

# Usability als wesentlicher Erfolgsfaktor für Unternehmenssoftware

---

Nachdem lange Zeit im Wesentlichen der Funktionsumfang einer Software als relevant für den Markterfolg angesehen wurde, ist inzwischen bei Unternehmen durchaus ein Trend erkennbar, wonach die Usability, also Nutzerfreundlichkeit von IT-Anwendungen, als ebenso wichtig, wenn nicht gar wichtiger angesehen wird. Am Beispiel der Portalsoftware SharePoint wird aufgezeigt, wie Entwicklungen aus dem B2C-Bereich auch relevant für den Businessmarkt geworden sind.

*Arno Hitzges*

„Usability ist das Ausmaß, in dem ein Produkt durch bestimmte Benutzer in einem bestimmten Nutzungskontext genutzt werden kann, um bestimmte Ziele effektiv und effizient und zufriedenstellend zu erreichen.“ (TÜV InterCert, 2014 – Definition nach Norm DIN EN ISO 9241-110)[1]

Als Usability oder auch Nutzerfreundlichkeit bezeichnet man die vom Anwender erlebte Qualität beim Umgang mit einer Software. Wichtig ist, dass dabei Aufgaben so schnell, intuitiv und effektiv wie möglich zu erfüllen sind. Es sollen nicht nur Informationen beschafft, sondern auch verarbeitet und ausgewertet werden. Vor der Erstellung einer Software müssen Analysen erstellt werden, wer der Nutzer ist, welche Aufgaben er mit der Software ausführt und welche Ergebnisse später vorliegen sollen. Von Bedeutung ist auch, dass der Anwender die komplexen und vielschichtigen Prozesse und Workflows dabei nicht wahrnimmt. Dabei müssen die Gesetze der Wahrnehmung, gängige Normen und Richtlinien aber auch die Gewährleistung der Barrierefreiheit beachtet werden. Das sogenannte Usability Engineering ist ein Prozess, der begleitend in jedem Produktlebenszyklus von der Strategieentwicklung, über die Konzeptionierung bis hin zur Umsetzung und Inbetriebnahme einer Softwareanwendung hierzu eingesetzt wird. Dazu werden wissenschaftliche Verfahren wie Umfragen, gezielte Interviews, Cognitive Walkthroughs und Usability-Tests verwendet. [2]

## Usability als Erfolgsfaktor im B2C-Bereich

Das, was im Business-to-Customer(B2C)-Bereich in den letzten zehn Jahren von Apple vorgemacht wurde, nämlich, dass Markterfolg nicht unbedingt durch die beste Funktionalität, sondern vor allem durch eine hohe Benutzerfreundlichkeit und eine intuitive „Easy to use“-Wahrnehmung erreicht werden kann, wird nun zunehmend auch im Bereich der unternehmensinternen Anwendungen spürbar.

Als Apple den iMac, einen erschwinglichen Computer, herausbrachte und der Anwender zehn Minuten nach dem Auspacken online gehen konnte, zeigte sich die innovative und benutzerfreundliche Strategie des Unternehmens. Weitere Produkte wie der iPod folgten. Mit diesem digitalen Musikplayer überzeugte Apple durch wiederum innovatives Design und äußerst einfache Handhabung und wurde zum Marktführer für MP3-Player. Mit der Einführung von Smartphones und mobilen Endgeräten setzte Apple seine Strategie mit dem iPhone und iPad fort.

Neben dem modernen Design sind vor allem die funktionale Einfachheit und die Abgestimmtheit aller Apple-Komponenten als Grundbaustein für den Erfolg verantwortlich. Apple riegelt die Plattformen gegen allzu viele Einflüsse von außen ab, sorgt mit der hohen Qualitätsprüfung im iTunes-Store dafür, dass nur qualitativ gesicherte Apps Zugang zur Plattform finden und der Benutzer ein plattformübergreifendes Bedienkonzept hat. Der Benutzer dankt Apple dies durch die Bereitschaft, wesentliche höhere Preise für diesen Bedienkomfort zu zahlen.

Auch der Vormarsch von Google als Suchmaschine hängt unter anderem mit der einfachen Funktionalität und dem schlichten Auftreten zusammen.



### **Prof. Dr. Arno Hitzges**

*Prof. Dr. Arno Hitzges ist seit Mai 2011 als Professor für Content-Management-Systeme an der Hochschule der Medien tätig. Er begann seine berufliche Laufbahn 1992 am Fraunhofer IAO, wo er den Bereich Information Engineering verantwortete. Seine Arbeiten wurden 1999 mit dem Digiglobe der Deutschen Telekom und der Zeitschrift Fokus ausgezeichnet. E-Mail: kommunikation@stuttgarter-sharepointforum.de Tel.: 0711 / 8923 2634*

Als Google in den Markt kam, waren schon Suchmaschinen wie Lycos oder Yahoo seit mehreren Jahren etabliert und hatten einen technischen Vorsprung. Nichts desto trotz hat Google es nicht zuletzt durch die Einfachheit der Suchanwendung geschafft, hier eindeutiger Marktführer zu werden.

