

Zeitschriftenartikel

Begutachtet

Begutachtet:Prof. Christine Gläser HAW Hamburg
Deutschland**Erhalten:** 09. Juni 2020**Akzeptiert:** 19. Juni 2020**Publiziert:** 30. Juni 2020**Copyright:**

© Prof. Dr. Ulrike Spree und Mathias Kissel.

Dieses Werk steht unter der Lizenz Creative Commons Namensnennung 4.0 International (CC BY 4.0).**Empfohlene Zitierung:**

KISSEL, Mathias und SPREE, Ulrike, 2020: Rollenwechsel oder Sharing is Happiness - User Experience Evaluierung trifft Partizipative Softwareentwicklung - Bericht über einen Train-the-Trainer-Workshop in Addis Abeba. In: *API Magazin* 1(2) [Online] Verfügbar unter: [DOI 10.15460/apimagazin.2020.1.2.49](https://doi.org/10.15460/apimagazin.2020.1.2.49)

Rollenwechsel oder Sharing is Happiness User Experience Evaluierung trifft Partizipative Softwareentwicklung - Bericht über einen Train-the-Trainer-Workshop in Addis Abeba

Mathias Kissel^{1*}  und Prof. Dr. Ulrike Spree^{2*} ¹ Hochschule für Angewandte Wissenschaften, Hamburg, Deutschland

Wissenschaftlicher Mitarbeiter im Usability Labor

² Hochschule für Angewandte Wissenschaften, Hamburg, Deutschland

Professorin für Informationsdienstleistung und -vermittlung in der Mediendokumentation

* Korrespondenz: redaktion-api@haw-hamburg.de

Zusammenfassung

In der Zeit vom 05.03.2020 bis zum 15.03.2020 haben die Autor*innen einen Train-the-Trainer-Workshop zu Methoden der Usability-Evaluation (Schwerpunkt Usability-Testing) für Mitarbeiter*innen eines äthiopischen IT-Beratungsunternehmens in Addis Abeba organisiert und durchgeführt. Im Beitrag werden das didaktische und inhaltliche Konzept und der Ablauf des Workshops vorgestellt. Die Erfahrungen werden anhand der drei User Experience Prozessschritte "anticipated use", "effectice and efficient handling of task" und "processing of usage" reflektiert.

Schlagwörter: User Experience, Usability, Workshop, Addis Abeba, Äthiopien

Abstract

From March 5, 2020 to March 15, 2020, the authors organized and carried out a train-the-trainer workshop on methods of usability evaluation (focus on usability testing) for employees of an Ethiopian IT consulting company in Addis Ababa. The article presents the didactic and content concept and the course of the workshop. The experiences are reflected on the basis of the three user experience process phases "anticipated use", "effectice and efficient handling of task" and "processing of usage".

Keywords: User Experience, Usability, Workshop, Ethiopia, Addis Ababa

1 Vorbemerkung

Ende November 2019 erhielt ich eine E-Mail von meiner ehemaligen Kollegin Uschi. Rahel Bekele, Informatikprofessorin aus Addis Abeba, komme kurz vor Weihnachten nach Hamburg und wolle sich gerne mit Mathias und mir über User Experience austauschen. Der Termin für ein Treffen an der Hochschule und die Besichtigung des Usability-Labors wurde vereinbart und am 20.12.2019 stand Rahel vor der Tür. Bereits nach fünf Minuten Gedankenaustausch zwischen Rahel, Mathias Kissel, wissenschaftlicher Mitarbeiter im Usability-Labor des Departments Information, und mir in der Sofaecke unseres Usability-Labors – die Rahel besonders gut gefiel – stand eigentlich fest: Wir veranstalten im März 2020 einen User-Experience-Workshop in Addis Abeba. Schnell war klar, dass uns dieselben Dinge bei unserer Arbeit ansprechen, der Wunsch, nützliche und nachhaltig nutzbare (Software-) Anwendungen zu entwickeln. Rahels Kompetenzen und Erfahrungen in partizipativer Softwareentwicklung und der Anwendung von ethnographischen Methoden in der (Software-) Design-Forschung ([Bekele 2019](#)) und unsere Expertise im Bereich User-Experience-Evaluation müssen wir unbedingt zusammenbringen.

2 Einleitung - User-Experience-Training in Addis Abeba

In der Zeit vom 05.03.2020 bis zum 15.03.2020 haben Mathias Kissel und ich auf Einladung von Rahel Bekele, Associate Professor am College of Natural & Computational Sciences – School of Information Science der Addis Ababa University, einen Train-the-Trainer-Workshop zu Methoden der Usability-Evaluation (Schwerpunkt Usability-Testing) für Mitarbeiter*innen bei Mentor Knowledge Solutions, einem äthiopischen IT-Beratungsunternehmen in Addis Abeba, organisiert und durchgeführt. Die School of Information Science der Addis Ababa University arbeitet mit Mentor im Rahmen einer Public-private-Partnerschaft zusammen und die meisten Teilnehmer*innen waren Studierende oder Absolvent*innen der Universität. Unsere Erfahrungen stellen wir in den drei User Experience Prozessschritten, antizipierte Nutzung (“anticipated use”), während der Nutzung (“effectice and efficient handling of task”) und nach der Nutzung (“processing of usage”) ([German Institute for Standardization e. V. 2017](#), S. 7) vor.

