

Erhöhung der selbstständigen Entscheidungsfindung bei Tätigkeiten im beruflichen Alltag der Mitarbeitenden der reformierten Landeskirche Aargau durch die Wissensplattform «WikiRef»

BACHELOR ARBEIT

2019

Autorin: Mirjam Lückl

Begleitende Person: Roger Burkhard

Praxispartner: Reformierte Landeskirche Aargau

David Reichart

Titel:

Erhöhung der selbstständigen Entscheidungsfindung bei Tätigkeiten im beruflichen Alltag der Mitarbeitenden der reformierten Landeskirche Aargau durch die Wissensplattform «WikiRef»

Begleitende Person:

Roger Burkhard

Praxispartner:

Reformierte Landeskirche Aargau

David Reichart

Olten, Juni 2019

Abstract

Die vorliegende Bachelor Thesis beschäftigt sich mit der Entscheidungsfindung im beruflichen Kontext durch eine Onlinehilfe. Die Arbeit zeigt auf, unter welchen Rahmenbedingungen die Mitarbeitenden Entscheidungen treffen und wie die Entscheidungsfindung durch die Onlinehilfe gestärkt werden kann.

Mit einer Kontextanalyse wurde der Nutzungskontext der Zielgruppen (namentlich ehrenamtlich Tätige als auch Mitarbeitende im Sekretariatswesen) untersucht. Im Anschluss folgte ein explorativer Usability-Test, um sowohl positive Aspekte als auch Probleme im Umgang mit der Onlinehilfe aufzuzeigen. In Folge wurden Nutzungsanforderungen an die Onlinehilfe abgeleitet.

Es zeigte sich, dass die Nutzergruppe die Onlinehilfe als Werkzeug zur Entscheidungsfindung aktiv nutzt. Dies vor allem als Informationsplattform und zur Abklärung von Rechtsgrundlagen. Bei der Nutzung der Onlinehilfe zeigten sich einige Probleme bezüglich der Verständlichkeit der dargebotenen Inhalte und deren thematischen Gliederung.

Mit einem Ampelsystem wurden die gefundenen Probleme priorisiert und konkrete Handlungsempfehlungen zur Optimierung der Onlinehilfe formuliert.

Anzahl Zeichen des Berichts (inkl. Leerzeichen und ohne Anhang): 112'538

Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung	1
2.	Theoretische Grundlagen.....	5
2.1	Informationsverarbeitung als Grundlage von Entscheidungen	5
2.2	Psychologische Entscheidungsfindung	8
2.2.1	Rationale Entscheidungsfindung.....	9
2.2.2	Heuristiken und Biases.....	12
2.2.3	Entscheidungen unter Unsicherheit	13
2.3	Entscheidungen im Arbeitskontext.....	15
2.3.1	Entscheidungsfindung mithilfe eines Online-Tools	16
3.	Methodisches Vorgehen	18
3.1	Studiendesign.....	18
3.2	Pretest.....	20
3.3	Kontextanalyse.....	20
3.3.1	Prozedur	21
3.3.2	Stichprobe	23
3.3.3	Auswertung.....	24
3.4	Explorativer Usability-Test	24
3.4.1	Think aloud-Methode	25
3.4.2	Prozedur	26
3.4.3	Stichprobe	28
3.4.4	Auswertung.....	28
3.5	Anforderungsanalyse	29
3.5.1	Prozedur	29
3.5.2	Auswertung.....	29
4.	Ergebnisse	30
4.1	Ergebnisse der Kontextinterviews	30
4.1.1	Ergebnisse der Kontextinterviews: ehrenamtlich Tätige in der Kirchenpflege	30
4.1.2	Ergebnisse der Kontextinterviews: Mitarbeitende Sekretariat	35
4.2	Ergebnisse des explorativen Usability-Tests.....	39

4.2.1 Ergebnisse Usability-Test: ehrenamtlich Tätige in der Kirchenpflege	40
4.2.2 Ergebnisse Usability-Test: Mitarbeitende der Sekretariate.....	44
4.3 Ergebnisse Anforderungsanalyse	46
5. Diskussion der Ergebnisse.....	48
6. Handlungsempfehlungen für eine optimale Gestaltung des «WikiRef»	50
6.1 Inhaltliche Massnahmen für eine optimale Entscheidungsfindung	50
6.2 Gestalterische Massnahmen zur Unterstützung der Nutzerfreundlichkeit.....	52
7. Fazit und Ausblick	54
8. Literaturverzeichnis	55
9. Abbildungsverzeichnis	59
10. Anhang	60

1. Einleitung

Problemlösung und Entscheidungsfindung geschieht oft im Alltag der Menschen, sowohl beruflich als auch privat. Jeder trifft tagtäglich unzählige Entscheidungen, manche oftmals unbewusst. Dabei wird beispielsweise entschieden, welche Kleidung angezogen oder was zu Mittag gegessen werden soll. Auch im alltäglichen Arbeitskontext werden ständig Entscheidungen getroffen. Eine Ärztin, welche überlegen muss, ob sie den mit Unterleibsschmerzen eingelieferten Patienten sofort operiert oder ob sie noch weitere Untersuchungen anfordern soll. Ein Manager, welcher prüft, für welches Produkt seine Unternehmung im nächsten Jahr werben soll. Oder eine Angestellte in der Personal-Abteilung, welche sich für eine der bewerbenden Personen auf eine neue Stelle entscheiden muss.

Dies alles sind ganz unterschiedliche Entscheidungsprobleme. Sie stellen aber unterschiedliche kognitive Anforderungen. Dabei geht es bei Entscheidungen um Situationen, in denen eine Person sich zwischen mehreren Optionen für eine entscheidet (Jungermann, Pfister & Fischer, 2010). Das heisst, dass die Person eine Option gegenüber einer anderen vorzieht. Entscheidungssituationen können sich dabei in vielerlei Hinsicht voneinander unterscheiden.

Gerade Entscheidungen, welche eine Person bei der täglichen Arbeit treffen muss, können unter Umständen gravierende Konsequenzen haben, wenn die Entscheidung zu einem suboptimalen Effekt führt. Dabei reichen die möglichen Auswirkungen von hohen Kosten (beispielsweise enorme Marketingkosten für ein Produkt, welches dann doch nicht zum Verkaufsschlager mutiert) bis schlimmstenfalls zu Todesopfern (beispielsweise ein Pilot, welcher sich trotz Triebwerkschaden entscheidet loszufliegen).

Der Praxispartner der vorliegenden Bachelor Thesis, die reformierte Landeskirche Aargau, begegnete durch suboptimale Entscheidungen ebenfalls Unannehmlichkeiten. Aufgrund von fehlerhaften Auskünften durch irrtümliche Entscheidungen entstanden in der Vergangenheit öfters Konflikte und vermeidbare Rechtsstreitigkeiten, welche mit teils

hohen Kosten sowie Qualitätseinbussen einhergingen. Aus diesem Grund möchte die Landeskirche die selbstständige Entscheidungsfindung ihrer Mitarbeitenden optimieren, um solche ungewünschten Konflikte in Zukunft auf ein Minimum reduzieren zu können.

Die reformierte Landeskirche Aargau ist eine der drei öffentlich-rechtlich anerkannten Landeskirchen und besteht seit mehr als 200 Jahren. Sie zählt in 75 Kirchgemeinden ca. 180'000 Mitglieder. Die Landeskirche repräsentiert die reformierte Kirche im Kanton Aargau auf kantonaler Ebene. Der Hauptsitz befindet sich in Aarau (reformierte Landeskirche, 2019). In den 75 Kirchgemeinden im Kanton Aargau arbeiten neben den entlohnten Angestellten (Ordinierte, Sekretariate) über 500 ehrenamtliche, gewählte Mitarbeitende, beispielsweise in der Kirchenpflege (reformierte Landeskirche, 2019).

Um ihre täglichen Arbeitsaufgaben erfüllen zu können, sind die Mitarbeitenden auf verschiedenste Informationen angewiesen. Rechtliche Rahmenbedingungen (vor allem das Kirchenrecht, aber auch das Arbeitsrecht) müssen bei der Aufgabenerfüllung berücksichtigt werden. Um zu gewährleisten, dass alle Mitarbeitenden gleichermassen für die Arbeitstätigkeit wichtige Informationen zur Verfügung haben, wurde das Online-Tool «WikiRef» im Mai 2017 aufgeschaltet.

Das «WikiRef» beinhaltet Informationen und Wissenswertes zu unterschiedlichen Themen. Diese können extern (beispielsweise Informationen zur Mitgliedschaft in einer Kirchgemeinde) aber auch intern (beispielsweise Personelles) sein.

Durch das Online-Tool soll die Arbeit der Kirchenpflege sowie der Sekretariate erleichtert werden. Dies, indem die Mitarbeitenden einfach und schnell die für sie relevanten Informationen einsehen und anschliessend handeln können (beispielsweise Vorgehen bei einer Anfrage zur kirchlichen Trauung oder personelle Regelungen wie zum Beispiel Arbeitszeitenverbuchung). Einige Merkblätter oder Formulare können zudem direkt als Download heruntergeladen werden.

Das «WikiRef» soll somit sicherstellen, dass die benötigten Informationen für alle Mitarbeitenden am selben Ort auffindbar sind und nicht zuerst in papierener Form in unterschiedlichen physischen Ordnern herausgesucht werden müssen. Dadurch soll die selbstständige Entscheidungsfindung und Aufgabenerfüllung gefördert werden, ohne dass unnötig Informationen von Drittpersonen eingeholt werden müssen.

Mit der vorliegenden Arbeit soll herausgefunden werden, wie das «WikiRef» als Online-Wissensplattform die hauptsächliche Ziel- und Nutzergruppe (Mitarbeitende der Kirchenpflege sowie der Sekretariate) bei der Entscheidungsfindung in ihren beruflichen Tätigkeiten unterstützt. Dabei werden förderliche, aber auch hinderliche Aspekte des «WikiRef» näher beleuchtet. Die aus der Untersuchung abgeleiteten Nutzungsanforderungen an das Online-Tool dienen zur weiteren Optimierung. Durch die daraus entstehende Passung zwischen Nutzern und «WikiRef» soll die Zielgruppe in der Lage sein, vermehrt selbstständige Entscheidungen ohne den Einbezug von Drittpersonen zu treffen.

Aus diesem Grund wurde folgende Fragestellung definiert:

«Wie kann die Onlinehilfe «WikiRef» gestaltet werden, um die Entscheidungsfindung der Mitarbeitenden bei der beruflichen Aufgabenerfüllung zu unterstützen?»

Um diese Leitfrage beantworten zu können, wurden weitere Unterfragestellungen untersucht:

- a) *Unter welchen Rahmenbedingungen bei der beruflichen Aufgabenerfüllung treffen Mitarbeitende Entscheidungen?*
- b) *Inwieweit unterstützt die aktuelle Version des «WikiRefs» die Mitarbeitenden bei der beruflichen Aufgabenerfüllung?*
- c) *Welche Anforderungen muss die Onlinehilfe «WikiRef» erfüllen, um die Entscheidungsfindung der Mitarbeitenden bei der beruflichen Aufgabenerfüllung zu unterstützen?*

Hierbei ist zu beachten, dass bei der Gestaltung auf Wunsch des Praxispartners hauptsächlich inhaltliche Ziele verfolgt wurden. Der Fokus der Gestaltung liegt somit auf den inhaltlichen Aspekten der einzelnen Funktionen und nicht auf der visuellen Umsetzung.

Um die Fragestellung zu beantworten, werden im Kapitel 2 die theoretischen Grundlagen zur psychologischen Entscheidungsfindung erläutert. Dies erleichtert den Zugang zur behandelten Thematik und fungiert als Informationsstütze. Im Kapitel 3 wird die angewandte Methodik beschrieben, mit welcher die erläuterten Fragestellungen der Arbeit beantwortet werden. Im darauffolgenden Kapitel 4 werden der Leserschaft die Ergebnisse aus der Datenerhebung präsentiert und im nachfolgenden Kapitel 5 diskutiert.

Im Kapitel 6 werden der Leserschaft aufgrund der evaluierten Nutzeranforderungen Handlungsempfehlungen für eine optimierte Gestaltung der Onlinehilfe «WikiRef» beschrieben. Weiter erfolgt im 7. Kapitel ein Abschluss sowie ein kurzer Ausblick auf weiterführende Forschungsthemen.

2. Theoretische Grundlagen

Wie einleitend in Kapitel 1 erwähnt, passiert Problemlösung und Entscheidungsfindung oft im Alltag der Menschen. Auch im Berufsleben treffen Menschen tagtäglich Entscheidungen. Die menschliche Fähigkeit, Probleme zu lösen und Entscheidungen zu treffen, macht einen wesentlichen Teil des menschlichen Wesens aus. Wie soll beispielsweise mit der Kritik eines Mitarbeitenden umgegangen werden? Oder wie hoch soll das jährliche unternehmenseigene Budget definiert werden? Dabei kann Problemlösung als ein kognitiver Prozess charakterisiert werden, welcher zielorientiert ist und oftmals erhöhte Aufmerksamkeit erfordert. Der Prozess kann aber auch unbemerkt bleiben (Soelberg, 1967). Je komplexer die zu lösenden Probleme sind, desto mehr kognitive Ressourcen werden gebraucht (Solomon, 2017). Als Grundlage von Entscheidungen fungieren Informationen. Das «WikiRef» soll als Informationsplattform alle für die Mitarbeitenden relevanten Informationen für die Entscheidungsfindung zur Verfügung stellen. Der Vorgang der Informationsverarbeitung sowie -speicherung ist somit bei der Entscheidungsfindung und Problemlösung von zentraler Bedeutung. Aus diesem Grund wird im folgenden Abschnitt 2.1 der Prozess der Informationsverarbeitung näher betrachtet. Dafür wird die lesende Person auf eine kleine Zeitreise ins vergangene 20. Jahrhundert mitgenommen.

2.1 Informationsverarbeitung als Grundlage von Entscheidungen

Nach der kognitiven Wende wurden den laufenden Prozessen bei der Encodierung (Aufnahme), der Speicherung sowie dem Abruf von Informationen aus dem Gedächtnis mehr Aufmerksamkeit gewidmet. Als kognitive Wende wird in der Psychologie der Wechsel von behavioristischen zu kognitivistischen Lernansätzen in den sechziger Jahren des 20. Jahrhunderts bezeichnet. Der Behaviorismus steht für eine theoretische Position, welche sich allein auf offene, beobachtbare Reaktionen fokussiert (Bower, 1979). Wenn beispielsweise einem kleinen Kind der Schnuller weggenommen wird, interessiert aus behavioristischer Sichtweise allein die Reaktion (z.B. Weinen oder Schreien). Die laufenden internen Prozesse

im Gehirn werden ignoriert. Bei der kognitiven Sichtweise wird hingegen Lernen und Entscheidungsfindung auf interne Verarbeitungsprozesse von externen Fakten zurückgeführt (de Witt & Czerwionka, 2013).

Nicht ganz unschuldig an dieser Entwicklung dürfte die fortschreitende Computertechnologie zu dieser Zeit gewesen sein. In den 1960er und 1970er-Jahren wurden zunehmend verschiedene Gedächtnismodelle vorgeschlagen, deren Struktur als auch Architektur an diejenige von Computern angelehnt waren. Ein äusserst einflussreiches Modell aus dieser Gruppe ist das sogenannte Multi-Speicher-Modell von Shiffrin und Atkinson (1969, siehe Abbildung 1).