### Usability als Voraussetzung für Akzeptanz im Bereich Unternehmenssoftware

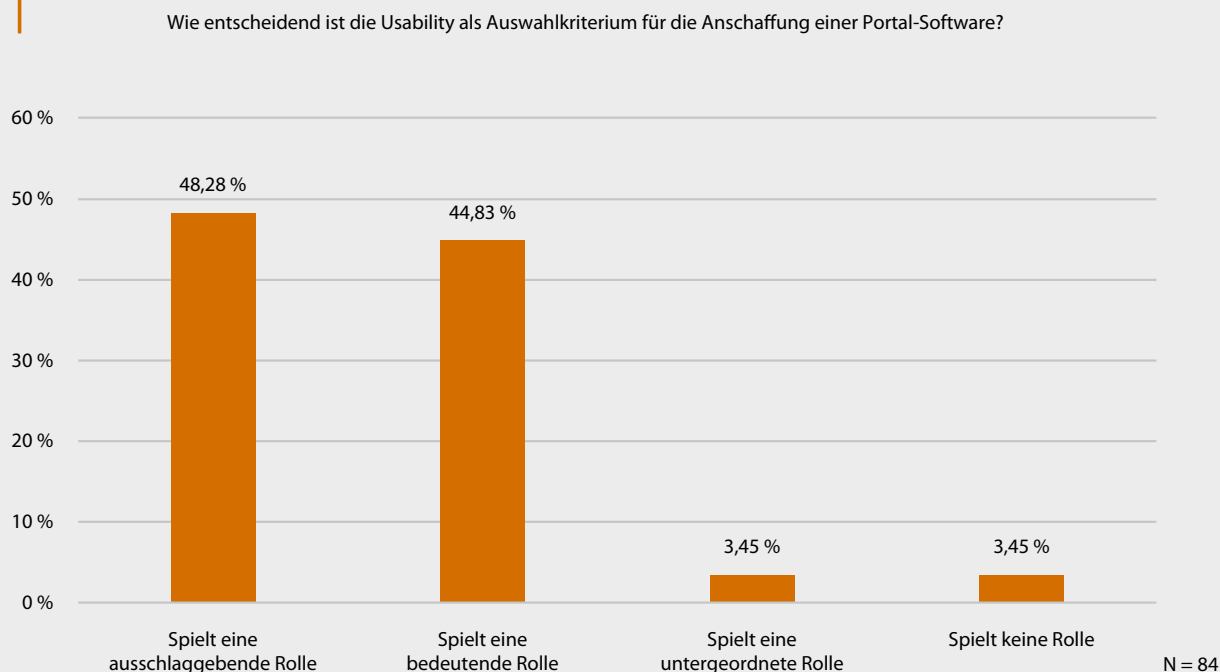
Letztlich ist die Realisierung einer nutzerorientierten Form einer Unternehmenssoftware der wichtigste Grund für die verbesserte Akzeptanz der Software durch die Anwender und unterstützt somit eine erfolgreiche Einführung der Software in Unternehmen. Der Markt von Unternehmenssoftware ist nicht kleiner, aber spezieller als der von Consumer-Produkten, sodass ein Produkt mit positivem Ruf, der durch eine höhere Akzeptanz gewährleistet wird, im Markt erfolgreicher sein wird. Die Qualität als Grundlage einer jeden Unternehmenssoftware kann als Voraussetzung angenommen werden, da der Benutzer effektiv und effizient seine

Aufgaben bewältigen muss. Die Qualität kann darüber hinaus die Produktivität steigern und am Markt ein Alleinstellungsmerkmal darstellen. [3] Diverse Analysen (unter anderem Anwenderbefragungen zur Akzeptanz von Software, wie die „Anwenderstudie SharePoint 2015“ [4]) zeigen, dass die Bedienbarkeit ein wesentlicher Faktor für die Akzeptanz von Software im Unternehmen darstellt. In der Studie der Hochschule der Medien (HdM) wird belegt, dass Usability das ausschlaggebende Kriterium für die Auswahl von Portalsoftware ist.

### Usability am Beispiel Microsoft

Microsoft setzt hier auf einen einheitlichen „Information-Worker-Arbeitsplatz“ der eine komplett integrierte Lösung der Office-Umgebung (Word, XLS, Outlook) mit Kommunikationsplattformen wie zum Beispiel Skype for Business bis hin zur integrierten Datenbankanwendung im Bereich CRM setzt. Durch die Verlagerung der kompletten Anwendungen auf eine vereinheitlichte Infrastruktur-Plattform Azure in der

**Abb. 1 Usability als Auswahlkriterium für die Anschaffung einer Portal-Software**



Quelle: eigene Darstellung

Cloud wird das einheitliche „Look and Feel“ beziehungsweise die einheitliche User-Experience noch verstärkt. Exemplarisch wollen wir die Ergebnisse der SharePoint-Anwenderstudie 2015 von der HdM beleuchten.

