

Abrechnungssysteme in der Energiewirtschaft haben eine unterdurchschnittliche Gebrauchstauglichkeit

Fragebogenstudie des BEMD in Zusammenarbeit mit dem Karlsruher Institut für Technologie (KIT) abgeschlossen.

Der Bundesverband der Energiemarktdienstleister (BEMD) e.V. hat in einer Arbeitsgruppe zusammen mit dem KIT die Fragebogenstudie zur Gebrauchstauglichkeit (Usability) von IT-Systemen in der Energiewirtschaft abgeschlossen. Ziel der Studie ist es, den aktuellen Status Quo im Bereich Usability zu erfassen und auf Basis der Ergebnisse die Systemanbieter für das Thema stärker zu sensibilisieren. Insbesondere lohnt sich der Vergleich mit IT-Systemen aus anderen Anwendungsbereichen und Branchen. Bei der Fragebogenstudie wurden Endanwender um eine Einschätzung der Usability der von ihnen genutzten IT-Systeme gebeten und die Nutzerzufriedenheit erfasst. Dabei wurde u.a. der 10 Fragen umfassende, international etablierte Fragenkatalog SUS (System Usability Scale) angewendet. Die Studie spiegelt das aktuelle Verhältnis des Endanwenders zu dem von ihm hauptsächlich verwendeten IT-System wider und zeichnet somit ein Bild der Usability der in der Energiewirtschaft täglich genutzten Systeme ab.

Insgesamt haben 359 Endanwender ihre Wertung zu 28 unterschiedlichen IT-Systemen abgegeben. Der Schwerpunkt lag dabei auf Abrechnungssysteme. Der ermittelte SUS-Score von 63 (nur Abrechnungssysteme: 59) liegt unterhalb der Vergleichswerte aus anderen Anwendungsbereichen und Branchen. Ab einem Wert von 68 spricht man von einer guten Usability. Amazon hat bspw. einen Wert von 82. Unerfahrene Nutzer bewerten die Anwendungen vergleichsweise schlechter. Mit der Erfahrung steigt die Nutzerzufriedenheit mit dem genutzten System. Die Nutzerzufriedenheit mit dem System korreliert dabei stark mit dem SUS-Score. Das heißt die Mitarbeiter sind zufriedener, wenn die Software eine gute Usability aufweist.

Dietmar Sperfeld, AG-Leiter und Vorstandsvorsitzender des BEMD: „In Zeiten weiter sinkender Cost to Serve, spielt die Usability von IT-Systemen eine immer größere Rolle. Das mitarbeiterintensive Geschäft in den Serviceprozessen benötigt Systeme mit einer hohen Usability, die die Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter und die Effizienz in den Serviceprozessen erhöht. Bei Systemauswahlentscheidungen sollte daher die Usability stärker in den Fokus gerückt werden.“ Der BEMD hat auf diesen Trend bereits reagiert. Die Anforderung „Usability“ wurde neu in den Kriterienkatalog der Transparenzinitiative IT-Lösungen meter to cash aufgenommen.

„Usability und verstärkt auch User Experience sind für eine erfolgreiche Digitalisierung von Organisationen ganz entscheidend“, sagt Prof. Dr. Alexander Mädche, Professor am Institut für Wirtschaftsinformatik und Marketing (IISM) des KIT. „Wir engagieren uns seit vielen Jahren in dem Themenbereich nicht nur rein wissenschaftlich. Der gemeinnützige Verein Usability in Germany (UIG) e.V. unterstützt in enger Zusammenarbeit mit dem vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie geförderten [Mittelstand 4.0 Kompetenzzentrum Usability](#) mittelständische Unternehmen dabei, die Potenziale einer menschenzentrierten Digitalisierung zu erkennen und erfolgreich umzusetzen.“

Die Umfrage ist herstellerneutral und fragt lediglich Kriterien zur Usability, nicht zu spezifischen IT-Systemen, ab. Die Ergebnisse der Studie können auf der Homepage des BEMD www.bemd.de kostenfrei eingesehen werden.