

Handlungsregulation und Usability in der Prozessoptimierung

- Usability Engineering im Rahmen der Prozessgestaltung
- Prozess- und Aufgabenmodell auf Basis regulatorischer Zyklen
- Eingrenzung von usability-relevanten Aufgaben



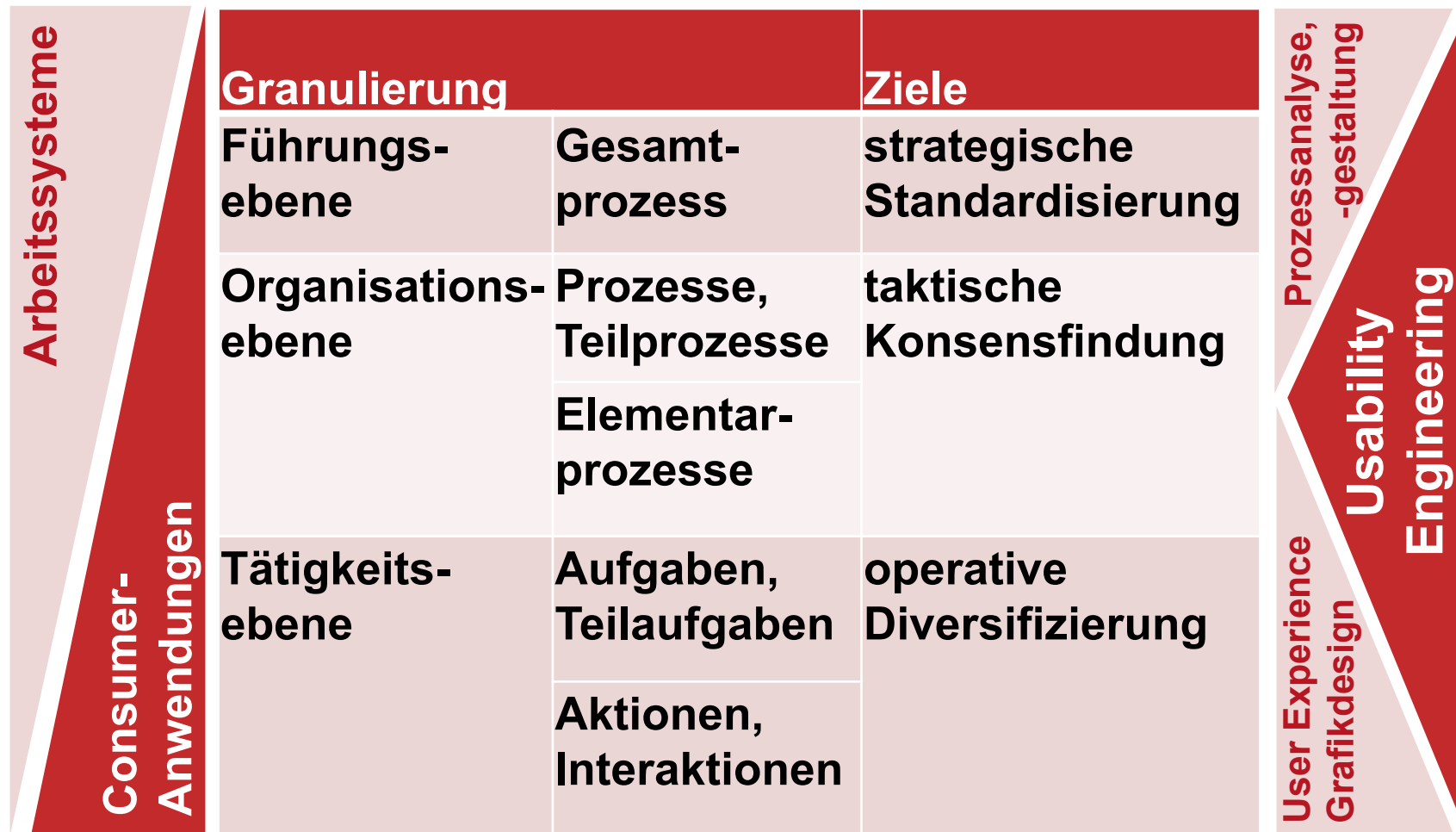
Dr.-Ing. Dirk Fischer
Engelbertstr. 38a
50674 Köln