SharePoint ist die bestverkaufte Unternehmenssoftware von Microsoft der letzten Jahre, hat sich aber lange in der tatsächlichen Akzeptanz beim Endanwender schwergetan. Gründe sind nicht zuletzt in dem riesigen Funktionsumfang und der damit verbundene Komplexität der Software zu finden. Erst mit der Version 2010 wurde der Fokus weg von immer neuer Funktionalität hin auf die Verbesserung der Usability gerichtet. Zunehmend werden seither erfolgreiche Konzepte aus dem B2C-Bereich übernommen. In der Studie wird belegt, dass Usability das ausschlaggebende Kriterium für die Auswahl von Portalsoftware ist.

### Usability als Auswahlkriterium

Wie entscheidend ist die Usability als Auswahlkriterium für die Anschaffung einer Portal-Software? Diese Frage beantworteten insgesamt 84 Probanden (siehe **Abbildung 1**). Für die meisten Probanden spielt das Thema Usability „eine ausschlaggebende Rolle“ bei der Anschaffung einer Portal-Software. Insgesamt 48,28 Prozent der Probanden wählten diese Antwort. Weitere 44,83 Prozent gaben an, dass Usability zwar kein Hauptkriterium darstelle, aber immerhin eine „bedeutende Rolle“ einnehme. Nur für sehr wenige Probanden, jeweils 3,45 Prozent der Befragten, spielt Usability entweder eine „untergeordnete“ oder „keine Rolle“.

Aus diesen Angaben kann geschlossen werden, dass die Usability einen der wesentlichen Faktoren bei der Auswahl und Anschaffung einer Portal-Software darstellt. Für viele wird Usability sogar das wichtigste Kriterium sein. Dies liegt vor allem daran, dass für viele Mitarbeiter und Kunden eines Unternehmens die Oberflächengestaltung sowie die Einfachheit der Navigation ein wesentlicher Faktor der Akzeptanz eines Portals sind. Allgemein kann ein Trend zu mehr Zufriedenheit bezüglich der Bedienbarkeit der Portalsoftware SharePoint festgestellt werden. Im Vergleich zur Erhebung aus dem Jahre 2013 sind deutlich weniger kritische Äußerungen festzustellen. Immerhin sieht auch fast die Hälfte der Befragten (48,3 Prozent) das Thema Usability als ausschlaggebend für die Auswahl von Portal-Software.

Insgesamt beurteilen inzwischen 51 Prozent der Befragten die Benutzerfreundlichkeit von SharePoint als mindestens gut. Dies ist vor allem den Verbesserungen der Version SP 2013 geschuldet (siehe **Abbildung 2**).

### Zusammenfassung

- Bedingt durch die Entwicklungen im B2C-Bereich steigt die Erwartungshaltung der Anwender auch an Businessapplikationen.
- Usability wird zunehmend als wichtiger Faktor für den Erfolg von Software auch im Unternehmen wahrgenommen.
- Ein starker Fokus auf Benutzerakzeptanz und die frühzeitige Entwicklung von anwendungsspezifischen Gestaltungsrichtlinien sichern Ihre Softwareinvestition nachhaltig ab.

Die wachsende Zufriedenheit zeigt sich auch in der geringen Anpassungsquote. So kommen kleinere Unternehmen zu rund 85 Prozent mit einem Basis-Customizing aus. Größere Unternehmen leisten sich immerhin zu knapp 30 Prozent umfassendere Anpassungen (siehe **Abbildung 3**).

Auch im internationalen Bereich werden diese Werte bestätigt. Laut AIIM benötigen ca. 36 Prozent zusätzliche 3rd-Party-Erweiterungen.

Besonders gut wird vor allem die Suchfunktionalität bewertet. Immerhin bewerten rund 77 Prozent die Suche als sehr gut (36 Prozent) und gut (41 Prozent).

Im Bereich Suche ist vermutlich am besten zu erkennen, wie Microsoft durch zahlreiche Adaptionen aus dem B2C-Bereich die Userexperience im SharePoint verbessert hat. Ob durch eine Google-ähnliche Präsentation der Suchergebnisse oder durch eine vielfältige Unterstützung bei der Sucheingabe (zum Beispiel durch Vorschläge für die Suchanfragen) oder durch die Aufteilung der Suchergebnisse gemäß der durchsuchten Bereiche (Everything, People, Conversations, Videos etc.) fast alle Verbesserungen zielen auf einen höheren Bedienkomfort ab.

### Usability in anderen Lösungen und weitere Microsoft-Strategien

Auch bei anderen Lösungen von Microsoft, zum Beispiel bei Microsoft Dynamics CRM als CRM-System und Microsoft Dynamics NAV als ERP-System, stehen neben den Themen Cloud-Strategien und mobile Anwendungen auch Aspekte für Nutzerfreundlichkeit im Vordergrund.

