design ist „the discipline of defining the behavior of products and systems that a user can interact with. The practice typically centers around complex technology systems such

as software, mobile devices, and other electronic devices. However, it can also apply to other types of products and services, and even organizations themselves. Interaction design defines the behavior (the „interaction“) of an artifact or system in response to its users.“ (Wikipedia 2008a). Interaction Designer kommen häufig aus dem Design, der Informatik, den Kognitionswissenschaften oder (in den USA) speziellen HCI-Programmen, wie dem Programm von Carnegie Mellon (<http://www.hcii.cmu.edu>) oder Stanford (<http://hci.stanford.edu>). Interaction Designer arbeiten i.d.R. als Teil eines Entwicklungsteams in der Produktentwicklung und vermitteln zwischen Produktmanagement und Engineering. In der Produktkonzeption bekommen sie viel Input von Usability Engineers oder User Researchers, die auch für die Evaluation der erstellten Designs zuständig sind.

- „Usability Engineering“ entspricht mehr dem, was im deutschsprachigen Raum als „Software-Ergonomie“ bekannt ist und gelehrt wird: „The term usability engineering (in contrast to interaction design and user experience design) implies more of a focus on usability than it does on design, though Usability Engineers may still engage in design to some extent, particularly design of wireframes or other prototypes. Usability Engineers conduct usability evaluations of existing or proposed interfaces and their findings are fed back to the Designer for use in design or redesign. Common usability evaluation methods include interviews, focus groups, questionnaires, usability testing, cognitive walkthroughs, heuristic evaluations, cognitive task analysis and contextual inquiry“ (Wikipedia 2008b). Usability Engineers haben häufig einen Hintergrund in der Psychologie, aber auch in der Informatik oder den Informationswissenschaften (auch hier spielen wieder die HCI-Programme von Carnegie

Mellon oder Stanford eine Rolle). Mit einem stärker sozialwissenschaftlichen Hintergrund (Ethnografie oder Anthropologie) werden sie auch oft als User Researcher bezeichnet. Usability Engineers arbeiten in der Anforderungsanalyse, der Produktdefinition und im Usability Testing. Sie arbeiten mit Interaction Designern zusammen, wenn Produktkonzepte erstellt und Verbesserungen für konkrete Designs erarbeitet werden sollen. und evaluieren Designs.

Im Folgenden wird in einem semantischen Differenzial grob dargestellt, welche Anforderungsprofile die Rollen Interaction Designer (I) und Usability Engineer (E) aufweisen.

eher kreativ	I	E	eher analytisch
geschickt im Aus-handeln von Ergebnissen	I	E	geschickt im Auf-den-Punkt-Bringen
sicher in Methoden / Statistik	E	I	sicher in Design-techniken
visuelles Denken	I	E	Denken in Zusammenhängen
Umgang mit Kunden	E	I	Umgang mit Entwicklern

Anforderungsprofil Interaction Designer (I) / Usability Engineer (E)

2.2 Usability in der Beratung vs. In-House

Usability Engineers und Interaction Designer arbeiten sowohl in Beratungshäusern (bzw. als Freiberufler) als auch eingebettet in interne Entwicklungsteams.

- In der Beratung unterstützt man als Usability Professional Kundenunternehmen dabei, gebrauchstaugliche Systeme zu konzipieren bzw. deren Qualität zu evaluieren und sicherzustellen. Dies findet in der Regel zumindest teilweise beim Kunden vor Ort statt (in Workshops mit Kunden oder eingebettet in Teams beim Kunden). Oft übernimmt man neben den rein fachlichen Tätigkeiten auch Budget- und / oder Projektverantwortung.
- Als In-House Usability Professional bietet man den Kollegen im eigenen Unternehmen Dienstleistungen aus dem Usability-Umfeld an oder ist integraler Bestandteil eines Produktentwicklungsteams. Der Fokus liegt hier eher auf der fachlichen Verantwortung, da Projektführungsaufgaben meist über die Organisationsstruktur (Matrix oder Linie) des eigenen Unternehmens zugewiesen werden.

