

Software ist für Menschen da

PRAXIS. Viele Mitarbeiter nutzen privat bessere und leichter bedienbare Hard- und Software als im Unternehmen. Darauf müssen Arbeitgeber reagieren.

Von **Ralf Gräßler**

Ein Szenario, das immer häufiger im Unternehmenskontext vorkommt: Ein junger Mensch, der sonntags seine X-Box mit Gesten steuert und nebenher I-Tunes bedient, findet montags im Büro den klassischen Desktop-PC vor, dessen USB-Port zur Sicherheit mit Heißkleber verschlossen wurde. „Der ist doch sofort weg, da muss sich keiner wundern“, erklärt Professor Jan Borchers, Inhaber des Lehrstuhls Medieninformatik und Mensch-Computer-Interaktion an der RWTH Aachen. „Eine Unternehmens-IT, mit der Mitarbeiter gerne und gut arbeiten, ist für Arbeitgeber momentan ein Qualitätsmerkmal, das ihnen Vorsprung im Arbeitsmarkt verschafft“, weiß er.

Privatleute sind besser ausgerüstet

Das Erstaunliche an diesem Szenario: Zum ersten Mal in der Geschichte von IT nutzen Verbraucher bessere Produkte als Unternehmen. Die Consumer-Elektronik hat die Führerschaft übernommen, wenn es darum geht, Ergonomie und Anwenderfreundlichkeit von Software zu definieren.

Die Firmen müssen reagieren. Sie werden getrieben, ihre Systeme von der Unternehmenszentrierung hin zur Anwendersicht zu entwickeln. Die Mitarbeiter wollen ihre Ansprüche an IT selbst definieren, ihr privates Nutzerverhalten auf Businessanwendungen übertragen. Zur Not bringen sie ihre bevorzugten Arbeitsmittel mit ins Büro (Bring your own device, kurz BYOD). In den USA nut-

zen laut Studien bereits über 50 Prozent der Mitarbeiter eigene Technologie und/oder das Smartphone für berufliche Zwecke. Damit dringen Innovationen, die eigentlich aus dem Konsumentenbereich kommen, ins Unternehmensumfeld ein und machen das möglich, was die neuen Arbeitnehmergenerationen als selbstverständlich erachten: die immer größere Vermischung von Privat- und Berufsleben. Diese Entwicklung wird auch als Consumerization bezeichnet.

Umstellung zur People Software

Seit Jahrzehnten ist HR-Software für Unternehmen gemacht worden. Sie diene dazu, regelkonform zu arbeiten oder Gehälter pünktlich zu bezahlen. Aktuell werden die Systeme im Sinne einer Gesamt-HR ausgebaut, die Routinen unterstützt und wertschöpfende Prozesse wie Bildungs-, Kompetenzmanagement oder Recruiting begleitet. Wie überall in den Unternehmen ist diese Software entwickelt worden, um Daten zu erfassen, zu sammeln, auszuwerten und bereit zu

Seit Jahrzehnten wurde HR-Software für Unternehmen gemacht. Neue Softwaregenerationen sollten jetzt Mitarbeitern helfen, ihren Job besser auszuführen.

stellen. Aber sie ist nicht dafür gemacht, den Mitarbeitern dabei zu helfen, ihren Job besser zu machen.

Genau das wird und muss sich jetzt ändern. Die neuen Softwaregenerationen sind anders, denn sie sind für Menschen gemacht. Damit werden die Software-Anbieter vor eine ganz neue Herausforderung gestellt: Nicht nur die Personaler, sondern alle Mitarbeiter und Beteiligten müssen HR-Software bedienen können. Ein Bewerber im Erstkontakt mit dem Unternehmen ebenso wie ein Projektleiter auf der Suche nach dem passend qualifizierten Teammitglied, ein Mitarbeiter beim Abruf seiner aktuellen Gehaltsdaten ebenso wie ein Manager beim Zusammenstellen der aktuellen Personalkennzahlen.

