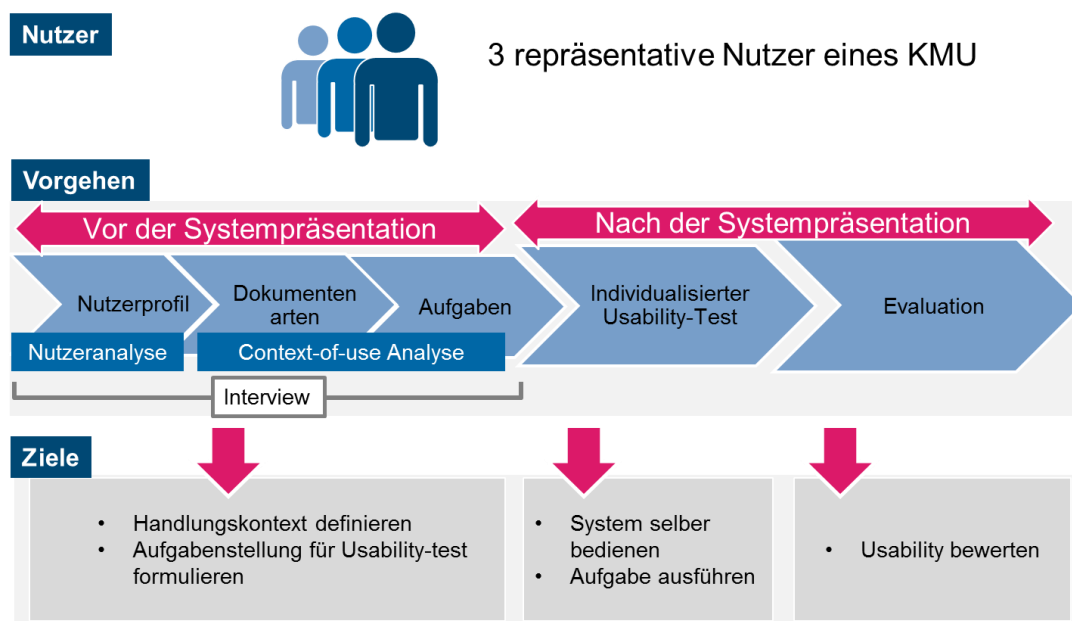


## Vorgehensmodell

Ein passendes DMS auszuwählen ist für viele Unternehmen eine große Herausforderung. Die verschiedenen Implementierungen am Markt unterscheiden sich in vielen Aspekten. Um dieser Herausforderung gerecht zu werden wurde am FIR ein 3-Phasen-Konzept entwickelt, das sich bewährt hat. Der Fokus liegt dabei vor allem auf Prozessen, IT-Infrastruktur und funktionalen Anforderungen. Der Aspekt der Usability wird zwar bisher berücksichtigt, jedoch geschieht dies erst im letzten Schritt des Auswahlprozesses.

Das Forschungsprojekt uSelectDMS hat unter anderem das Ziel den Aspekt der Usability bereits von Anfang an mit in der Auswahl zu berücksichtigen. Dafür wurde ein Vorgehensmodell entwickelt (siehe Abbildung). Das Vorgehensmodell ist eine Erweiterung des 3-Phasen-Konzept.



Damit das DMS ideal zu seinen zukünftigen Nutzer passt, sollen diese bereits frühzeitig in die Auswahl miteinbezogen werden. Dafür soll eine Nutzeranalyse durchgeführt werden. In einem ersten Schritt wird der Handlungskontext des Unternehmens definiert und drei prototypische Nutzerprofile erstellt. Die Nutzerprofile enthalten Informationen über Nutzerdaten (Alter, Geschlecht, ..), Kenntnisse und Fähigkeiten der jeweiligen Personen (IT-Kenntnisse, Erfahrung mit Dokumentenverwaltung...) und Nutzerziele/-wünsche und Erwartungen.

Der nächste Schritt ist die Context-of-use Analyse und findet ebenfalls noch vor der Systempräsentation statt. Im Zuge dessen werden zusätzlich zu den Nutzerprofilen unternehmensspezifische Usability-Anforderungen aufgestellt. Dafür werden die Dokumentenarten, mit denen am häufigsten im Unternehmen gearbeitet wird, ermittelt. Weiterhin sollen die Nutzer beschreiben, welche Aufgaben sie mit den genannten Dokumentenarten ausführen und welche Erwartungen sie diesbezüglich an ein DMS haben.

Auf dessen Grundlage werden dann eine für jeden Nutzer spezifische Aufgabe und ein Fragebogen formuliert, die nach jeder Systempräsentation im Usability-Test am DMS bearbeitet (Aufgabe) bzw. ausgefüllt (Fragebogen) werden soll.

Nach der Systempräsentation werden die Usability-Tests durchgeführt. Die Nutzer sollen hierbei die Gelegenheit bekommen das jeweilige DMS selbst auszuprobieren, indem sie ihre spezifische Aufgabe bearbeiten. Dabei werden sie dazu aufgefordert „laut zu denken“ und ihnen werden gezielte Fragen gestellt. Dadurch sollen die Nutzer auf wichtige Bedienelemente des DMS hingewiesen werden und gleichzeitig die Angemessenheit der Bedienung hinterfragen. Der Live-Test soll von einem externen Auswahlverantwortlichen begleitet werden. Ein Verantwortlicher des jeweiligen DMS soll währenddessen auf die Fragen bezüglich der Bedienung antworten.

Anschließend an den Test sollen die Nutzer den Fragebogen ausfüllen und die Usability des jeweiligen DMS bewerten. Dabei geht es vor allem darum den subjektiven Eindruck der Nutzer im Bezug auf das System einzufangen, um diesen bei der Entscheidungsfindung einfließen zu lassen. Somit wird die Akzeptanz der Anwender bezüglich einer neuen Software erhöht, da sie in den Auswahlprozess einbezogen wurden.

Es ist von Bedeutung, dass sowohl auf Anwender- als auch auf Anbieterseite die wichtige Rolle und das dahinterstehenden Nutzungspotenzial von gebrauchstauglichen DMS klar werden. Um die Nutzer für das Thema Usability von DMS zu sensibilisieren empfiehlt es sich eine Einführung dazu in die Systempräsentation zu integrieren. Dies kann zum Beispiel in Form einer PowerPoint Präsentation geschehen.