Tel.: (0221) 2760992
Fax: (0221) 2760993

eMail: df@use-optimierung.de

**„Was die Kiefer angeht, lerne von der Kiefer,
was den Bambus angeht, vom Bambus“**
(Basho, zitiert nach Keji Nishitani: Was ist Religion)

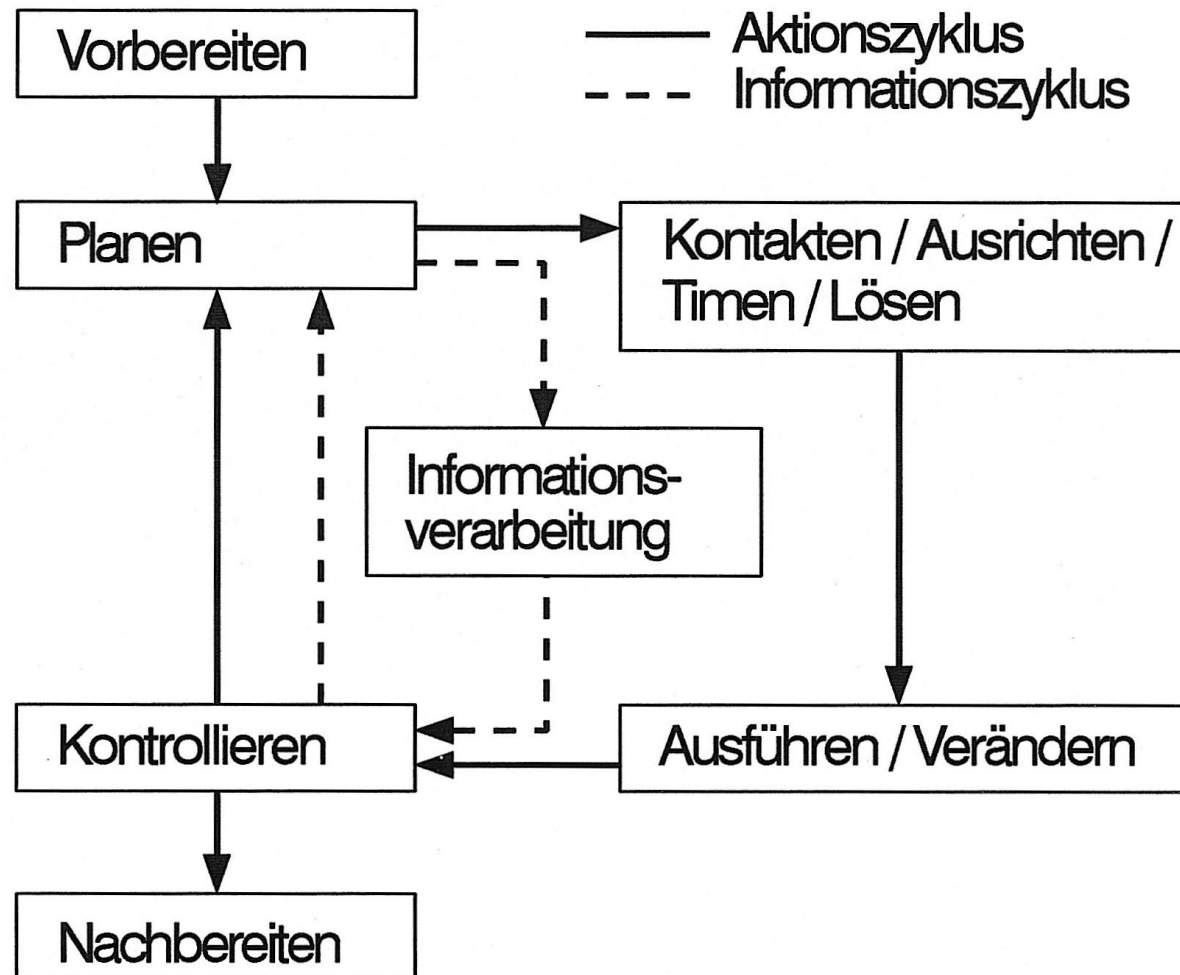
Granulierung der Betrachtung von Unternehmensprozessen



