

## **Die berufsbegleitende Ausbildung „Usability Consultant“: Erfahrungen und Evaluation des ersten Ausbildungsgangs**

Jens Hüttner & Knut Polkehn

artop - Institut an der Humboldt-Universität zu Berlin  
Christburger Straße 4  
10405 Berlin  
[huettner@artop.de](mailto:huettner@artop.de) & [polkehn@artop.de](mailto:polkehn@artop.de)  
[www.artop.de](http://www.artop.de)

Die Ausbildung von Usability-Experten ist seit einiger Zeit vieldiskutiertes Thema. Das „Curriculum für ein Basismodul zur Mensch-Computer-Interaktion“ der Fachgruppe Software-Ergonomie der GI existiert seit einem Jahr und liefert einen inhaltlichen Rahmen für Ausbildungsaktivitäten. Verschiedene Qualifizierungsansätze bieten sich den Interessierten an. Neben den universitären Ansätzen (z.B. Masterstudiengang) gibt es erste weitere Angebote.

Durch eine zunehmende Aufmerksamkeit der Industrie ist der Bedarf an praktisch tätigen Usability-Professionals gewachsen. Das zeigt sich auch in einer steigenden Anzahl der Anbieter von Usability-Dienstleistungen und von Stellenausschreibungen. Gleichzeitig kristallisiert sich das Arbeitsfeld des Usability-Professionals in den letzten Jahren erst heraus. Hier brachte die letzte Online-Umfrage der GC UPA erhellende Ergebnisse: Für die meisten der in Unternehmen tätigen Usability-Professionals lag der Anteil von Usability in der eigenen Ausbildung unter zehn Prozent. Für viele Usability-Professionals erfolgt die Qualifizierung durch Learning by doing, das Selbststudium oder nachträgliche einzelne Schulungen. Im Jahr 2007 wird erneut eine Umfrage der GC UPA durchgeführt, auf der MuC werden die Ergebnisse vorgestellt.

Ein Angebot außerhalb universitärer Lehre soll mit diesem Beitrag vorgestellt werden. artop startete im November 2006 den ersten Ausbildungsgang zum „Usability Consultant“. Nach unserem Verständnis begleitet ein Usability Consultant den gesamten Prozess der Systementwicklung bzw. vergleichbare Projekte mit dem Ziel einer möglichst intuitiven, effizienten Benutzbarkeit eines Produktes oder einer Dienstleistung im Sinne eines Qualitätsmerkmals. Er verfügt über umfangreiches Wissen, soziale Kompetenz und methodisches Können, um dieses Ziel unter Beachtung der Perspektiven von Auftraggebern sowie Benutzern zu erreichen. Er berät seine internen und externen Auftraggeber, begleitet oder beauftragt Usability Aktivitäten oder führt sie selber durch.

Ziel der Ausbildung ist es, die notwendigen Wissensinhalte und das methodische Rüstzeug für Usability Consultants zu vermitteln. Außerdem wird die Weiterentwicklung von soft skills unterstützt, um im Rahmen von Usability Projekten die interdisziplinäre Zusammenarbeit und Change-Prozesse gewinnbringend gestalten zu können.

Die Ausbildung ist geprägt von Wissens- und Erfahrungsvermittlung durch intensiven Austausch mit den Ausbildern, innerhalb der Ausbildungsgruppe und in der interdisziplinären Zusammenarbeit. Sie entspricht damit genau den Anforderungen aus der Praxis. Die Ausbildungsinhalte orientieren sich an dem „Curriculum für ein Basismodul zur Mensch-Computer-Interaktion“ und gehen weit darüber hinaus. Die Ausbildungseinheiten umfassen zwölf Module methodischer und inhaltlicher Qualifikation, die als Trainings bzw. Workshops

konzipiert sind (insgesamt 209 Ausbildungseinheiten à 45 Minuten). Zusätzlich zu den Ausbildungseinheiten werden Kamingespräche und Exkursionen durchgeführt.

Im Beitrag werden Ausbildungskonzept, Erfahrungen mit dem ersten Ausbildungsgang sowie Evaluationsergebnisse vorgestellt und hinsichtlich einer kontinuierlichen Verbesserung der Qualität der folgenden Ausbildungsgänge diskutiert. Unsere Erfahrungen sind auch für andere Ausbildungsinstitutionen interessant und hilfreich.