



In vier Schritten zur passenden Software

IST-ANALYSE

Nutzungskontextanalyse:

- Arbeitsaufgaben
- Benutzer_innen
- Rahmenbedingungen

SOLL-KONZEPTION

- Konzeption der zukünftigen Arbeitsweise
- Erstellen eines Anforderungskataloges

REALISIERUNG

- Marktanalyse
- Entscheidungsanalyse
- Systemeinführung, z.B. Schulungskonzeption

OPTIMIERUNG

- Überprüfen der System-Ergonomie
- Systemanpassung
- Ggf. Qualifikation der Benutzer_innen

SCHRITT 1: IST-ANALYSE

Mit der Nutzungskontextanalyse wird ermittelt, welche Aufgaben von welchen Benutzern unter welchen Bedingungen mit der neuen Software zu erledigen sind.

- Aufgaben: Was sind die typischen Aufgaben bei einem regulären Arbeitsablauf? Welche Aufgaben müssen besonders oft erledigt werden? Welche Ausnahmen gibt es? Welche Verbindungen zwischen verschiedenen Aufgaben gibt es?
- Benutzer: Welche Fähigkeiten, Erfahrungen und Bedürfnisse haben die zukünftigen Benutzer? Gibt es große Altersunterschiede? Gibt es körperliche Beeinträchtigungen?
- Rahmenbedingungen: In welchem Umfeld werden die Aufgaben mit dem System erledigt? Wird das System bei unterschiedlichen Witterungsbedingungen eingesetzt? Sind Kunden, Patienten u.a. bei der Benutzung anwesend? Gibt es besondere Sicherheitsanforderungen?

SCHRITT 3: REALISIERUNG

Für die Realisierung sollten Sie auf Messen, im Internet oder in Fachzeitschriften nach Anbietern recherchieren und ausführliche Systembeschreibungen anfordern – wenn möglich, sollten Testversionen genutzt werden.

- Vergleichen Sie die einzelnen Angebote mit Ihren Anforderungen.
- Legen Sie dazu eine Tabelle an, in die Sie für jedes Angebot eintragen, inwiefern es die einzelnen Anforderungen erfüllt.
- Prüfen Sie, ob es Mindestanforderungen gibt, die in jedem Falle erfüllt sein müssen.
- Entscheiden Sie sich für das Angebot, das Ihre (wichtigsten) Anforderungen am besten erfüllt. Wenn möglich, sollten Sie nicht den gesamten Betrieb von einem Tag auf den anderen auf ein neues System umstellen.
- Prüfen Sie, ob es Teilprozesse gibt, anhand derer der Umgang mit dem neuen System erprobt und geübt werden kann.
- Informieren und schulen Sie die Mitarbeiter, die künftig mit dem neuen System arbeiten werden.

SCHRITT 2: SOLL-KONZEPTION

Bei der Soll-Konzeption erfolgt eine „Übersetzung“ der Ergebnisse der Nutzungskontextanalyse in Anforderungen an das System. Anschließend wird eine Rangordnung der Anforderungen hinsichtlich ihrer Wichtigkeit gebildet. Folgende Fragen sollten dabei gestellt werden:

- Wie soll die Arbeitsweise mit dem neuen System aussehen?
- Welche bisherigen Abläufe müssen erhalten bleiben?
- Welche Abläufe sollen künftig besser sein?

SCHRITT 4: OPTIMIERUNG

Arbeitsaufgaben und Benutzer können sich ändern. Prüfen Sie deshalb auch nach der erfolgreichen Implementierung regelmäßig, ob das System noch alle Anforderungen erfüllt.

- Sammeln Sie systematisch Benutzungsprobleme, beispielweise indem Sie die Benutzer befragen.
- Erarbeiten Sie daraus Vorschläge für Systemanpassungen oder Konzepte für Schulungen.

www.kompetenzzentrum-usability.digital

Anforderungen definieren Produkte vergleichen

PROBIEREN SIE ES AUS.