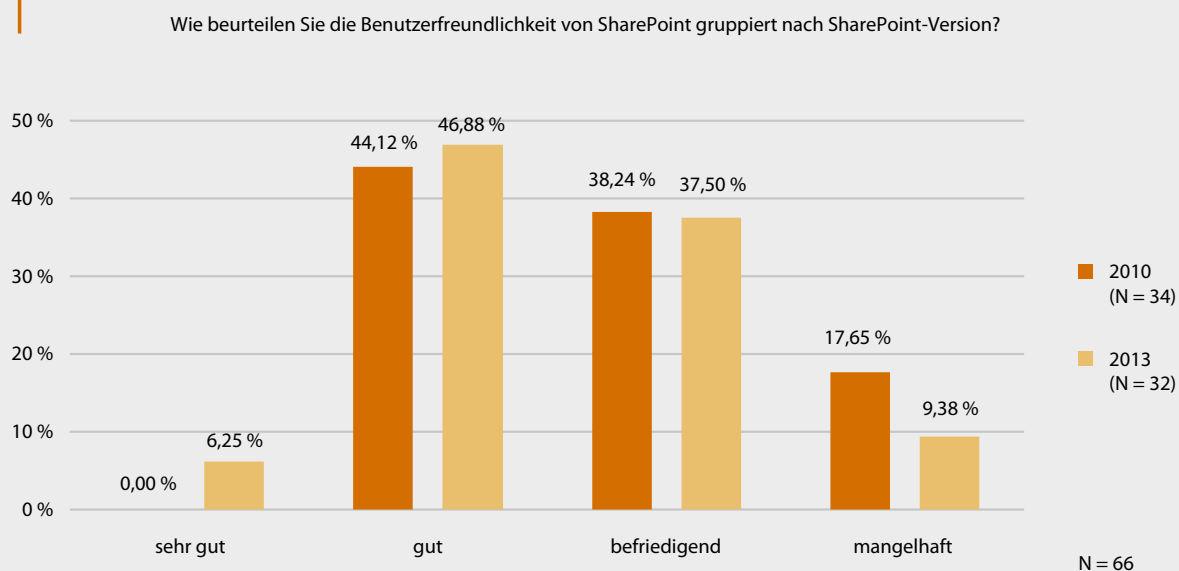
Die Erweiterungen von Dynamics NAV 2015 steigern für den Anwender die Benutzerfreundlichkeit und erleichtern da-

mit das Arbeiten mit dem ERP-System. Die sogenannten Stapel ermöglichen es dem Anwender, im Rollcenter mehr Kontrolle zu erhalten und auch Grenzwerte festzulegen. Werden diese überschritten, ändern sich die Farben der Balken am oberen Rand des Stapels. Aufgaben, die damit durch die Hervorhebung markiert sind, können besonders beachtet, priorisiert und bearbeitet werden. Außerdem wird das Menü in Dynamics NAV immer benutzerabhängig angezeigt, so dass nur noch die Menüpunkte angezeigt werden, die in Abhängigkeit von den zugewiesenen Berechtigungen auch wirklich ausgeführt werden können. Weiterhin lassen sich Felder als eingaberelevant kennzeichnen, dies geschieht durch einen roten Stern. Es sind jedoch keine Pflichtfelder im eigentlichen Sinne, so dass auch keine Warnung erscheint, falls keine Eingaben gemacht werden. [6]

Nach der von Steve Ballmer eingeführten Ausrichtung des Microsoft-Konzerns als Devices and Services Company lautet die neue Vision: Mobile first, Cloud first. Hierzu wird neben dem Client-Betriebssystem und MS Office vor allem die am Benutzer orientierte Cross-Plattform-Strategie von Microsoft deutlich. Im Zentrum steht der Mensch, der sich auf unterschiedlichen Plattformen zwischen Beruf und Frei-

zeit bewegt. Neben dem Windows-Phone hat sich vor allem auch das Tablet, das Surface 3 und Surface 4, inzwischen richtig gut entwickelt. Es ist zwar eher für den Geschäftsbereich von Bedeutung, also keine Konkurrenz für das iPad, aber dient dieser Strategie. Die Bedienung des Surface 1 war noch wirklich schwierig, so hat das Starten der Kacheln nicht immer einwandfrei funktioniert und es hat häufig mitten beim Einsatz einen Neustart und eine Aktualisierung durchgeführt. Die Handhabung des Surface 3 war da schon wesentlich angenehmer und die Bedienbarkeit war deutlich besser, so dass auch die Absatzzahlen bei Microsoft deutlich höher ausgefallen sind. Mobile Plattformen (Windows 10 auch für das Smartphone), Office-Apps für das Smartphone und CRM-Apps für das Smartphone sind dieser Strategie geschuldet. Das Endgerät bei Microsoft, das Windows-Smartphone, ist zwar sicher von Bedeutung, aber die eigentliche Intelligenz liegt in den Lösungen und deren Know-how in der Cloud. Microsoft hat sich durch die eigenen Rechenzentren und den umfassenden Service in den letzten Jahren zu einem wichtigen Anbieter entwickelt. Hinzu kommen die zahlreichen Services, wie Office 365, Skype, Outlook.com oder Yammer, die Microsoft in den eigenen Rechenzentren betreibt.

