

**KoPers**

**Evaluationskonzept Gebrauchstauglichkeit**

**Anlage 8**

## **Inhaltsverzeichnis**

<b>1</b>	<b>Ziel .....</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Evaluationskonzept.....</b>	<b>1</b>
<b>3</b>	<b>Grundlagen .....</b>	<b>1</b>
<b>4</b>	<b>Vorgehen.....</b>	<b>1</b>
<b>5</b>	<b>Zeitplanung.....</b>	<b>2</b>
<b>6</b>	<b>Praxislabor.....</b>	<b>2</b>
<b>7</b>	<b>Simulation Änderungsdienst .....</b>	<b>3</b>
<b>8</b>	<b>Parallelbetrieb „Passive“ und „Aktive“ .....</b>	<b>3</b>
<b>9</b>	<b>Anwenderevaluation .....</b>	<b>3</b>
<b>10</b>	<b>Organisation und Durchführung.....</b>	<b>4</b>
<b>11</b>	<b>Vorgehen bei der Implementierung neuer Funktionalitäten.....</b>	<b>4</b>

# 1 Ziel

Das integrierte Personalmanagementverfahren mit der von der Firma P&I gelieferten Software soll den Kriterien zur Gebrauchstauglichkeit und der Barrierefreiheit gemäß der DIN EN ISO 9241 bzw. WCAG 2.0 entsprechen; dies ist eine wesentliche Voraussetzung für den erfolgreichen Einsatz des IT-Verfahrens. Im Rahmen der Einführung und Gestaltung des Verfahrens werden daher systematisch Arbeitsschritte zur Gewährleistung der angestrebten softwareergonomischen Qualität eingeplant. Dazu vereinbaren die Vertragsparteien ein Vorgehen, das den im Folgenden beschriebenen Anforderungen gerecht werden soll.

## 2 Evaluationskonzept

Grundlage für die Überprüfung des Personalmanagementverfahrens in Bezug auf Gebrauchstauglichkeit ist dieses Evaluationskonzept.

## 3 Grundlagen

Der Bewertung der Softwareergonomie und Barrierefreiheit werden folgende Gesetze, Verordnungen und Normen zu Grunde gelegt:

- DIN EN ISO 9241,
- Web Content Accessibility Guidelines 2.0 (WCAG 2.0),
- Bildschirmarbeitsplatzverordnung (BildscharbV),
- Hamburgisches Gesetz zur Gleichstellung behinderter Menschen (HmbGGbM),
- Hamburgische barrierefreie Informationstechnik-Verordnung (HmbBITVO),
- Hamburgische Kommunikationshilfeverordnung (HmbKHVO).

Der Schwerpunkt wird auf die DIN EN ISO 9241 Teil 11, Teil 12, Teil 110 und die WCAG 2.0 gelegt.

P&I als Hersteller der Software wurde vertraglich auf die Beachtung der DIN EN ISO 9241, insbesondere der Teile 110 „Grundsätze der Dialoggestaltung“ und 11 „Anforderungen an die Gebrauchstauglichkeit“, verpflichtet. Dabei sind sich alle Beteiligten einig, dass die Umsetzung dieser Normen nicht allein in der Macht der Hersteller liegt, sondern dass es insbesondere der systematischen Beteiligung der späteren Anwenderinnen und Anwender<sup>1</sup> bedarf.

## 4 Vorgehen

Zur Überprüfung und Nachweis der Einhaltung o.g. Normen werden folgende Teilschritte vereinbart:

---

<sup>1</sup> Mit Anwenderinnen und Anwender sind in dieser Vereinbarung die Benutzerinnen und Benutzer gemäß DIN EN ISO 9241 gemeint