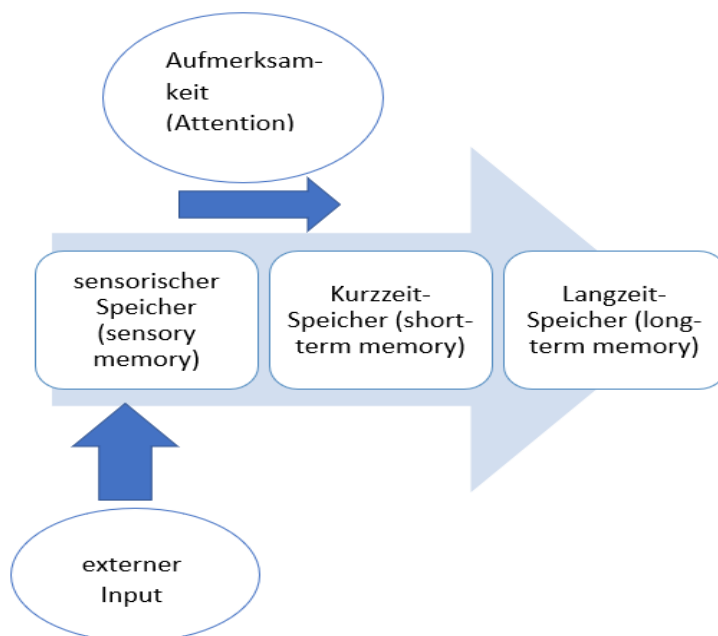


Abbildung 1: Multi-Speicher-Modell (in Anlehnung an Shiffrin & Atkinson, 1969)

Beim Multi-Speicher-Modell wird die Encodierung von Informationen als klar abgegrenzter, sequentieller Prozess verstanden. Dabei registriert das sensorische Gedächtnis äussere Reize (beispielsweise Vogelzwitschern). Werden die einkommenden Reize als irrelevant bewertet, geht die Information nach ca. 300 bis 500 ms verloren. Wird aber Aufmerksamkeit auf neue und wichtige Reize gelegt (beispielsweise ein plötzlicher Knall), gelangen die Informationen nun in den Kurzzeit-Speicher. Dort wird die Information für eine Spanne von ungefähr 20 Sekunden gespeichert (Baddeley, 1998).

Wird die im Kurzzeit-Speicher gelegene Information als wichtig eingestuft oder ihr lange genug Aufmerksamkeit gewidmet (zum Beispiel konzentriert angesehen), gelangt sie nun in den Langzeit-Speicher. Dort beträgt die Speicherdauer zwischen Minuten oder gar Jahrzehnten. Dies hängt von der Intensität als auch Qualität der Einprägung ab. Damit die Informationen abgerufen werden können, bedarf es eines Abrufreizes (Myers, 2013/2014).

Einmal im Langzeitspeicher abgelegte Informationen können theoretisch nicht verloren gehen. Demzufolge ist ein «Vergessen» nicht möglich (Myers, 2013/2014). Es kann aber unter bestimmten Umständen, beispielsweise bei Stress, zu Verwechslungen oder auch Überlagerungen von Informationen kommen. Diese schränken den Abruf-Vorgang ein oder verhindern ihn sogar ganz (Myers, 2013/2014).

Bei der Analyse eines Problems und der dazugehörigen Entscheidungsfindung zur Lösung des Problems wird in den meisten Fällen auf bereits gespeicherte Informationen im Langzeit-Gedächtnis zurückgegriffen. Dieser Vorgang ist als *recognition based decision-making* bekannt (Myers, 2013/2014). Der Mensch hat demzufolge die Tendenz, ein Problem auf eine bestimmte Weise zu lösen. Dies insbesondere dann, wenn der Lösungsweg schon einmal erfolgreich war (Myers, 2013/2014). Dem menschlichen Gehirn gelingt eine Entscheidungsfindung demzufolge einfacher, wenn das zu lösende Problem sich mit bereits erlebten und erfolgreich gelösten Fällen ähnelt (Myers, 2013/2014).

Die Informationsverarbeitung ist also die Basis um Entscheidungen zu treffen und Probleme zu lösen. Denn ohne Informationen, und seien diese noch so subtil, können keine Entscheidungen getroffen werden. Was passiert nun, wenn Menschen Informationen vorliegen haben und eine Entscheidung finden respektive ein Problem lösen sollen? Wie treffen Menschen Entscheidungen?

Diese Fragen sind für die Thematik dieser Bachelor Thesis zentral. Es gibt über die Theorien, wie Menschen Entscheidungen treffen, unterschiedliche Ansätze (Serman, 1989). Die beiden Ansätze werden nun kurz in vereinfachter Form im folgenden Abschnitt 2.2 einander gegenübergestellt, damit sich die Leserschaft über die unterschiedlichen Annahmen zur Entscheidungsfindung vertiefen kann.

2.2 Psychologische Entscheidungsfindung

Die Ökonomie vertritt Theorien, welche auf sogenannte Axiome der rationalen Wahl (*axiom of rational choice*) basieren (Sterman, 1989). Dabei wird davon ausgegangen, dass der Mensch (*homo oeconomicus*) konsistent und rational Entscheidungen trifft. Der damit verbundene Nutzen oder Gewinn wird maximiert und alle für die Entscheidung relevanten Informationen sind ohne Einschränkung verfügbar (Sterman, 1989).

Psychologinnen und Psychologen widersprechen diesen Annahmen. In einer Vielzahl von experimentellen Versuchen wurden Erkenntnisse erlangt, welche systematische Abweichungen von einem optimalen Verhalten bei Entscheidungsaufgaben aufzeigen (Simon, 1979). So sind Vorlieben häufig intransitiv, d. h. sie bleiben über unterschiedliche Situationen nicht konsistent (Tversky, 1969). Hier ein Beispiel zur Veranschaulichung: Eine Person mag Kuchen lieber als Pudding. Diese Vorliebe sollte in jeder Situation bestehen bleiben. Wenn nun eine weitere Option hinzukommt (beispielsweise Tiramisù) sollte die Person nun weiterhin Kuchen dem Pudding und dem Tiramisù vorziehen. Die Empirie zeigt hier jedoch, dass die Menschen in solchen Situationen oftmals nicht konsistent sind, d. h. beispielsweise das Tiramisù dem Pudding vorziehen. Weiter wurden in Experimenten zahlreiche Heuristiken identifiziert, welche häufig als mentale Abkürzungen zur Entscheidungsfindung verwendet werden (Simon, 1956).

In den letzten Jahren näherten sich die Ökonomie und die Psychologie wieder etwas an. Neue Fortschritte und Erkenntnisse im psychologischen Entscheidungsverhalten ist für Vertretende der Ökonomie interessant, da sich das Wissen auch auf das Konsumverhalten der Menschen übertragen lässt (Mittal & Lee, 1989). Für Mitarbeitende im Marketing ist es beispielsweise spannend zu wissen, warum bestimmte Produkte gekauft werden und andere nicht. Dieses Wissen kann dann in die Produktentwicklung einfließen. Wiederum können Entwicklungen in der Wirtschaft Auswirkungen auf die Psychologie haben. Der Einfluss verläuft in dieser Hinsicht in beide Richtungen (Simon, 1959).

Trotz der Toleranz der beiden Bereiche beharren Ökonomen auf einer normativen Sichtweise (d. h. wie sich Menschen verhalten *sollten*) in den Modellen zur Entscheidungsfindung. Die

psychologischen Modelle dagegen stellen dar, wie sich Menschen tatsächlich verhalten, und nicht, wie sie sich theoretisch verhalten sollten als rational denkende Wesen. Die psychologischen Modelle haben somit einen *deskriptiven*, also das tatsächliche Verhalten beschreibenden Zugang zur Entscheidungsfindung. Die Ökonomen hingegen einen *normativen* Zugang.

Die aus Sicht der Psychologie mangelnde Auseinandersetzung der Ökonomen mit dem individuellen Verhalten von Wirtschaftsakteuren ist laut Simon (1959) auf verschiedene Überlegungen zurückzuführen. Wie bereits beschrieben, wird aus ökonomischer Sicht von einem rationalen Entscheidungsverhalten ausgegangen. Die dazugehörigen normativen Modelle machen starke Vorhersagen über menschliches Verhalten ohne aber das tatsächliche Verhalten beispielsweise durch Beobachtungen oder Experimente zu belegen, wie es die Psychologie tut (Simon, 1959).

Doch wie sieht eine rationale Entscheidungsfindung aus? Der folgende Abschnitt 2.2.1 beschäftigt sich mit dieser Thematik und warum diese für eine optimale Entscheidungsfindung im Arbeitskontext von zentraler Bedeutung ist.

2.2.1 Rationale Entscheidungsfindung

Simon (1956) plädierte auf ein Modell der rationalen Wahl (*rational choice*). Dabei sucht ein Individuum solange nach einer passenden Lösung eines Problems, bis eine Alternative gefunden wird, welche eine gewisse Mindestanforderung überschreitet.

Um eine adäquate Entscheidung treffen zu können, muss genügend Information zum aktuellen Problem und dessen Konsequenzen vorhanden sein (Hedström & Swedberg, 1996). Doch gerade im täglichen Arbeitskontext sind diese Informationen oftmals lückenhaft und nicht ausreichend vorhanden.

Somit müssen Menschen laut dem Modell der rationalen Wahl zum grossen Teil auf ihre Vorstellungen vertrauen, wie die Möglichkeiten zur Lösung des Problems und der dazugehörigen Konsequenzen aussehen könnten. Wie in Abbildung 2 ersichtlich, ist die Entscheidungsfindung auf drei direkte Ursachen zurückzuführen: Interessen, Information und Vorstellungen über mögliche Handlungen und deren Konsequenzen (Hedström & Swedberg,

1996). Dies bedeutet, dass Menschen einerseits Informationen benötigen, um eine Entscheidung zu fällen. Beispielsweise braucht ein HR-Mitarbeiter Informationen über die Ausbildung und Qualifikationen einer bewerbenden Person. Zudem stehen auch Interessen im Vordergrund. Der HR-Mitarbeiter möchte die freie Stelle mit einer Person besetzen, welche ihre Aufgaben zuverlässig erfüllt und der Unternehmung einen Mehrwert bietet. Weiter spielen die Vorstellungen eine Rolle. Wenn er nun eine Person anstellt, welche die ihr zugetragenen Aufgaben unzureichend erfüllt, kommen für die Unternehmung schlimmstenfalls hohe Kosten in Form von Kündigung und Neubesetzung der Stelle hinzu. Alle dieser drei Faktoren haben einen Einfluss auf die Entscheidung, welche getroffen wird.

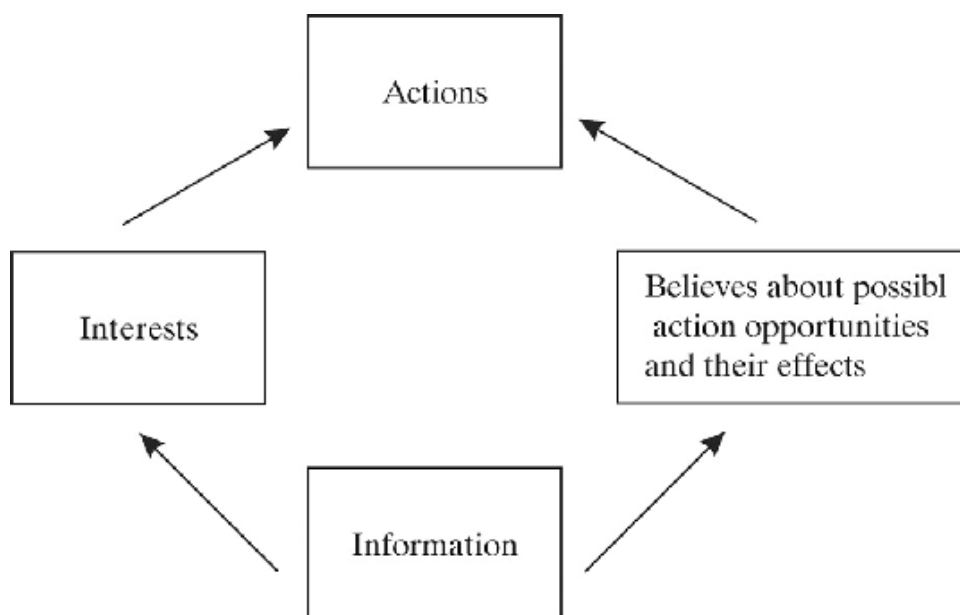


Abbildung 2: Ursachen der Entscheidungsfindung (Hedström & Swedberg, 1996)

Die Theorie der rationalen Wahl (*rational choice theory, RCT*) kann aber nicht von sich behaupten, dass sie das Verhalten einer echten Person in einer realen Situation abbilden kann. Aber sie kann demonstrieren, wie sich ein typischer Mensch in einer typischen Situation verhalten würde (Hedström & Swedberg, 1996).

Simon (1956) postuliert weiter, dass das Prinzip der «Maximierung», welches in der ökonomischen Theorie idealisiert wird, nicht mit dem tatsächlichen Verhalten in Entscheidungssituationen übereinstimmt. Menschen praktizieren häufig «satisficing». Dies ist ein portmanteu-Wort aus «satisfy» (zufrieden) und «suffice» (genügend) und wurde von

Simon (1956) kreiert. Das bedeutet, dass Menschen im Allgemeinen nicht maximieren oder optimieren, sondern eben satisficing betreiben.

Mit dem Verzicht auf eine optimale Lösung kann eine «satisficing»-Lösung mit ressourcengerechtem Aufwand erreicht werden (Simon, 1979). Hierzu ein Beispiel: Eine Mitarbeitende des Sekretariats soll eine Protokoll-Vorlage für die nächste Sitzung vorbereiten. Sie könnte nun theoretisch das gesamte Internet (was per se ein aussichtsloses Unterfangen ist) nach einer perfekten Vorlage durchsuchen. Dies würde sie aber enorme zeitliche als auch kognitive Ressourcen kosten. Betreibt sie aber «satisficing», wird die erste Vorlage gewählt, welche verfügbar ist und die Mindestanforderungen erfüllt. Sie könnte somit auf der Plattform «WikiRef» nach einer bereits erstellten Vorlage suchen und somit Ressourcen einsparen.

Ein weiterer Ansatz zur psychologischen Entscheidungsfindung präsentierten Klein und Klinger (1991). Um zu verstehen, wie Menschen in der realen Welt Entscheidungen treffen, entwickelten sie ein neues Modell. Naturalistische Entscheidungsfindung (*naturalistic Decision Making, NDM*) ist ein Versuch zu erklären, wie Menschen Entscheidungen in einer komplexen und realen Umgebung (und somit auch im Arbeitskontext) treffen. Es gehört zu den deskriptiven Modellen (wie Menschen tatsächlich entscheiden).

Klein und Klinger (1991) kritisieren durch das NDM die normativen Ansätze zur Erklärung von Entscheidungsverhalten, da diese nicht einige wichtige Faktoren berücksichtigen, welche die Entscheidungen in einem realen Kontext auszeichnen (beispielsweise Zeitdruck).

Beim NDM wird der Einfluss von externen Faktoren auf die Entscheidungsfindung gezeigt. Diese externen Faktoren, welche in einem realen Kontext vorkommen können, sind unter anderem Zeitdruck, Unsicherheit, sowie fehlende Information (Klein & Klinger, 1991). Das NDM ist daher interessant, da sich viele Berufe durch solche externen Faktoren auszeichnen und Arbeitnehmende unter diesen Bedingungen Entscheidungen treffen müssen.

Die klassischen normativen Ansätze können laut NDM im realen Kontext nicht angewendet werden – sie dauern einfach zu lange. Sie erfordern einen umfangreichen Ressourcen-Einsatz und sind zu wenig flexibel für eine sich schnell ändernde Umgebung mit wechselnden Bedingungen (Klein & Klinger, 1991). Dies ist eine wichtige Erkenntnis für die Entscheidungsfindung im Arbeitskontext.

Zusammenfassend ist zu sagen, dass die Beweise für eine rein rationale Entscheidungsfindung weitgehend negativ sind, also Beweise dafür, was Menschen eben *nicht* tun. Tendenziell führt Intuition ebenfalls zu zufriedenstellenden Lösungen, welche nicht per se schlechter sind als komplett rationale Entscheidungen (Simon, 1979). Unter Intuition wird nach Myers (2013/2014) ein müheloser und automatischer Denkprozess verstanden, welcher unbewusst stattfindet. Diese Intuition basiert auf sogenannten *rules of thumb* oder Heuristiken, welche nun im nächsten Abschnitt 2.2.2 genauer erläutert werden.