**Abb. 2 Benutzerfreundlichkeit von SharePoint, gruppiert nach SharePoint-Version**



Quelle: eigene Darstellung

## Usability bei SAP und IBM

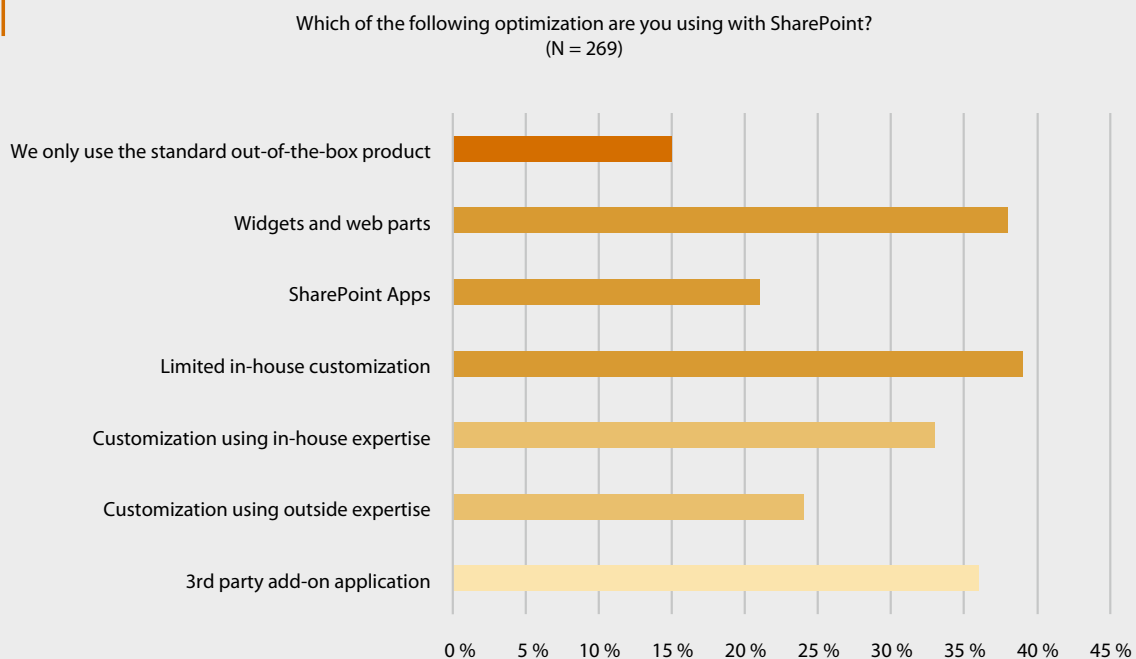
SAP hat es sich zum Ziel gemacht, Komplexität in den eigenen Produkten, aber auch im Unternehmen selbst zu bekämpfen. Ein Beispiel ist die SAP Cloud-Finanzsuite. Mit der Datenbank SAP Hana und der eigenen Cloud-Kompetenz glaubt SAP, seine Bemühungen umsetzen zu können, und sieht sich gegenüber Konkurrenten wie Oracle im Vorteil.

Simple Finance ist ein Beispiel, in dem SAP seine Finanzbuchhaltung auf SAP Hana und in die Cloud gestellt hat. Das führt dazu, dass Verantwortliche in Unternehmen die Funktionen für Planung, Analyse, Risikomanagement und Buchhaltung als Managed Service und im Abonnement nutzen können. Dabei können Monatsabschlüsse von Batch- auf Echtzeit-Bearbeitung umgestellt werden. Ein großer Vorteil: Anwender müssen nur eine Datenquelle bearbeiten, denn alle wichtigen Daten liegen in Hana. Weitere Errungenschaften sind: Die Reporting- und Analysefunktion kann als Self-Service genutzt werden, durch Predictive Analysis können

Planungen ergänzt werden und trotzdem die Finanzsuite in der Cloud steht, kann sie auch als Einzellösung genutzt werden. Als Kunden sieht die SAP zunächst große Unternehmen. Die Arbeit der Endanwender mit Programmen wie Simple Finance wird erleichtert und komfortabler gemacht durch die Entwicklung von Fiori und Screen Personas. Fiori ist eine Sammlung von Nutzeroberflächen in Form von Apps, mit denen sich die SAP Software-Tools einfacher bedienen lassen sollen. Mit Screen Personas haben Anwenderunternehmen die Möglichkeit, die SAP-Software zu personalisieren. [7]

Auch bei IBM sind Schritte für mehr Benutzerfreundlichkeit zu erkennen. Am Beispiel der Enterprise-Content-Management-Lösung: Mit IBM Content Navigator soll der Forderung der IT-Führungskräfte nach einer kostengünstigen, einfach einsetzbaren und optimalen Benutzererfahrung entgegengekommen werden. Ein Gartner-Bericht vom August 2014 empfiehlt bestehenden IBM ECM-Kunden zu prüfen, ob die Benutzerfreundlichkeit, Einsetzbarkeit und Flexibili-