Im Beitrag stellen wir unser didaktisches und inhaltliches Konzept vor, skizzieren unsere Erwartungen und Überlegungen zu interkulturellen Aspekten des User Experience Training und reflektieren unsere Erfahrungen mit der Durchführung des Workshops in Hinblick auf gewonnene Erkenntnisse für User Experience Trainings.

2.1 Planung und Vorbereitung

Aus Gesprächen mit Rahel und Recherchen zur IT- und Softwarebranche und -ausbildung in Äthiopien wussten wir, dass die äthiopische Regierung unter Präsident Abiy Achmed eine große Digitalisierungsinitiative gestartet hat und sich vor allem in Addis Abeba die Softwarebranche – darunter auch viele Startups – rasant entwickelt.

Äthiopische Informatiker*innen publizieren international auch auf dem Gebiet der Mensch-Maschine-Kommunikation. Direkt zu Usability wird wenig publiziert. Eine Studie aus dem Jahr 2017 kommt zu dem Ergebnis, dass in der äthiopischen Softwarebranche – wenn überhaupt – vornehmlich Experten basierte Methoden (heuristische Evaluation, Befragung) angewandt werden ([Teka 2017](#)). Mit Evaluationsmethoden, die in Laborumgebungen softwaregestützt durchgeführt werden (qualitativ und quantitativ auswertbar), haben die äthiopischen Kolleg*innen bisher noch wenig Erfahrung. Genau hier müsste also unser Workshop inhaltlich ansetzen.

Bei der Planung haben wir einen Ansatz gewählt, der Elemente der lernzielorientierten Curriculumsentwicklung mit dem Ansatz des Constructive Alignment verbindet ([Fröhlich-Steffen 2019](#); [Lidl 2018](#)), indem wir Learning Outcomes (Lernziele, besser Lernergebnisse), Lehr- und Lernaktivitäten und Prüfungsformen miteinander verknüpft haben. Die Kursteilnehmer*innen erwerben die Kompetenz, unter Verwendung von Usability Prinzipien und Richtlinien/Heuristiken, Aufgaben basierte Usability-Tests entwickeln, durchführen und auswerten zu können.

Die formulierten Learning Outcomes berücksichtigen die Ebenen Kenntnisse/Wissen, Fertigkeiten, Fähigkeiten und Kontextwissen sowie Handlungsfähigkeit und Selbststeuerung. In der Diskussion zwischen Mathias und mir und dem Mailwechsel mit unseren äthiopischen Partnern kristallisierte sich immer deutlicher heraus, dass wir alle neben diesen 'offensichtlichen' Zielen eine Art 'hidden agenda' verfolgen, nämlich die Kursteilnehmer*innen von der Relevanz von Usability und User Experience in ihren Berufsalltag zu überzeugen. 'Doing User Experience' bedeutet – so unsere Überzeugung - mehr als nur die Prozessschritte durchlaufen, es bedeutet, Anwendungen von Beginn an aus der Perspektive der Nutzer*innen zu planen und entwickeln. Dieses Kompetenzziel ist aus unserer Perspektive noch anspruchsvoller als die übrigen, zielt es doch letztlich auf die Reflexion und Änderung von Einstellungen und Verhalten ab.

Nach den Erkenntnissen des Constructive Alignment soll die Prüfungsform die Lernziele unterstützen, in unserem Falle also die Kompetenz, eine Evaluation eigenständig durchzuführen und die eigene Rollen wechseln zu können, die Fähigkeit 'to walk in the customer's moccasins' - wie Uschi immer zu sagen pflegte. In enger Absprache mit dem Geschäftsführer von Mentor, Tesfaye Biru, haben wir deswegen die Evaluationsaufträge für (Software)Anwendungen, an denen die Kursteilnehmer*innen im Rahmen ihres Beschäftigungsverhältnisses bei Mentor aktuell arbeiten, konzipiert. Für die Zeitplanung des Workshops galt es, mehrere Aspekte miteinander zu vereinbaren; die Teilnehmer*innen sollten für sie neue und unmittelbar auf ihre Praxis anwendbare Inhalte kennen lernen, es sollten verschiedene Lehr- Lernformate genutzt werden, es musste genug Zeit für die Durchführung und die Präsentation und Reflexion der Projekte vorgesehen werden und der Zeitplan musste mit den Arbeitszeiten von Mentor (in Äthiopien wird an 6 Tagen (Montag bis Samstagmittag) gearbeitet) und mit Mathias und meinen Reisezeiten vereinbar sein und ausreichend Pufferzeiten berücksichtigen.

3 Erwartungen und interkulturelle Aspekte

Zwei Aspekte standen für uns im Mittelpunkt unserer Planungen, 1) Möglichkeiten der Übertragung eines bestehenden User Experience Kurses in ein anderes (Weiterbildung) Format zu erproben, 2) User Experience Weiterbildung im interkulturellen Entwicklungszusammenhang zu erkunden.

1) Mit der Weiterbildungsmaßnahmen wollten wir ausprobieren, ob und wie sich unsere gemeinsam seit 2017 kontinuierlich weiterentwickelten Lehrmaterialien aus unserem universitären User Experience Kurs¹ an eine neue Zielgruppe (IT-Professionals, die bereits in der Praxis sind) anpassen lassen.

