

Usability-Ausbildung für die Praxis: Skills für Professionals

Jens Hüttner

artop - Institut an der Humboldt-
Universität zu Berlin
Christburger Straße 4
10405 Berlin
huettner@artop.de
www.artop.de

Jana Löffler

artop - Institut an der Humboldt-
Universität zu Berlin
Christburger Straße 4
10405 Berlin
loeffler@artop.de
www.artop.de

Keywords

Curriculum einer Ausbildung für Usability Professionals, Curricula for Human-Computer-Interaction, Education in HCI

1.0 Einleitung

Die Ausbildung von Usability-Experten ist momentan ein vieldiskutiertes Thema. Durch eine zunehmende Aufmerksamkeit der Industrie ist der Bedarf an praktisch tätigen Usability Professionals gewachsen. Das zeigt sich auch in einer steigenden Anzahl der Anbieter von Usability-Dienstleistungen und von Stellenausschreibungen. Gleichzeitig kristallisiert sich das Arbeitsfeld des Usability Professionals in den letzten Jahren erst heraus. Hier brachte die aktuelle Online-Umfrage der GC UPA erhellende Ergebnisse: Für die meisten der derzeit in Unternehmen tätigen Usability Professionals lag der Anteil von Usability in der eigenen Ausbildung unter zehn Prozent. Für viele Usability Professionals erfolgt die Qualifizierung durch Learning by doing, das Selbststudium oder nachträgliche einzelne Schulungen. Zudem kommen heute tätige Usability Professionals aus den unterschiedlichsten Bereichen, wie der Psychologie, der Informatik, den Medien-, Sozial- und Wirtschaftswissenschaften. Sie verfügen dementsprechend über sehr unterschiedliche Kenntnisse und Vorgehensweisen.

Die Inhalte einer Ausbildung von Usability-Experten sind Thema in verschiedenen Gremien. So gibt es bei der Gesellschaft für Informatik schon seit einiger Zeit Empfehlungen des Arbeitskreises »Curriculum Software-Ergonomie«. In der GC UPA Arbeitsgruppe »Curriculum«, in der Fachgruppe Usability Engineering des ASQF (Arbeitskreis Software-Qualität Franken) und an einzelnen Hochschulen (hier unter dem Blickwinkel eines Masters) werden Ausbildungsgänge diskutiert. An Hochschulen und auch auf dem freien Ausbildungsmarkt gibt es bislang jedoch keine umfassenden Qualifizierungsangebote.

artop startet im Frühjahr 2006 einen Ausbildungsgang zum Arbeitsbereich »Usability«, der als zehnmonatige, berufsbegleitende Weiterbildung konzipiert ist. Die Ausbildung richtet sich an Personen, die in Unternehmen und Institutionen an der Konzeption, Gestaltung und Evaluation von Mensch-Maschine Schnittstellen mitwirken (Entwickler, Designer, Projektleiter....) oder sich selbstständig oder im Auftrag ihres Arbeitgebers mit einer hochwertigen Weiterbildung professionalisieren wollen.

Da sich die Ausbildung nicht an Anfänger, sondern an »Fortgeschrittene« wendet, werden als Eingangsvoraussetzungen ein Hochschulstudium in den Disziplinen Informatik, Psychologie, Arbeitswissenschaften, Medien/Design, BWL oder eine mehrjährige Berufserfahrung in einschlägigen Berufsfeldern diskutiert. Der unterschiedliche Berufshintergrund ist im Konzept erwünscht und wird nach unserer Erfahrung von Ausbildungsteilnehmern eher als Bereicherung denn als hinderlich erlebt.

2.0 Ausbildungskonzept

Usability Professionals arbeiten an der Schnittstelle zwischen Anbietern, Nutzern und Entwicklern. Für ihre Arbeit benötigen sie zum einen Wissen und Methodenkenntnisse zur Usability in allen Phasen der Produktentstehung: von der Generierung der Produktideen über die Erhebung von Anforderungen, dem Design und dem Prototyping bis hin zur Implementierung und Inbetriebnahme. Erfahrungen aus der Praxis als auch die online-Erhebung der GC UPA zeigen, dass weiterhin von Usability Professionals

soziale Kompetenz, Teamfähigkeit und Sensibilität und andere Soft Skills erwartet werden. Jedes Projekt steht und fällt im Berufsalltag mit der Kommunikation untereinander, mit den Benutzern und mit den Kunden.

Deshalb ist es Ziel der Ausbildung, sowohl die notwendigen Wissens- und Methodeninhalte für Usability Professionals zu vermitteln als auch die Zusammenarbeit in Projekten zu unterstützen. Mit Modulen und praktischen Übungen wie Themen der Teamarbeit, Moderation, Präsentation und in der interdisziplinären Projektarbeit werden derartige Softskills aufgebaut, die es erleichtern, Usability in Unternehmen zu etablieren.

Die Ausbildung wird in einzelnen, mehrtägigen Modulen durchgeführt, in denen sowohl theoretische Ansätze, Grundlagen und Methoden vermittelt, als auch durch die Bearbeitung von Fallbeispielen erlernt werden. Somit ist neben der Wissensvermittlung von Theorie zu Usability auch die praktische Anwendung ein essentieller Bestandteil der Ausbildung. Parallel zu den Ausbildungsmodulen wird ein begleitendes Praxisprojekt in Kleingruppen durchgeführt. Dieses begleitende Usability-Projekt wird durch einen Coach supervidiert, der über die gesamte Projektlaufzeit Unterstützung für die Projektarbeit bietet. Durch das begleitete Projekt wird der Transfer von erarbeitetem Wissen und Erfahrungen in die alltägliche Praxis gefördert.