**Abb. 3 Anpassung von SharePoint in Unternehmen (nach: Miles, 2015, S. 16, Figure 16)[5]**



Quelle: [5]

tät des IBM ECM-Portfolios verbessert werden könnte. Außerdem wird auch eine mobile Version geschaffen. Der Content Navigator in seiner dritten Version ist ein Web-basierter konfigurier- und erweiterbarer Client mit einer universellen Schnittstelle für alle IBM Content Repositories und für CMIS. [8]

## Rechtlicher Rahmen und internationale Normen zum Thema Usability

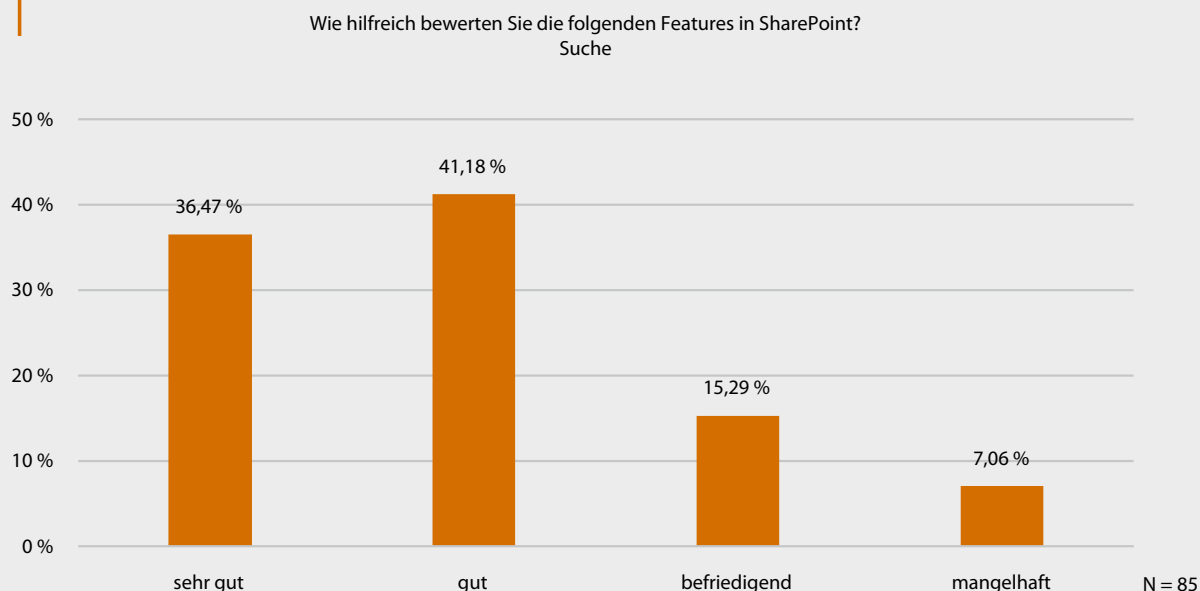
Um eine Software so nutzerfreundlich wie möglich zu machen, dienen Normen Entwicklern und Designern als Hinweise, Richtlinien und Erfahrungen. Da jedoch jede Anwendung eigene Anforderungen an Funktionalität und Benutzung stellt und Normen im Gegensatz dazu meist standardisiert, allgemein gehalten und somit nicht softwarespezifisch sind, wird deren Anwendung zwar angestrebt, ist aber manchmal auch schwierig umsetzbar. Auch wenn die Normen und Richtlinien dem schnelllebigen Marktgeschehen hinterherhinken, so stellen sie doch – mit einer gewissen Zeitverzögerung – wichtige Stützpfeiler auf dem Weg der Informatik zu mehr Softwareergonomie dar.

## Die DIN EN ISO 9241 – ergonomische Anforderungen für Bürotätigkeiten mit Bildschirmgeräten

Die **DIN EN ISO 9241** ist eine wesentliche Norm zur Softwareergonomie, die aus 17 Teilen besteht und den Titel „Ergonomische Anforderungen für Bürotätigkeiten mit Bildschirmgeräten“ trägt. Nur Teil 10 und 11 sind relevant für die Usability-Konzeption.

Teil 10 der Norm erläutert sieben Kriterien für die Dialoggestaltung auf der Benutzeroberfläche, die dem Designer dabei helfen, die Ziele Effektivität, Effizienz und Zufriedenheit zu erreichen. Die Aufgabenangemessenheit muss durch den Dialogablauf sichergestellt sein. Jeder einzelne Dialogschritt sollte intuitiv oder durch Beschreibungen oder Rückmeldungen unmittelbar verständlich sein. Ist diese Voraussetzung erfüllt, spricht man von einer **Selbstbeschreibungsfähigkeit** des Dialogs. Wichtig ist dabei auch die **Steuerbarkeit**, d. h., dass der Nutzer den Ablauf, die Richtung und die Geschwindigkeit des Dialogablaufs selbst beeinflussen kann. Entspricht der Dialog den Kenntnissen des Nutzers aus seinem Arbeitsgebiet, seiner Ausbildung und seiner Erfahrung und