2) In meiner Lehre habe ich – aus persönlichem Interesse und bedingt durch konkrete Anlässe (Evaluierung des internationalen Webauftritts von Beyersdorf, Wahlmodul UX für Erasmusstudierende) unsystematisch interkulturelle Aspekte gestreift. Der Workshop konfrontierte uns sehr viel direkter mit interkulturellen Fragen wie:

- *Wie halten wir es mit der Sprache?* Wir hatten zwar gelesen, dass Englisch in Äthiopien schon in der Grundschule vermittelt wird und Rahel spricht phantastisch Englisch, trotzdem blieb die Frage, würde die Kursprache Englisch funktionieren. Würden die Kursteilnehmer*innen uns verstehen und umgekehrt? Von meinen – gescheiterten – Versuchen, wenigstens die üblichen Begrüßungsfloskeln in der Amtssprache Amharisch zu lernen (Dekanak – Guten Tag) zu erlernen, möchte ich lieber schweigen.
- *Wie finden wir geeignete Beispiele?* Viel Kopfzerbrechen hat es uns auch bereitet, Beispiele für gute und schlechte Usability zu finden. Wie aussagekräftig waren meine Recherchen z. B. zu englischsprachigen Hochschulwebseiten, Regierungswebseiten, E-Commerce-Angeboten²? In den genannten Beispielen sind die Unterschiede zu deutschen Webseiten eher marginal; offizielle Webseiten wirkten auf uns etwas altmodisch und E-Commerce Angebote unterscheiden sich kaum von dem, was wir gewohnt sind.
- *Wer werden unsere Kursteilnehmer*innen sein?* Wir wussten, dass alle unsere Teilnehmer*innen über IT-Vorkenntnisse verfügten und Erfahrungen mit Softwareentwicklung mitbringen und über Rahels Projekt wussten wir, dass auch in ländlichen Regionen die Handynutzung verbreitet ist und Rahel auch dort Workshops und Interviews durchgeführt hat. Die Lehr- und Lernkultur war uns aber nicht vertraut. Würde z.B. die geplante Gruppenarbeit überhaupt funktionieren?

1 Es handelt sich um eine einführende Lehrveranstaltung für Studierende des 2. Semester des Studiengangs "Medien und Information" des Department Information der HAW Hamburg

2 Offizielle Hochschulwebsite Universität Addis Abeba <http://www.aau.edu.et/>, Webauftritt des Gesundheitsministeriums <http://www.moh.gov.et/ejcc/en>, Online-Shop Kaffeehandel <https://www.kerchanshe.com/>

- *Usability Workshop für Äthiopien. Wer braucht denn sowas?* Während der gesamten Vorbereitungszeit war auch der Zweifel über Sinn und Nutzen des geplanten Workshops unser ständiger Begleiter. Äthiopien ist mit einem jährlichen Brutto-National-Einkommen von 921,9 US-Dollar pro Kopf eines der ärmsten Länder der Welt. Laut Weltbank-Daten lebten 2016 noch 24 Prozent von weniger als 1,25 USD pro Tag (Auswärtiges Amt 2020). Ist ein Usability Workshop tatsächlich die Entwicklungskooperation, die Äthiopien jetzt braucht?
- *Unsere Rolle(n).* Die Strategie, die wir für uns als Antwort auf diese unterschiedlichen Fragen gefunden haben, bestand darin, dass wir angefangen haben, uns zu überlegen, welche Rolle wir spielen wollten. Mir fiel Schulz-von-Thuns Situationsmodell³ – genau, das mit den Hüten - wieder ein. Wir würden in verschiedenen Rollen auftreten und diese Rollen auch während des Workshops thematisieren. Als Lehrende oder Berater*innen, die ihre Expertise in der Vermittlung von User Experience weitergeben und als Lernende und Forschende, die verstehen wollen und lernen wollen, warum unsere Kolleg*innen und Workshop-Teilnehmer*inne sich so stark für partizipative Softwareentwicklung einsetzen und wie sie es schaffen, diese umzusetzen in einem Land, in dem der Durchschnittsverdienst und 3 USD liegt, die technische Infrastruktur schlecht und unzuverlässig ist ...

3.1 Die Workshop Experience – “sharing is happiness”

Dafür, dass es – aus Mathias und meiner Perspektive – eine richtig gute Workshop Experience wurde, waren neben der Planung (die sich insgesamt als belastbar herausstellte) vor allem Rahels Gastfreundschaft, Umsicht und Fürsorge und die wunderbaren Teilnehmer*innen verantwortlich.

Einer Teilnehmerin verdanken wir auch die Überschrift dieses Beitrags “sharing is happiness”. In der Mittagspause haben die Kursteilnehmer*innen sich immer alle an einem Tisch zusammengesetzt und ihre Injera geteilt, ein weiches, gesäuertes Fladenbrot, das mit verschiedensten Saucen serviert wird und mit der Hand gegessen wird und ohne das in Äthiopien keine Mahlzeit auskommt. Als die Teilnehmer*innen bemerkten, dass ich nicht wie üblich mit Rahel und Mathias ins Restaurant gegangen war, um - natürlich - Injera zu speisen, sondern still mein Sandwich aß, haben sie mich sofort in die Runde eingeladen. Als ich eine Bemerkung dazu machte, dass, sobald eine Sauce aufgegessen war, sofort aus einem anderen mitgebrachten Plastikschälchen eine noch interessantere Sauce nachgereicht wurde, antwortete eine Teilnehmerin spontan “that is our culture - sharing is happiness”.