Gestaltungsmerkmale	Ziele		Granulierung	Sichten, Dokumentation	Zeitraahmen	Planung / Navigation	Ausführen / Kontrolle
	Organisations- ebene	Gesamt- prozess	Unternehmensstrategie, -philosophie, -ziele	bis zu Jahren			
		Prozesse	Management-, QM-Handbuch, Organigramm	bis zu Wochen			
		Teilprozesse	QM-Handbuch, Prozessbeschreibungen	Stunden - Tag(e)			
		Elementar- prozesse	Stellenbeschreibungen	Minuten - Stunden			
	Tätigkeitsebene	Aufgaben, Arbeitsschritte	Arbeitsanweisungen	10 Sekunden - Minuten			
		Teilaufgaben	Unterweisungen, Anleitungen, Hilfesysteme	4 - 30 Sekunden			
		Aktionen	Style-, Application oder/und Usability-Guides, CI	1 - 4 Sekunden			
		direkte Interaktionen	Programmier- und Hardware- Dokumentationen	0,1 - 1 Sekunden			

© Dr. Dirk Fischer, use-Optimierung, Köln

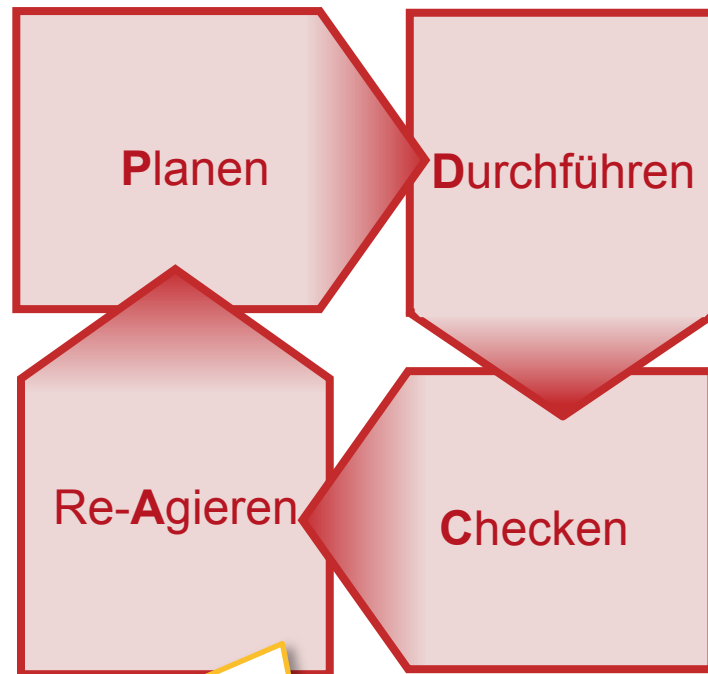
HRT: Handlungszyklus zum Konstruieren ergonomiegerechter Erzeugnisse



(Quelle: VDI-Richtlinie 2242:1988, modifiziert)