2.2.2 Heuristiken und Biases

Menschen verhalten sich in ihrer Entscheidungsfindung eingeschränkt rational oder nach Simon (1956) «boundedly rational». Das Individuum verhält sich eingeschränkt rational, da es gerade im Arbeitskontext zu wenig Information, zu wenig Kapazität und zu wenig Zeit hat, um sich vollumfänglich und rational alle möglichen Konsequenzen und Möglichkeiten zu überlegen (Ganster, 2005). Das bedeutet, dass der Mensch beispielsweise eher das in Abschnitt 2.2.1 beschriebene *satisficing* anwendet, anstatt eine optimale Wahl anzustreben (Eisenhardt & Zbaracki, 1992).

Weiter entdeckten Kahneman, Slovic und Tversky (1982) eine grosse Anzahl von Heuristiken und Biases, welche von Menschen zur Vereinfachung in der Entscheidungssituation angewendet werden. Heuristiken können hierbei als mentale Abkürzungen bezeichnet werden, welche den Menschen zu schnellen Entscheidungen und Urteilen befähigen. Ein Beispiel für eine Heuristik ist die Verfügbarkeitsheuristik (Tversky & Kahneman, 1973). Dabei wird eine Entscheidung danach gefällt, wie leicht eine Information gedanklich verfügbar ist. Aus diesem Grund empfinden viele Menschen Flugzeuge gefährlicher als Fahrrad fahren. Dies, da Flugzeugunfälle meistens sehr prominent in den öffentlichen Medien dargestellt werden und so umso präsenter in den Gedanken sind.

Payne, Bettman und Johnson (1988) untersuchten in einer Studie, wie sich der Gebrauch von Heuristiken auf das Resultat einer Entscheidung auswirkt. Dabei wurde herausgefunden, dass heuristische Strategien der Genauigkeit von normativen Prozessen sehr nahekommen und dabei bedeutend Aufwand einsparen. Ein besonders interessanter Befund ist zudem die

Tatsache, dass unter Zeitdruck mehrere angewandte Heuristiken ebenfalls genauer waren als normative Prozesse (Payne, Bettman & Johnson, 1988).

Heuristiken führen zu kognitiven Verzerrungen oder *biases*. Einen für die Fragestellung besonders relevanten Bias in der Entscheidungsfindung ist derjenige des Status quo-Bias (Loomes & Sugden, 1982). Dieser wird häufig dann vom Individuum angewendet, wenn die Entscheidung unter Unsicherheit der möglichen Konsequenzen erfolgen soll. Dabei steht die Status quo-Alternative für das Nichts-Tun oder das Beibehalten von der bereits getroffenen oder vorherigen Entscheidung (Samuelson & Zeckhauser, 1988). Dabei wird der momentane Ist-Zustand favorisiert, um allfällige Verluste oder negative Auswirkungen bei einem Wechsel des Status quo zu vermeiden (Samuelson & Zeckhauser, 1988). Beispielsweise zögern Menschen oftmals bei einem Jobwechsel, obwohl sie mit ihrer Arbeit unzufrieden sind. Dies kommt daher, dass eine Veränderung (eine neue Anstellung bei einem neuen Arbeitgebenden) oft zu Konsequenzen und Verlusten führen kann (zum Beispiel ein langer Arbeitsweg). Um die drohenden Verluste zu umgehen, wird nun der Status quo beibehalten (Samuelson & Zeckhauser, 1988).

Im täglichen Arbeitskontext werden oftmals Entscheidungen ohne genaue Kenntnisse über deren Konsequenzen getroffen (siehe NDM im Abschnitt 2.2.1). Im folgenden Abschnitt 2.2.3 wird nun eingehender auf die Entscheidungen unter Unsicherheit eingegangen.

2.2.3 Entscheidungen unter Unsicherheit

Entscheidungen unter Unsicherheit können erklärt und auch beeinflusst werden durch Kahneman und Tverskys (1979) Prospect Theory oder durch unterschiedliche Heuristiken und Biases, wie beispielsweise die Verlust Aversion (*loss aversion*). Auf diese Themen wird nun im folgenden Abschnitt näher eingegangen. Doch was bedeutet denn genau, eine Entscheidung unter Unsicherheit zu treffen?

Es handelt sich um eine unsichere Entscheidungsfindung, wenn die möglichen Wahrscheinlichkeiten, mit denen eine Konsequenz eintritt, unbekannt sind (Slovic, 1987). Dies kann beispielsweise im alltäglichen Leben ein Jobwechsel sein.

Wie im Abschnitt 2.2. erläutert, wird in der Ökonomie von einem normativen Verhalten bei der Entscheidungsfindung ausgegangen. Kahneman und Tversky (1979) entdeckten jedoch Abweichungen zu den normativen Modellen beim Entscheidungsverhalten unter Unsicherheit. Sie entwickelten ein deskriptives Modell, welches das tatsächliche Verhalten bei Unsicherheit abbilden sollte, mit Einbezug von möglichen Gewinnen oder Verlusten. Dieses Modell ist unter dem Namen Prospect Theory (siehe Abbildung 3 auf Seite 15) bekannt.

Kahneman und Tversky (1979) erklären mit ihrer Theorie einige Phänomene, welche bei Entscheidungen auftreten. Ein erstes Phänomen ist ein subjektiver Referenzpunkt (*reference point*), von welchem mögliche Optionen aus als Gewinne oder Verluste eingeordnet werden. Folgend ein Beispiel: Frau Müller fährt jeden Tag mit der Bahn zur Arbeit. Eine Fahrt dauert knapp 30 Minuten. Frau Müller empfindet dies als Gewinn, da sie beim vorherigen Arbeitgeber fast eine Stunde unterwegs war. Hingegen empfindet es Herr Schmidt als Verlust, da er früher nur zehn Minuten zu Fuss von seiner früheren Arbeitsstelle unterwegs war. Hierzu ist das zweite Phänomen ersichtlich: Verluste werden stets höher gewichtet als mögliche Gewinne oder positive Ausgänge. Kahneman (2011, S. 281) beschreibt dies folgendermassen: «You just like winning and dislike losing - and you almost certainly dislike losing more than you like winning». Menschen möchten somit Verluste jeglicher Art vermeiden. Dieses Phänomen ist unter dem Begriff der Verlust-Aversion (*loss aversion*) bekannt (Kahneman, 2011).

Ein letztes Phänomen ist die absteigende Sensitivität gegenüber Verlusten und Gewinnen (*decreasing sensitivity*). Das bedeutet, dass der subjektive Schmerz weniger ist, je mehr verloren wird. Als Beispiel kann hier ein Besuch im Casino erläutert werden. Der erste Verlust des Abends schmerzt noch sehr. Je mehr Geld verspielt wird, desto unempfindlicher werden die Menschen («kommt jetzt auch nicht mehr drauf an»).

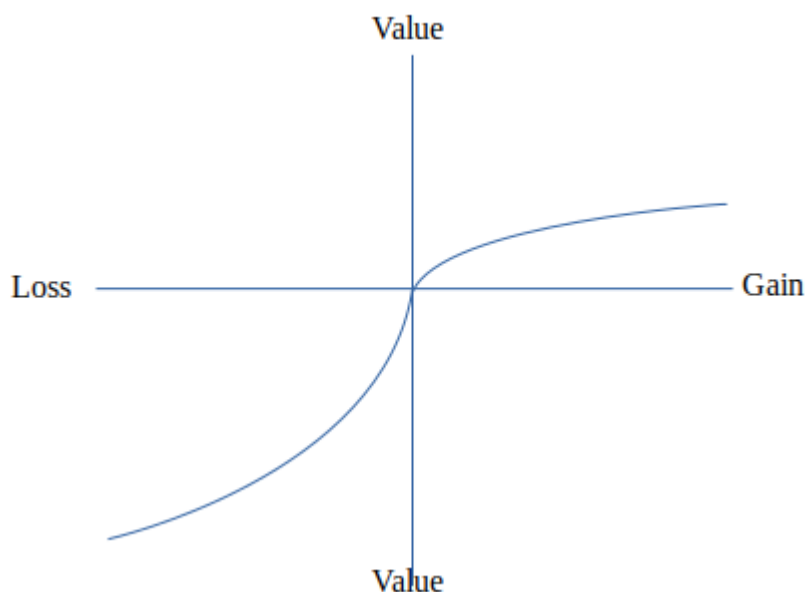


Abbildung 3: Darstellung der Prospect Theory (nach Kahneman & Tversky, 1979)

Die Prospect Theory beinhaltet einen subjektiven Referenzpunkt. Weiter flachen die beiden Kurven ab, je weiter sie sich vom Referenzpunkt entfernen (*decreasing sensitivity*). Zu beachten ist auch die steilere Kurve bei den Verlusten, welche die Verlust-Aversion darstellt.

Die behandelten Modelle und theoretischen Grundlagen zur Entscheidungsfindung sollen einen Überblick erschaffen, wie Menschen Entscheidungen treffen.

2.3 Entscheidungen im Arbeitskontext

Im alltäglichen Arbeitskontext werden ständig Entscheidungen getroffen. Je nach Branche können falsche Entscheidungen zu fatalen Konsequenzen führen (beispielsweise bei einem Atomkraftwerk). Doch auch kleinere Fehl-Entscheidungen können für die einzelne Person mit Konsequenzen verbunden sein (beispielsweise Gesichtsverlust).

Daher meiden viele Arbeitnehmende bedeutende Entscheidungen oder sichern sich lieber bei den vorgesetzten Personen ab. Dieses vermeidende Verhalten kann aber negative Effekte sowohl auf die Arbeitsmotivation als auch auf die Effizienz haben (Schübach, 2013).

Aus diesem Grund ist es von grosser Bedeutung, dass die Mitarbeitenden in einer autonomen Entscheidungsfindung bestärkt und motiviert werden. Im folgenden Abschnitt 2.3.1 wird auf eine relativ neue Entwicklung bezüglich Entscheidungsfindung eingegangen: die Entscheidung mithilfe eines Online-Tools.

2.3.1 Entscheidungsfindung mithilfe eines Online-Tools

Um die Entscheidungsfindung zu unterstützen, gab es einige bedeutende Fortschritte in der Computer-Technologie, sowohl im Bereich Hard- als auch Software (Yuen & Davis, 1997). Viele Informationen, welche für eine adäquate Entscheidungsfindung gebraucht wurden, waren früher nur analog in Papierform vorhanden. Im heutigen digitalen Zeitalter werden immer mehr Dokumente nicht mehr physisch, sondern digital den Mitarbeitenden zur Verfügung gestellt (Benbunan-Fich, 2001). Diese digitalen Dokumente sollen Mitarbeitende dazu befähigen, jederzeit Zugriff auf unterschiedliche Dateien zu erhalten und somit eine effiziente und selbstständige Arbeitsweise ermöglichen (Benbunan-Fich, 2001). Eine Studie von Baildon & Baildon (2008) zeigte zudem auf, dass Nutzende eines Online-Tools unabhängiger arbeiten und Entscheidungen treffen konnten.

Wie einleitend im Kapitel 1 erläutert, wurde das in dieser Bachelor Thesis untersuchte Online-Tool «WikiRef» aus den eben genannten Gründen ins Leben gerufen. Die Mitarbeitenden sollen mittels dieses Online-Tools jederzeit und überall Zugriff auf von ihnen benötigte Informationen erlangen. Somit kann eine Erhöhung der selbstständigen Entscheidungsfindung stattfinden ohne den Miteinbezug von Drittpersonen.

Clauson, Marsh, Polen, Seamon und Ortiz (2007) erkannten weiter, dass die Benutzung eines Online-Tools zur Unterstützung der Entscheidungsfindung von mehreren subjektiven Faktoren abhängt. Diese sind beispielsweise die Nutzungsgeschichte, Vertrautheit sowie die Verfügbarkeit während der Arbeit.

Häubl und Trifts (2000) zeigten weiter auf, dass Entscheidungen oftmals in zweistufigen Prozessen getroffen werden. Dies, da der Mensch meist nicht in der Lage ist, alle verfügbaren Alternativen und Optionen eingehend zu bewerten (beispielsweise durch begrenzte kognitive und zeitliche Ressourcen). Der von Häubl und Trifts (2000) beschriebene Prozess läuft dabei so ab, dass der Mensch in einem ersten Schritt grob eine grosse Anzahl an verfügbaren

Optionen prüfen. Die vielversprechendsten Alternativen werden dann im Anschluss tiefer ausgewertet.

Da dieser Prozess je nach Schwere der Entscheidung kognitiv anspruchsvoll ist, sind Online-Tools zur Unterstützung äusserst hilfreich. Dabei wird der Mensch in folgender Hinsicht besonders unterstützt (Häubl & Trifts, 2000): Es findet eine erste grobe Überprüfung der verfügbaren Alternativen statt. Dabei wird festgestellt, welche davon es wert sind, weiter geprüft zu werden. Anschliessend werden die Alternativen eingehend miteinander verglichen, bevor dann die eigentliche Entscheidung getroffen wird.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass Online-Tools starke positive Auswirkungen sowohl auf die Qualität als auch auf die Effizienz von Entscheidungen haben können (Häubl & Trifts, 2000). Das bedeutet, dass die Nutzenden bessere Entscheidungen treffen und zeitgleich bedeutsam weniger Aufwand und Ressourcen einsetzen müssen (Häubl & Trifts, 2000).

3. Methodisches Vorgehen

Heutzutage ist es für viele Unternehmen und Organisationen kaum mehr wegzudenken, keinen Webauftritt zu haben. Es häufen sich zudem auch Unternehmen, welche ihr gesamtes Informationssystem digital ablegen (Benbunan-Fich, 2001). Die Thematik der Usability solcher Systeme hat dabei einen hohen Stellenwert. Usability zeigt auf, wie einfach und intuitiv ein User mit einem Informationssystem oder auch einer Webseite interagieren kann (Benbunan-Fich, 2001).

Kapitel 3 zeigt das methodische Vorgehen zur Beantwortung der Fragestellung auf. Im nachfolgenden Abschnitt 3.1 wird das geplante Studiendesign dieser Arbeit näher erläutert.

3.1 Studiendesign

Das geplante Studiendesign lehnte sich an den Prozess des User-Centered-Designs (UCD) nach der ISO-Norm 9241-210 an (siehe Abbildung 4 auf der folgenden Seite). Es wird in einem ersten Schritt bei einer Kontextanalyse ein Verständnis von möglichst allen Faktoren erlangt, welche einen Einfluss auf die Entscheidungsfindung bei der beruflichen Aufgabenbewältigung als auch auf die Nutzung des Onlinetools «WikiRef» haben. Durch die Kontextanalyse wird die Unterfragestellung a) *«Unter welchen Rahmenbedingungen bei der beruflichen Aufgabenerfüllung treffen Mitarbeitende Entscheidungen?»* beantwortet.

Im nächsten Schritt wird ein explorativer Usability-Test durchgeführt. Dadurch kann die zweite Unterfragestellung b) *«Inwieweit unterstützt die aktuelle Version des «WikiRefs» die Mitarbeitenden bei der beruflichen Aufgabenerfüllung?»* beantwortet werden. Usability-Testing ist eine gängige Methode, um die Benutzerfreundlichkeit einer Anwendung, einer Webseite oder auch eines Produktes zu bewerten (Kaikkonen, Kekalainen, Cankar, Kallio & Kankainen, 2005). Explorative Usability-Tests werden typischerweise im frühen Entwicklungsprozess durchgeführt. In diesem Stadium ist oftmals noch nicht vollständig definiert, was Probleme sind und was mögliche Lösungen sein könnten (Sarodnick & Brau,

2006). Bevorzugterweise soll bereits ein gewisses Verständnis für die (potenziellen) Nutzer und deren Bedürfnisse im Zusammenhang mit dem System vorhanden sein. Aus diesem Grund wird in einem ersten Teil der Untersuchung eine Kontextanalyse durchgeführt.

Ziel eines explorativen Tests ist es, einige grundlegende Fragen zu beantworten (Sarodnick & Brau, 2006). Dies könnte beispielsweise sein: Was denken die Nutzer über das System? Wie fühlen sie sich bei der Nutzung? Gibt es irgendwo Missverständnisse?