3 Eine ganz knappe Zusammenfassung findet man auf der Website des Schulz-von-Thun Instituts. Schulz-von-Thun Institut (2020). Das Situationsmodell. Online: <https://www.schulz-von-thun.de/modelle/das-situationsmodell>. Abruf: 2020-05-31.

Tab. 1: Ablaufplan Workshop

Termin	Inhalt	Ziel
Fr 14:00 – 17:00	Kick off	Kennen lernen und Vorstellung des Kurskonzeptes. Die Wochenendpause ermöglichte es uns, den Teilnehmer*innen bereits einen Vorbereitungsauftrag für Montag zu geben und uns, die Detailplanung anzupassen
Sa 10:00 – 14:00	Project owner present projects to Mathias and Ulrike	
Mo 09:00 – 12:00	usability inspection based on principles / ISO 9241	Hier konnten wir auf Bekanntes (Grundverständnis Norm) aufsetzen und vertiefen
Mo 14:00 – 17:00	demo user testing	Die Teilnehmer*innen üben an einfachen Beispielen in Form eines Rollenspiels einen typischen Testablauf
Di 09:00 – 12:00	Evaluation project assignment Coaching of groups	Vergabe der Aufträge im Plenum und individuelles Briefing der Teams
Di 14:00 -	Teams work on project	
Mi 09:00 – 12:00	presentation test design and first results	
Mi 14:00 – 17:00	input presentating test results for customer - /teams work on project / coaching	Input zu Vorgaben, wie die Projektergebnisse überzeugend präsentiert werden
Do 09:00 – 17:00	Teams work on projects	Zeit für das Besuchsprogramm: Campus Universität Addis, BITS College
Fr 09:00 – 12:00	Presentation and discussion of project results / Feedback	
Fr 14:00 – 16:00	Preview eyetracking and facial expressions	

Der Plan bot eine gute Orientierung und bis auf kleinere Überraschungen konnten wir den Workshop in der geplanten Form durchführen. Nachfolgend greifen wir eine Reihe von Stationen unserer User Journey heraus, die für uns besonders waren und in Hinblick auf unsere Frage nach der Nachnutzbarkeit unseres Ansatzes interessant sind.

Freitag – Kick off auf äthiopisch

Das hatten wir nicht erwartet. Die Räumlichkeiten von Mentor sind über 2 Etagen eines Geschäftsgebäudes mitten im Diplomaten- und Geschäftsviertel von Addis Abeba verteilt. Es sind freundliche und helle Räume mit flexiblen Arbeitsplätzen und einem gut ausgestatteten Besprechungsraum (Flipchart, Bildschirm an der Wand, an die sich die Rechner anschließen lassen). Schwer zu sagen, wer aufgeregter war, Rahel und Tesfaye als Gastgeber, die so besorgt waren, dass es uns an nichts fehlte und dass alles professionell abläuft, Mathias und ich oder unsere Kursteilnehmer*innen, die alle einen Hochschulabschluss haben oder kurz vor dem Ende ihres Studiums stehen, gut Englisch sprechen, aber von denen noch niemand jemals außerhalb Afrikas gereist ist und die bisher wenig Kontakt zu Europäern hatten. Zum Glück hat

die kleine Kennen-Lern-Pantomime – jeder Workshop-Teilnehmer*in stellt sich mit einer typischen Handbewegung zu Job oder Hobby vor – bereits die ersten Lacher provoziert.

Nach 60 Minuten Vortrag spürte ich so ein eigenartiges Kratzen im Hals, das eindeutig nicht daher rührte, dass ich viel länger geredet hatte als geplant, sondern von Weihrauch und Rauch eines Holzkohlenfeuers verursacht wurde. Unsere Gastgeber hatte für uns eine traditionelle äthiopische Kaffezeremonie vorbereitet. Der in einer speziellen Tonkanne über dem Holzkohlenfeuer zubereitete starke Kaffee wird in kleinen Mokkatassen serviert. Als Zeichen der besonderen Ehrerbietung gegenüber den Gästen wird Weihrauch abgebrannt – und bei besonderen Anlässen - ein spezielles Brot Ambasha – gereicht, das natürlich Mathias anschneiden musste.



Abb. 1. Vorbereitungen für die Kaffezeremonie. Foto: Ulrike Spree



Abb. 2. Mathias schneidet das Ambasha an. Foto: Ulrike Spree

Das Eis war gebrochen. Die Kaffeeceremonie wurde nicht noch einmal wiederholt, aber in den Pausen stand immer Buna bereit. In den Pausen haben wir dann auch viele Dinge erfahren, wie streng und bewundert die Chefs sind, dass einige Teilnehmer*innen bereits eine eigene Firma gegründet haben, ...

