



## Programm der UP10 – Abstracts der Session 4: Strategie

### Systemisches Coaching im UI Design

Bernard Rummel, SAP

Die systemisch-konstruktivistische Perspektive auf Organisationsprozesse im Berufsfeld UI-Design bietet zahlreiche Ansätze, wie usability professionals Organisationsentwicklung "von unten" betreiben können. Der Beitrag gibt einen kurzen Abriss dieser Perspektive und zeigt Möglichkeiten und Grenzen des systemischen Coachings von und durch usability professionals auf. Die Beauftragung von usability professionals erfolgt oft nach einem "high visibility desaster" (Mayhew) durch ein katastrophal unbenutzbares Produkt, bei negativem Kundenfeedback, wenn ein Nachfolgeprodukt für ein derart mangelhaftes Produkt entstehen soll, oder wenn bei einem strategischen Produkt das Risiko von Usability-Peinlichkeiten minimiert werden soll. All diese Situationen sind organisationspsychologische Krisensituationen. Will der usability professional die damit verbundenen Chancen nutzen, den "capability maturity level" (Nielsen) seiner Organisation bezüglich benutzerzentrierten Designs zu heben, wird er bzw. sie als Organisationsentwickler tätig - in der Regel jedoch, ohne dafür ein formales Mandat zu haben. Dazu bietet der systemisch-konstruktivistische Coaching-Ansatz vielfältige Möglichkeiten.

### Wozu User-Centered Design? Ich hab doch Google Analytics! - Ein Diskussionsbeitrag zu zeitgemäßen Optimierungsmethoden im Zeichen des ewigen Beta-Stadiums

Andreas Brantsch, IBM Interactive, Carlo Schulz, IBM Interactive

Beim Besuch einer Internetseite hinterlässt jeder Nutzer massenhaft Spuren. Einige sind eher technischen Ursprungs, wie der verwendete Browser oder das Betriebssystem. Andere, wie etwa Abbrüche oder Konversionen ermöglichen hingegen unmittelbaren Rückschluss auf den Erfolg eines Internetangebots. Web Analytics liefert genau solche Informationen, Informationen die Auskunft über den (wirtschaftlichen) Erfolg eines Internetauftritts geben. Web Analytics macht Erfolg und Misserfolg eines Internetangebots quantifizierbar - ein Umstand der zwangsläufig das Interesse von Marketing und Management auf sich zieht. Vor allem, wenn hierfür scheinbar lediglich ein kostenloses Programm wie etwa Google Analytics benötigt wird. Auf der anderen Seite das umfassende, auf qualitativen Methoden beruhende Feld von Usability und User Centered Design (UCD). Ein Feld, welches umfassenden Einsichten über die Motive und Nutzungserlebnisse beliebiger Zielgruppen liefert. Der Preis hierfür sind in der Realität aber meist hohe Kosten, lange Testreihen, und selten statistisch belastbare Zahlen und eine hohe Expertenabhängigkeit. Nichts davon sorgt für Begeisterung in den Chefetagen. Doch trifft diese Wahrnehmung wirklich zu? Sind die Methoden des UCD wirklich zu rückständig für die heutige Web-Welt? Lassen sich erfolgreiche Webseiten mit Web Analytics wirklich schneller und einfacher realisieren? Dass dieser direkte Vergleich von UCD und Web Analytics jedoch hinkt, soll in einer beispielhaften Diskussion anschaulich vermittelt werden. Die Vortragenden versuchen die gegensätzlichen Standpunkte aufzulösen und in einem sinnvollen Gesamtzusammenhang einzuordnen.



## **Barrierefreiheit betriebswirtschaftlicher Anwendungen - Diskussion spezieller Anforderungen und Lösungsansätze am Beispiel einer Web Anwendung**

Annett Hardt, SAP AG, Dr. Martin Schrepp, SAP AG

Die Barrierefreiheit betriebswirtschaftlicher Software ist in vielen Berufsfeldern eine zentrale Voraussetzung für die erfolgreiche Integration behinderter Menschen in den ersten Arbeitsmarkt. Hinsichtlich der barrierefreien Gestaltung von Web-Seiten gibt es bereits eine Reihe etablierter Richtlinien, die für das Design herangezogen werden können. Allerdings unterscheiden sich betriebswirtschaftliche Anwendungen in Bezug auf Nutzungsintensität, Nutzungsverhalten, Komplexität der Inhalte und Interaktivität stark von Web-Seiten. Aus diesen Besonderheiten ergeben sich in Bezug auf Barrierefreiheit weitere Anforderungen, die zum Teil in den gängigen Richtlinien noch nicht vollständig adressiert sind. Wir wollen am Beispiel einer Web-basierten Customer Relationship Management (CRM) Anwendung spezielle Probleme und gewählte Lösungsansätze zur barrierefreien Gestaltung der Benutzerschnittstelle vorstellen. Hierbei werden wir darauf eingehen, welche Gruppen von behinderten Nutzern beim Design zu berücksichtigen sind, wie man eine effiziente Bedienung für alle relevanten Nutzergruppen sicherstellen und quantifizieren kann und welche speziellen Design-Probleme sich aus der hohen Informationsdichte und Interaktivität betriebswirtschaftlicher Software ergeben. Weiterhin werden wir auf organisatorische Aspekte und auf Mehrkosten und positive Seiteneffekte von Barrierefreiheit auf die Usability einer Anwendung eingehen.