Die folgende Grafik zeigt ein grobes semantisches Differenzial der Jobcharakteristika für die Tätigkeit als Usability Professional in der Beratung (B) und in der In-House-Rolle (I).

Kundenkontakt	B	I	stilles Kämmerlein
viel Reisen	B	I	im eigenen Büro
Nähe zum Produkt	I	B	nur mittelbar am Produkt
viele verschiedene Tätigkeiten	B	I	konzentriert auf eine Tätigkeit
auch Projekt-, Budgetverantwortung	B	I	eher nur fachliche Verantwortung
etablierte Prozesse	I	B	ad-hoc-Prozesse, je nach Projekt

interne Community I B externe Community

Jobcharakteristika für die Beratung (B) vs. In-House (I)

Weitere Überlegungen beschäftigen sich mit dem Usability-Reifegrad des Unternehmens, der Frage, welche Disziplin das Unternehmen treibt, und Gedanken zur Arbeitsteiligkeit der Tätigkeit.

2.3 Usability-Reifegrad

Inzwischen haben viele Unternehmen die Bedeutung der Gebrauchstauglichkeit für den Erfolg ihrer Produkte verstanden und nutzen „Ease of use“ oder „easy to use“ auch als Marketingbotschaft. Nicht immer stehen dieser nach außen gerichteten Botschaft auch entsprechende Prozesse und Denkweisen im Innern gegenüber. In der Literatur unterscheidet man verschiedene Reifegrade eines Unternehmens in Bezug auf den Umgang mit Usability. Nielsen (2006a, b) verweist auf ein achtstufiges Modell, wobei Unternehmen 20 Jahre und länger benötigen, um von Stufe 1 („Hostility Toward Usability“) zu Stufe 7 („Integrated User-Centered Design“) zu kommen und wahrscheinlich weitere 20, um den letzten Schritt von Stufe 7 zu Stufe 8 („User-Driven Corporation“) zu schaffen. Der Usability-Reifegrad des Unternehmens, der für Usability Professionals in der Beratung für das Kundenunternehmen gilt, wirkt sich stark auf die Inhalte und die Möglichkeiten der Tätigkeit aus.

Fragen, die man im Bewerbungsgespräch stellen könnte:

- Gibt es ein dediziertes Budget für Usability?
- Wem „gehört“ der Bereich Usability?

- Wie wird Usability bzw. der Erfolg von Usability-Maßnahmen gemessen?

2.4 Marketing- vs. Engineering-getrieben?

Ob ein Unternehmen eher Marketing- oder eher Engineering-getrieben ist, stellt einen weiteren Faktor dar. Je nachdem, ob man als Usability Professional eher im Marketing oder im Engineering angesiedelt ist, hat man größere oder eingeschränktere Einflussmöglichkeiten auf die Gestaltung der Produkte.

- In Marketing-getriebenen Unternehmen liegen häufig eher top-down-Prozesse vor; das Marketing definiert Ziele, die mit den Mitteln des Engineerings zu erreichen sind. Ist man als Usability Professional im Marketing (oder Produktmanagement) angesiedelt, kann man hier teilweise sehr strategisch arbeiten, ist aber häufig weit von der Technologie und der Entwicklung entfernt. Ist man im Engineering angesiedelt, beschränkt sich die Tätigkeit oft auf die reine Umsetzung.
- Engineering-getriebene Unternehmen gehen meist eher bottom-up vor. Produkte werden von Ingenieuren konzipiert, und das Marketing kümmert sich anschließend um die Vermarktung. Hat man hier eine Tätigkeit im Engineering inne, kann man weit reichende Produktentscheidungen mitgestalten; ist man in einem Engineering-getriebenen Unternehmen im Marketing, besteht die Gefahr, dass man lediglich fertige Produkte mit einem hübschen Interface versieht, ohne wirklich tiefgreifende Veränderungen vornehmen zu können.

Fragen, die man im Bewerbungsgespräch stellen könnte:

- Wem gehört das Produkt im Unternehmen?
- Mit wem arbeitet man als Usability Professional zusammen?

- Welche Rolle hat das Marketing?