Samstag – Die Arbeitsweise von Mentor verstehen

In Äthiopien wird auch samstags gearbeitet. Mathias und ich haben den Samstag genutzt und uns von den Projektverantwortlichen einige der Anwendungen, an denen sie arbeiten, näher erklären lassen, mit dem Ziel, die notwendigen Hintergrundinformationen zu bekommen, um gute und praxisrelevante Auftragsbeschreibungen für die Evaluationen, die die Kursteilnehmer*innen als Abschlussprojekt – die Prüfungsleistung - bearbeiten sollen, schreiben zu können. Mentor verfolgt bei der Projektentwicklung einen konsequent nutzerorientierten, partizipativen und iterativen Ansatz. In kleinen Entwicklungsteam, die sich jeweils aus einer Domain-Expert*in (so hat Mentor z. B. eine Bauingenieurin eingestellt), einem Backend- und einem Frontentwickler und einem Projekt-Owner/-leiter zusammensetzen, wird in sehr enger Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber das Produkt maßgeschneidert auf die Bedürfnisse des Kunden ausgerichtet entwickelt. Die Auswahl fiel auf Projekte, deren Scope überschaubar war und die bereits einen gewissen Entwicklungsstand (klickbarer Prototyp) erreicht hatten. Im Einzelnen wurden ausgewählt eine mobile App für Terminplanung, die in der staatlichen Beratung für Familienplanung eingesetzt werden soll, ein Teilmodul einer umfangreichen komplexen Logistik Software (Mentor plant dieses Produkt zu einem Flaggschiff auszubauen), eine mobile App, die zur Arbeits- und Personalplanung und -überwachung auf Baustellen eingesetzt wird und das Studenteninformationssystem für BITS College: School of Systems and Technology, der privaten Hochschule, die Rahel und Tesfaye zusammen mit anderen Kollegen gerade gründen.

Montag – Usability Prinzipien und Demo Usability Testing

Wir haben den Kursteilnehmer*innen die Normen zur Dialoggestaltung und zur Informationsdarstellung kurz vorgestellt und anschließend in kleinen Teams ethiocloud.com, eine amharisch-englische Übersetzungssoftware⁴ nach den vorgestellten Kriterien evaluiert. Diese Einheit ist in unserem UX-Kurs in Hamburg immer ein Selbstläufer und sie lief auch in der Weiterbildung gut. Der Unterschied: Der Einsatz von Post-Its zur Sammlung der einzelnen Aspekte am Flipchart, die wir dann nachher geclustert haben, kam unerwartet gut an.

Mathias und ich hatten lange überlegt, ob wir als Einführung, wie man einen Usability Test mit Nutzern moderiert, ein Video zeigen sollten und uns dann relativ spontan für ein Rollenspiel entschieden. Mathias, der die zu testende Software nicht kannte, in der Rolle des Probanden, ich in der Rolle der Moderatorin, die Studierenden in der

⁴ Ethiocloud, eine unter Nutzung von KI-Technologien programmierte Übersetzungssoftware hatten Mathias und ich selber häufig für die Vorbereitung verwendet. <https://www.ethiocloud.com/>

Rolle der UX-Professionals, die den Test beobachten und die Ergebnisse interpretieren, haben einen Aufgaben basierten Test der Übersetzungssoftware von ethiocloud durchgespielt. Die Spracheinstellung – die Voreinstellung ist in amharischen Schriftzeichen – war eine echte Herausforderung und Mathias Orientierungslosigkeit nicht gespielt. Nach und nach sind alle Teilnehmer*innen in die Rolle der Moderator*in geschlüpft und haben Mathias einzelne Aufgaben gestellt, die mit Hilfe des Tools zu lösen waren. Auch wenn wir immer wieder betont haben, bei einem Usability Test wird nicht der Proband, sondern die Anwendung evaluiert, Mathias stellte sich einfach so herrlich dumm an! Konnten wir uns nach dem dritten Test kaum noch das Lachen verkneifen, war es um alle geschehen, als Henock – Senior Product Manager – in der Rolle des Moderators dran war. Nach einer Weile hielt Henock es einfach nicht mehr aus, nahm Mathias die Maus aus der Hand und versuchte selber – erfolglos -, die Aufgabe zu lösen und wiederholte fassungslos “not usable, absolutely not usable”.

Dienstag

Eine Herausforderung war es, die Teams für die Evaluationsaufgabe so zusammenzustellen, dass Personen mit unterschiedlicher Expertise (Domain-Expert*in, Frontend/Backendspezialist*in, Tech, Non-Tech) mitarbeiten und niemand ein Produkt evaluieren sollte, an dessen Entwicklung er/sie selber beteiligt war.

Beim individuellen Coaching der Teams haben Mathias und ich dann vor allem immer wieder den Tipp gegeben, die Tests ausgehend von den Erkenntnissen der Überprüfung der zu testenden Anwendungen nach den Grundprinzipien aus der Norm ISO 9241 zu entwickeln.

Mittwoch

Der Kurzinput zu den Anforderungen an die Abschlusspräsentation war nochmal wichtig für alle und hat den Teams geholfen, die Aufmerksamkeit darauf zu lenken, wie sich durch die Tests gut verwertbare Erkenntnisse für die Überarbeitung des Produktes erzielen lassen und wie die Ergebnisse der Tests interpretiert werden können. Eine kurze Auffrischung zu qualitativen und quantitativen Forschungsmethoden tat auch unseren äthiopischen Teilnehmer*innen gut.