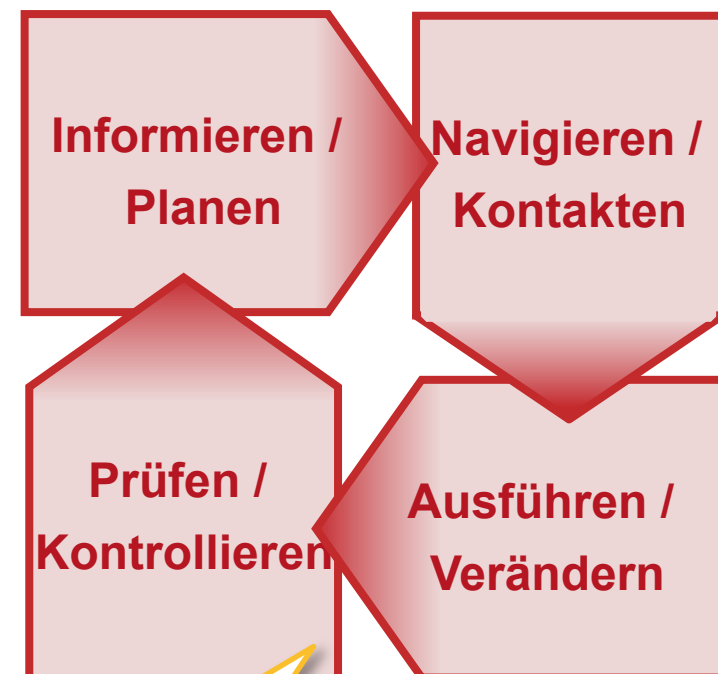
Übergang von Prozess- und Tätigkeitsanalyse

Arbeitssystem: PDCA-Prozesszyklus bei der (auditierten) Prozessgestaltung



Der Plan-Do-Check-Act-Zyklus nach Deming (1951) ist grundlegender Bestandteil der Normen ISO 9001 und ISO 27001. Daher in QM-Handbüchern dokumentiert und mittels Dokumentenanalyse ggf. eine große Hilfe.

Tätigkeit: Zyklusschritte der Handlungs-Regulation



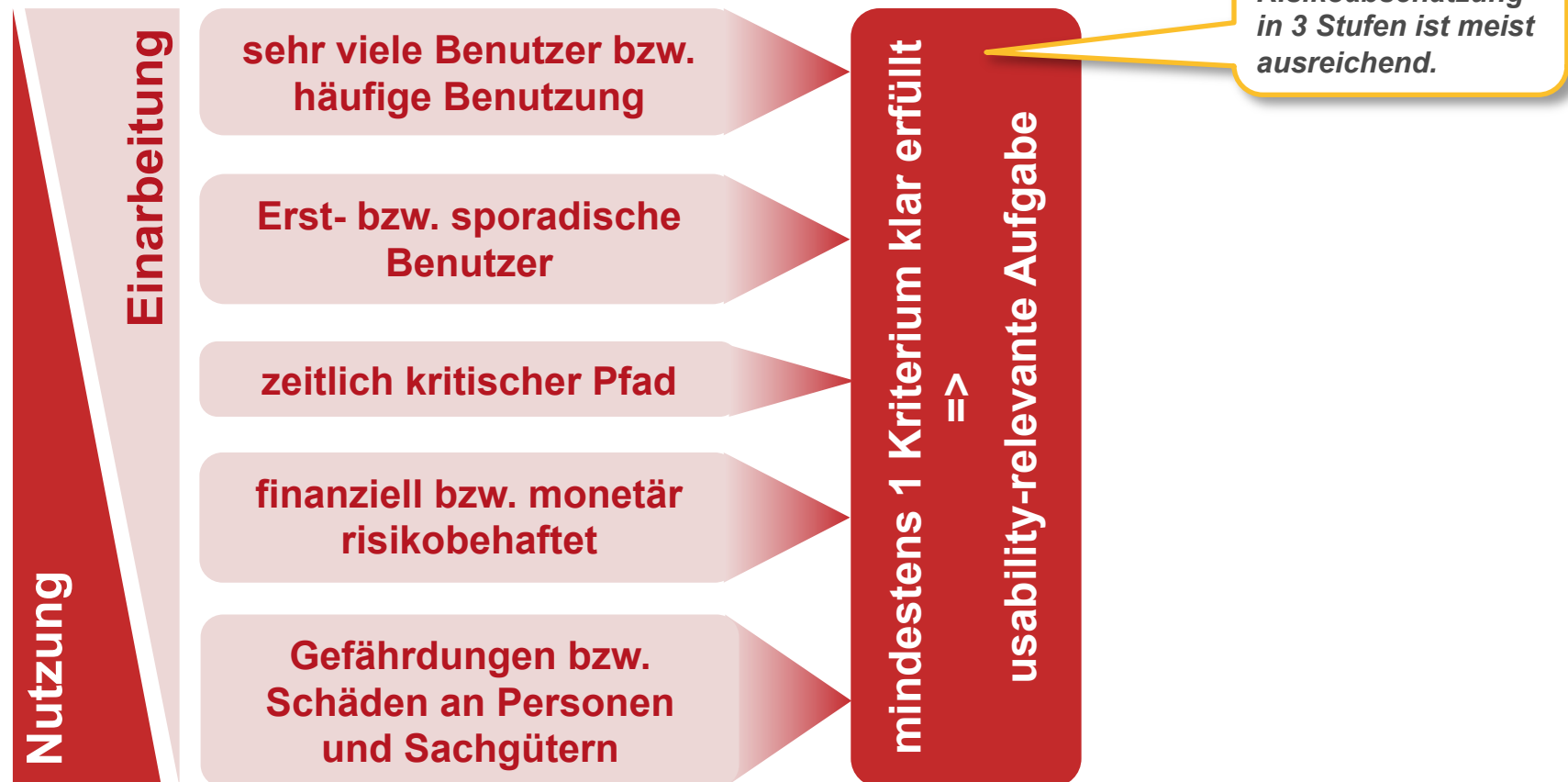
Elemente der Handlungs-Regulations-Theorie (HRT)

