

Usability-Professionals: honoriert von Anbietern und Anwendern

Hightech für Nutzer maßschneidern ist ihr Job. Damit liegen Usability-Experten künftig richtig. Denn immer mehr Unternehmen erkennen, wie wichtig Nutzungsqualität für ihre Verkaufszahlen ist.

Benutzerfreundlichkeit („Usability“) gewinnt in der Software- und Hardware-Entwicklung an Bedeutung, die Zahlen der Usability-Spezialisten steigen an. Einer von ihnen ist Andreas Lehmann aus München. „Im Augenblick bin ich in zwei Projekte tätig“, kann er berichten. Als „lemisoft“ bietet er für Beratung und Analyse der Ergonomie, unabhängig von Systemplattformen. Bei der Implementierung liegt sein Schwerpunkt auf klassischen Desktop-Systeme wie Microsoft Windows, Apple Mac OS X und Linux, Web-basierten Oberflächen in HTML, JavaScript und Java sowie kompakten Oberflächen für Handheldsysteme. Die Implementierung erfolgt in den gängigen Programmiersprachen wie C, C++, C#, Java, Objective-C mit den entsprechenden Bibliotheken. Langjährige Entwicklungs- und Programmiererfahrung ergänzt gestalterisches Fingerspitzengefühl. „Zuhören und Beobachten können, mit den Verantwortlichen konstruktive Gespräche führen, Vermittler zwischen Techniker, Produktmanager und vor allem Endnutzer“, beschreibt Andreas Leh-

mann notwendige Softskills.

Wettbewerbsfaktor

Usability-Professionals wie der Münchner Lehmann sind Fachleute, die etwas von der Nutzungsqualität der Produkte verstehen. Hersteller sehen verstärkt einen Wettbewerbsfaktor darin, die Belange der Nutzer nicht nur zu kennen, sondern auch mit geeigneten Methoden für die Arbeitsplätze der Nutzer gebrauchstaugliche Produkte zu schaffen - ohne ständigen Ärger über „die Technik“.

Viele Bezeichnung für diese Tätigkeit

„Usability Professionals nennen sich Usability Engineers, Usability Consultants, Design Planer, Informationsarchitekten, User Interface Manager, User Experience Manager, Software-Ergonomen oder Interaktionsdesigner“, meint Andreas Beu, Präsident des German Chapters der Usability Professionals' Association (GC UPA). „Sie sind 35 Jahre alt und arbeiten als Angestellte oder Freiberufler. Sie

haben Psychologie, Informatik oder Design studiert, aber nur jeder sechste von zehn gibt an, Fertigkeiten im Bereich Usability durch das Studium erworben zu haben. Und sie bilden sich engagiert weiter.“ Wie der Berufsverband der deutschen Usability-Spezialisten

Usability Events

Das nächste Ereignis für Usability-Spezialisten steht schon vor der Tür: Making It Easy! Unter diesem Motto findet am 3. November 2005 der World Usability Tag in München statt. Rund um den Globus sollen durch regionale Veranstaltung das Thema „Usability“ in das Bewusstsein der Öffentlichkeit gebracht werden. Dieses Jahr liegt der Fokus auf e-Government und den damit verbundenen Applikationen. Die Aktivitäten sollen sich wie eine Welle von Ost nach West bewegen. Das Ziel ist eine Abschlussveranstaltung, die im Rahmen der Konferenz „DUX 2005“ in San Francisco stattfinden wird.



Freiberufler Andreas Lehmann: „Vermittler zwischen Techniker, Produktmanager und vor allem Endnutzer sein.“

recherchierte, nutzen Usability-Tätigkeiten vor allem Branchen wie IT (70 Prozent), Dienstleistungen (60 Prozent) und Industrie (46 Prozent). Dort werden Usability-Dienstleistungen vorwiegend für grafische Benutzungsoberflächen (Graphical User Interfaces, GUIs), Web Interfaces und für mobile Geräte (Mobile Devices) erbracht.

In mehr als einem Bereich tätig

Viele Usability-Spezialisten sind in mehr als einem Bereich tätig. So liegen GUI und Web bei 79 Prozent eng beisammen, der zwischen GUI und Mobile Devices bei immerhin 56 Prozent. Ebenfalls hoch ist der Zusammenhang zwischen Nichtgraphischen User-Interfaces und Hardware (77 Prozent), sowie zwischen Nichtgraphischen User-Interfaces und Mobile Devices (62 Prozent).

Leistungen von Usability-Spezialisten

Je nach Angebotsspektrum kann sich die Leistung von Usability-Dienstleistern von einer Gebrauchstauglichkeitsprüfung über Design, Programmierung, Projektentwicklung, technische Dokumentation sowie weitere Aufgabengebiete erstrecken. Am häufigsten werden Leistungen im Zusammenhang mit einer Produktentwicklung erbracht. Dabei sind Nutzer-, Aufgaben- und Kontextanalysen durchzuführen und daraus Anforderungen abzuleiten, Prototypen und Nutzungsoberflächen zu entwickeln und zu prüfen. Nutzer sind eingebunden und eventuell werden auch Marktforschungsaspekte berücksichtigt. Das Aufgabenfeld der Usability-Spezialisten kann eine Zusammenarbeit mit technischen Schriftstellern und eine Prüfung der Dokumentation mit umfassen.