Donnerstag

Da Donnerstag Mathias und mein Sightseeing Tag mit Rahel war, Campus der Universität von Addis Abeba besichtigen, chillen im Café an der französischen Schule, Besichtigung des zukünftigen Standortes von BITS-College, haben wir die Dramen, die sich – so die Gerüchte - in den Teams bei der Bearbeitung der Aufträge - das schaffen wir zeitlich nie, die Screenshot-Software kriegen wir nicht zum Laufen, - zum Glück nicht mitbekommen. Dem Vernehmen nach hat Henock im Verlauf des Donnerstags noch häufiger als Reaktion auf die Testergebnisse ausgerufen “not usable, absolutely not usable”.

Freitag - Präsentation und Feedback

Freitag 9:30. Die Präsentation. Ganz großes Kino. Die Kursteilnehmer*innen (immerhin alles Menschen, die schon im Beruf stehen und eigene Projekte verantworten) waren genauso aufgeregt wie unsere Studierenden im zweiten Semester) und die Präsentationen, als ich morgens um 9:00 ankam, noch nicht fertig. Der Termin wurde kurzfristig auf 10:00 verschoben. Die Vorträge waren engagiert, charmant vorgetragen und alle Teams haben wichtige Erkenntnisse über Usability Hürden und Mängel der Produkte, die sie evaluiert haben, herausgearbeitet. Unsere Anregung, die Optimierungsvorschläge in Form eines einfachen Prototyps zu präsentieren, haben die meisten Teams aufgegriffen. Die Rückfragen unserer Gastgeber – jetzt in der Rolle der Chefs von Mentor - haben Mathias und mir deutlich gemacht, dass unser Vorschlag, Optimierungsvorschläge in Form von Prototypen zu präsentieren, in dem Kontext des Workshops ein Fehler war. Bei kritischer Betrachtung stellten sich die aus der Analyse der Usability Hürden abgeleiteten Lösungsvorschläge teilweise - Schnellschüsse eben – als zu kurz griffen und der Komplexität der Anwendung nicht gerecht werdend, heraus. Wir hätten die Kursteilnehmer*innen besser beraten, wenn wir ihnen empfohlen hätten, sich für die Präsentation auf die Darstellung und Präsentation der Evaluationsergebnisse zu beschränken.

Dennoch sah ich mich veranlasst, die Kursteilnehmer*innen gegen die Kritik in Schutz zu nehmen und – coram publico – den Chefs zu widersprechen, indem ich erklärt habe, dass sich die Kursteilnehmer*innen ja erst durch Mathias und meines Aufgabenstellung zu diesen – teilweise tatsächlich - kurzschlüssigen Optimierungen des Layouts haben verleiten lassen.

An die Präsentationen und das Feedback schloss sich dann noch eine intensive Diskussion an, wie Mentor in Zukunft Usability Evaluation in den regulären Entwicklungsprozess integrieren könnte. Einig waren wir uns schnell, dass sich zunächst einmal jedes Projekt an seiner Usefulness messen lassen muss. Könnte die Überprüfung einzelner Planungsschritte auf die Konformität mit den Dialogprinzipien und den Prinzipien der Informationsdarstellung vielleicht direkt in die Projektplanungs(-Software) implementiert werden? Sollte Mentor ein eigenes Usability Labor einrichten?

4 Nachhaltigkeit – Usability Labor für BITS College

Ein wichtiges Element der nachhaltigen Kooperation ist die Beratung und technische Unterstützung beim Aufbau eines Usability Labors für die geplante private Hochschule BITS College: School of Systems and Technology. Da Usability Evaluation in der sich schnell entwickelnden Softwarebranche Äthiopiens noch wenig verbreitet ist ([Teka 2017](#)), könnte ein funktionsfähiges Labor ein Alleinstellungsmerkmal für eine Hochschule sein und einen innovativen Beitrag zur universitären IT-Ausbildung leisten.

Das in der Vorbereitungsphase entwickelte Konzept für das Labor in Hinblick auf Einrichtung und notwendige Hard- und Software konnte während des Besuchs des

zukünftigen Hochschulstandortes von BITS College auf die lokalen Gegebenheiten angepasst und weiterentwickelt werden.

Derzeit setzen wir in unserem Labor in Hamburg kommerzielle Software ein, vor allem weil die kommerziellen Anbieter leicht nutzbare out-of-the-box Angebote zur Weiterverarbeitung der erhobenen Daten anbieten. Das Konzept für Addis setzt aus Kostengründen stärker auf den Einsatz von frei verfügbarer Software. Ein Eyetracker gehört heute zur Standardausstattung eines Usability-Labors. Mit dem Budget, das BITS für das Labor einsetzen kann, lässt sich eine Komplettlösung für Hard- und Software von einem Anbieter, die für Testzwecke geeignet ist, nicht finanzieren. Es gibt jedoch technisch passable, kostengünstige Hardware Lösungen auf dem Markt; das Problem ist derzeit noch die Kompatibilität mit der Software. Eine mögliche Lösung, die wir im Rahmen der weiteren Zusammenarbeit untersuchen werden, ist der Einsatz der an der FU entwickelten Open Source Eyetracking Software Ogama ([Ogama 2019](#)). Die Entwickler*innen von Mentor werden eine Schnittstelle zu einer kostengünstigen Eyetracker Hardware programmieren. Wenn das gelingt, kann die freie Software zukünftig auch in unserem Labor eingesetzt werden, wodurch wir langfristig Kosten sparen und die Umrüstung auf Open Source Anwendungen voran bringen können.