Sieben Prämissen

Bei der Anpassung der Prozesse auf die neue Anwenderzentrierung müssen Unternehmen folgendes beachten:

- Einfacher Zugang zu Informationen: Die Cloud macht es möglich, dass der Konsument Musik, Fotos und Information überall beziehen und teilen kann. Warum soll er im Büro auf diesen Komfort verzichten?
- Durchgängigkeit: Kein Mitarbeiter ist mehr bereit, gleiche Daten an mehreren Stellen zu pflegen oder sich beim Wechsel zwischen Anwendungen auf verschiedene Oberflächen und Funktionen einzustellen.
- Collaboration: Es gilt das Prinzip des „weltweiten Wissens“, das im Internet geteilt wird. Unter dem Leitbegriff „open innovation“ kommt Wissen von dort, wo



Der Walkman hat in Sachen kinderleichte Bedienung Zeichen gesetzt. Drei Tasten genügen.

es am aktuellsten und am leichtesten verfügbar ist. Unternehmen öffnen ihren Innovationsprozess und nutzen das gesamte Wissen der Außenwelt.

- **Transparenz:** Die Öffnung der Unternehmen nach außen verlangt auch die Öffnung im Inneren. Kommunikation und Information werden transparent bis auf Managementebene. Leistung wird durch Vertrauen gefördert, verlangt aber auch Vertrauen. Dazu passen modern Systeme, die einfachen Überblick geben, in der Benutzerführung ebenso wie in der Bereitstellung von Informationen und Kennzahlen.

- **Datenschutz:** Unternehmen benötigen neue Datenschutzkonzepte, die einen sicheren, offenen Wissensaustausch auf breitestmöglicher Basis ermöglichen und die auch die Nutzung privater Geräte (BYOD) ermöglichen.

- **Empowerment:** Moderne Technologie ermöglicht die eigenverantwortliche Ausgestaltung von individuellen Arbeitswelten. Immer mehr Aufgaben von HR werden von den Mitarbeitern selbst erledigt. Self Services weisen den Weg.

- **Nutzerfreundlichkeit:** Lösungen sind sofort und intuitiv bedienbar. Sie müssen den Bedienkomfort, den Anwender aus dem privaten Umfeld kennen, adaptieren.

Nutzerfreundliche Software

Hatten Sie als Kind einen Kassettenrekorder? Und wenn ja, hatten Sie je-

mals Probleme, ihn zu bedienen oder die Bedienung zu verstehen? Da gab es „Play“, „Vor“, „Zurück“ und – in rot – „Record“. Das ist das Prinzip der Usability – kinderleichtes, intuitives Begreifen der Funktionen eines Gegenstands oder einer Software. Nach Jahrzehnten der Überfrachtung von Technologie hält das Prinzip wieder Einzug in unsere Alltagstechnologie – ob bei Smartphone oder Mikrowelle. Steht Usability im Consumerbereich vor allem für Spaß, helfen Usability-Konzepte im Unternehmen in erster Linie dabei, die Aufgaben besser und einfacher zu erledigen.

Usability-Konzepte für HR-Software folgen zunächst den gleichen Regeln wie in der Consumer-Elektronik: Einfachheit statt Überfrachtung, sinnvolle Anordnung der Funktionen sowie deren Sichtbarkeit und Eindeutigkeit. Ein Feedback zu Eingaben erfolgt optisch, haptisch oder akustisch. Auch die Konsistenz in der Bedienlogik sowie die Möglichkeit zum Dialog statt der Vorgabe starrer Lösungen zeichnen Usability aus, zu guter Letzt Fehlertoleranz sowie Fehlervermeidung. Beispielsweise stellen die meisten Anwendungen Menüeinträge, die gerade nicht sinnvoll sind, in grau und nicht auswählbar dar. Dies ist hilfreicher, als den Benutzer erst einen Eintrag auswählen zu lassen und dann eine Fehlermeldung zu generieren. Im besten Fall antizipiert die Lösung den



KABA®

ERP-Lösungen aus einer Hand

Mit mehr als 1.400 Installationen ist Kaba der führende Hersteller für Sub-Systeme für Zeiterfassung, Zutrittskontrolle und Betriebsdatenerfassung für SAP®.

