

# Software-Usability

Die häufigsten Hürden mit Standardsoftware am Beispiel MS-Office

Nicole Achleitner

**Es gibt keine konkreten Anwendungsschwierigkeiten, die Hürden mit MS-Office umfassen die komplette Bandbreite. Dies ist vor allem auf die Funktionsvielfalt, Komplexität von MS-Office und fehlendes Anwendungswissen der User zurückzuführen. Dadurch fühlen sich viele User selbst negativ in ihrer Tätigkeit beeinträchtigt und somit werden auch Geschäftsprozesse negativ beeinflusst. Diese Schwierigkeiten werden in Unternehmen meist nicht präventiv abgesichert, es mangelt sowohl an den Problemlösungsprozess bei Softwareproblemen als auch an der nachhaltigen Sicherstellung von Software-Know-how. Dies ergaben die empirischen Untersuchungen im Rahmen meiner Diplomarbeit.**

Wer arbeitet nicht mit MS-Office und ärgert sich doch einige Male darüber, dass er/sie seine/ihre Aufgabe nicht doch so erledigen kann wie gedacht? Ließe sich mit dem Werkzeug Word nicht doch einfacher umgehen? Ließe sich die Aufgabe nicht schneller erledigen? Gibt es nicht irgendwo auch diese Funktion? Wo finde ich wohl dieses Icon wieder? Ach, gab es für dieses Problem nicht schon einen einfacheren Lösungsweg? Kommen Ihnen diese Fragen bekannt vor? Dann lesen Sie weiter ...

Diese Fragen und immer wieder auftretende Probleme waren die Ausgangspunkte für meine Diplomarbeit. Zielsetzung der Arbeit war es die Hürden, die beim Erlernen und Anwenden von Standardsoftware, insbesondere MS-Office, entstehen, zu analysieren und aufgrund einer Bedarfsanalyse einen möglichen Lösungsvorschlag auszuarbeiten.

## Vorgehensweise

Es wurden zwei qualitative und eine quantitative Untersuchung durchgeführt. Die Expertengespräche wurden mit zehn Experten (EDV-Trainer, Usability-Experten, Programmierer, Foren-Betreiber, Foren-Betreuer) mit Hilfe eines Interviewleitfadens durchgeführt. Der Interviewleitfaden lehnte sich stark an die im Folgenden vorgestellten Forschungsfragen.

Das Software-Labor wurde mit zehn FH-StudienkollegInnen durchgeführt. Es umfasste drei Aufgaben, die mit MS-Office gelöst werden sollten. Bei diesen von mir zusammengestellten Aufgaben, wusste ich, dass die Labor-Teilnehmer die Aufgaben nicht ad-hoch lösen konnten und zur Lösungsfindung das Internet oder die MS-Office-Hilfe zu Hilfe nehmen mussten. Damit wollte ich zusätzlich herausfinden, welcher Lösungsweg bevorzugt wird bzw. welcher sich als effizienter erweist.

Die quantitative Untersuchung wurde mit 36 EDV-Ansprechpartnern aus Unternehmen der Branche Information und Consulting mit fünf bis 19 unselbständig Beschäftigten im Raum Wien mit Hilfe eines Fragebogens durchgeführt. Der Fragebogen umfasste Fragen zur internen EDV-Organisation, Problemen in der Anwendung von Standardsoftwares sowie Schulungen und Wissenstransfer im Unternehmen. Weiters wurden EDV-Ansprechpartner zu ihrer Meinung eines möglichen Lösungsvorschlags einer von Unternehmen gemeinsam zu nutzenden, kostenpflichtigen Online-Plattform befragt.

## Forschungsfrage 1: Welches sind die häufigsten Problembereiche für den User in der Anwendung von MS-Office?

Durch die empirischen Untersuchungen konnten keine konkreten Anwenderschwierigkeiten er-

kannt werden. Die befragten Personen nannten wiederholt ähnliche Probleme mit MS-Office, die sich auf die gleichen Ursachen zurückführen lassen: Die Funktionsvielfalt und Komplexität der MS-Office-Anwendungen, unzureichendes User-Wissen (jeder glaubt sich damit auszukennen, tut es aber nicht wirklich), sowie die mangelhafte Hilfefunktion (die MS-Office-Hilfe unterstützt die User nicht bei der Lösungsfindung).

Viele EDV-Ansprechpartner, die angaben, keine Probleme in der Bedienung mit MS-Office zu haben, konnten bei Aufgaben, welche ihnen im Fragebogen gestellt wurden und von ihnen nicht regelmäßig ausgeführt werden, keine Lösung finden.

## Forschungsfrage 2: Werden User und Geschäftsprozesse in Unternehmen durch Anwendungsprobleme und fehlendes Anwendungswissen beeinflusst?

Die Experten beantworteten diese Frage mit einem eindeutigen Ja. Die Auswirkungen sind Verzögerung der Geschäftsprozesse, unnötiger Arbeitsaufwand, Qualitätseinbußen, Demotivation der User, Unzufriedenheit der User, ein unerwünschtes Ergebnis bzw. ein Nichterreichen des Arbeitsziels, Rufschädigung und das Entstehen hoher Kosten, aber auch verminderte Einnahmen.

Auch die EDV-Ansprechpartner beantworten die Frage eindeutig mit Ja. Sehr viele beobachten, dass ihre Mitarbeiter/Kollegen durch Probleme mit MS-Office beeinflusst werden. Meist dauert die Erledigung der Arbeit deutlich länger, die Tätigkeit wird unterbrochen, man wird von der eigentlichen Tätigkeit abgelenkt oder die Arbeit wird an andere weitergegeben.