Beispiel einer zertifizierten Prozessmatrix aus der chemischen Industrie

Prozesse	Teilprozesse	Elementarprozesse	Zyklus	Arbeitsschritt	Zuständig	Input	Output	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise																																																																																																																																																																							
						Vas	Ver	Vas	Ver																																																																																																																																																																											
UD	Charakter und Umsetzung	Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise																																																																																																																																																																					
																Zustand: FW																																																																																																																																																																				
																	Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise																																																																																																																																																						
																															Zustand: FW																																																																																																																																																					
																																Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise																																																																																																																																							
																																														Zustand: FW																																																																																																																																						
																																															Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise																																																																																																																								
																																																													Zustand: FW																																																																																																																							
																																																														Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise																																																																																																									
																																																																												Zustand: FW																																																																																																								
																																																																													Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise																																																																																										
																																																																																											Zustand: FW																																																																																									
																																																																																												Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise																																																																											
																																																																																																										Zustand: FW																																																																										
																																																																																																											Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise																																																												
																																																																																																																									Zustand: FW																																																											
																																																																																																																										Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise																																													
																																																																																																																																								Zustand: FW																																												
																																																																																																																																									Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise																														
																																																																																																																																																							Zustand: FW																													
																																																																																																																																																								Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise															
																																																																																																																																																																						Zustand: FW														
																																																																																																																																																																							Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise
Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise																																																																																																																																																																							
														Zustand: FW																																																																																																																																																																						
															Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise																																																																																																																																																								
																													Zustand: FW																																																																																																																																																							
																														Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise																																																																																																																																									
																																												Zustand: FW																																																																																																																																								
																																													Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise																																																																																																																										
																																																											Zustand: FW																																																																																																																									
																																																												Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise																																																																																																											
																																																																										Zustand: FW																																																																																																										
																																																																											Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise																																																																																												
																																																																																									Zustand: FW																																																																																											
																																																																																										Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise																																																																													
																																																																																																								Zustand: FW																																																																												
																																																																																																									Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise																																																														
																																																																																																																							Zustand: FW																																																													
																																																																																																																								Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise																																															
																																																																																																																																						Zustand: FW																																														
																																																																																																																																							Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise																																
																																																																																																																																																					Zustand: FW																															
																																																																																																																																																						Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise																	
																																																																																																																																																																				Zustand: FW																
																																																																																																																																																																					Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise		
																																																																																																																																																																																			Zustand: FW	
Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise																																																																																																																																																																							
														Zustand: FW																																																																																																																																																																						
															Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise																																																																																																																																																								
																													Zustand: FW																																																																																																																																																							
																														Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise																																																																																																																																									
																																												Zustand: FW																																																																																																																																								
																																													Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise																																																																																																																										
																																																											Zustand: FW																																																																																																																									
																																																												Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise																																																																																																											
																																																																										Zustand: FW																																																																																																										
																																																																											Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise																																																																																												
																																																																																									Zustand: FW																																																																																											
																																																																																										Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise																																																																													
																																																																																																								Zustand: FW																																																																												
																																																																																																									Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise																																																														