Kaba-Lösungen sind

- ... vollständig in Ihr SAP-System integriert
- ... laufen automatisch im Hintergrund
- ... sind technologisch immer up-to-date

Vertrauen Sie auf mehr als 20 Jahre Erfahrung im SAP-Markt.



Kaba GmbH
Philipp-Reis-Straße 14
63303 Dreieich
Telefon +49 6103 9907-0
info.de@kaba.com

www.kaba.de

nächsten Schritt des Anwenders und bietet die entsprechenden Menübausteine und Hilfen an.

Anwender und Anwendung müssen zusammenpassen

Die Kernregel im Unternehmensumfeld: Es gibt keine allgemeingültige Usability. Effektivität, Effizienz und Zufriedenheit hängen davon ab, dass Anwendung und Anwender zusammen passen. Wie ist die Aufgabe, welches Vorwissen besteht und in welchem Kontext steht die Aufgabe? Nicht jeder User, nicht jede Transaktion benötigt jedes Mal die gleichen Prozessschritte. Nicht jede Aufgabe lässt sich durch Modernisierung verbessern, das wird jeder bestätigen, der die Auswahl zwischen Tastatur und Smartphone-Display beim Schreiben einer Nachricht hat.

Die meisten Unternehmen haben nicht das nötige Wissen oder die Ressourcen, um solche Konzepte zu entwickeln oder beim Einkauf von HR-Software deren Usability testen zu können. Professor Jan Borchers hat dazu einen eigenen Lehrstuhl für Medieninformatik an der RWTH Aachen, auch spezialisierte Anbieter leisten hier wertvolle Hilfe. In aufwändigen Studien wird Anwenderverhalten getestet und typisiert. Daraus werden mit dem Kunden Konzepte entwickelt. Allerdings sehe es im HR-Umfeld momentan (noch) genauso „katastrophal“ aus wie überall im Unternehmensumfeld, sagt Borchers. Er spricht vom „transitiven Missionieren“ und meint, dass zunächst der Softwarehersteller überzeugt werden muss, dann dessen Kunde. Meist entscheidet nämlich noch immer der IT-Leiter und nicht der Anwender. Borchers ist überzeugt: „Usability wird Kernwissen werden für Unternehmen und das ist für uns alle ein Riesengewinn.“ ■



DR. RALF GRÄSSLER ist geschäftsführender Gesellschafter der Veda GmbH.

PRAXISTIPPS

So wird Technik schön und einfach

Die Prinzipien hinter Usability sind allgemeingültig, sie lassen sich auf Consumer-Elektronik ebenso anwenden wie auf HR-Software. Mit folgenden Kriterien sorgen Sie bei Ihren Mitarbeitern für Spaß und Zufriedenheit beim Umgang mit der Technik.

Erstens: Einfachheit. Jede Funktion, die Sie nicht benötigen, macht die Bedienung komplizierter. Fragen Sie sich deshalb: Was ist wirklich die Aufgabe – des Produkts, der Software, der Funktion?

Zweitens: Nutzerorientierung. Die Anwenderfreundlichkeit (Usability) einer Anwendung kann nicht unabhängig vom Anwender bestimmt werden. Wer wird die Software bedienen? Beziehen Sie gegebene oder fehlende Vorkenntnisse, Ausbildungen und Fertigkeiten in die Gestaltung ein und vor allem: Sprechen Sie Klartext und die Sprache der Anwender.

