Bundesministerium
für Wirtschaft
und Energie

Mittelstand-
Digital

# uSelect DMS – Optimierung des Auswahlprozesses von Dokumentenmanagementsystemen (DMS) in KMU durch die Entwicklung und Integration von Usability-Kriterien

Stand: 3 | 2014

uSelect DMS

## Das Projekt in Kürze

Zur Beherrschung der digitalen Informationsflut in kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) gewinnt der Bereich Dokumentenmanagement zunehmend an Bedeutung. Technische Unterstützung erhalten Unternehmen dabei durch Dokumentenmanagementsysteme, die eine stärkere Automatisierung bei der Erfassung, Klassifizierung, Bearbeitung, Archivierung und Verteilung von Dokumenten ermöglichen. In den aktuell angewandten Auswahlmethoden für Dokumentenmanagementsysteme spielt der Aspekt der Usability oder Gebrauchstauglichkeit in der Regel eine untergeordnete Rolle. Grund hierfür ist, dass zwar funktionale Kriterien im Sinne von Anforderungen für den Auswahlprozess formuliert werden können, jedoch keine objektiven Kriterien existieren, die a priori für die Bewertung und Auswahl von Dokumentenmanagementsystemen hinsichtlich Usability anwendbar sind. Usability wird meist erst nach der Implementierung in betriebliche Prozesse sichtbar. Jedoch ist zu diesem Zeitpunkt die Investition bereits getätigt und eine Änderung mit nachträglichen Kosten verbunden. Um bereits zu Beginn eines Software-Auswahlprozesses nur bedingt gebrauchstaugliche Systeme ausschließen zu können, sollen im Rahmen des Projekts uSelect DMS speziell auf den Bereich zugeschnittene Usability-Kriterien entwickelt und in eine Auswahlmethodik für Dokumentenmanagementsysteme umgesetzt werden.

## Projektziele und ihre Umsetzung

Ziel von uSelect DMS ist es, den Anwendern von Dokumentenmanagementsystemen eine wissenschaftlich fundierte und die Aspekte von Usability berücksichtigende Methode zur Analyse des Marktangebots zur Verfügung zu stellen. Die Anbieter von Dokumentenmanagementsystemen sollen ein valides Werkzeug erhalten, welches sie dabei unterstützt, die Usability ihrer Produkte zu verbessern.

Als Ergebnis soll der einzelne Anwender von Dokumentenmanagementsystemen durch ein hohes Maß an Gebrauchstauglichkeit in die Lage versetzt werden, Dokumente effektiver und effizienter zu verwalten.

Zusammengefasst beinhalten die Ziele von uSelect DMS

- die Usability von Dokumentenmanagementsystemen beschreibbar zu machen,
- die Integration von Usability-Kriterien für Dokumentenmanagementsystemen in den Auswahlprozessen zu erleichtern,
- die Akzeptanz von Dokumentenmanagementsystemen bei den Anwendern zu erhöhen,
- die Aufmerksamkeit für die Bedeutung von Usability bei kleineren Softwareanbietern zu verbessern,
- einen Überblick über den aktuellen Stand bezüglich der Usability von Dokumentenmanagementsystemen zu geben.

## Herausforderungen und wirtschaftliche Bedeutung des Projekts

Die Herausforderung des Projekts uSelect DMS besteht darin, objektivierte und damit messbare Kriterien zu entwickeln, die für die Bewertung und Auswahl von Dokumentenmanagementsystemen hinsichtlich ihrer Usability angewendet werden können.

Die Kriterien für Usability sollen so entwickelt werden, dass diese auch für fachfremde Nutzer in KMU leicht

anwendbar sind. Die Eigenschaften und Wünsche der Benutzer sollen bereits in der ersten Phase des Auswahlprozesses in Form von quantifizierbaren Anforderungen im Lastenheft festgeschrieben und als Usability-Kriterien in die Systementwicklung integriert werden.