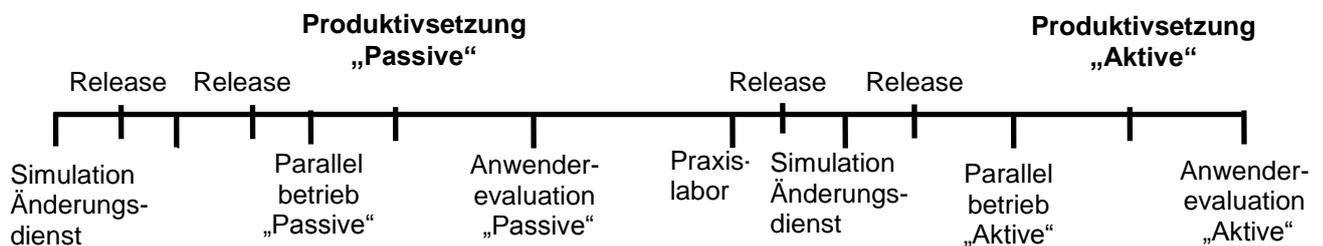
- eine Überprüfung der Übereinstimmung mit den Normen der DIN ISO 9241 in den Aspekten der Dialoggestaltung, die von konkreten Arbeitsaufgaben weitgehend unabhängig sind.
- eine Überprüfung der Gebrauchstauglichkeit des Verfahrens im Zusammenwirken von Arbeitsprozessen und Software unter Beteiligung von Anwenderinnen und Anwendern im Rahmen von Workshops mit qualifizierter Moderation.
- eine Überprüfung der in der Praxis erreichten ergonomischen Qualität im Rahmen einer Evaluation ca. 6 Monate nach Produktivsetzung.

Zur Bearbeitung der bisherigen und ggf. noch kommender Evaluationsergebnisse wird eine gemeinsame Arbeitsgruppe der Länder Hamburg und Schleswig-Holstein mit dem Hersteller P&I unter Beteiligung der Spitzenorganisationen gebildet. Diese identifiziert und priorisiert Anpassungsbedarfe der Software, verabredet Maßnahmen und Schritte zur Umsetzung<sup>2</sup>.

Von dem in dieser Anlage im Übrigen beschriebenen Vorgehen kann abgewichen werden, sofern in der gemeinsamen Arbeitsgruppe darüber Einvernehmen besteht. Verabredete Abweichungen sind zu dokumentieren und werden den Partnern der Vereinbarung mitgeteilt.

## 5 Zeitplanung

Die einzelnen Phasen der Evaluation werden vor und nach der Produktivsetzung wie folgt geplant:



## 6 Praxislabor

Die vertragsmäßig durch die Firma P&I zu erfüllenden, vom konkreten Arbeitsablauf weitgehend unabhängig und objektiv beurteilbaren Aspekte der Gebrauchstauglichkeit zu DIN EN ISO 9241 (Teile 12-17) werden durch Anwenderinnen und Anwender der Personalverwaltungen im Rahmen von Workshops in der Phase „Praxislabor Aktive“ getestet. Entsprechend qualifizierte und erfahrene Projektmitarbeiterinnen und -mitarbeiter begleiten diese Tests, nehmen Änderungswünsche entgegen, bewerten diese und bringen sie ggf. bei der Firma P&I zur Anpassung der Software ein. Die Leitung der Workshops erfolgt durch versierte Moderatorinnen und Moderatoren des Projektes ePers. Sowohl Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Projektes als auch der Firma P&I unterstützen das Praxislabor.

Die Workshops werden so terminiert, dass wesentliche Erkenntnisse noch vor den ersten Produktivsetzungen des Verfahrens umgesetzt werden können.

<sup>2</sup> Siehe Protokollnotiz zur Anlage 8

Das kurzfristig eingeführte Praxislabor Passive, das zunächst in der Zeit vom 06.03.2014 bis zum 14.03.2014 durchgeführt und ggf. noch verlängert wird, dient dazu, weitere Erkenntnisse zur Gebrauchstauglichkeit zu sammeln.

## **7 Simulation Änderungsdienst**

In der Phase „Simulation Änderungsdienst“ wird – wie im Praxislabor – die Gebrauchstauglichkeit des KoPers-Verfahrens getestet. Dies erfolgt anhand der Bearbeitung echter Geschäftsfälle im KoPers-Verfahren. Hierbei werden die Anwenderinnen und Anwender von qualifizierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Projektes sowie der Firma P&I unterstützt. Auch in dieser Phase werden Änderungswünsche entgegen genommen, bewertet und ggf. umgesetzt.