Drittens: Bedienbarkeit. Gestalten Sie Bildschirmlayout, das Graphical User Interface (GUI) und die Interaktion mit dem System nach allgemeingültigen, applikationsübergreifenden Designprinzipien. Dazu gehören:

- **Intuitivität:** Gute Anwendungen halten den Interaktionsaufwand klein und sinnvoll. Sie bieten wenige Fenster, einfachen Überblick und sinnvolle Standardwerte etwa in Drop-Down-Menüs.
- **Gestaltgesetze der Wahrnehmung:** Wir nehmen als zusammengehörig wahr, was auch zusammensteht. Das bedeutet, dass Funktionen dort auffindbar sind, wo sie angewendet werden, und thematisch Zusammengehöriges auch visuell als Gruppe erkennbar ist.
- **Sichtbarkeit und Feedback:** An einem gut gestalteten Gerät erkennt man sofort, in welchem Zustand es sich befindet und welche Funktionen es anbietet. Außerdem liefert solch ein Gerät stets Informationen über getätigte Eingaben zurück – optisch, haptisch oder akustisch. Für die Bedienbarkeit von Software bedeutet das: Funktionen oder Eingabeelemente werden nur dann angezeigt, wenn sie benötigt werden und/oder ausgefüllt werden können. Wiedererkennen statt Erinnern entlastet das Arbeitsgedächtnis. Anwendungen nutzen Gewohnheiten und Erfahrungen zum Beispiel durch natürliche Abbildungen: „Auf“ und „ab“ sind hierarchisch angeordnet. Schieberegler steuern Licht und Lautstärke. Nur wichtige Systemmeldungen dürfen unmittelbare Eingaben verlangen. Der Arbeitsprozess sollte nicht unterbrochen werden.
- **Keine Überraschungen:** Benutzer sollen das System unter Kontrolle haben und nicht von ihm überrascht werden. Ein Negativ-Beispiel ist „Clippy“, die Büroklammer, die immer auftauchte, wenn jemand gerade eine Präsentation vor Publikum gestartet hatte.
- **Konsistenz und Kohärenz:** Ähnliche Eingaben sollten ähnliches Feedback zur Folge haben. Wiederkehrende Aufgaben werden unterstützt, indem Anwender vereinfachten Zugriff auf oft verwendete Funktionen und Objekte haben.
- **Dialog statt Monolog:** Gute Benutzeroberflächen ermöglichen einen Dialog über das Systemverhalten, statt nur eine starre Lösung anzubieten.
- **Fehlertoleranz:** Fehler sind menschlich. Sie gehören zur Benutzung technischer Geräte genauso dazu wie zu unserem sonstigen Leben. Doch Fehler erzeugen Stress. Der Benutzer will den Fehler möglichst schnell beheben und wieder zu seiner eigentlichen Aufgabe zurückkehren. Die oben stehenden Usability-Prinzipien können viele Fehler vermeiden.

Viertens: Denken Sie Prozesse immer ganz zu Ende. Auf diese Weise vermeiden Sie unnötige Aktion und Interaktion, Fehl- oder Doppelvorgaben und schaffen Aktualität und Transparenz.



Global denken – regional handeln: Personalmanagement der Zukunft

Raimund Becker

Vostandsmitglied | Bundesagentur für Arbeit



The design and decay of creative cultures – How ideas die in the contemporary corporation

Alf Rehn

Business Thinker

powered by The London Speaker Bureau

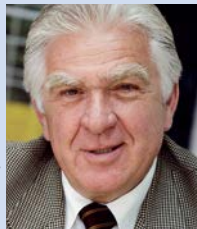


The future of the 21st century mind: The impact of current technology on corporate health and well being

Baroness Susan Greenfield CBE

Neuroscientist

powered by The London Speaker Bureau



Are you ready for workplace democracy?

Les Hayman

Chairman | Hunite, NL

powered by Haufe Gruppe



Männer, Machos, Machrituale. Können Frauen die Arbeitswelt verändern?

Bascha Mika

Chefredakteurin | Frankfurter Rundschau



Lebensbrüche. Vom Wert des Scheiterns

Roger Willemsen

Publizist und ehem. Fernsehmoderator

Zukunft Personal

14.-16. Oktober 2014 | koelnmesse

Eingang Süd | Halle 2.1, 2.2, 3.1, 3.2

Mit mehr als: 16.000 Fachbesuchern, 650 Ausstellern
220 Vorträgen & Diskussionen und 6 Themenreihen



Europas größte Fachmesse für Personalmanagement

www.zukunft-personal.de

#ZP14



Besucherregistrierung:



Sponsoren



Partner



Hauptmedienpartner