Abb. 4 Usability-Feature-Suche



Quelle: eigene Darstellung



ist er zudem konsistent, erfüllt er das Kriterium der **Erwartungskonformität**. Die Software sollte außerdem eine **Fehlertoleranz** gegenüber fehlerhaften Eingaben durch den Nutzer aufweisen und ihm trotz dieser fehlerhaften Eingaben ohne zusätzlichen oder mit nur minimalem zusätzlichen Korrekturaufwand die Durchführung seiner Aufgabe ermöglichen. Außerdem ist die Software-Usability höher, je größer die **Individualisierbarkeit** der Benutzeroberfläche, beispielsweise durch definierte Benutzerrollen, ist. Als letztes Kriterium gilt die **Lernförderlichkeit** der Software. Die Oberfläche sollte so gestaltet sein, dass der Nutzer ermutigt wird, sich mit der Anwendung auseinanderzusetzen und nicht direkt den Kopf in den Sand zu stecken, weil ihm das Erlernen der Systemnutzung zu komplex erscheint. Teil 11 der Norm definiert die drei Leitkriterien **Effektivität**, **Effizienz** und **Zufriedenheit**. Unter der Effektivität sind die Genauigkeit und die Vollständigkeit, mit welcher der Anwender seine Aufgabe umsetzt, zu verstehen. Die Effizienz hingegen bezeichnet den Aufwand, mit welchem die Aufgabe effektiv umgesetzt wird. Gelingt es dem Anwender, seine Aufgabe effektiv und effizient zu erfüllen, sollte sich eine Zufriedenheit des Nutzers mit dem System einstellen. Diese bezeichnet die positive Einstellung des Nutzers zum System, die sich durch eine erfüllte oder übertroffene Erwartungshaltung ergibt.

## ISO/TS 16701 – Gestaltung barrierefreier Software

Unter dem Titel „Gestaltung barrierefreier Software“ wurde im Jahr 2002 die internationale Norm ISO/TS 16701 geschaffen. Sie befasst sich mit der Gestaltung von Software für Menschen mit Einschränkungen der Seh- oder Hörfähigkeit, aber auch bei Problemen mit motorischen Fähigkeiten. Es wird auf die Bedürfnisse älterer Menschen eingegangen, die häufig eingeschränkte Sehfähigkeiten aufweisen. Auch diese Norm kann als Ergänzung zu den beiden vorhergehenden verstanden werden. Die Norm für die Gestaltung barrierefreier Software besagt, dass die Anwendung vollständig mit der Tastatur bedienbar und für jeden Befehl und jede Funktion ein Shortcut definierbar sein sollte. Zudem sollte mithilfe der Cursortasten die Navigation im System möglich sein. Des Weiteren geht sie auf die Informationsträger Farbe und Form eines Objektes ein. So soll nicht alleine die Farbe oder die Form eines Objektes eine Information tragen, sondern auch durch den Wegfall eines Informationsträgers die Kenntlichmachung dennoch bestehen bleiben. Zu guter Letzt empfiehlt die Norm eine textliche Alternative zu jeder bildlichen Dar-

## Kernthesen

- Alle großen Anbieter tragen der steigenden Anforderung im Bereich Usability Rechnung und optimieren ihre Plattformen, wobei vor allem Cross-Plattform Themen von Mobile bis Desktop im Vordergrund stehen.
- Aufgrund der hohen Verbreitung der Office-Suite setzt Microsoft vor allem im Bereich Kommunikation und Collaboration quasi einen Defacto-Standard.
- Vor allem für Nischenanbieter ist es klug, sich an den Gestaltungsstandards der Big-Player zu orientieren.

stellung – Icons, Bilder, Grafiken – damit diese vom Screen Reader gelesen werden kann.

## BildscharbV – Bildschirmarbeitsverordnung

Die Bildschirmarbeitsverordnung ist ein deutsches Gesetz, welches allgemeine Anforderungen aus dem Arbeitsgesetz im Bereich der Bildschirmarbeit konkretisiert. Die Grundsätze der Bildschirm-Arbeitsverordnung zum Zusammenwirken zwischen Mensch und Arbeitsmittel überschneiden sich inhaltlich mit den Normen Aufgabenangemessenheit, Selbstbeschreibungsfähigkeit, Steuerbarkeit, Fehlertoleranz, Erwartungskonformität und Individualisierbarkeit der DIN EN ISO 9241. Dennoch bestärkt dieses Gesetz, dass es unumgänglich und bis zu einem gewissen Grad sogar verpflichtend ist, Softwaresysteme gebrauchstauglich und nutzerfreundlich zu entwickeln.