5 Nach dem Workshop – Verarbeitung und Reflexion

In Mathias und meiner Wahrnehmung ist das Kurskonzept aufgegangen und alle Teilnehmer*innen haben gelernt, im Team einen Aufgaben basierten Usabilitytest zu planen, durchzuführen und auszuwerten. Auch unsere 'hidden agenda' - die Herausforderung die eigene Rolle zu reflektieren und zu wechseln - hat im Prinzip funktioniert. Mathias und ich haben während des Aufenthalts ebenfalls ganz unterschiedliche Rollen eingenommen. Dozentin, Lehrerin, Beraterin, Forscherin – hier beziehe ich mich vor allem auf den – viel zu kurz gekommenen Fachaustausch mit Rahel und Tesfaye. Mathias ist zudem zusätzlich - durch die Diskussion und das gemeinsame Basteln und Erproben des Eyetrackers auch noch in die Rolle des Kollegen geschlüpft. Wie war es um unsere interkulturelle Kommunikation bestellt? Für mich persönlich war es die wichtigste Erfahrung, dass es bei aller Sensibilität für die Unterschiede und Respekt vor der Gastkultur auch darum geht, die eigene Rolle zu reflektieren und anzunehmen. Nach der scharfen kontroversen Diskussion mit unserem Gastgeber in Anwesenheit des gesamten Teams hatte ich Sorge, ich sei – bestenfalls – in ein Fettnäpfchen getreten. In der internen Nachbesprechung haben unsere Gastgeber uns aber versichert, dass sei nicht der Fall gewesen. Meine Intuition, mich in der Rolle der Workshop-Leiterin spontan vor ‚meine Kursteilnehmer*innen‘ zu stellen, war genau richtig.

6 Lessons Learned - Was nehmen wir mit?

Welche Erkenntnisse für die Weiterentwicklung unseres Kurskonzeptes und die Entwicklung einer Weiterbildung können wir aus der Erfahrung ziehen?

1. Gute Vorbereitung, Materialien, Zeitplanung, Zielgruppendefinition und Absprache sind wichtige Voraussetzungen für das Gelingen eines Workshops.
2. Im Zuge der Vorbereitung ist die Auseinandersetzung mit der - möglicherweise anderen - Lernkultur der Teilnehmer*innen sehr wichtig. In unserem Falle hatten wir Glück, dass aufgrund der hohen Aufmerksamkeitsspanne – in Rahels Worten “die wollen etwas lernen, die saugen die Inhalte auf wie ein Schwamm” der Teilnehmer*innen und der großen intrinsischen Motivation das dichte Programm und der umfangreiche Input positiv aufgenommen wurden. Unterschätzt hatten wir, dass die Teilnehmer*innen mehr Druck und Führung bei der Umsetzung von Projekten gewohnt sind.
3. Flexibilität. Trotz unserer insgesamt guten vorausschauenden Planung haben wir einzelne Entscheidungen sehr spontan getroffen. Zwischen Mathias und mir ist es mittlerweile ein Running Gag “Du Mathias, ich habe mir da heute Nacht so was überlegt, wir machen das so ...”.
4. Ein gewisses Maß an Enthusiasmus auf Seiten der Trainer*innen und der Kursteilnehmer*innen ist wichtig. Wo er sich nicht sofort einstellt, darf er auch geschauspielert werden. Dann stellt sich der Enthusiasmus schon von selbst ein.
5. Small things matter. Für das Gelingen ist auch die Atmosphäre - die für uns unvergessliche Kaffeeceremonie -, das gemeinsame Mittagessen, die Plaudereien mit der Büroleiterin, der ungewöhnliche Einsatz der Postits entscheidend.
6. Partizipative Softwareentwicklung und User Experience sind ideale Partner. In Hinblick auf die konsequente Konzeption von Software aus der Perspektive der zukünftigen Kunden und die Einbindung der Auftraggeber in alle Entwicklungsphasen können wir noch sehr viel lernen.
7. Usability Engineering ist ein iterativer und zirkulärer Prozess und gelingt am Besten im Dialog. Der Perspektivwechsel ist ebenso notwendig wie schwierig
8. Geduld und Frustrationstoleranz sind ein hohes Gut.