Diese Testings werden in der Regel mit einem Think-aloud-Protokoll, basierend auf Ericsson und Simon (1980), durchgeführt. Auch in der vorliegenden Arbeit wird die Think-aloud-Methode angewandt. Positive Aspekte als auch Probleme bei der Nutzung des «WikiRef» werden so aufgedeckt.

Um die dritte Unterfragestellung c) «Welche Anforderungen muss die Onlinehilfe «WikiRef» erfüllen, um die Entscheidungsfindung der Mitarbeitenden bei der beruflichen Aufgabenerfüllung zu unterstützen?» zu beantworten, werden aus den erhobenen Daten im Anschluss Nutzeranforderungen an das «WikiRef» abgeleitet.

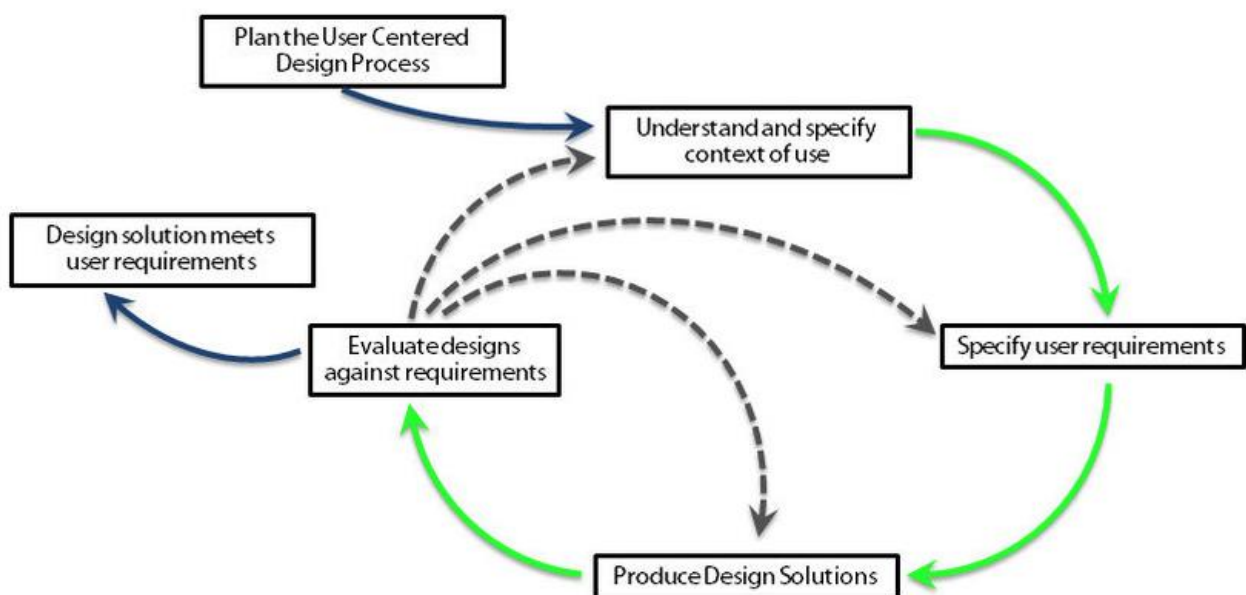


Abbildung 4: User Centered Design Process (nach DIN EN ISO 9241-210)

3.2 Pretest

Vor der eigentlichen Erhebung im Feld wurden die gestalteten Erhebungsinstrumente (Leitfaden zum Kontextinterview sowie das Aufgabenblatt für den Usability-Test) in einem Pretest getestet. Ein Pretest ist für die Qualität der Erhebung von grosser Bedeutung, da damit die Verständlichkeit und Praxistauglichkeit der Erhebungsinstrumente getestet werden kann (Sarodnick & Brau, 2006). Dafür wurde die Erhebung mit der Pretest-Person durchgeführt. Die aus dem Pretest hervorgegangenen Verbesserungsvorschläge sowie Anregungen wurden anschliessend in die Erhebungsinstrumente integriert. Diese nachträglich gemachten Änderungen sind für das erleichterte Verständnis im Anhang 1a und 1b (Aufgaben Usability-Test) durch rote Farbe markiert worden.

3.3 Kontextanalyse

Wie einleitend erklärt, wird in einem ersten Schritt eine Kontextanalyse mit den Nutzenden des Online-Tools durchgeführt. Bei der Weiterentwicklung eines interaktiven Produktes ist es von Bedeutung, dass die Nutzergruppe bekannt ist (Gould & Lewis, 1985). Weiter ist es wichtig zu erfahren, welche Aufgaben die Nutzenden mit dem System zu erfüllen haben. Somit soll gewährleistet werden, dass die Nutzergruppe innerhalb des Nutzungskontextes verstanden und die Untersuchung des Online-Tools benutzerorientiert stattfinden wird (Gould & Lewis, 1985).

Der Nutzungskontext besteht nach der Norm ISO 9241-11 aus den Benutzern, ihren Arbeitsaufgaben, den dafür relevanten Arbeitsmitteln sowie der physischen, organisatorischen und sozialen Umgebung (DAkKS, 2010). Diese kontextuellen Faktoren können die Usability eines Produktes erheblich beeinflussen.

Die Datenerhebung mittels Interviews ist eine der effizientesten und geeignetsten für eine hohe Datenqualität bezüglich Nutzungskontext (simply usable, 2018).

Die Kontextanalyse wurde in dieser Arbeit anhand von qualitativen Interviews mit Nutzenden des Tools durchgeführt. In den folgenden Abschnitten 3.3.1 bis 3.3.3 wird die methodische Vorgehensweise bei der Kontextanalyse ausführlich erläutert.

3.3.1 Prozedur

Ein Interview-Leitfaden kann sich in der Stärke der Strukturierung unterscheiden. Die befragten Personen können das Gespräch selbst führen oder die interviewführende Person lenkt mehrheitlich den Gesprächsfluss (Helfferich, 2011). Bei der wenig strukturierten Variante entscheidet die befragte Person selbst, wann ein Aspekt angesprochen wird. Dabei muss die interviewende Person auf die vollständige Beantwortung aller im Leitfaden aufgenommenen Themen achten.

Mit einem halbstrukturierten Leitfaden soll ein Überblick über die Arbeitstätigkeit der Nutzergruppe inklusive deren Voraussetzungen sowie Besonderheiten erlangt werden. Ein wichtiger Punkt stellt in dieser Erhebung die Entscheidungsfindung im Arbeitskontext dar.

Für die Erstellung des Leitfadens erfolgte die Aufstellung der Leitfragen in Anlehnung an den bestehenden Interview-Leitfaden vom DAkKS (2010). Diese Leitfragen bewährten sich bei der Erhebung von Kontextdaten in Büroumgebungen und waren somit in ihrem Fundament passend für die Nutzergruppen in dieser Erhebung.

Nichtsdestotrotz mussten einige der Fragen an die zu untersuchende Fragestellung angepasst oder sogar neu entwickelt werden (DAkKS, 2010). Beispielsweise wurde im Hinblick auf die Nutzung des zu untersuchenden Online-Tools gefragt, wo die jeweiligen Arbeitsaufgaben ausgeführt werden oder ob die befragte Person genügend Information für die Aufgabenbewältigung erhalten hat. Beides sind Faktoren für eine selbstständige Entscheidungsfindung und wurden dementsprechend in den Leitfaden integriert (siehe Anhang 2: Leitfaden Kontextanalyse, die angepassten Fragen wurden mit grüner Farbe markiert).

Für die Anpassung des Leitfadens wurde das Konzept zur Leitfadenerstellung nach Helfferich (2011) angewandt: Sammeln, Prüfen, Sortieren und Subsumieren.

In einem ersten Schritt wurden interessante Fragen gesammelt. In dieser Phase ist es noch irrelevant, inwiefern diese Fragen beantwortbar oder für die Fragestellung relevant sind. Es geht allein darum, diejenigen Fragen aufzuschreiben, welche von Interesse sind.

Basierend auf der in Kapitel 2 erläuterten Merkmale und Besonderheiten der psychologischen Entscheidungsfindung wurden im nächsten Schritt einige der Fragen nach ihrer Relevanz für die Fragestellung geprüft, umformuliert oder auch ganz weggelassen. So wurden beispielsweise die Teilnehmenden danach gefragt, wie viel Information ihnen für die Aufgabenerfüllung zur Verfügung steht oder ob sie sich während der Tätigkeit unter Zeitdruck fühlen. Dies konnte Aufschluss darüber geben, inwiefern das Verhalten in einer Entscheidungssituation normativ und eher rational ausgeführt wird oder von mentalen Abkürzungen wie beispielsweise Heuristiken geprägt ist.

Danach wurden die übrig gebliebenen Fragen sowohl inhaltlich als auch nach Funktion (offene Erzählaufforderung, Aufrechterhaltungsfragen, konkrete Nachfragen) sortiert. Im Anschluss wurden die geprüften und sortierten Fragen im Leitfaden subsumiert, das heißt ein- oder untergeordnet.

Die Befragungen zur Kontextanalyse wurden im Feld durchgeführt, d. h. am jeweiligen Arbeitsplatz der befragten Person (beispielsweise im Sekretariat der jeweiligen Kirchgemeinde). Für die jeweiligen Gespräche wurden folgende Artefakte benötigt:

- Leitfaden zum Kontextinterview
- Einverständniserklärung
- Aufnahmegerät zur auditiven Festhaltung des Gesprächs

Zu Beginn erfolgte eine kurze Vorstellung der interviewenden Person. Weiter wurde den Teilnehmenden der Hintergrund der Studie sowie der Zweck und Ablauf der Untersuchung erklärt. Zudem wurden die Teilnehmenden darüber aufgeklärt, dass das Gespräch mit Ton aufgenommen werden wird. Von zentraler Bedeutung war daher die Information über die Rechte der befragten Personen als auch die Zusicherung der Anonymität und Vertraulichkeit der Daten.

Im Anschluss wurde den teilnehmenden Personen eine Einverständniserklärung vorgelegt (siehe Anhang 3: Einverständniserklärung). Diese wurde sowohl von der versuchsleitenden Person als auch den Teilnehmenden unterschrieben.

Die Gespräche dauerten zwischen 30 und 90 Minuten. Dabei wurden parallel zum Gespräch handschriftliche Notizen zu relevanten Aussagen verfasst. Im Anschluss an die Interviews wurde den teilnehmenden Personen als Dankeschön für das Interesse sowie die Teilnahmebereitschaft ein Gutschein vom fontis-Verlag von je CHF 20.- überreicht.

3.3.2 Stichprobe

Es wurden pro homogene Benutzergruppe 4-5 Personen in einem Einzelgespräch interviewt (DAkKS, 2010). Die Nutzenden der jeweiligen Gruppen ähneln sich in ihren Tätigkeiten, Fähigkeiten und Erfahrungen. Die Stichprobe besteht aus zwei Nutzergruppen: den ehrenamtlichen Mitarbeitenden in der Kirchenpflege und den Angestellten in den Sekretariaten der Kirchgemeinden. Diese beiden Gruppen wurden untersucht, da diese die hauptsächliche Nutzergruppe des «WikiRefs» abbilden und täglich mit dem Online-Tool arbeiten. Das «WikiRef» steht aber als Informationsplattform für jede Person offen. Um die Untersuchung effizient durchzuführen, wurde der Fokus auf die beiden hauptsächlichen Nutzergruppen gelegt.

Es wurden gesamthaft zehn Einzelgespräche geführt ($n=10$, davon 6 Personen weiblich, Alter: 41-66 Jahre). Von den total zehn befragten Personen arbeiteten fünf ehrenamtlich in der Kirchenpflege, davon die Mehrheit männlich (vier männliche Teilnehmende und eine weibliche Teilnehmende). Da die Beschäftigung in der Kirchenpflege ehrenamtlich erfolgt, kann das Arbeitspensum in eigenem Ermessen festgelegt werden.

Die zweite Nutzergruppe, welche aus Mitarbeitenden der Sekretariate in den Kirchgemeinden bestand, setzte sich ausschliesslich aus weiblichen Teilnehmenden im Alter von 41 bis 56 Jahren zusammen. Alle Mitarbeitende waren in einem Teilzeit-Pensum von 20 bis 80 Prozent eingestellt.

Weiter führen die befragten Personen die Arbeitstätigkeiten weitestgehend selbstständig aus und haben bereits Erfahrungen in ihrem Tätigkeitsbereich als auch mit dem «WikiRef» gesammelt. Aus methodischen Gründen wurden neue Mitarbeitende, welche erst in den letzten drei Monaten mit ihrer Tätigkeit für die reformierte Landeskirche Aargau begonnen haben, von der Stichprobe ausgeschlossen. Dies, da davon ausgegangen werden muss, dass diese Personen noch nicht genügend Erfahrung in ihrem Arbeitsbereich erlangt haben und demzufolge keine zufriedenstellende Referenz für die Erhebung darstellen würden (DAkKS, 2010).

3.3.3 Auswertung

Zentrale Gesprächsinhalte der Interviews wurden in einem ersten Schritt in einer Tabelle schriftlich festgehalten (siehe Anhang 4a und 4b: Zusammenfassung Kontextinterviews). Anschliessend wurden die jeweiligen Aussagen inhaltlich in Cluster zusammengefasst (siehe Anhang 5a und 5b: Clusterbildung Kontextanalyse). Dabei wurden die Aussagen der beiden Nutzergruppen je separat in Cluster unterteilt.

Die Bildung der Cluster wurde zuerst deduktiv anhand des Interview-Leitfadens vorgenommen. Danach erfolgte die induktive Clusterbildung aufgrund des gesammelten Datenmaterials aus den Interviews sowie den Usability-Tests. Beispielsweise wurde deduktiv der Cluster «Stress» gebildet. Aus dem Datenmaterial der Erhebung konnten induktiv die weiteren Sub-Cluster «Symptome», «Umgang», etc. hinzugefügt werden. Diese Sub-Cluster konnten wiederum geclustert werden («psychische Symptome» und «körperliche Symptome»).

3.4 Explorativer Usability-Test

Eine Usability-Evaluation ist die Analyse des Designs eines Systems oder Produkts. Damit soll die Übereinstimmung zwischen den Nutzern und dem System in einem bestimmten Kontext bewertet werden (Conyer, 1995).

Dabei wird der Begriff «benutzerfreundlich» oftmals verwendet, um Produkte oder Systeme zu kennzeichnen, welche scheinbar für Laien leicht und intuitiv zu bedienen sind (Corry, 1997).

Dieser Begriff wirkt jedoch irreführend. Nielsen (1994) führt aus, dass nicht jeder Nutzer dieselben Attribute eines Produktes als einfach oder intuitiv bewertet. Möglicherweise führen dieselben Attribute bei anderen Nutzenden zu Missverständnissen. Deswegen sind die Prinzipien des benutzerzentrierten Designs (*user centered design, UCD*) bei der Gestaltung als auch Entwicklung von Systemen und Software sehr wichtig geworden (Gould & Lewis, 1985).

Gould und Lewis (1985) empfehlen drei Prinzipien bei der nutzerfreundlichen Gestaltung. Es soll bei der (Weiter)-Entwicklung eines Produktes oder Systems stets auf Nutzer und deren Aufgaben fokussiert werden. Aus diesem Grund wurde zur Beantwortung der Fragestellung in einem ersten Teil der Untersuchung eine Kontextanalyse durchgeführt.

Weiter wird eine empirische Messung vorgeschlagen, bei der die Nutzenden realitätsgetreue Aufgaben aus ihrem alltäglichen Berufskontext mit dem System durchführen. Die jeweiligen Reaktionen und allfällige Probleme, aber auch positive Aspekte werden beobachtet und dokumentiert. Dies wurde in der vorliegenden Arbeit mithilfe des explorativen Usability-Tests sichergestellt.

Als drittes Prinzip sehen Gould und Lewis (1985) die Notwendigkeit, dass dieser gesamte Prozess iterativ sein muss, d. h. die in den vorherigen Abschnitten erklärten Schritte werden stets wiederholt (siehe zur Erinnerung Abbildung 4, Kapitel 3.1). Dies ist vor allem bei festgestellten Problemen bei der Nutzung von zentraler Bedeutung.