Enge Abstimmung

Um, wie bei nutzerorientiertem Design gefordert, die Anforderungen aller Betroffenen (nicht nur der Nutzer) einzubeziehen und zu berücksichtigen, muss eine Abstimmung stattfinden, die Usability-Spezialisten nicht allein bewerkstelligen können. Die Abstimmung erfordert eine Absprache aller Projektbeteiligten und deshalb eine entsprechende Projektorganisation.

Usability ist mehr als die Kenntnis einer bestimmten Fachdisziplin,

wie Informatik oder Arbeitswissenschaften. Das GC-UPA geht daher anders vor. „Hier steht die Tätigkeit als Usability Professional im Vordergrund. Die Fachdisziplin ist zweitrangig. Wir sind der Meinung, dass nur so Interdisziplinarität wirklich entstehen kann. Und gelebte Interdisziplinarität ist für Usability Engineering unabdingbar“, betont Beu.

Geld in die Hand nehmen

Ein Beispiel gibt die lemisoft. „Für die Beta Systems Software AG in Berlin haben wir die Icons sämtlicher Applikationen überarbeitet und auf ein einheitliches Erscheinungsbild gebracht“, listet Lehmann einige deutsche Referenzen auf, „für das debis Systemhaus



Andreas Beu: „Gelebte Interdisziplinarität ist für Usability Engineering unabdingbar.“

haben wir eine Studie zur dynamischen Anbindung von Niederlassungen, Vertragspartnern und Vertragswerkstätten der Daim-



Dr. Joachim Harloff: „Zielgruppe sind Softwarehersteller, Systementwickler, Anwender und auch Betriebsräte.“

lerChrysler AG an die Firmenzentrale mit dem Schwerpunkt auf effiziente Anwendbarkeit erstellt und für die IXOS Software AG haben wir zusammen mit der übergreifenden Koordination im User Interface Design für die Usability der IXOS 6 Suite und der Client Applikationen in Zusammenarbeit mit der Abteilung User Experience entscheidend verbessert.“ Für solche Projekte bildet er manchmal mit anderen Freiberuflern, abhängig von Anforderungen und Terminplan, eine Arbeitsgruppe.

Tauglichkeit wird geschätzte Qualitätseigenschaft

Die „Tauglichkeit für den Gebrauch“ wird zunehmend als Qualitätseigenschaft auch in Management-Etagen schätzen gelernt. „Das Bewusstsein reift, dafür auch Geld in die Hand zu nehmen“, meint Freiberufler Lehmann. Dies

bestätigen Dr. Joachim Harloff, Geschäftsführer von Soft Use in München, Kunden wie SuSE oder der Energielieferant EWE AG. Zu seiner Zielgruppe zählen weiterhin Systementwickler, Anwender oder auch Betriebsräte.

Für Gesamtaufgabe auch Festpreise

Sie versorgt er mit Kontext-, Nutzer- und Aufgabenanalysen, Expertengutachten und Nutzungstests von Programmentwürfen an. Dazu nennt er übliche Marktpreise: Eine Gebrauchstauglichkeitsprüfung wird im Mittel mit 11.700 Euro, ein Expertengutachten mit 3.200 Euro und eine Aufgabenanalyse mit 5.900 Euro fakturiert. Die nutzerorientierte Erstellung von Prototypen wird mit einem Tagessatz von durchschnittlich 740 Euro berechnet, eine Usability-Beratung mit 100 Euro pro Stunde abgerechnet.

Keine Rabatte auf eigenen „Listenpreis“

Weitere Werte zeigt der „Honorarspiegel für Usability-Dienstleistungen“ der GC-UPA auf. Unabhängig von der Art der Dienstleistung werden den Kunden für Usability-Dienstleistungen im Durchschnitt 82 Euro pro Stunde oder 770 Euro pro Tag zugrunde gelegt. Meist werden Projekte zu einem Pauschalpreis oder einem Aufwandspreis auf Tagesbasis angeboten. Rabatte auf den eigenen „Listenpreis“ sind selten. In Punkto Auftragsvolumen eines Projektes pro Kunde zeich-

nen sich starke Unterschiede ab. Während der kleinste angegebene Wert bei 2.400 Euro liegt, beträgt der höchste Wert 150.000 Euro. Das Mittel pendelt sich bei einem Volumen von 34.300 Euro ein. Die im Honorarspiegel die am häufigsten genannten Dienstleistungen sind Usability Testing, Task Analysen, Expertengutachten und Prototyping.

Expertise auch international honoriert

Nicht nur hierzulande erkennen Unternehmen die Rolle von Usability für bessere Absatzzahlen. Auch im Ausland gilt diese Disziplin mittlerweile als kaufentscheidend. „Detailkenntnisse der Usability-Experten über den inländischen Markt sind gesucht, wenn Mittelständler aus dem Ausland ihre Produkte an deutsche Voraussetzungen anpassen wollen“, meint Andreas Lehmann. „Lehmi“ rät freiberuflichen Kollegen zu aktivem und direktem Marketing. „Denn überall, wo Software mit User Interfaces im Spiel ist, wird diese Expertise honoriert.“ (lo) ■

Links

www.lemisoft.de
www.softuse.com
www.gc-upa.de
www.upassoc.org
www.worldusabilityday.org
www.usabilitynet.org
www1.acm.org/sigs/sigchi/
www.hfes.org
www.dgri.de