7 Hat sich der Aufwand gelohnt?

In ihrem Feedback haben die Teilnehmer*innen uns zurück gespiegelt, dass sie den Workshop als gut vorbereitet und praxisnah erlebt haben. “The most I liked the session went on smoothly without getting bored,” schreibt eine Teilnehmerin. Gewünscht hätten sich die Teilnehmer*innen noch mehr Einüben der einzelnen Methoden, mehr Diskussionen, noch mehr weiterführende Literatur. Kritik gab es vor allem an der - für äthiopische Verhältnisse zu großen Freiheit – in den Worten einer Teilnehmer*in “lack of push / too much freedom”. Ein Aspekt ist Mathias und mir erst durch die Feedbacks so richtig deutlich geworden: die Teilnehmer*innen haben

den Workshop zusätzlich neben der Arbeit an ihren Projekten absolviert. Wenn Mathias und ich abends so gegen 17:30 zurück ins Hotel gegangen sind, haben unsere Kursteilnehmer*innen noch drei bis vier Stunden an ihren Projekten gearbeitet. Auch aus diesem Grund hat mich ganz besonders gefreut, dass die Frage, wie kann Mentor Usability Evaluation durch (End)nutzer*innen in den regulären Arbeitsablauf integrieren von einer Kursteilnehmer*in in ihrem Feedback aufgegriffen wurde: “in our case I guess we gonna need a separate team to perform this in a regular way for all teams or ... Better if we could get away to implement it in a small group of project.”

Unsere Perspektive lässt sich gut mit Rahel's Motto in Worte fassen. “We make a living by what we get but we make a life by what we give.” Rückblickend war es ein hoher Aufwand, Mathias und ich haben viel Zeit für die Planung und Vorbereitung des Workshops investiert, aber so viel mehr zurück bekommen, als wir investiert haben. Wir können jetzt sicher sein, dass unser Kurskonzept sich – mit entsprechenden Anpassungen an die Zielgruppe – gut auf die betriebliche Weiterbildung übertragen lässt.

... da war ja auch noch unsere persönliche User Experience, die wir nicht mit Ihnen teilen. Die unzähligen Tässchen Buna, die wir noch getrunken haben.

... und die Sehenswürdigkeiten, die wir auslassen mussten – unverzeihlich – Lucy, amharisch Dinkinesh⁵, die ihre letzte Ruhestätte im Äthiopischen Nationalmuseum gefunden hat.

Wir werden uns – so meine Hoffnung - noch einmal – vielleicht ja zur Eröffnung des ersten World Usability Days in Afrika auf den Weg machen für eine zweite Addis Abeba Experience.

5 Seite „Lucy“. In: Wikipedia, Die freie Enzyklopädie. Bearbeitungsstand: 30. Mai 2020, 12:23 UTC. URL: <https://de.wikipedia.org/w/index.php?title=Lucy&oldid=200466553> (Abgerufen: 31. Mai 2020, 09:09 UTC)

Literatur

AUSWÄRTIGES AMT, 2020: Äthiopien: Wirtschaft. [Online, Zugriff am: 2020-05-18] Verfügbar unter: <https://www.auswaertiges-amt.de/de/aussenpolitik/laender/aethiopien-node/-/209506>

BEKELE, Rahel, et al., 2019: Adapting Ethnography for Design Research: Lessons Learnt from Design of Mobile Systems for Rural Health Care in Ethiopia. Fortieth International Conference on Information Systems, Munich 2019. [Online] Verfügbar unter: <https://www.se.jku.at/wp-content/uploads/2019/10/Rahel-et-al.-2019-Adapting-Ethnography-for-Design-Research.pdf>

GERMAN INSTITUTE FOR STANDARDIZATION E. V., 2017: DIN EN ISO 9241-112. Ergonomics of the human-system interaction - Part 112: Information presentation principles (ISO 9241-112:2017). Berlin: Beuth Verlag.

GERMAN INSTITUTE FOR STANDARDIZATION E. V., 2019: DIN EN ISO 9241-110. Ergonomics of the human-system interaction - Part 110: Interaction principles (ISO /DIS 9241-110:2019). Berlin: Beuth Verlag.

FRÖLICH-STEFFEN, Susanne, OURDEN, Hendrik den, und GIESSMANN, Ursula (Hrsg.), 2019: Kompetenzorientiert prüfen und bewerten an Universitäten: Didaktische Grundannahmen, rechtliche Rahmenbedingungen und praktische Handlungsempfehlungen. Opladen; Berlin; Toronto: Verlag Barbara Budrich. [Online] Verfügbar unter: <http://doi.org/10.2307/j.ctvfc56gd>

LIDL, Eva, 2018: Lernzielorientierte Didaktik vs. Constructive Alignment. [Online] Verfügbar unter: <https://didaktikblog.uni-hohenheim.de/2016/09/lernzielorientierte-didaktik-vs-constructive-alignment/>

OGAMA, 2019: Ogama (OpenGazeAndMouseAnalyser). Projektwebsite. Adrian Voßkühler. Freie Universität Berlin. [Online] Verfügbar unter: <http://www.ogama.net/>

SPREE, Ulrike, 2018: Usability und User Experience von Informationsdienstleistungen. In: Praxishandbuch Informationsmarketing: Konvergente Strategien, Methoden und Konzepte, S. 388 – 411.

TEKA, Degif, et al., 2017: User involvement and usability evaluation in ethiopian software organizations. EJISDC (2017), 83, 8, p. 1-19.

TEMAC, 2020: Technology Enabled Maternal and Child healthcare in Ethiopia. TEMACC-Ethiopia. [Online, Zugriff am: 2020-01-31] Verfügbar unter: <https://appear.at/en/projects/current-projects/project-websites/project146-temacc/>