3.4.1 Think aloud-Methode

Die Think aloud-Methode oder Protokoll-Analyse ist weit verbreitet bei der Testung von Software und Webseiten. Das Grundprinzip besteht darin, dass die Nutzer aufgefordert werden, eine Reihe von realitätsnahen Aufgaben mit dem System zu erledigen. Dabei sollen die Gedanken während der Aufgabenlösung ständig verbalisiert werden (van den Haak, de Jong & Schellens, 2003).

Van Someren, Barnard und Sandberg (1994) unterscheiden bei der Protokoll-Analyse einerseits die Beobachtungen (*observations*) und andererseits mündliche Berichte (*verbal reports*). In der vorliegenden Arbeit geschah die Datenerhebung mittels mündlicher Berichte, weswegen diese Form nun nachfolgend genauer beschrieben wird.

Mündliche Berichte zeigen, wie der Name vermuten lässt, eine mündliche Berichterstattung über eine Problemlösung. Dazu gibt es mehrere Möglichkeiten, wie solche sogenannten *verbal reports* erlangt werden. Um diese genauer zu verstehen, wird auf das Multi-Speicher-Modell von Shiffrin und Atkinson (1969) in Kapitel 2 verwiesen.

Es ist zu beachten, dass dieses Modell mehrere wichtige Auswirkungen auf die Bedeutung von mündlichen Berichten hat. Ein wichtiger Punkt ist, dass die Informationen, die verbalisiert werden können, den Inhalt des Arbeitsspeichers darstellen. Das bedeutet, dass der Inhalt des Langzeitgedächtnisses (das Allgemeinwissen) nicht gut verbalisiert werden kann. Weiter kann die kognitive Architektur (wie das Wissen angewendet wird) ebenfalls schlecht verbalisiert werden (van Someren, Barnard & Sandberg, 1994).

Ein weiteres Problem ist, dass die Versuchsteilnehmenden dazu neigen können, ihre Denkprozesse als stimmiger und intelligenter darzustellen, als sie es ursprünglich waren (Nisbett & Wilson, 1979). Dies kann den falschen Eindruck eines perfekt rationalen Verhaltens erwecken.

Ericsson und Simon (1980) führen zudem aus, dass das «laut sprechen» die Aufgabenerfüllung nicht stört. Think aloud ist eine Methode, die im Prinzip nicht zu einer Störung des Denkprozesses führt. Die Versuchsteilnehmenden lösen ein Problem, während das Gespräch fast automatisch ausgeführt wird. Die so gesammelten Daten sind sehr direkt, es gibt also keine zeitliche Verzögerung. Lautes Denken findet gleichzeitig mit dem kognitiven Denkprozess statt.

3.4.2 Prozedur

Es wurden je zwei unterschiedliche Aufgabenblätter mit bereichsspezifischen Aufgaben konstruiert. Dasjenige, welches für ehrenamtlich Tätige in der Kirchenpflege bestimmt war, enthielt vier Aufgaben (siehe Anhang 1a: Aufgabenblatt U-Test Kirchenpflege). Davon waren zwei reine Such-Aufgaben. Die weiteren zwei stellten Szenarien dar, welche ebenfalls so im Alltag einer in der Kirchenpflege tätigen Person auftreten können. Jedoch sollten diese die Entscheidungsfindung mithilfe des «WikiRef» darstellen.

Analog wurde mit der Erstellung der Aufgaben für die Mitarbeitenden in den Sekretariaten der Kirchgemeinde vorgegangen (siehe Anhang 1b: Aufgaben U-Test Sekretariate). Auch hier gab es zwei reine Such-Aufgaben und zwei Entscheidungs-Aufgaben.

Die Aufgaben wurden von der Autorin selbst gestaltet. Als Basis wurden eigene Kenntnisse sowie Informationen über die jeweiligen Aufgabenbereiche der befragten Personen hinzugezogen.

Die jeweiligen Aufgaben wurden zudem so formuliert, dass aus dem Aufgabentext allein nicht das Ziel oder die Lösung ersichtlich war. Beispielsweise wurde in einer Aufgabe ein junger Mann dargestellt, welcher gerne Informationen über seine persönlichen, gespeicherten Daten erhalten möchte. Aus methodischen Gründen wurde das eigentliche Ziel, hier das Archiv, nicht bereits im Aufgabentext erwähnt.

Für die Durchführung der Tests wurden folgende Materialien benötigt:

- Aufgabenblatt (Kirchenpflege oder Sekretariat)
- Aufnahmegerät
- Laptop mit Internetzugang (falls die befragte Person keinen eigenen Zugang zum «WikiRef» hatte)

Die Versuchsteilnehmenden wurden in einen ruhigen Raum geführt, in welchem der Versuch stattfand. Die teilnehmende Person konnte sich so auf die Aufgaben konzentrieren.

Den Versuchsteilnehmenden wurde dann das Prinzip der Think aloud-Methode erläutert. Sie wurden gebeten, während dem Problemlösungsprozess laut zu sprechen.

Weiter war es wichtig, dass den Teilnehmenden erklärt wurde, dass das «WikiRef» und nicht die Kompetenzen der jeweiligen Testpersonen untersucht werden würde. Das alleinige Interesse lag bei der Art und Weise, wie Menschen Probleme lösen, und nicht für unbewusste Emotionen und versteckte Gedanken. Auch wurde den Teilnehmenden absolute Anonymität sowie Vertraulichkeit zugesprochen. Weiter wurde den teilnehmenden Personen erklärt, dass aus methodischen Gründen die Such-Funktion des «WikiRef» nicht benutzt werden durfte.

Vor dem eigentlichen Test wurde mit allen Teilnehmenden eine identische Übung durchgeführt (siehe Anhang 1a und 1b: Aufgaben U-Test). Diese sollte den Testpersonen eine Möglichkeit geben, sich mit dem lauten Denken vertraut zu machen.

Während der Durchführung des Tests war die versuchsleitende Person mehrheitlich passiv. Unterbrechungen wurden nur dann gemacht, wenn die Teilnehmenden aufgehört haben zu sprechen oder ein bestimmter Schritt bei der Aufgabenlösung nicht erklärt wurde. Es wurde dann beispielsweise gefragt: «Bitte sagen Sie mir, warum Sie nun auf dieses Stichwort geklickt haben». Die Erwartungshaltung der Testpersonen bezüglich bestimmter Inhalte wurde ebenfalls gefragt, sofern diese nicht bereits laut ausgesprochen wurde. Beispielsweise: «Was erwarten Sie hinter diesem Schlagwort?». Simultan wurde beobachtetes Verhalten der Befragten während des Tests notiert (wenn die befragte Person beispielsweise frustriert erschien).

Im Anschluss an den Test mussten die Teilnehmenden noch drei kurze Fragen bezüglich ihrer Erfahrungen mit dem Tool als auch allfällige Wünsche zur Verbesserung angeben (siehe Anhang 1a und 1b). Zudem wurde noch ein kurzes Debriefing zusammen mit der teilnehmenden Person durchgeführt. In diesem wurde der Lösungsweg der jeweiligen Aufgaben (wenn sie nicht gelöst werden konnten) angegeben als auch noch offene Fragen geklärt.

3.4.3 Stichprobe

Die gewählte Stichprobe entsprach denselben Kriterien wie für diejenige der Kontextanalyse (siehe Kapitel 3.3.2). Die Tests wurden zudem im Anschluss an die Kontext-Interviews mit denselben Personen durchgeführt. Dies, da die Befragten in ihrem täglichen Arbeitskontext mit dem «WikiRef» zu tun haben und eine Verbindung zwischen dem im vorherigen Interview geschilderten Nutzungskontext und dem Online-Tool hergestellt werden sollte.

3.4.4 Auswertung

Zentrale Aspekte, sowohl positive als auch negative, wurden zunächst in einer Tabelle zusammengefasst (siehe Anhang 6a und 6b: Zusammenfassung U-Test). Diese wurden im Anschluss in eine der fünf Gestaltungsprinzipien nach DIN EN ISO 9241 eingeordnet: Aufgabenangemessenheit, Selbstbeschreibungsfähigkeit, Erwartungskonformität, Steuerbarkeit und Fehlerrobustheit. In Kapitel 4.2 wird näher auf diese Gestaltungsprinzipien im Hinblick auf die Ergebnisse der Usability-Tests eingegangen.

3.5 Anforderungsanalyse

Nach DAkKS (2010) beruhen Nutzungsanforderungen auf Erfordernissen des Nutzungskontextes. Dieser wurde anhand der Kontextinterviews als auch durch die Usability-Tests erhoben. Nutzungsanforderungen enthalten allgemein formulierte Anforderungen an ein System oder Produkt, wie sie durch die Arbeitsaufgaben der Nutzer gegeben sind (simply usable, 2018).

3.5.1 Prozedur

Die entsprechenden Sachverhalte aus dem Nutzungskontext wurden in einem ersten Schritt in einer Tabelle zusammengefasst (DAkKS, 2010, beispielsweise, dass der Nutzer Mühe hat, den beschriebenen Inhalt aufgrund von Fachwörtern zu verstehen). Anschliessend wurden aus den Sachverhalten dazugehörige Erfordernisse abgeleitet und ebenfalls in die Tabelle eingetragen (z. B. dass der Nutzer in der Lage sein muss, die Fachbegriffe zu verstehen, um eine brauchbare Information zu erhalten). Als letzter Schritt wurden aus den Erfordernissen die Nutzungsanforderungen hergeleitet. Beispielsweise muss der Nutzer am System eine Erklärung der fremden Fachbegriffe erhalten (siehe Anhang 7: Anforderungsanalyse).

3.5.2 Auswertung

Die abgeleiteten Nutzungsanforderungen wurden mittels einem Ampelsystem nach den Farben Rot, Orange und Grün priorisiert (siehe dazu Kapitel 6). Rot wurden diejenigen Anforderungen bezeichnet, welche für das Online-Tool unverzichtbar sind und in der aktuellen Version die selbstständige Entscheidungsfindung gefährden. Als Orange gelten Anforderungen, welche zwar die Entscheidungsfindung per se nicht einschränken, jedoch leidet die Effizienz der Aufgabenerfüllung darunter. Unter Grün wurden Anforderungen kategorisiert, welche «nice to have» sind, jedoch bei einer Nicht-Berücksichtigung keinen Einfluss auf die Entscheidungsfindung oder Arbeitsbewältigung haben.

Im nachfolgenden Kapitel 4 werden nun die Ergebnisse der Erhebung aufgezeigt.

4. Ergebnisse

Im folgenden Kapitel werden nun die Ergebnisse der Erhebung präsentiert. Es wird zuerst auf die Ergebnisse der Kontextinterviews eingegangen, darauffolgend werden die Resultate der Usability-Tests erläutert.

4.1 Ergebnisse der Kontextinterviews

Wie im vorherigen Kapitel 3 beschrieben, wurden die Kontextinterviews durchgeführt, um die jeweilige Arbeitsumgebung der befragten Personen zu verstehen. Wenn die Nutzergruppe und deren Arbeitskontext bekannt ist, können daraus wiederum Anforderungen an das «WikiRef» abgeleitet werden. Die Interviews wurden anhand einer inhaltlichen Clusterbildung ausgewertet (siehe dazu Anhang 4a und 4b). Das gesammelte Datenmaterial wurde damit für jede Nutzergruppe strukturiert und zusammengefasst. Der nächste Abschnitt 4.1.1 beschreibt nun die Ergebnisse der Kontextinterviews mit den ehrenamtlich Tätigen in der Kirchenpflege.

4.1.1 Ergebnisse der Kontextinterviews: ehrenamtlich Tätige in der Kirchenpflege

Die befragte Nutzergruppe der ehrenamtlich Tätigen in der Kirchenpflege führt das Amt mehrheitlich nebenberuflich zur Haupttätigkeit aus. Die Übernahme eines Amtes in der Kirchenpflege wurde deswegen gewählt, weil die Erwartungsleistung differenziert wahrgenommen wird als diejenige der entlohnten Mitarbeitenden. Weiter wurde ausgesagt, dass «Kirche mit Heimat zu tun hat» und eine Mitarbeit in der Gemeinde als christliche Verpflichtung angesehen wird (siehe Anhang 4a). Die Kernaufgaben enthielten unter anderem Führungsaufgaben wie beispielsweise das Planen und Führen von Mitarbeitenden-Gesprächen als auch Vertragsverhandlungen.

Ausführungsort

Die ehrenamtliche Tätigkeit wird dabei hauptsächlich von zu Hause ausgeführt. Dies einerseits aus Bequemlichkeit, da für die Bearbeitung der Aufgaben kein langer Weg in Kauf genommen werden muss. Weiter werden die Flexibilität und Zeitunabhängigkeit beim Arbeiten von zu Hause aus als Vorteil aufgezeigt. Es wurde aber auch auf Vorteile von der Arbeit ausserhalb des privaten Rahmens (beispielsweise im Kirchgemeindehaus der jeweiligen Kirchgemeinde oder im hauptberuflichen Büro) eingegangen.

Ein wichtiger Vorteil stellt für die Befragten der Umstand dar, dass im Kirchgemeindehaus oftmals auch Mitarbeitende des Sekretariats bei Unsicherheiten mit einem bestimmten Sachverhalt gefragt werden können. Weiter werden aus Gründen der Neutralität Mitarbeitenden-Gespräche bevorzugt in den Räumlichkeiten des jeweiligen Kirchgemeindehauses abgehalten. Ein wichtiger Grund gegen das Home-Office stellt zudem die eigene Familie dar. Die Befragten gaben an, dass die Zeit zu Hause bevorzugt mit der Familie verbracht wird und dass dort für effiziente Arbeiten die nötige Ruhe und Konzentration fehlt.

Unterstützung «WikiRef» bei der Aufgabenbearbeitung

Das «WikiRef» unterstützt dabei die befragten Personen bei ihren Aufgaben in vielerlei Hinsicht. Es dient einerseits als Nachschlagewerk, vor allem bei rechtlichen Fragen wie beispielsweise Ferienansprüche oder die Einstufung in ein Dienstalter. Auch wird es gebraucht, um sich in ein neues Themengebiet einzulesen und die jeweilige Person die dienstälteren Kolleginnen und Kollegen nicht mit Fragen von der Arbeit abhalten möchte. Sehr geschätzt wurde auch die Möglichkeit der direkten Kontaktmöglichkeit mit der Gemeindeberatung, da dies für die Befragten Interesse und Hilfsbereitschaft der Verantwortlichen signalisiert. Beliebt ist auch der Downloadbereich mit dem Angebot an Vorlagen und Formularen. Dies spart laut den befragten Personen viel Zeit. Die jeweiligen Dokumente werden hauptsächlich mobil über den Laptop heruntergeladen.

Die einfache Zugänglichkeit des «WikiRef» wird von den befragten Personen einerseits sehr geschätzt, da zeitsparend und ortsunabhängig auf die Plattform zugegriffen werden kann.

Andererseits wurden auch Bedenken bezüglich der Öffentlichkeit geäußert, da viele Inhalte im «WikiRef» als interne Daten der Landeskirche angesehen werden. Hierzu kam der Wunsch nach einem geschlossenen Bereich auf der Plattform auf, auf welchen nur die verantwortlichen Personen Zugriff hätten.

Weiter sagten die Befragten aus, dass das «WikiRef» hauptsächlich für Entscheidungen und Aufgaben im Tagesgeschäft gebraucht wird. Bei aussergewöhnlichen oder heiklen Situationen wird nicht allein auf das «WikiRef» vertraut, sondern auf externe Informationsquellen (beispielsweise Ordinierte oder Gemeindeberatung) zurückgegriffen. In dieser Hinsicht wurde gewünscht, dass im «WikiRef» organisatorische Inhalte erweitert werden. Somit soll schnell ersichtlich sein, welche Personen für welche Bereiche zuständig sind und wie diese kontaktiert werden können.

