Dr. Simone Rehm

Die Vorstandsperspektive

Der erweiterte Vorstand der GI zeichnet regelmäßig im Informatik-Spektrum für eine Kolumne verantwortlich, in der aktuelle Themen der Informatik zur Diskussion gestellt werden. Die Texte eröffnen Perspektiven auf aktuelle Fragen, die Informatiker und Informatikerinnen betreffen. Im vorliegenden Heft gibt Frau Dr. Simone Rehm, Vizepräsidentin der GI, Anregungen, wie Informatiker in den Software-Firmen darum bemüht sein sollten, Geschäftsanwendungen so zu gestalten, dass auch Nicht-IT-Fachleute problemlos damit zurechtkommen können.

Wovon Anwender träumen

„Nett kann jeder, IT nicht“, so wirbt die DLGI für ihre Dienstleistungen, zu denen auch die Zertifizierung für den Europäischen Computerführerschein zählt. Wer ihn absolviert, besitzt digitale Kompetenz und weist IT-Grundkenntnisse und Fertigkeiten im Umgang mit den Office-Produkten nach. Aber reicht das auch für die Nutzung einer Geschäftsanwendung? Wie viel Informatikwissen braucht ein Anwender heute in seinem beruflichen Alltag? Wie viel muss er über die Anwendung selbst wissen, bevor er sie produktiv nutzen kann?

In der Consumer-IT ist Hintergrundwissen kaum erforderlich und Spezialwissen über die Anwendung meist obsolet. Wer zu den Digital Natives gehört und ein Smartphone oder ein Tablet PC benutzen möchte, lädt sich seine Apps aus dem Internet herunter und nutzt sie, ohne auch nur eine Bedienungsanleitung lesen oder eine Installationsanleitung verstehen zu müssen. Consumer-IT ist „easy-to-use“: bestechend einfach zu installieren, kinderleicht in der Nutzung und quasi wartungsfrei, sieht man von anspruchsvolleren Funktionen wie Fotobearbeitung oder Musikkomposition einmal ab.

Business-IT hingegen ist komplizierter, nicht nur in der Handhabung, sondern auch in ihrem Entstehungsprozess und ihrer Zweckbestimmung. Applikationen, die die Geschäftsprozesse in einem Unternehmen unterstützen, sind selten von der Stange zu kaufen. Sind sie es doch, müssen sie trotzdem erst in einem langwierigen Prozess an die Bedürfnisse der Fachabteilung angepasst werden. Die Fachabteilung tritt dazu in einen Dialog mit der IT-Abteilung, analysiert zunächst den Ist-Prozess und sucht nach den Schwachstellen, die man mit Hilfe der IT zu verbessern sucht. Die entstehenden Applikationen sind meist nicht trivial in der Handhabung. Die Fachabteilung muss sie intensiv testen. Nacharbeiten sind notwendig. Anwender müssen geschult werden, damit sie die Applikation richtig einsetzen können. Und ohne die IT-affinen Benutzer, auch Key-User genannt, die in der Fachabteilung Support-Aufgaben wahrnehmen und ihren Kollegen stets mit Rat und Tat zur Seite stehen, wäre ein Betrieb in der Fläche bei vielen Geschäftsanwendungen kaum vorstellbar.

Unlängst ergab eine niederländische Studie, dass bei Nutzung der Geschäftsanwendungen – EMail und Internet ausgenommen – pro Tag fünf Minuten an Produktivität aufgrund mangelnder Kenntnisse im Umgang mit der Applikation verloren gehen [1]. Absolut betrachtet klingt das wenig. In Zahlen ausgedrückt entspricht dies aber 2,5 % der erfragten durchschnittlichen Nutzungszeit, die in der Studie mit dreieinhalb Stunden am Tag angegeben wird. In Summe, so ergab die Befragung, lag die Nutzungsdauer von IT im Schnitt bei sechs Stunden am Tag. Weitere zwölf Minuten Produktivitätsverlust führen die Befragten auf eine instabile oder nicht-adäquate IT-Umgebung zurück.

Von einer Anwendung, in die man sich bildlich gesprochen wie in ein Auto setzen kann, bei dem man, vorausgesetzt man besitzt einen Führerschein, nur den Zündschlüssel umdrehen muss, um loszufahren, sind wir in

der Business-IT also noch weit entfernt. Woran liegt das? Warum sind die IT-Anwendungen in einem Unternehmen so kompliziert, während die Apps auf unseren Mobilgeräten von jedem verstanden werden? Welches Bild wirft dies auf die Informatikfachleute und IT-Spezialisten in einer Firma oder auch auf diejenigen, die betriebliche Software konzipieren und programmieren? Sind Informatiker etwa diejenigen, die es gerne kompliziert machen, weil genau das sie wichtig und unersetzbar macht?