																																																																																																																							Zustand: FW																																																													
																																																																																																																								Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise																																															
																																																																																																																																						Zustand: FW																																														
																																																																																																																																							Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise																																
																																																																																																																																																					Zustand: FW																															
																																																																																																																																																						Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise																	
																																																																																																																																																																				Zustand: FW																
																																																																																																																																																																					Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise		
																																																																																																																																																																																			Zustand: FW	
Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise																																																																																																																																																																							
														Zustand: FW																																																																																																																																																																						
															Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise																																																																																																																																																								
																													Zustand: FW																																																																																																																																																							
																														Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise																																																																																																																																									
																																												Zustand: FW																																																																																																																																								
																																													Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise																																																																																																																										
																																																											Zustand: FW																																																																																																																									
																																																												Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise																																																																																																											
																																																																										Zustand: FW																																																																																																										
																																																																											Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise																																																																																												
																																																																																									Zustand: FW																																																																																											
																																																																																										Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise																																																																													
																																																																																																								Zustand: FW																																																																												
																																																																																																									Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise																																																														
																																																																																																																							Zustand: FW																																																													
																																																																																																																								Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise																																															
																																																																																																																																						Zustand: FW																																														
																																																																																																																																							Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise																																
																																																																																																																																																					Zustand: FW																															
																																																																																																																																																						Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise																	
																																																																																																																																																																				Zustand: FW																
																																																																																																																																																																					Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise		
																																																																																																																																																																																			Zustand: FW	
Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise																																																																																																																																																																							
														Zustand: FW																																																																																																																																																																						
															Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise																																																																																																																																																								
																													Zustand: FW																																																																																																																																																							
																														Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise																																																																																																																																									
																																												Zustand: FW																																																																																																																																								
																																													Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise																																																																																																																										
																																																											Zustand: FW																																																																																																																									
																																																												Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise																																																																																																											
																																																																										Zustand: FW																																																																																																										
																																																																											Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise																																																																																												
																																																																																									Zustand: FW																																																																																											
																																																																																										Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise																																																																													
																																																																																																								Zustand: FW																																																																												
																																																																																																									Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise																																																														
																																																																																																																							Zustand: FW																																																													
																																																																																																																								Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise																																															
																																																																																																																																						Zustand: FW																																														
																																																																																																																																							Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise																																
																																																																																																																																																					Zustand: FW																															
																																																																																																																																																						Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise																	
																																																																																																																																																																				Zustand: FW																
																																																																																																																																																																					Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise		
																																																																																																																																																																																			Zustand: FW	
Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise																																																																																																																																																																							
														Zustand: FW																																																																																																																																																																						
															Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise																																																																																																																																																								
																													Zustand: FW																																																																																																																																																							
																														Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	Vas	Ver	Vorgabe intern	Vorgabe extern	Aufzeichnung	Normen/Standards	Kennzahl	Bemerkungen / Hinweise																																																																																																																																									
																																												Zustand: FW																																																																																																																																								
																																													Prozessmanagement	V	Zustand: FW	Zustand: FW	Vas	Ver	V																																																																																																																																	

Festlegung usability-relevanter Arbeitsaufgaben - Risikoklassifizierung

Alle Aufgaben auf diese Kriterien überprüfen und deren Erfüllung grob klassifizieren.