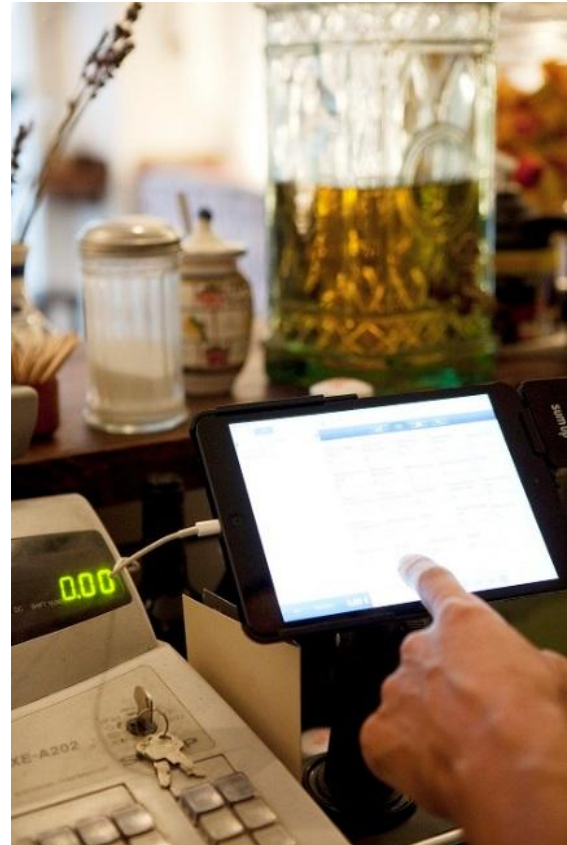
Stellen Sie sich vor, Sie möchten für einen Biergarten ein mobiles Kassensystem anschaffen. Sie kennen die Aufgaben (u.a. Bestellungen aufnehmen, Rechnung erstellen, Abkassieren), die Benutzer (gelernte und ungelernete Servicekräfte unterschiedlichen Alters) und die Rahmenbedingungen (lange Laufwege, Open Air, Interaktion mit Kunden).

Welche Anforderungen an das System lassen sich daraus ableiten?

Hier ein paar Beispiele:

- Es gibt ältere Benutzer mit Sehschwäche, daher sollte das Display nicht zu klein und die Schriftgröße individuell anpassbar sein.
- Es gibt Aufgaben, die sehr häufig erledigt werden müssen, z.B. das Teilen der Rechnung, wenn Gäste in Gruppen einzeln zahlen möchten. Die Software sollte diese Funktion besitzen und sie sollte schnell und einfach erreichbar sein.
- Das System wird im Freien eingesetzt. Es sollte daher wetterfest sein und das Display muss auch bei Sonnenschein gut ablesbar sein.
- Was noch...?

Prüfen Sie zum Schluss, ob Sie wirklich an alles gedacht haben. In der Praxis sollten unbedingt die künftigen Anwender bei dieser Prüfung dabei sein.



Wie findet man das richtige Produkt?

Wenn Sie alle Anforderungen gesammelt haben, können Sie am Markt nach dem Produkt suchen, das am besten zu Ihnen passt.

Recherchieren Sie mittels Fachzeitschriften, Messen oder im Internet.

Prüfen Sie für jedes gefundene Produkt, inwiefern es Ihren Anforderungen entspricht. Hilfreich dabei ist eine tabellarische Gegenüberstellung, wie sie im Beispiel unten dargestellt ist.

Anbieter	Anzeige individualisierbar?	Rechnung teilen möglich?	Wetterfeste Hardware?	Preis
Gastroprofi	nein	ja	ja	ab 35 € pro Monat
6Sweets	ja	ja, aber nur in der Premiumversion	nur durch Zusatzhülle	Basisversion gratis, Premiumversion 19 € pro Monat
Ordercat	ja	ja	nur durch Zusatzhülle	Basisversion gratis, Premiumversion 39 € pro Monat

Beispiel für eine Übersicht zu den Ergebnissen der Marktrecherche (Angaben sind fiktiv)