Verantwortlichkeit

Bei der Erfüllung der anstehenden Aufgaben haben die befragten Personen innerhalb ihres zugeteilten Ressorts die Entscheidungshoheit. Teilweise sind Stellvertretende für die jeweiligen Funktionen vorhanden, deren Informationsgehalt über die zu erledigenden Aufgaben wird aber als gering eingeschätzt. Eine komplette Einarbeitung in die Materie wird als zu zeitintensiv und aufwendig angesehen. Die zu erledigenden Aufgaben werden dabei nach Dringlichkeit gewichtet. Anliegen von Personal wird dabei sehr hoch priorisiert. Dabei wird seitens der Befragten ein Zusammenhang gesehen zwischen einer aktiven Kümmerung um die Mitarbeitenden sowie deren Motivation und Zufriedenheit.

Benötigte Hilfsmittel

Die Hilfsmittel (beispielsweise eine Vorlage für ein MA-Gespräch) werden hauptsächlich zur Vorbereitung der Aufgaben und als Wegleitung gebraucht. Sie werden meist digital verwendet. Hier wurde das «WikiRef» als hauptsächliche Anlaufstelle genannt.

Informationsbedarf

Wie bereits erwähnt, fungiert das «WikiRef» bei der Aufgabenerfüllung als auch bei der Entscheidungsfindung als Werkzeug. Nichtsdestotrotz werden einige externe Informationsquellen angegeben, welche bei Unsicherheiten oder für weiterführende Fragen genutzt werden. Bei der personellen Einschätzung für die Vorbereitung eines Mitarbeitenden-Gesprächs sind unter anderem die Sekretariate der jeweiligen Kirchgemeinden als auch Schulen (für Katechetinnen und Katecheten) gefragt. Dies, da die jeweiligen Beschäftigten nicht immer in direktem Kontakt mit der verantwortlichen Person des Ressorts Personal stehen. Auch werden bei heiklen rechtlichen Fragen der Rechtsdienst angefragt oder andere Landeskirchen kontaktiert. Eine weitere Informationsquelle sind die Kolleginnen und Kollegen, mit denen zusammengearbeitet wird. Auch das Magazin der Landeskirche Aargau, das a+o-Magazin, wurde als wichtiger Informationsträger genannt.

Zu beachtende Besonderheiten bei der Aufgabenerfüllung

Vertraulichkeit und Schweigepflicht wird von den Befragten als wichtigster Punkt in ihrer Tätigkeit angegeben. Dies deswegen, da persönliche Informationen besonders schützenswert sind und auf keinen Fall in fremde Hände gelangen dürfen. Bezüglich Datenschutzes wurde wiederum ein separater, geschlossener Bereich (beispielsweise eine Cloud) auf dem «WikiRef» erwähnt, auf welchem heikle und schützenswerte Daten gespeichert werden könnten. Im Zusammenhang mit dem Umgang von schützenswerten Daten wurde auch genannt, dass die Befragten sich nicht immer wohl in ihrer Rolle als Ressort-Verantwortliche fühlen. Die Verantwortung wurde von einigen Befragten als zu gross beschrieben, da die Tätigkeit ehrenamtlich erfolgt und von «Amateuren» (siehe Anhang 4a) ausgeführt wird. Die Konsequenzen bei einem möglichen Verstoß gegen die Schweigepflicht werden streng

sanktioniert. Um die Verunsicherung zu entschärfen, wurde die Möglichkeit der Zentralisierung der jeweiligen Ressorts diskutiert, von welchem die jeweiligen Aufgaben ausgeführt und von professionell ausgebildeten Mitarbeitenden übernommen wird.

Verfügbare Zeit für die Tätigkeit

Die Zeit, welche die Befragten für ihre Tätigkeit in der Kirchenpflege aufwenden, kann selbst bestimmt werden. Es wurde aber geäußert, dass "man immer mehr machen könnte" (siehe Anhang 4a). Das hohe Arbeitsaufkommen wurde damit erklärt, dass in vielen Bereichen zu wenig Leute involviert seien. Die Befragten können und möchten jedoch nicht mehr Zeit in die Tätigkeit investieren, da diese als Ehrenamt ausgeführt wird. Die Befragten sagten aus, dass die Tätigkeit in der Kirchenpflege teilweise viel Zeit in Anspruch nimmt, welche dann beispielsweise im Privatleben fehlt. Dies vor allem, wenn die Befragten neben der ehrenamtlichen Tätigkeit noch im Berufsleben stehen.

Stress

Die Befragten äusserten in den Gesprächen ein individuelles Stressempfinden. Während sich ein Teil der Befragten gar nicht gestresst fühlt in ihrer Tätigkeit, empfinden andere die Arbeitsbelastung als zu hoch. Gründe dafür waren beispielsweise die relativ neue Aufgabe in der Kirchenpflege im Allgemeinen oder wenn unvorhergesehene Situationen auftreten. Auch wurde knapper Informationsgehalt als Stressfaktor genannt. Dies vor allem, wenn dabei die jeweiligen Befragten das benötigte Wissen für eine Entscheidung von mehreren Seiten sammeln müssen «weil niemand richtig Bescheid weiss» (siehe Anhang 4a). Auch wurden langjährige personelle Konflikte als emotional herausfordernd empfunden. Weiter wurde ausgesagt, dass solche Stressoren die Befragten deswegen herausfordern, da sie sich als ehrenamtlich Tätige eher als «Milizen» und nicht als Professionelle sehen (siehe Anhang 4a).

Die Befragten berichteten, dass während den subjektiv erlebten Stresssituationen unter anderem Schlaflosigkeit auftritt und dass «Sachen mit nach Hause geschleppt werden» (siehe Anhang 4a). Die Freude an der Tätigkeit geht laut Aussagen verloren und es ist schwer, sich emotional abzugrenzen. Auch beeinflussen diese Stressoren die Tätigkeit qualitativ. So

werden Entscheidungen in einer stressigen Situation häufiger ohne genauere Rücksprache gefällt, was im Nachhinein bereut wurde. Weiter erhöht sich die Anfälligkeit von Fehlern, welche vermeidbar wären.

Im Umgang mit stressigen Situationen haben die Befragten unterschiedliche Coping-Strategien. Sport und autogenes Training ist beliebt, auch das Prinzip «Augen zu und durch» wird angewandt. Wichtig sind ausserdem soziale Kontakte, auch in der jeweiligen Kirchgemeinde. Gemeinsame Ausflüge werden sehr wertgeschätzt und stärken die Beziehung untereinander. Auch Gespräche und Zeit mit der Familie, um wieder abzuschalten, sind eine verbreitete Methode, um den Stress zu verarbeiten. Eine weitere wichtige Stütze ist der persönliche Glaube an Gott und der Austausch mit ihm durch Gebete: «Gott sorgt dafür, dass es richtig kommt. Ich darf vertrauen» (siehe Anhang 4a).

4.1.2 Ergebnisse der Kontextinterviews: Mitarbeitende Sekretariat

Die zweite befragte Nutzergruppe war diejenige der Sekretariats-Mitarbeitenden. Die Tätigkeit wird in Teilzeit von 20 bis 80 Prozent ausgeführt. Kernaufgaben sind klassische Bürotätigkeiten wie beispielsweise die Beantwortung von E-Mails und Telefongesprächen. Weiter werden Vorbereitungen für Kirchenpflegesitzungen gemacht sowie buchhalterische Aufgaben getätigt. Das Sekretariat fungiert auch als Schnittstelle zwischen der Kirchenpflege und den Mitgliedern und ist somit oft Drehscheibe sowie Informationsstelle.

Ausführungsort

Die Tätigkeit wird ausschliesslich extern im Büro oder Sekretariat der jeweiligen Kirchgemeinde ausgeführt. Dies hat einerseits praktische Gründe. Am jeweiligen Arbeitsort sind alle benötigten Unterlagen für die Tätigkeit enthalten (beispielsweise Archiv). Weiter ist bei Fragen der direkte Austausch mit dem Team möglich. Zudem äusserten die Befragten, dass zu Hause die nötige Ruhe und Konzentration fehle. Dies deswegen, da oftmals die eigenen Kinder Aufmerksamkeit verlangen und somit ein fehlender Fokus auf die zu erledigende Arbeit besteht. Jedoch wurde auch genannt, dass es ebenfalls im Büro schnell laut und hektisch werden kann und somit die Konzentration gemindert wird.

Unterstützung «WikiRef» bei der Aufgabenbewältigung

Das «WikiRef» unterstützt die Sekretariats-Mitarbeitenden bei der Informationssuche. Es fungiert hauptsächlich als Nachschlagewerk bei rechtlichen Abklärungen. Zudem unterstützt das Online-Tool die Mitarbeitenden mit Vorlagen, welche einfach als Download heruntergeladen werden können (beispielsweise Protokoll-Vorlagen oder Zeiterfassungen).

Wie weiter genannt wurde, machen teilweise die Formulierungen der rechtlichen Informationen Mühe, da diese nicht in einer Alltagssprache gehalten sind. Gewünscht wurden zudem mehr Inhalte für Nicht-Ordinierte (beispielsweise Stundenrapporte).

Verantwortlichkeit

Die Mitarbeitenden des Sekretariats sind operativ tätig und erhalten Fristen von der Kirchenpflege. Wie die Aufgaben erledigt werden, ist dann Eigenverantwortung. Die Delegation der Aufgaben von der Kirchenpflege an das Sekretariat erfolgt aber nicht immer klar. Oftmals erhalten die Befragten von mehreren Seiten Aufgaben: «Jeder delegiert ein bisschen, das macht es schwierig, Prioritäten zu setzen» (siehe Anhang 4b). Die Aufgaben werden nach Dringlichkeit der Frist abgearbeitet. Persönliche Anliegen von Mitgliedern der Kirchgemeinde erhalten eine höhere Priorität, da «dies Menschen mit Gefühlen sind, nicht einfach Zahlen» (siehe Anhang 4b).

Hilfsmittel

Es werden vor allem Vorlagen (beispielsweise für Protokolle) und interne Schemata zu Prozessen und Abläufen (z. B. Archivierung, Rechnungsabwicklung) gebraucht. Dadurch können die Aufgaben effizient und einfach erledigt werden. Viele der benutzten Dokumente und Muster wurden dabei bereits von den vorangegangenen Mitarbeitenden erstellt und werden nun weiterhin gebraucht. Auch nannten die Befragten Systeme zur Kontrolle der Fristen (Ablagen wie Ordner, Mäppchen) als Hilfsmittel, um die Gefahr verpasster Termine zu mindern. Die meisten Vorlagen und Muster sind dabei digital abgespeichert und durch das

«WikiRef» einfach zugänglich. Für spezifische Computer-Programme (z. B. für Buchhaltung) ist kein externer Zugriff möglich.

Informationsbedarf

Die Befragten äusserten, dass selten genug Informationen und Fakten mit der delegierten Aufgabe vorhanden sind. Die benötigten Informationen werden somit oft selbst recherchiert. Das «WikiRef» fungiert dabei als erste Anlaufstelle zur Informationssuche. Ansonsten wird die Gemeindeberatung gefragt oder andere Gemeinden als Referenz genommen. Auch Ordinierte werden als Hilfe angegeben (vor allem bei Fragen bezüglich Kirche und damit verbundene Aufgaben, beispielsweise Taufgesuche).

Besonderheiten bei der Aufgabenbewältigung

Wie bei den Tätigkeiten der Kirchenpflege ist auch bei den Sekretariats-Mitarbeitenden Vertraulichkeit sowie Verschwiegenheit bezüglich persönlicher Daten sehr wichtig. Wird gegen dieses Gebot verstossen, müssen die Mitarbeitenden mit schwerwiegenden Konsequenzen rechnen (Verwarnung oder Verweis).

Die befragten Personen nannten zudem einige Fehler, welche bei der Aufgabenausführung vorkommen können (beispielsweise rechtliche Vorgaben nicht beachtet oder Falschinformation gegeben). Dies einerseits wegen mangelnder Information, andererseits durch wenig Kontrolle. Dabei äusserten die Befragten einige Möglichkeiten, wie die Fehler vermieden werden können. So zum Beispiel durch ein 4-Augen-Prinzip, eine ruhige Umgebung und möglichst wenig Hektik. Weiter wird im Zweifelsfall extern bei der Gemeindeberatung nachgefragt.

Verfügbare Zeit

Wie einleitend erwähnt, werden die Aufgaben in einem Teilzeit-Pensum von 20 bis 80 % erledigt. Die zur Aufgabenerfüllung verfügbare Zeit wird im Allgemeinen als unzureichend empfunden. Dies zeigt sich an viel Überzeit oder auch Arbeit an Wochenenden oder

Ferientagen. Kompensation der Überzeit wird nur ungern gemacht: «Da türmt sich nachher die Arbeit umso mehr», und «es geht ja immer irgendwie, es muss» (siehe Anhang 4b).

Stress

Bei der Frage nach dem individuellen Stressempfinden äusserten die Befragten trotz empfundenem Zeitmangel kein bewusstes Erleben von Stress. Dies, obwohl durch die Arbeit manchmal die Schlafqualität leidet und dadurch in Konsequenz die Fehleranfälligkeit erhöht ist. Auch wurde erzählt, dass öfters nicht gut «abgeschaltet» werden kann.

Als Stressfaktoren wurden einerseits knappe Fristen genannt, gerade vor Kirchenpflege-Sitzungen steigt das Arbeitsvolumen markant an. Als ein Grund hierfür wurde das System der Kirchenpflege genannt. Viele Mitarbeitende machen diese Tätigkeit nebenberuflich, haben nur knappe zeitliche Ressourcen und sind keine Experten auf ihrem Gebiet: «Es ist schwer, gute KP zu finden und wir müssen dann die Fehler ausbaden» (siehe Anhang 4b).

Auch das Einführen von neuen Mitarbeitenden wird als stressig empfunden, da viele Abläufe erklärt werden müssen und es viel Zeit in Anspruch nimmt. Weiter werden gleiche, immer wiederkehrende Aufgaben als mühsam empfunden. Zudem werden eine unruhige, laute Arbeitsumgebung und dauernde Unterbrechungen als Stressfaktoren genannt, da so der Fokus verloren ginge. Ein weiterer Faktor ist schlechtes Arbeitsklima sowie Konflikte im Team.

Diese Stressfaktoren beeinflussen die Qualität der Aufgabenerfüllung. Die Fehleranfälligkeit erhöht sich und durch den Zugzwang, die Aufgaben schnell zu erledigen, werden hin und wieder Kontrollpunkte übersprungen.

Die Befragten haben dabei einen unterschiedlichen Ansatz zum Umgang mit dem Stress. Einerseits wird versucht, auf sich selbst zu achten und Stress gar nicht erst entstehen zu lassen (beispielsweise durch mehr Ressourcen-Einsatz, wenn die Kirchenpflege-Sitzungen anstehen). Andererseits wird versucht, sich von der Arbeit abzugrenzen und zu erholen (beispielsweise durch Spaziergänge und Zeit mit der Familie).

4.2 Ergebnisse des explorativen Usability-Tests

Wie in Kapitel 3 erläutert, wurden im Anschluss an die Kontextinterviews explorative Usability-Tests durchgeführt. Damit wurde evaluiert, wie die Befragten mit dem «WikiRef» umgehen und inwiefern die Struktur und der Inhalt des Online-Tools die Befragten bei der Entscheidungsfindung im Arbeitskontext unterstützt.

Der Usability-Test bestand aus jeweils vier Aufgaben für die beiden untersuchten Nutzergruppen (siehe Anhang 1a und 1b). Diese Aufgaben wurden durch die befragte Person mithilfe des «WikiRefs» gelöst und der gesamte Denk- und Lösungsprozess wurde dabei mündlich wiedergegeben. Die Ergebnisse wurden anschliessend in die fünf Gestaltungskriterien nach DIN EN ISO 9241 eingeteilt und so geclustert. Die einzelnen Kriterien werden nun nach Baggen und Hemmerling (2002) näher erläutert.