Ob die Beeinflussung der User und Geschäftsprozesse konkret an den Anwendungsproblemen liegt oder am fehlenden Anwendungswissen ließ sich jedoch nicht genau identifizieren.

## Forschungsfrage 3: Wie sieht der Problemlösungsprozess bei Softwareproblemen in Unternehmen aus und wie wird das Software-Know-how nachhaltig sichergestellt?

In den Expertengesprächen konnte erhoben werden, dass große Unternehmen Knowledge-Databases, Trouble-Ticketing oder eine Hotline bzw. eine interne EDV-Abteilung eingerichtet haben. In kleinen Unternehmen fragt man bei Problemen mit MS-Office den Kollegen, den EDV-Ansprechpartner (intern oder extern) oder das Internet. Software-Know-how wird sowohl in großen als auch kleinen Unternehmen nicht nachhaltig sichergestellt. MS-Office-Schulungen werden in den Unternehmen meistens nicht angeboten.

In den befragten Unternehmen wird ein MS-Office-Problem dadurch gelöst, dass der EDV-Ansprechpartner selbst durch Herumprobieren eine Lösung zu finden versucht, einen Mitarbeiter oder Kollegen fragt oder im Internet sucht. Software-Know-how wird meist in internen Besprechungen weitergegeben, manchmal werden Instruktionstexte zur Dokumentation geschrieben. Oft (bei einem Drittel) wird Software-Know-how weder dokumentiert noch schriftlich weitergegeben. Das heißt nur in Unternehmen, in denen Instruktionstexte geschrieben werden oder eine Datenbank für Probleme und Lösungen angelegt und gepflegt wird, kann Software-Know-how nachhaltig sichergestellt werden.

Auf eine sichergestellte Transfersicherung durch regelmäßige Schulungen bzw. aktualisierte Instruktionstexte wurde nicht weiter eingegangen.

Diese Forschungsfrage wird von den Experten und den EDV-Ansprechpartnern sehr unterschiedlich beantwortet. Die Experten geben an, dass Software-Know-how nicht sichergestellt wird, während die EDV-Ansprechpartner angeben Software-Know-how sicherzustellen. Gründe für die unterschiedlichen Antworten können sein:

- ungenügender Einblick der Experten in KMU mit fünf bis 19 unselbständig Beschäftigte oder
- „sozial erwünschte“ Antworten der EDV-Ansprechpartner

## Forschungsfrage 4: Welchen Bedarf an Hilfestellung haben User, wird der Lösungsvorschlag eines Online-Portals für KMU von den Usern angenommen und wie würde sich dieser Vorschlag finanzieren lassen?

Wichtiges Kriterium für eine gute Hilfe ist nach Expertenmeinung das Vermeiden von Fachjargon. Weiters soll die Hilfe einfach und nicht zu umständlich beschrieben werden und immer verfügbar sein. Nach Meinung der Experten werden Unternehmen für den Lösungsvorschlag der Online-Plattformen nicht bezahlen, da den Unternehmen der Nutzen eines solchen Wissensaustauschs und Ressourcenteilung nicht bewusst ist.

Aus dem Software-Labor lässt sich feststellen, dass der entsprechende Hilfstext schnell und einfach mit den Wörtern bzw. Wortkombinationen, die vom User eingegeben werden, zu finden sein soll. Daraus kann geschlossen werden, dass diese keine Fachbegriffe sein sollen.

Viele EDV-Ansprechpartner erwarten sich durch eine Online-Plattform eine schnelle und effiziente Hilfe zu Office-Problemen, bei denen Fachjargon vermieden wird und dadurch einer Interaktion zwischen Usern förderlich ist. Eine Online-Plattform würde in vielen Unternehmen (75 %) sicher nicht bzw. eher nicht im Unternehmen eingesetzt werden.

Da die Finanzierung durch einige neue Technologien keine entscheidende Rolle für eine Umsetzung der Online-Plattform spielt, wurde mit der vorliegenden Arbeit auch gleich die Umsetzung der Online-Plattform verwirklicht. Die Umsetzung ist auf der Homepage [www.office-hilfe.at.tf](http://www.office-hilfe.at.tf) zu finden.

## Fazit

Durch die empirischen Untersuchungen ist folgende zusammenfassende Empfehlung zu geben: Aufgrund der zunehmenden Bedeutsamkeit der Faktoren Usability, Mensch-Maschine-Schnittstelle und Wissensmanagement sollte diesen in Zukunft vermehrt Aufmerksamkeit gezollt werden. Daraus lässt sich schließen, dass künftig bei der Softwareentwicklung gesondert darauf geachtet werden muss.

Meiner Meinung nach ist davon auszugehen, dass weiterhin Probleme in der Anwendung mit MS-Office bestehen bleiben und sich somit die Frage stellt, wie Unternehmen in Zukunft darauf reagieren. Im Laufe der Zeit wird auch das Bewusstsein für Usability und Wissensmanagement steigen, da dies einen Wettbewerbsvorteil für die Unternehmen darstellt.

## Zur Person

**Nicole Achleitner** studiert berufsbegleitend an der FH Unternehmensführung in Wien. Seit 2002 arbeitet Nicole Achleitner bei der teme GmbH, einem Unternehmensberater für Personal, Organisation und Arbeitspsychologie ([www.jobfidence.com](http://www.jobfidence.com)). Davor absolvierte sie am TGM ein Kolleg für Wirtschaftsingenieurwesen und IT, in dieser Zeit war sie nebenbei als Software-Testerin tätig.