2.5 Wie arbeitsteilig wird gearbeitet?

Unternehmen unterscheiden sich ebenfalls im Ausmaß der Arbeitsteiligkeit der Tätigkeit:

- In manchen großen Unternehmen mit Usability-Teams von 120 Leuten arbeiten dennoch fast alle als Generalisten, d.h. sie üben sowohl User Research als auch Usability Engineering und Interaction Design aus.
- Andere Unternehmen mit ähnlich großen Teams haben dedizierte User Research- und Interaction Design-Teams mit klar definierten Rollen und Schnittstellen.

Je nach eigener Vorliebe und angestrebtem Karrierepfad kann es vorteilhaft sein, eine eher generalistische Position anzustreben, um Wissen in allen Bereichen aufzubauen, oder sich eher auf einer spezialisierten Rolle zu versuchen, um bestehendes Wissen möglichst gewinnbringend anzubringen.

Fragen, die man im Bewerbungsgespräch stellen könnte:

- Mit welchem Tätigkeitenbündel beschäftigen sich die Usability Professionals im Unternehmen?
- Welche Rollen gibt es im Usability-Umfeld im Unternehmen für Usability Professionals?

3.0 Fazit

Sich nur auf die Unternehmensgröße als Entscheidungskriterium für die Wahl der nächsten Tätigkeit zu konzentrieren, greift zu kurz. Andere Aspekte müssen ebenfalls berücksichtigt werden: die Charakteristika der potenziellen Stelle, eigene Fertigkeiten im Verhältnis zum Anforderungsprofil und der Usability-Reifegrad des Unternehmens. Eine Wahl kann sich nur dann mittel- und langfristig als zufriedenstellend erweisen, wenn diese Umstände ebenfalls bei der Entscheidung berücksichtigt werden.

4.0 Literaturverzeichnis

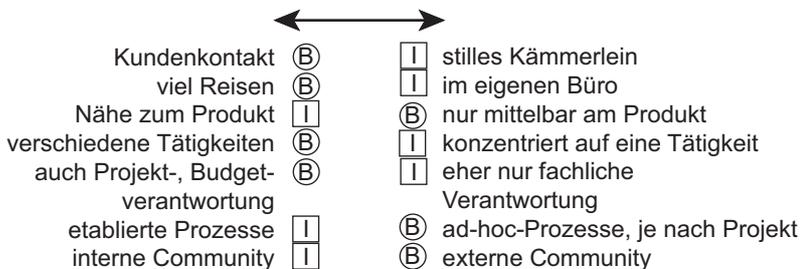
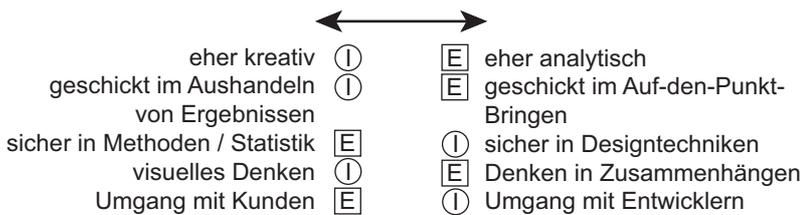
Diefenbach, S.; Hassenzahl, M. (2007): Usability als Beruf – Ergebnisse einer Umfrage unter Usability Professionals. In: Röse, K., Brau, H. (Hrsg.): Usability Professionals 2007.

Nielsen, J. (2006a): Corporate Usability Maturity: Stage 1–4. <http://www.useit.com/alertbox/maturity.html>. Letzter Zugriff: 2.6.2008.

Nielsen, J. (2006b): Corporate Usability Maturity: Stage 5–8. http://www.useit.com/alertbox/process_maturity.html. Letzter Zugriff: 2.6.2008.

Wikipedia (2008a): Interaction Designer. http://en.wikipedia.org/wiki/Interaction_Designer. Letzter Zugriff: 2.6.2008.

Wikipedia (2008b): Usability Engineering. http://en.wikipedia.org/wiki/Usability_engineering. Letzter Zugriff: 2.6.2008.



Standards im Usability Engineering