Daneben gilt es, sowohl bei Anbietern als auch bei Anwendern das Verständnis für die wichtige Rolle von Usability zu schärfen und damit ein höheres Bewusstsein für die Nutzenpotenziale von gebrauchstauglichen Dokumentenmanagementsystemen zu schaffen.

Die Umsatzvorteile durch ein verbessertes Dokumentenmanagement liegen nach einer aktuellen Erhebung bei Entscheidern bei gut zehn Prozent. Ein weiterer wichtiger Vorteil eines verbesserten Dokumentenmanagements sehen Entscheider – sofern es um kundenrelevante Dokumente geht – in einer um rund 13 Prozent verringerten Produkteinführungszeit.

Prof. Christopher M. Schlick, RWTH Aachen: „Der Einsatz von Dokumentenmanagementsystemen verspricht zahlreiche Nutzenpotenziale wie z.B. die Reduktion von Such-, Prozess- und Durchlaufzeiten sowie das Einsparen von Druck-, Papier- und Archivkosten. Durch ihre prozessübergreifende Funktionalität werden Dokumentenmanagementsysteme in KMU über alle Abteilungen und Fachbereiche hinweg angewandt. Der Anwenderkreis erstreckt sich folglich vom technikaffinen Experten bis zum Gelegenheitsbenutzer und umfasst alle Altersklassen. Eine Gemeinsamkeit für alle Nutzergruppen ist, dass der eigentliche Mehrwert des Systems, d.h. das schnelle und abteilungsübergreifende Finden von Dokumenten durch die Eingabe von beschreibenden Informationen (Metadaten) zunächst Mehraufwand für den einzelnen Benutzer bei der Dokumentenerfassung bedeutet. An dieser Stelle führen nicht gebrauchstaugliche bzw. für die Zielgruppe ungeeignete Systeme dazu, dass diese Mehrarbeit gescheut und der eigentliche Mehrwert des Dokumentenmanagementsystems verfehlt wird. Dieser Handlungsbedarf wird von uSelect DMS adressiert."

## Zentrale Ergebnisse des Projekts

Mit Abschluss des Projekts uSelect DMS soll für die DMS-Anbieter-Unternehmen eine konkrete Anleitung zur ergonomischen Gestaltung von Dokumentenmanagementsystemen verfügbar sein sowie für die DMS-Anwender-Unternehmen eine wissenschaftlich fundierte und Usability berücksichtigende Methode zur Analyse des Marktangebots. Die Ergebnisse von uSelect DMS werden in Form eines Usability-Kriterienkatalogs, einer Lastenheftvorlage für Usability im Bereich Dokumentenmanagementsysteme, einem Vorgehensmodell für die Integration von Usability in Live-Systemtests, einer Testumgebung für Usability-Tests von Dokumentenmanagementsystemen sowie in Form einer Studie „Usability von Dokumentenmanagementsystemen in Deutschland" der Öffentlichkeit zugänglich gemacht.

## Projektpartner

- Lehrstuhl und Institut für Arbeitswissenschaft (IAW) der RWTH Aachen
- FIR an der RWTH Aachen
- Trovarit AG

**Projektlaufzeit:** 01.11.2012 – 31.10.2015

## Ansprechpartner

Prof. Dr.-Ing. Christopher M. Schlick
RWTH Aachen
Lehrstuhl und Institut für Arbeitswissenschaft
Bergdriesch 27
52062 Aachen
E-Mail: c.schlick@iaw.rwth-aachen.de
www.uselect-dms.de

## Förderinitiative Usability

Das Projekt uSelect DMS ist Teil der Förderinitiative „Einfach intuitiv – Usability für den Mittelstand", die im Rahmen des Förderschwerpunkts „Mittelstand-Digital – IKT-Anwendungen in der Wirtschaft" vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) gefördert wird. Weitere Informationen finden Sie unter www.mittelstand-digital.de und unter www.mittelstand-digital-mobil.de.

## Impressum

**Herausgeber**
Bundesministerium für Wirtschaft und Energie
Referat Öffentlichkeitsarbeit
Scharnhorststraße 34–37
10115 Berlin
www.bmwi.de