## **8 Parallelbetrieb „Passive“ und „Aktive“**

Vor der Produktivsetzung des KoPers-Verfahrens - sowohl für die „Passiven“ als auch für die „Aktiven“ - werden die anfallenden Geschäftsfälle (Vorgänge) sowohl im PAISY-Verfahren, als auch in KoPers parallel von den Anwenderinnen und Anwendern eingegeben und bearbeitet.

Die Anwenderinnen und Anwender, die die Eingaben in den Parallelbetrieben für „Passive“ und „Aktive“ durchführen, werden für die Anwendung des Verfahrens qualifiziert. Dies wird in Zusammenwirken zwischen dem Team Parallelbetrieb und dem Schulungsteam koordiniert und sichergestellt. Zusätzlich erfolgt für die Anwenderinnen und Anwender eine Einweisung in die Bearbeitung der Geschäftsfälle.

Vor Beginn des Parallelbetriebes werden die Anwenderinnen und Anwender für die Kriterien der ISO 9241 sensibilisiert und es wird Ihnen der Fragebogen erläutert, den sie während des Parallelbetriebes auszufüllen haben, um die Einhaltung der ISO 9241 zu beurteilen. Hierbei wird u. a. auch darauf geachtet, ob die ggf. vorgenommenen vorherigen Änderungen in KoPers die Gebrauchstauglichkeit des Verfahrens verbessert haben.

Während und nach dem Parallelbetrieb werden alle Einwände und Verbesserungsvorschläge der Teilnehmenden dokumentiert und anschließend gemeinsam mit diesen priorisiert. Soweit möglich werden Lösungsvorschläge gesammelt.

Wird während dieser Phase festgestellt, dass weitere Anpassungen des Verfahrens notwendig sind, wird die Firma P&I umgehend mit der Umsetzung beauftragt.

## **9 Anwenderevaluation**

In der Anwenderevaluation wird zwischen den Komponenten Versorgungsempfänger („Passive“) und aktiv Beschäftigte („Aktive“) unterschieden.

## 10 Organisation und Durchführung

Als Vorbereitung für die Evaluationsphasen werden Geschäftsfälle entwickelt. Diese Geschäftsfälle decken die Anforderungen aus den unter „Grundlagen“ genannten Gesetzen, Verordnungen und Normen ab. Zu den Geschäftsfällen<sup>3</sup> werden zusätzlich Evaluationsbögen (in Anlehnung an den ISONORM 9241 - Fragebogen) erstellt. Während der Bearbeitung der Geschäftsfälle und der Fragebögen steht den Anwenderinnen und Anwendern eine Ansprechperson für Fragen zur Verfügung. Die Fragebögen für die Anwenderevaluation enthalten die Möglichkeit, Anmerkungen zur Gebrauchstauglichkeit zu erfassen.

## 11 Vorgehen bei der Implementierung neuer Funktionalitäten

Bei Einführung neuer Funktionalitäten werden die Aspekte zur Softwareergonomie und Gebrauchstauglichkeit mit jeweils geeigneten Methoden in Anlehnung an die oben beschriebenen Anforderungen überprüft.

Die dazu zu erstellenden Konzepte beinhalten mindestens Aussagen zu:

- Untersuchungsgegenstand
- Rahmenbedingungen
- Schwerpunkten
- anzuwendenden Methoden
- Teilnehmerinnen und Teilnehmern
- Zeitplanung

Die Konzepte werden jeweils den Spitzenorganisationen der Gewerkschaften mit der Möglichkeit zur Stellungnahme und Beratung vorgelegt.

---

<sup>3</sup> Ein Geschäftsfall ist die Erfassung oder Veränderung zusammengehöriger Daten in einer oder mehreren Masken (z.B. Grunddaten zur Person). Die Geschäftsfallmaske zeigt die vom Sachbearbeiter eingegebenen Daten an.