Gegen dieses Bild sollten wir uns wehren. Unser Anspruch muss es sein, dass wir auch für das betriebliche Umfeld Applikationen entwickeln können, die so einfach bedienbar sind wie die Apps auf den mobilen Geräten und gleichzeitig die Geschäftsprozesse im Unternehmen optimal unterstützen. Zumal die Jugendlichen, die heute mit diesen Geräten aufwachsen und einfache, selbsterklärende Benutzerführung gewohnt sind, unsere späteren Anwender sein werden. Die Bedürfnisse dieser Anwenderschaft zu treffen, darin, so vermute ich, liegt die eigentliche Herausforderung, der sich die IT-Branche und die IT-Abteilungen in den Unternehmen in den nächsten Jahren stellen müssen.

Oder können Sie sich vorstellen, dass Jugendliche, die mit dem Internet aufgewachsen sind und für die die Nutzung von Apps auf ihrem Smartphone selbstverständlich ist, sich später im Beruf in einer SAP-Umgebung mit dem SAP-GUI gut zurecht finden werden? Ob das eine Bewerberdatenbank ist oder ein CRM-System, ein Tool zur Angebotserstellung oder eine Versandapplikation – die Handhabung unserer Geschäftsanwendungen muss deutlich intuitiver werden. Neben einer bedarfsgerechten Schulung der Anwender, die, wie die Studie aus den Niederlanden belegt, in den Unternehmen oft vernachlässigt wird, ist dies der nachhaltigere Weg, um höhere Produktivität bei der IT-Nutzung zu erreichen. Und langfristig sicher der wirkungsvollere.

Richten wir den Blick noch weiter in die Zukunft, könnten noch andere Trends den Zeitgeist bestimmen: Wer sagt denn, dass „Bring your own device“ die Anwender glücklich macht? Wichtiger als der Typ eines Geräts ist doch die Funktionalität, die einfache Bedienbarkeit und je nach Expertise des Anwenders vielleicht sogar die individuelle Konfigurierbarkeit der Applikationen. „Build your own app“ könnte der Slogan der Zukunft lauten. „Self-Service BI“, dieses Attribut heften verschiedene Anbieter von Data-Warehouse-Lösungen schon heute an ihre Produkte und adressieren damit nicht nur die Bedürfnisse der Controller, die bekannt dafür sind, dass sie ihre Berichte allemal lieber selbst im Excel erstellen, als mit Hilfe eines hochkomplexen Data Warehouse Systems und der unvermeidlichen Unterstützung einer überlasteten IT-Abteilung. „Self-Service ERP“ oder „Self-Service CRM“ – am besten aus der Cloud – das wird möglicherweise einmal der Traum der Fachabteilungen sein, die endlich unabhängig von den stets knappen Ressourcen der eigenen IT-Abteilung ihre Applikation selbst konfigurieren wollen.

Bei Gebäuden zeichnet sich eine gute Architektur dadurch aus, dass Menschen sich darin wohl fühlen. Auch Autobauer werben mit dem Fahrvergnügen ihrer Kunden. In ähnlicher Weise sollten auch Informatiker in den Software-Firmen darum bemüht sein, Geschäftsanwendungen so zu gestalten, dass auch Nicht-IT-Fachleute problemlos damit zurechtkommen, dass sie vielleicht sogar Spaß daran haben, sie zu benutzen, ähnlich wie derjenige, der Freude beim Fahren eines Cabrios empfindet, auch wenn er primär eine Wegstrecke damit zurück legen will. Die Informatik als Disziplin muss dafür den Grundstein legen, indem sie Teilgebiete wie Mensch-Computer-Interaktion und Softwareergonomie aufwertet und ethische Grundlagen dafür schafft, dass Informatik von den Herstellern und Entwicklern – also von denen, die sie beherrschen – nicht als Herrschaftswissen verstanden wird.

**Dr. Simone Rehm,
Vizepräsidentin der Gesellschaft für Informatik e.V.,
Leiterin Zentralbereich IT + Prozesse, TRUMPF GmbH + Co. KG,
Stuttgart
E-Mail: simone.rehm@gi.de**

Literatur

1. Van Deursen A, van Dijk J (2012) CTRL ALT DELETE: lost productivity due to IT problems and inadequate computer skills in the workplace. Center for e-Government Studies, Universiteit Twente