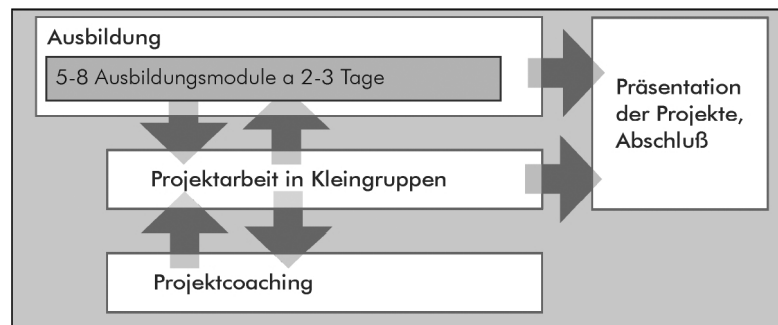


Abbildung 1: Überblick über die Ausbildung (Präsentation, Umgang mit Konflikten)

3.0 Ausbildungsinhalte

In der Ausbildung werden Kenntnisse aus den drei Basisfeldern Analyse, Gestaltung und Evaluation vermittelt. Das Curriculum wird derzeit weiter ausgestaltet. Neben der Perspektive von Usability Professionals soll auch die Perspektive von Unternehmen in die Erarbeitung der Ausbildungsinhalte einfließen. Derzeit läuft eine Umfrage bei Unternehmen, die ermitteln soll, welche Ausbildungsinhalte aus ihrer Sicht wesentlich sind.

Bisher können die Inhaltsbereiche der Ausbildung hier nur grob umrissen werden:

- Wissensvermittlung (Grundlegende Modelle, Human Factors, Konzepte, Softwareentwicklungsprozess, Normen/Standards),
- Basis und Perspektiven (Informatik, Psychologie, Arbeitswissenschaften)
- Methoden (Anforderungsanalyse, Evaluation, Auswertung, Statistik)
- Kommunikation und Kooperation (Modelle, Gesprächsführung, Feedback, Moderation, Teamarbeit)
- Spezifische Anwendungskontexte (Hardwaregestaltung, mobile devices, Web-Usability, Groupware)
- Praxis im Unternehmen (Kosten-Nutzen-Argumentation, Projektmanagement, zielgruppen-gerechte Ergebnisaufbereitung,

4.0 artop Kompetenz im Bereich Usability und im Bereich Ausbildungen

Mit der Usability-Ausbildung werden mehrere Kompetenzbereiche von artop (Arbeit, Technik, Organisation, Personal) konsequent zusammengeführt. Zwei wesentliche sollen hier beschrieben werden: zum einen die Expertise im Bereich Mensch-Technik-Interaktion und zum zweiten die Erfahrung als Ausbildungsinstitut.

artop wurde 1995 als interdisziplinäres An-Institut der Humboldt-Universität zu Berlin gegründet. Seit der Gründung berät und forscht artop im Bereich der Mensch-Technik-Interaktion und ist eng mit der seit 40 Jahren praktizierten Forschung zu diesem Thema am Institut für Psychologie verknüpft. Die Erfahrungen aus angewandter und praxisnaher Forschung in der Ingenieurpsychologie und der Kognitiven Ergonomie werden durch artop mit Kompetenzen in den Bereichen Arbeitsgestaltung, Organisationsentwicklung und Innovationsforschung zusammengebracht.

Als Institut an der Humboldt Universität zu Berlin ist es unser Ziel, Erkenntnisse und Methoden aus der Wissenschaft mit praxisnahen Konzepten im Rahmen von Ausbildungen zu

verbinden. artop ist seit neun Jahren ein etabliertes Ausbildungsinstitut für die psychologisch fundierte Arbeit als Trainer, Coach und Moderator. Für alle artop-Ausbildungen haben wir uns zu Qualität und Teilnehmerorientierung verpflichtet und uns Leitlinien gesetzt. Zu diesen Leitlinien gehört u. a. die kontinuierliche Evaluation jedes einzelnen Ausbildungsmoduls, womit die Curricula an die Bedürfnisse der Ausbildungsteilnehmer angepasst werden.

5.0 Perspektive

In der Session »Ausbildung« auf dem UPA-Track der MUC 2005 soll das Ausbildungskonzept mit seinen Inhalten vorgestellt und diskutiert werden. Hier interessieren uns vor allem die Rückmeldungen der Fachkollegen und der Vergleich mit anderen Ausbildungskonzeptionen, wie sie beispielsweise für Masterstudiengänge derzeit entwickelt werden.

6.0 Referenzen

ACM SIGCHI Curricula for Human-Computer Interaction
<http://www.acm.org/sigchi/cdg/>

GC UPA Arbeitskreis 3 Curriculum
<http://www.gc-upa.de>

Software-Ergonomie-Ausbildung in Informatik-Studiengängen bundesdeutscher Universitäten
<http://www.mensch-computer-interaktion.de/SE-curriculum.html>

»Es ist erlaubt digitale und Kopien in Papierform des ganzen Papers oder Teilen davon für den persönlichen Gebrauch oder zur Verwendung in Lehrveranstaltungen zu erstellen. Der Verkauf oder gewerbliche Vertrieb ist untersagt. Rückfragen sind zu stellen an den Vorstand des GC UPA e.V. (Postfach 80 06 46, 70506 Stuttgart). Proceedings of the 3rd annual GC UPA Track Linz, September 2005 © 2005 German Chapter of the UPA e.V.«