## Kleinere Softwareanbieter sind mit Usability oft überfordert und sollten sich an den führenden Systemen orientieren

Die Entwicklung von Geschäftssoftware geht in kleineren Softwarehäusern oft mit Zeit- und Kostendruck einher. In den Unternehmen wird eine Softwarelösung für ein spezielles Marktsegment entwickelt und oft nur in kleinen Stückzahlen veräußert. Anders als bei einem Konsum-Produkt von großen internationalen Unternehmen sind kaum Wissen und Kapazität für Usability und User Experience Design vorhanden. Als Ergebnis entstehen Softwareprodukte, die nicht den allgemeinen Ansprüchen der Benutzer entsprechen, und zusätzlich steigt die Erwartungshaltung der Benutzer an die Softwarequalität. [3] Der Nischenanbieter mit Unternehmenssoftware für einen Spezialbereich zum Beispiel im Um-



## Handlungsempfehlungen

- Frühzeitig die Anforderungen der Anwender im Bereich Usability erfassen
- Bereits bei der Planung der zu unterstützenden Prozessabläufe Experten für das Thema Usability mit einbeziehen
- Kontinuierlicher Fokus auf die Benutzerakzeptanz und ausreichend Budget für Schulungen und Anwenderservice einplanen

feld DMS, ECM, PIM (Produkt Information Management) oder auch PLM (Product Life Cycle Management) ist hier oft überfordert, da sich für die übersichtlichen Absatzzahlen seiner Spezialsoftware der große Overhead an Usability Engineering nicht lohnt, während die Großen in dem Fall von ihren Skaleneffekten leben und bereits Usability Style Guides haben. Oft hilft schon eine gewisse grobe Unterstützung und Schulung, zum Beispiel die Kenntnis über Style Guides und Richtlinien sowie die Nutzung von Expertenberatung bei der Konzeption der Software.

Insbesondere sind solche Nischenanwendungen oft in größere Softwarezusammenhänge, wie zum Beispiel das Zusammenspiel von ERP, CRM und Portalsoftware, eingebettet. Hier ist es natürlich von Vorteil, wenn der Spezialanbieter sich an den Style Guides der führenden Systeme orientiert. Aufgrund der enormen Verbreitung der Office Suite setzt Microsoft – ähnlich wie Apple im B2C-Bereich – im Unternehmen quasi einen Defacto-Standard und der Benutzer wird Software viel weniger als Fremdkörper wahrnehmen, wenn die Bedienung über verschiedene Anwendungen hinweg gleichen Prinzipien genügt.

## Frühzeitige Unterstützung im Bereich Usability und ausreichend Raum für Schulungen sorgen für einen nachhaltigen Projekterfolg

In jedem Fall aber ist die Akzeptanz der Software durch ausreichende Beachtung von Gestaltungsregeln in einem frühen Stadium der Systemeinführung deutlich zu steigern. So zeigen die Erfahrungen des Autors beispielsweise deutlich, dass Projekte, in denen frühzeitig in die Entwicklung von Gestaltungsrichtlinien investiert und ausreichend Raum für Benutzerpartizipation gegeben wird, wesentlich häufiger zum Erfolg führen. In jedem Fall sind umfassende Schulungen beim

Rollout und ein guter Support während des Betriebs einer Softwarelösung notwendig, um dauerhaft die Akzeptanz der Anwender zu erhalten.

## Links und Literatur

- [1] <http://www.tuv-intercert.org/unsere-leistungen/produkt/digitale-zertifizierung/benutzerfreundlichkeit.html>, gefunden am 21.12.2015
- [2] vgl. Riemke-Gurzki, 2014, S. 120f), Riemke-Gurzki, T. (2014): Unternehmensportale und Intranet – konzipieren, realisieren, betreiben, 3. überarbeitete Auflage. Norderstedt: BoD – Books on Demand
- [3] vgl. Maria Rauschenberger, Andreas Hinderks, Jörg Thoma-schewski, S.154 ff. Benutzererlebnis bei Unternehmenssoftware – Ein Praxisbericht über die Umsetzung attraktiver Unternehmenssoftware ([https://www.researchgate.net/publication/220030259\\_Benutzererlebnis\\_bei\\_Unternehmenssoftware](https://www.researchgate.net/publication/220030259_Benutzererlebnis_bei_Unternehmenssoftware)), 21.12.2015
- [4] vgl. Riemke-Gurzki, Hitzges: Anwenderstudie SharePoint 2015, Norderstedt: BoD – Books on Demand
- [5] vgl. Miles, D. (2015): Connecting and Optimizing SharePoint – important strategy choices. Maryland: AIIM
- [6] vgl. <http://www.prisma-informatik.de/erp-blog/2015/02/dynamics-nav-2015-user-experience-enhancements/>, gefunden am 21.12.2015
- [7] <http://www.silicon.de/41599452/sap-will-es-einfach/>, gefunden am 21.12.2015
- [8] <https://www.clavisit.com/ibms-schritte-um-die-benutzerfreundlichkeit-einsatzbarkeit-und-flexibilitat-seines-ecm-portfolios-zu-verbessern/>, gefunden am 21.12.2015



**Mehr zum Thema finden Sie online**  
[www.springerprofessional.de/wum](http://www.springerprofessional.de/wum)