© Dr. Dirk Fischer, use-Optimierung, Köln

- **automatisch / algorithmisch (A)**
kein Tätigkeitsanteil bei diesem Prozessschritt. (Keine ergonomischen Fragestellungen? Selten realisierbar: meist überwacht / kontrolliert, dann aber ohne die zugehörigen software-technischen Maßnahmen!).
- **überwacht / kontrolliert (W)**
reine Überwachungs- bzw. Freigabe-Tätigkeit häufig kritischen Anteilen insbesondere bei Stell- und Kontrollwarten [Aufmerksamkeit / Vigilanz, projizierte Erwartung, Regulations-Automatisierung etc.]. (QM fordert Vier-Augen-Prinzip, aber software-technisch nicht oder unangemessen realisiert).
- **interaktiv / gesteuert (I)**
Prozessschritt entspricht der Standard-Tätigkeit bei der Software-Nutzung. (Engpässe: wenigstens ein Element der Handlungs-Regulation nicht abgebildet).
- **manuell / ohne Systemunterstützung (M)**
Prozessschritt muss / soll vollständig vom Menschen übernommen werden (Oft ‚vergessen‘: als Schritt im Regulations-Zyklus werden Informationen aus dem System benötigt).

Ausschnitt Prozessmatrix mit Klassifizierung

Prozesse	Teilprozesse	Elementarprozesse	Arbeitsschritte	Automatisierung	Kritizität
Daten- und Dokumenten-Management					
	Daten- und Dokumentenverfügbarkeit				
		Verfügbarkeit sicherstellen			
			Zugriffsarten festlegen	M	1
			Zugriffsberechtigungen erstellen	M	3
			Zugriffsberechtigungen verwalten	I	3
			Systemdokumente planen	M	1
			Systemdokumente bearbeiten	I	2
			Systemdokumente freigeben	I	2
		Kommunikation sicherstellen			
			Richtlinien erstellen	M	2
			Richtlinien nachjustieren	M	2
			Richtlinien veröffentlichen	A	1
			elektronische Kommunikation festlegen	M	2
			elektronische Kommunikation verwalten	I	2
			telefonische Kommunikation festlegen	I	1
			telefonische Kommunikation verwalten	W	3
			Post festlegen	M	1
			Post verwalten	M	1
			Richtlinieneinhaltung nachjustieren	M	1

hier Usability-Untersuchung sinnvoll!

In der **Prozessmatrix** findet sich die handlungsregulatorische Strukturierung der Nutzeraufgaben

