

User Experience

Ein bisschen Spaß muss sein...

Kay Behrmann über Benutzerfreundlichkeit von Software

Arbeit darf auch Spaß machen! Für uns Techniker, IT-Berater und Programmierer, die wir doch das wichtigste Arbeitsmittel – den Computer – gestalten müssen, ist das manchmal ein etwas fremdartiger Aspekt. Wir denken an Umsetzung einer Spezifikation, Implementierung einer „Business Logik“ und dazu passende effiziente Algorithmen. Muss man da einen Spaßfaktor berücksichtigen?

Erfahrene Techniker wissen, dass die Benutzerfreundlichkeit eines Systems über den Projekterfolg entscheiden kann. Ohne ein Mindestmaß an Akzeptanz bei den Endanwendern wird auch korrekt funktionierende Software beanstandet und abgelehnt. Manche Projektteams ernennen deshalb einen Usability-Beauftragten. Es ist sicher nur ein komischer Zufall, aber ich habe bisher nur weibliche Usability-Beauftragte im Einsatz getroffen. Und in keinem Fall wurden sie zu Projektbeginn von den Programmierern ernst genommen. Da sie aber Kraft Ihrer Rolle über die Freigabe neuer Versionen entscheiden, hat sich das im Projektverlauf stets geändert. Das Verhältnis entwickelte sich sogar weiter positiv, so dass sie später regelmäßig zum geschätzten Ratgeber wurden. Diesen Wandlungsprozess und die Wirkung auf das Entwicklerteam zu sehen – in drei oder vier Projekten unabhängig voneinander – hat mich vom Sinn dieser Projektstelle überzeugt.

Der deutsche Branchenprimus SAP hat diesem Thema jetzt in seiner Entwicklungsstrategie Priorität gegeben. Auf der SAP Hausmesse „SAPphire“ letzten Monat in Orlando hat Chief Technology Officer Vishal Sikka in seiner Ansprache einen neuen Fokus verkündet: Eine neue hochperformante Datenbanktechnik sei zwar weiter ein Schwerpunkt. Aber ein anderer Teil kommt gleichberechtigt hinzu, nämlich eine gute und einfache Nutzer-Erfahrung: „We have a laserlike focus on simplifying user experience“. Apple-Anhänger mögen bei diesen Ausführungen nur müde lächeln – die Ästhetik der Nutzerschnittstelle gehörte dort schon immer zur Firmenreligion. Aber im Arbeitsbereich



Kay Behrmann ist selbständiger IT-Berater
www.vv.de

der Bilanzbuchhalter und Finanzcontroller eine „coole User Experience“ zu fordern, das riecht nach Revolution.

Unter „User Experience“ versteht man das Erlebnis der Interaktion. Das ist emotionaler geprägt als die bloße „Usability“ oder Benutzerfreundlichkeit. Noch formeller ist die „Gebrauchstauglichkeit“ definiert, nämlich im ISO-Standard 9241, der auch in Pflichtenheften für Software genutzt werden kann. In all diesen Dingen „hinken wir in Deutschland hinterher“, hat eine Studie im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie (BMWi)

herausgefunden. Um die Ergebnisse dieser Studie für die Praxis weiter zu entwickeln, wurde Anfang des Jahres an der Universität Mannheim das „Kompetenzzentrum für Usability“ eingerichtet. Es soll mittelständischen Softwareherstellern und anwendern helfen, „zu den Entwicklungen in der Nutzerfreundlichkeit insbesondere in den USA aufzuschließen“.

Gemäß der Gründungsmeldung sind die Professoren in Mannheim sich einig, dass „durch benutzerzentrierte Gestaltung... betriebswirtschaftliche Potentiale erweitert“ würden. Wenn man das so verstehen darf, dass Software mit Spaßfaktor auf höhere Nachfrage stößt, dann kann ich das bestätigen. Kürzlich war ich bei einem Family Office an einem Softwareprojekt beteiligt, um den hauseigenen Wertpapierhandel auf ein modernes und leistungsfähiges System aufzusetzen. Im Laufe der Arbeiten kamen Zweifel auf, ob einige der abzuwickelnden Geschäfte sinnvoll platziert waren. Einige Intraday- Handelsstrategien und die dafür gewünschten (wirklich coolen) Realtime-Funktionen passten nicht recht zum konservativen Charakter des Hauses. Man hätte sie gut als externes Mandat an Spezialisten vergeben können. Die Antwort der Fachabteilung machte dann aber klar, warum die teuren Systeme trotzdem gewollt waren: „Mag zwar sein, dass das anderswo besser, billiger und effizienter erledigt werden kann. Aber der Chef will das so. Dem macht das Spaß!“.