Aufgabenangemessenheit

Dabei bedeutet das Kriterium der Aufgabenangemessenheit, dass das System die Nutzer bei ihren Aufgaben effektiv und effizient unterstützt. Es sollen Funktionen zum Einsatz kommen, welche für die Arbeitsaufgabe relevant sind. Die Benennung der Funktionen muss wiederum den von den Nutzern verwendeten Begriffen entsprechen. Weiter müssen die zu machenden Arbeitsschritte minimal sein. Wichtig ist zudem, dass die übliche Arbeitsweise der Nutzer berücksichtigt wird.

Selbstbeschreibungsfähigkeit

Das System soll die Sprache der Nutzer sprechen. Das bedeutet, dass jeder Bedienschnitt dem Nutzer unmittelbar verständlich ist. Wenn ein Schritt unverständlich ist, soll er auf Anfrage des Nutzers erklärt werden. Das System soll also Rückmeldungen geben und verständlich sein.

Steuerbarkeit

Die Nutzer haben jederzeit die Kontrolle über die Funktionen des Systems. Beispielsweise können die Nutzer beliebig vor- und zurückgehen in der Anwendung. Auch kann die Menge der dargestellten Informationen selbst bestimmt werden.

Erwartungskonformität

Die Nutzer erkennen Elemente wieder. Dies bedeutet, dass das System dem Wissen und den Erfahrungen der Nutzer entspricht. Es sollen möglichst wenige Überraschungen vorkommen. Dabei gibt es eine innere als auch eine externe Konsistenz. Die innere Konsistenz ist gegeben, wenn für ähnliche Arbeitsschritte ähnliche Begriffe, Masken und Darstellungen gewählt werden. Die externe Konsistenz beinhaltet die Übereinstimmung mit anderer bekannter Software und Standards. Die externe Konsistenz kann auch implizit wahrgenommen werden.

Fehlertoleranz

Der Nutzer kann trotz einer fehlerhaften Eingabe das angestrebte Ergebnis mit geringem Korrekturaufwand erreichen. Das System soll gemachte Fehler erkennen und den Nutzer vor häufigen Fehlern warnen (beispielsweise die Formatierung bei der Eingabe des Geburtsdatums). Zum Gestaltungskriterium gehören auch gute, nicht wertende Fehlermeldungen. Das bedeutet, dass der Nutzer allfällige Fehlermeldungen nachvollziehen kann und diese versteht.

In den nachfolgenden Abschnitten 4.2.1 und 4.2.2 werden nun die Ergebnisse unterteilt nach den beiden untersuchten Nutzergruppen aufgezeigt.

4.2.1 Ergebnisse Usability-Test: ehrenamtlich Tätige in der Kirchenpflege

Wie einleitend erwähnt, wurden die gefundenen Ergebnisse in die fünf Gestaltungskriterien nach DIN EN ISO 9241 eingeteilt und so geclustert. Die einzelnen Kriterien sind jedoch nicht immer ganz trennscharf zueinander, die Grenzen sind oftmals fließend.

Aufgabenangemessenheit beim «WikiRef»

In Aufgabe 1 sollten die Befragten eine Anstellungsverfügung für eine Sekretariats-Mitarbeitende finden und herunterladen. Der Downloadbereich wird viel gebraucht, da die Nutzer dort aus Erfahrung Formulare sowie Vorlagen schnell und einfach herunterladen können. Die alphabetisch geordneten Stichworte helfen bei der Suche und die Auswahl erfolgt schnell. Weiter kann über den Ordner «Personal» («es geht ja um eine Anstellung», siehe Anhang 6a) und anschliessend den Unterordner «Sekretär/in» ebenfalls schnell auf das gewünschte Dokument zugegriffen werden. Dies war in den ersten Testverläufen noch nicht so auf dem «WikiRef» dargestellt. Da mussten die Befragten zwingend über den Downloadbereich auf die Anstellungsverfügung zugreifen. Dies führte manchmal zur Verwirrung, da die Befragten oft zu Beginn auf das präsenste Stichwort «Personal» auf der linken Seite klickten und von dort ihre Suche starteten.

Eine weitere Komplikation erfolgte mit dem individuellen Verständnis des gewählten Stichworts. Es kam vor, dass Befragte nicht nach dem Stichwort «Anstellungsverfügung» suchten, sondern nach «Vertrag». Dieses Stichwort wurde so nicht im Stichwortverzeichnis geführt und daher wurde das gesuchte Formular nicht gefunden.

In der zweiten Aufgabe sollte der Anfangslohn der neu besetzten Stelle im Sekretariat mittels der angebotenen Berechnungshilfe berechnet werden. Die Befragten suchten wieder über das «Personal» und das Stichwort «Sekretär/in». Dort wurde direkt auf das Stichwort «Anfangslohn» geklickt und das dort verlinkte DLM mit der Lohntabelle als rechtliche Grundlage aufgerufen. Probleme bereiteten hierbei die Suche nach der Lohntabelle selbst, da diese am Ende der Rechtssammlung im Anhang abgelegt ist. Die Befragten mussten lange scrollen, da die Suchfunktion in diesem Dokument nicht möglich ist: «Warum ist so etwas Wichtiges am Schluss?» (siehe Anhang 6a).

In der dritten Aufgabe sollten die Befragten abklären, inwiefern ordinierten Angestellten Spesen erlassen werden. Die Befragten suchten zuerst über das Stichwortverzeichnis nach der Bezeichnung «Spesen», dies ist dort aber nicht aufgelistet. Das verunsicherte die Nutzer. Über das Stichwort «Personal» wurde dann auf «Spesen» geklickt. Auch über den Download-Bereich gelangten die Befragten sowohl auf die Broschüre zur empfohlenen Spesenregelung des Kirchenrats als auch zum dazugehörigen Spesenformular. Die Mehrschichtigkeit und

weite Verlinkung des «WikiRef» wurde als sehr hilfreich eingeschätzt, da auf mehreren Wegen ein Ziel erreicht werden konnte.

Selbstbeschreibungsfähigkeit des «WikiRef»

In Aufgabe 2 mussten die Befragten den Anfangslohn der neuen Stelle im Sekretariat mittels der Berechnungshilfe ausrechnen. Dafür erhielten die befragten Personen einen konstruierten Lebenslauf. Die angebotene Excel-Tabelle wurde im Prinzip als hilfreich empfunden («So eine Hilfe bei der Berechnung ist sehr praktisch», siehe Anhang 6a), jedoch wurde das Ausfüllen der Tabelle als äusserst schwierig empfunden. Probleme bereiteten beispielsweise die Eintragung der Faktoren zur Berechnung. Die Befragten wussten nicht, welche Faktoren in die Zeile eingetragen werden sollten. Auch die Zeile «Einstufung per» wurde nicht verstanden. Die Befragten rätselten, ob damit das Einstellungsdatum für die neue Mitarbeitende gemeint sei. Weiter waren die Befragten bezüglich Handhabung der Bezeichnung «hauptamtliche Familienarbeit mit Kindern» verunsichert. Wie sollte beispielsweise eine Au-Pair-Anstellung angerechnet werden? Und welche Unternehmen gehören per Definition zur Bezeichnung «öffentlich-rechtlich»?

Steuerbarkeit des «WikiRef»

Die Befragten können jederzeit mittels des «Zurück»-Buttons in der Anwendung eine Seite zurück. Diese Steuer-Buttons erlauben den Nutzern eine einfache Steuerung. Diese werden aber kaum benutzt, die Befragten wählen einfach das nächste Stichwort auf der linken Seite aus. Dies hat zur Folge, dass mit der Zeit viele Ordner mit dazugehörigen Unterordnern offen sind, welche nur manuell zu schliessen sind. Diese Darstellung erlaubt es den Nutzern zwar, die Menge an Information an die eigenen Bedürfnisse anzupassen. Jedoch leidet darunter die Übersicht, da zuweilen sehr lange gescrollt werden muss und die Befragten nicht immer wussten, wie diese Ordner geschlossen werden mussten.

Erwartungskonformität beim «WikiRef»

Die Befragten fanden die einheitliche Gestaltung der einzelnen Bereiche vorteilhaft. Die Plattform zeigt sich durchgehend in einem einheitlichen Stil, welcher «zwar nicht gerade Neugierde und Freude weckt, aber das muss es ja auch nicht. Es ist schliesslich ein Arbeitsinstrument» (siehe Anhang 6a).

Die Startseite des «WikiRef» wurde nicht als solche erkannt, da diese mit der Überschrift «Neu im WikiRef» beschriftet ist. Im Allgemeinen fühlten sich die Befragten von der Startseite «überrollt», da sehr viele Neuerungen aufgelistet sind. Weiter wurden die abgebildeten Updates darauf gar nicht beachtet.

Für Verunsicherung sorgte bei der dritten Aufgabe jedoch die Bezeichnung «Empfehlungen» des Kirchenrats: «Haben Empfehlungen die gleiche Gültigkeit wie Reglemente?» (siehe Anhang 6a). Hier sollten die Befragten abklären, inwiefern Spesen ausbezahlt werden.

In der vierten Aufgabe sollten die Nutzer ein Mitarbeiter-Gespräch vorbereiten. Wiederum wurde beim Stichwort «Personal» nach dem Begriff gesucht, welcher dort aber nicht aufgelistet ist. Dieser wurde allein bei den «Führungsaufgaben» gelistet, was die Nutzer verunsicherte. Dies, da die Befragten aus Erfahrung intuitiv auf die «Grundlagen» geklickt haben, da solche Gespräche mit allen Mitarbeitenden geführt werden müssen und daher als Grundlage und nicht allein als Führungsaufgabe verstanden wurde.

Fehlertoleranz des «WikiRef»

In Aufgabe 2 mussten die Befragten den Anfangslohn der neu angestellten Sekretärin berechnen. Dafür sollten sie die eigens dafür bereitstehende Berechnungshilfe benutzen. Wie bereits erwähnt, gestaltete sich das Ausfüllen der Tabelle als schwierig. Dies, da den Befragten nicht klar war, wie die Daten eingegeben werden mussten und diesbezüglich kein Hinweis ersichtlich war. Wurden die Daten im falschen Format eingegeben, rechnete die Hilfe kein Resultat aus. Die Befragten wussten aber nicht, woran das liegen könnte: «Habe ich etwas falsch eingetragen? Ich weiss nicht wo oder was» (siehe Anhang 6a).

Nachfolgend werden die Ergebnisse aus den Tests mit den Sekretariats-Mitarbeitenden aufgeführt.

4.2.2 Ergebnisse Usability-Test: Mitarbeitende der Sekretariate

Analog zur ersten Nutzergruppe wurden die gefundenen Ergebnisse in die fünf Gestaltungskriterien nach DIN EN ISO 9241 eingeteilt und so geclustert. Die einzelnen Kriterien sind jedoch nicht immer ganz trennscharf zueinander, die Grenzen sind oftmals fließend.

Aufgabenangemessenheit des «WikiRef»

In der ersten Aufgabe des Tests sollten die Befragten entscheiden, ob und inwiefern sie einer ihnen fremden Person persönliche Auskunft übermitteln dürfen. Dafür stellt das «WikiRef» eigens ein Dokument zur Verfügung, wie in einer solchen Situation vorzugehen ist (Entscheidungsbaum). Das Dokument befindet sich beim Stichwort «Archiv» im Downloadbereich. Dieser Umstand gestaltete sich für die Befragten als problematisch. Das Stichwort «Archiv» wurde nicht mit Datenschutz und der Weitergabe von persönlichen Daten in Verbindung gebracht. Im Gegenteil: Unter dem Stichwort Archiv erwarteten die Nutzenden beispielsweise Reglemente zur Archivierung und Aufbewahrungspflicht.

Die Aufgabe konnte von keiner Testperson gelöst werden. Dies, da die Befragten unter dem Stichwort «Datenschutz» nach dem geforderten Dokument suchten. Es gibt zwar ein Merkblatt zum Datenschutz, dies regelt aber die Weitergabe von schützenswerten Daten an andere Kirchgemeinden, und nicht an Privatpersonen.

Bei der zweiten Aufgabe sollten die Befragten einem Paar bezüglich kirchlicher Trauung als Nicht-Mitglieder der reformierten Kirche Auskunft geben. Sie mussten dabei entscheiden, ob eine Zeremonie möglich ist und wenn ja, was in einer solchen Situation zu beachten ist.

Diese zweite Aufgabe wurde schnell gelöst. Die Befragten suchten im Stichwortverzeichnis unter «Kasualien», da eine Trauung eine solche darstellt. Die Informationsbroschüre für kirchliche Zeremonien für Nicht-Mitglieder wurde ebenfalls schnell gefunden. Verunsichert hat jedoch der Titel des Dokumentes: «Empfehlungen des Kirchenrats, ist das dann rechtlich verbindlich?» (siehe Anhang 6b). Die Befragten würden in einem solchen Fall bei der

zuständigen Pfarrperson nachfragen, inwiefern eine solche Zeremonie in ihrer Kirchgemeinde gehandhabt wird.

Bei der dritten Aufgabe sollten die Befragten eine Protokoll-Vorlage für die nächste Sitzung der Kirchenpflege herunterladen. Es wurde einerseits auf den Schlüssel geklickt, da dort aus vorheriger Erfahrung Stichworte aufgelistet sind. Hier wird das Stichwort unter P (Protokoll) schnell gefunden.

Auch wird der Weg über das Stichwort Kirchenpflege gemacht («Es handelt sich ja um eine Sitzung der Kirchenpflege», siehe Anhang 6b). Probleme bereitete aber das manchmal lange Scrollen, wenn viel Inhalt auf der Seite angezeigt wird. Die angebotenen Hilfsmittel (beispielsweise die Protokoll-Vorlage) wurden so teilweise überlesen.

Bei der vierten Aufgabe sollte ein Eintrittsgesuch behandelt werden. Die Stichwortliste über das Schlüssel-Icon führt aber keinen Eintrag unter diesem Begriff. Daher wurde der Weg über das Stichwort Kirchgemeinde getätigt, da eine Person sich einer Gemeinde anschliessen möchte. Auch der Weg über die Kirchenpflege wurde gemacht, dort ist ein Bereich «Eintritt» in der Auflistung auf der rechten Seite. Diese wird aber oft nicht beachtet, da lange durch die Liste gescrollt werden muss. Das Formular für den Eintritt wurde aber innerhalb der gesetzten Frist gefunden.

Zusammenfassend ist zu sagen, dass im Berufsalltag die Suchfunktion immer als erste Anlaufstelle dient. Positiv wird auch die starke Verlinkung innerhalb der Seite gesehen, da sie so mehrere Wege zum Ziel ermöglicht. Auch in dieser Nutzergruppe wurde eine separate Suchfunktion innerhalb der Dokumente als wünschenswert erachtet (beispielsweise bei den Rechtssammlungen).

Selbstbeschreibungsfähigkeit des «WikiRef»

Die alphabetische Suchfunktion über Schlüsselwörter wird nicht als solche verstanden. Es wurde eher zufällig entdeckt («Was ist das für ein Schlüssel?», siehe Anhang 6b). Der Schlüssel wird eher als Symbol zum Login verstanden. Die Testpersonen waren dann verunsichert, wenn sich die Funktion als Stichwortliste herausstellte, jedoch waren nicht alle Buchstaben darin vertreten.

Zudem wird das Stichwortverzeichnis oft als erweiterte Suchfunktion genutzt, obwohl es laut dem einleitenden Text auf dem «WikiRef» dazu da ist, kurze Erläuterungen zu den jeweiligen kirchenspezifischen Ausdrücken zu geben («da würde ich jetzt eher ein Glossar erwarten», siehe Anhang 6b).

Die jeweiligen Einleitungstexte für die unterschiedlichen Bereiche werden als hilfreich, aber teilweise als zu viel empfunden. Je mehr Inhalt auf der jeweiligen Seite angezeigt wird, desto länger muss dementsprechend gescrollt werden.

Steuerbarkeit des «WikiRef»

Negativ fallen die vielen Ordner auf, die sich je nach gewähltem Pfad automatisch öffnen (beispielsweise über die Kirchenpflege). Die Befragten verloren so oft den Überblick, wo sie sich gerade befanden.

Im folgenden Abschnitt wird nun auf die Nutzungsanforderungen an das «WikiRef» eingegangen (siehe Anhang 7).