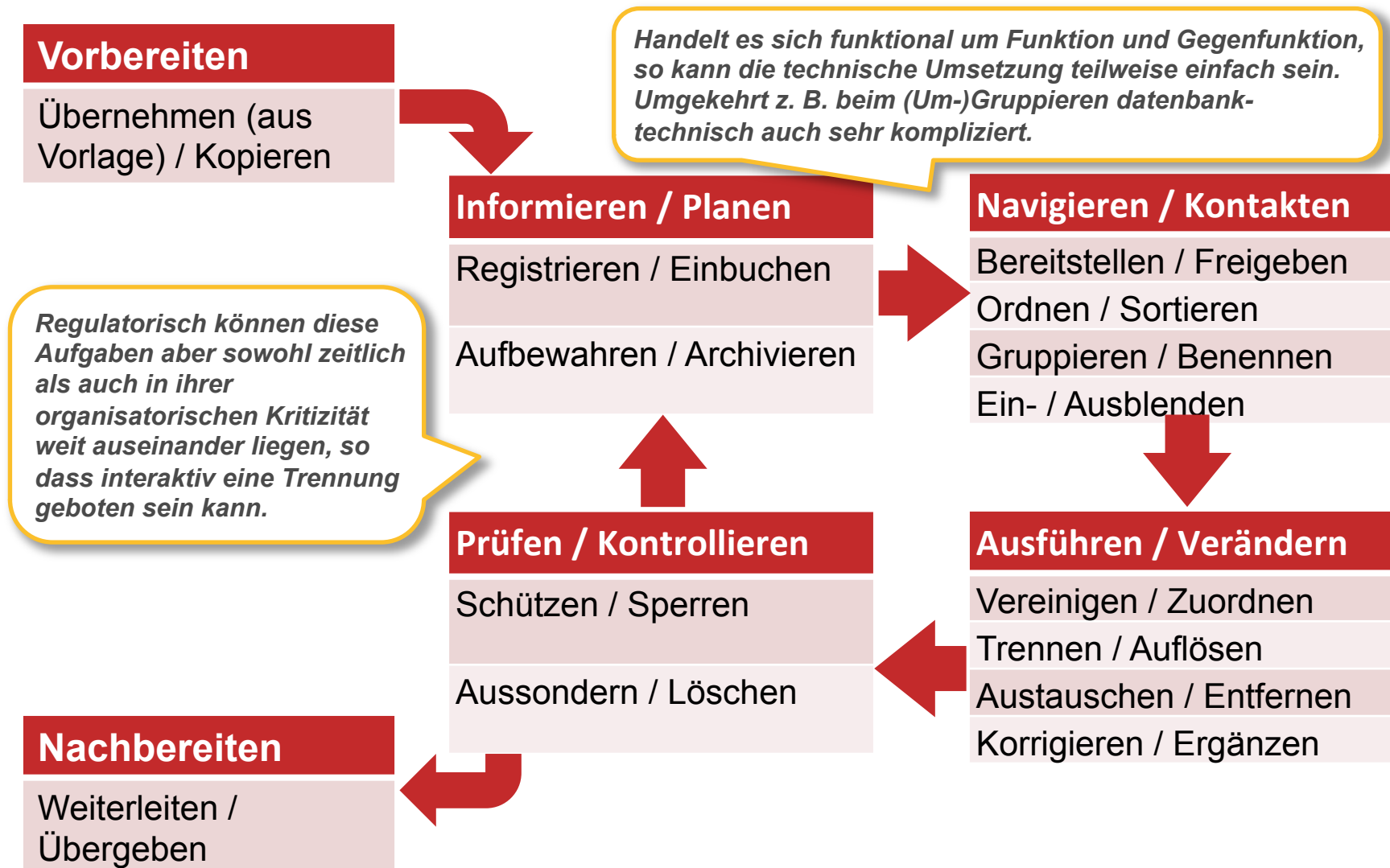
=> Auswahl der durch Usability-Tests o. ä. im Kontext zu **optimierenden Nutzungsaufgaben** mittels Klassifizierung der Arbeitsschritte nach **Automatisierungsgrad** und **Kritizität** der Teilaufgaben.

© Dr. Dirk Fischer, use-Optimierung, Köln

Ausschnitt Analysewertung des Aufgabenmodel

Es kann sein, dass aufgrund der Konsistenz der Gestaltung auf der Aktionsebene immer die gleiche Beurteilung gegeben werden kann. Dies wird beim Idealsystem ja sogar angestrebt.

Aufgaben	Teilaufgaben					Aktionen						Begründung			
	Bewertungsschema: 0 - nicht erfüllt 1 - teilweise erfüllt 2 - erfüllt					Informieren / Planen	Navigieren / Kontakten	Ausführen / Verändern	Prüfen / Kontrollieren	Informieren / Planen	Navigieren / Kontakten	Ausführen / Verändern	Prüfen / Kontrollieren	Bewertungs- summe	
Verfügbarkeit sicherstellen	Zugriffsberechtigungen verwalten					2	2	0	1	1	1	2	2	0,7	
Kommunikation sicherstellen	telefonische Kommunikation verwalten					1	1	0	2	1	1	1	1	0,5	
...	...					1	1	1	1	1	1	1	1	0,5	
						Gesamtergebnis								0,6	© Dr. Dirk Fischer, use-Optimierung, Köln



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

-
- **Hier fängt die usability-gerechte Gestaltung an...**
 - **...und kann dann mit den vorhandenen Techniken und Methoden der Usability evaluiert werden...**
 - **... bei der Optimierung der etablierten Standards gibt es immer noch viel zu tun!**