4.3 Ergebnisse Anforderungsanalyse

Ein bedeutsamer Punkt, welcher während der Erhebung oft erwähnt wurde, ist die Verständlichkeit der Inhalte. Die befragten Personen haben mehrheitlich Mühe, die spezifischen Kirchenausdrücke sowie auch rechtliche Formulierungen zu verstehen. Hier besteht die Anforderung, dass die Nutzer durch das «WikiRef» die Möglichkeit haben sollen, direkt Erklärungen bezüglich der Inhalte zu erhalten.

Weiter muss bei einer neuen Anstellung der Anfangslohn berechnet werden. Dieses Vorhaben gestaltet sich oft als aufwändig, da viele Unterlagen zusammengesucht werden müssen (beispielsweise Lohntabellen aus dem DLM). Die Nutzer stellen dazu die Anforderung, dass sie mit dem System einfach und schnell den Anfangslohn ermitteln können ohne lange Rechnungen tätigen zu müssen.

Ein weiterer Sachverhalt stellt die Suche nach benötigten Informationen für die Entscheidungsfindung dar. Die Befragten suchen mittels bestimmten Stichworten nach der

gesuchten Information. Hier besteht die Anforderung, dass die Nutzer durch das System schnell und intuitiv die gewünschte Information finden.

Die Befragten äusserten zudem grosse Unsicherheit bezüglich der Handhabung sensibler Daten. Viele der ehrenamtlich Tätigen wissen nicht genau, inwiefern die vertraulichen Daten aufbewahrt werden dürfen. Die Nutzer müssen also durch das System in der Lage sein, die persönlichen Daten an einem sicheren Ort aufbewahren zu können.

Weiter müssen die befragten Personen öfters mit externen Personen Informationen austauschen. Diese sollen schnell und einfach kontaktiert werden können. Hier besteht demzufolge die Anforderung, dass die Nutzer mit dem System fähig sein sollen, die gewünschten Kontakte schnell und effizient ausfindig zu machen.

5. Diskussion der Ergebnisse

In diesem Kapitel wird die angewandte Methodik im Hinblick auf die erhaltenen Ergebnisse diskutiert und reflektiert. Wie im Studiendesign in Kapitel 3.1 aufgezeigt, erfolgte die Datenerhebung mittels einer Kontextanalyse und einem anschliessenden explorativen Usability-Test. Aus den erhaltenen Daten wurden Nutzungsanforderungen abgeleitet. Durch diese sorgfältig und mit höchstmöglicher Standardisiertheit durchgeführten Methoden konnten die anfangs definierten Fragestellungen beantwortet werden. Nichtsdestotrotz können mehrere Punkte kritisch reflektiert werden.

Einerseits muss das durchgeführte Studiendesign begutachtet werden. Die Stichprobe umfasste von beiden Nutzergruppen jeweils fünf Personen. Dabei ist zu beachten, dass sich die Stichprobe der ehrenamtlich Tätigen der Kirchenpflege hauptsächlich aus männlichen Teilnehmenden zusammensetzte, wohingegen diejenige Stichprobe der Sekretariats-Mitarbeitenden ausschliesslich aus weiblichen Teilnehmenden bestand. Die beiden Nutzergruppen sollten zwar hinsichtlich ihrer Fähigkeiten sowie Arbeitsbereiche homogen sein, damit die Stichprobe repräsentativ für die Grundgesamtheit steht. Jedoch wäre eine heterogene Verteilung der beiden Geschlechter für die Nutzergruppen vorteilhaft gewesen.

Weiter wurden die Kontextinterviews mit den Usability-Tests kombiniert. Diese Vorgehensweise wurde in Kapitel 3 ausführlich begründet. Die gewählte Stichprobe bestand dabei aus denselben Personen, welche bereits für die Kontextanalyse befragt wurden. Aus diesem Grund könnte die Validität der Ergebnisse der Usability-Tests dahingegen kritisiert werden, dass viele der Interviewten möglicherweise von der vorangegangenen Erhebung ermüdet waren. In Anbetracht dieser Tatsache hätten eventuell noch andere Probandinnen und Probanden rekrutiert werden sollen.

Ein weiterer Aspekt, welcher kritisch reflektiert werden soll, ist die Formulierung der Aufgaben für die Usability-Tests. Die jeweiligen Aufgaben wurden von der Autorin selbst gestaltet. Als Basis wurden eigene Kenntnisse und Informationen über die jeweiligen Aufgabenbereiche der befragten Personen aus der Kirchenpflege und der Sekretariate

hinzugezogen. Hier hätten die Aufgaben auch vom Verantwortlichen des Praxispartners validiert werden können. Zudem wurden die Tests teilweise auf dem privaten Laptop der Versuchsleiterin durchgeführt, wenn die befragte Person keinen Zugang zum «WikiRef» hatte. Dies war beispielsweise der Fall, wenn die befragte Person normalerweise von zu Hause mit dem Desktop arbeitet, der Test jedoch in einem Sitzungszimmer eines Kirchgemeindehauses stattfand. Die Versuchspersonen könnten also durch das von ihnen unbekannte Arbeitsgerät in der Bearbeitung der Aufgaben beeinträchtigt worden sein.

Ein weiterer Punkt, welcher im Hinblick auf die erhaltenen Ergebnisse berücksichtigt werden muss, ist das Prinzip der sozialen Erwünschtheit. Dieses Phänomen tritt vor allem beim persönlichen Kontakt zwischen Versuchsleitenden und den Probandinnen und Probanden auf. Dabei möchte sich die befragte Person möglichst positiv darstellen bezüglich wünschenswerten sozialen Normen (Edwards, 1958). Subjektiv schlecht wahrgenommene Persönlichkeitseigenschaften oder Handlungen (z. B. dass hin und wieder gelogen wird) werden beschönigt oder nicht zugegeben. Zudem könnte die Tatsache, dass die Interviews als auch die Usability-Tests auditiv aufgenommen wurden, sich störend auf das Wohlbefinden und somit die Qualität der Antworten der Befragten ausgewirkt haben. Dies, obwohl allen Befragten absolute Vertraulichkeit und Anonymität der Aussagen zugesichert wurden. Eine gewisse Befangenheit kann aber theoretisch nicht ausgeschlossen werden.

Im Kapitel 2 wurde das Modell der Informationsverarbeitung von Shiffrin und Atkinson (1969) zur Veranschaulichung der Encodierung von neuen Informationen beschrieben. Jedoch hat sich das Modell zum Erlangen eines besseren Verständnisses der Benutzer und ihren kognitiven Prozessen als schwierig erwiesen (Nielsen, Clemmensen & Yssing, 2002). Die Vorstellung eines rational und zielorientierten Individuums wurde abgeschafft. Denn der Mensch ist kein Computer und verarbeitet die Informationen nicht als solcher (Nielsen et al., 2002). Beim lauten Denken geht somit viel mehr im Kopf der Testperson vor sich, als was sich explizit in Worten ausdrücken lässt (Nielsen et al., 2002).

Zudem ist der Nutzen der gesammelten Feedbacks, welche mit der Think aloud-Methode erhoben werden, teilweise umstritten (van den Haak et al., 2003). Es scheint in der Praxis wenig Zweifel an der Validität der so erlangten Benutzerprobleme zu geben. Jedoch gibt es Evidenz dafür, dass die Anforderung laut zu denken teilweise die erfolgreiche Ausübung einer Aufgabe beeinträchtigen kann (van den Haak et al., 2003).

6. Handlungsempfehlungen für eine optimale Gestaltung des «WikiRef»

Im folgenden Kapitel 6 werden die Handlungsempfehlungen für die reformierte Landeskirche Aargau bezüglich der Weiterentwicklung des «WikiRef» beschrieben. Die jeweiligen Punkte werden nach einem Ampel-Prinzip kategorisiert. **Grün** steht dabei für Anregungen, welche «nice to have» sind, jedoch nicht zwingend notwendig für eine Optimierung. **Orange** werden diejenigen Empfehlungen gewichtet, welche bei Nicht-Implementierung zwar keine gravierenden Einbussen bezüglich einfacher Entscheidungsfindung darstellen. Nichtsdestotrotz haben diese Punkte ein grosses Potenzial bezüglich Optimierung der Nutzung und einer effizienten Aufgabenbewältigung. Mit **rot** werden schwerwiegende Einschränkungen aufgezeigt. Diese haben momentan eine negative Auswirkung auf die Nutzung und Ausführung der alltäglichen Aufgaben und der dazugehörigen Entscheidungsfindung.

6.1 Inhaltliche Massnahmen für eine optimale Entscheidungsfindung

- Verbesserung der Verständlichkeit der Inhalte: Alltagssprache integrieren, «Kirchenjargon» nicht für alle verständlich (Beispiel: Vertrag anstelle Anstellungsverfügung)
- Glossar einrichten für die Erklärung von rechtlichen Formulierungen und Ausdrücken (anstatt wie in der aktuellen Version unter «Stichwortverzeichnis», dieses wird als erweiterte Suchfunktion verstanden und nicht als Erklärungshilfe).
- Berechnungshilfe: im Prinzip ein als sehr hilfreiches Tool empfunden, aber nicht selbsterklärend: deshalb im Excel-Sheet selbst noch eine Ausfüllhilfe (In welchem Format werden beispielsweise die Daten eingegeben? Was bedeuten die Faktoren und wie werden diese eingetragen? → zum Beispiel 0.5 bei halb zählen, 1.0 bei ganz).



- Stichwortverzeichnis ist meistens erste Anlaufstelle für Suche (hauptsächlich wird aber die Suchfunktion des «WikiRef» benutzt). Einige Stichworte sind aber noch nicht vollständig aufgelistet, eine Ergänzung würde sich aber lohnen (und diese auch wieder direkt mit dazugehörigen Links sowie Downloads gekoppelt).
- Lohntabelle für die Berechnung des Anfangslohns sollte für jede Berufssparte einzeln aufgeführt und nicht allein im DLM ersichtlich sein (dort erscheinen die Lohntabellen erst im Anhang). Die Implementierung in die jeweiligen Berufssparten ermöglicht ein schneller und direkter Zugriff.
- Eine genauere Wegleitung zur Berechnungshilfe gewünscht: Was bedeutet «hauptamtliche Familienarbeit mit Kindern» oder «öffentlich-rechtliche Unternehmungen»? → dies am Besten noch genauer spezifizieren mit Beispielen («Öffentlich-rechtliche Unternehmungen sind...»). Diese Ergänzung in den einleitenden Text integrieren.
- Stichwort «Führungsaufgabe» im Ordner «Personal»: Es besteht über dessen Bedeutung Unsicherheit. Was beinhalten genau Führungsaufgaben? Evtl. lieber die darunterfallenden Stichworte in die «Grundlagen» (beispielsweise MA-Gespräche) oder separat in die jeweiligen Berufssparten listen. Von den Befragten werden alle Aufgaben im Ressort Personal als Grundlagen empfunden.
- Geschlossener Bereich für Ressort-Verantwortliche (Intranet oder Cloud), auf welchem vertrauliche Daten und Dokumente heraufgeladen werden können → aus Gründen der Sicherheit, viele Dokumente sind teilweise physisch in privaten Haushalten. Die Befragten hegen Befürchtungen bezüglich Datenschutzes und Datensicherheit.
- Separates Haupt-Stichwort mit Betitelung «Kirchenrecht» auf der linken Seite einfügen, anstatt unter dem Stichwortverzeichnis (da viel gebraucht).



- Hilfreich wäre eine Auflistung der Organisation der Landeskirche Aargau (wer ist für was zuständig und wie sind diese Personen erreichbar?) → externe Informationsquellen werden oft gebraucht, beispielsweise der Rechtsdienst. Kontaktangaben sind teilweise im «WikiRef» vorhanden, jedoch nur unter ausgewählten Stichworten. Gewünscht wäre eine zentrale Sammlung, welche sofort ersichtlich ist (beispielsweise unter einem separaten Stichwort links mit dem Titel «Organisation»)
- Berechnungsbeispiel nicht nur für Pfarrer aufzeigen, sondern evtl. auch für andere Anstellungen zur besseren Verständlichkeit
- Zur einfacheren Suche in den Rechtssammlungen (vor allem DLM wird viel gebraucht) wäre eine separate Suchfunktion im Dokument nötig. Das Dokument "springt" zwar je nachdem gleich an die gesuchte Stelle (beispielsweise beim Anfangslohn berechnen der Sekretariats-Mitarbeitenden). Dies wird aber von den Befragten nicht wahrgenommen, da die Suche unter dem Hauptdokument erfolgt (über das Stichwortverzeichnis unter Kirchenrecht).



6.2 Gestalterische Massnahmen zur Unterstützung der Nutzerfreundlichkeit

Tractinsky, Katz und Ikar (2000) erläutern, dass es einen bedeutsamen Zusammenhang zwischen der von den Nutzern empfundenen Ästhetik des Systems und der wahrgenommenen Nutzerfreundlichkeit gibt. Obwohl das visuelle Design des «WikiRef» nicht Teil der Untersuchung war, wurden einige Punkte während der Erhebung aufgegriffen, welche eventuell in der Zukunft umgesetzt werden könnten.

- Viele Unterordner öffnen sich mit der Zeit, welche manuell geschlossen werden müssen. Dies ist einerseits gut, denn so können die Nutzer selbst entscheiden, wie viel Information gebraucht wird (siehe Gestaltungskriterien). Dieser Umstand kann aber auch sehr verwirren und die Übersichtlichkeit leidet darunter, da auch mehr gescrollt werden muss.
- Das User Interface könnte spannender gestaltet sein, nicht so «klinisch» (mehr Farbe).



- «Neu im WikiRef» wird zwar als spannend empfunden bezüglich neuer Inhalte, wird aber gar nicht angesehen. Die Befragten fühlten sich eher «überrollt», da viel aufgelistet wird. Hier wäre eine klare, übersichtliche Home-Seite wünschenswert (z.B. «Willkommen auf WikiRef» und die Suchfunktion dort zentral platzieren. Denn diese wird von allen viel genutzt.



Im folgenden abschliessenden Kapitel 7 wird ein Fazit gezogen als auch auf allfällige, zukünftige Fragestellungen eingegangen.

7. Fazit und Ausblick

Das «WikiRef» wird im täglichen Arbeitskontext häufig als erste Anlaufstelle für die Informationssuche benutzt. Doch auch die vorhandenen Dokumente sowie Vorlagen werden als hilfreich empfunden. Die Verständlichkeit und intuitive Bedienung des Online-Tools hat aber Verbesserungspotenzial. Die in Kapitel 6 erläuterten Handlungsempfehlungen stellen Möglichkeiten dar, wie die Bedienfreundlichkeit durch besseres Verständnis erhöht werden kann. Sind die angebotenen Informationen für die Nutzenden verständlich, erhöht sich auch die selbstständige Entscheidungsfindung, da weniger Drittpersonen angefragt werden müssen.

Für weitere Untersuchungen des «WikiRef» könnte eine heuristische Evaluation durchgeführt werden. Dabei wird das Online-Tool nicht mittels einer Stichprobe der Nutzergruppe, sondern durch Usability-Experten auf Herz und Nieren geprüft. So können weitere Erkenntnisse gesammelt werden, welche in der vorliegenden Studie nicht erlangt wurden (beispielsweise Fehler des Systems).

Eine weitere Thematik, welche in einer zukünftigen Studie untersucht werden könnte, ist die Motivation und Zufriedenheit der Mitarbeitenden. Gerade die ehrenamtlich Tätigen fühlen sich in ihrer Tätigkeit oft überfordert und stecken viele Ressourcen in ihr Amt. Zusätzlicher Mehraufwand wird nicht immer gerne übernommen («Ich mache sonst schon viel zu viel, irgendwann ist genug», siehe Anhang 4a). Ein Faktor dafür könnte die Organisation der Kirchenpflege sein («Miliz» anstatt professionell ausgebildet für den jeweiligen Bereich). Dieser Umstand wird teilweise auch von den Sekretariats-Mitarbeitenden kritisiert. Laut deren Aussage müssen die Sekretariate oftmals Fehler der Kirchenpflege korrigieren, welche durch mangelnde Expertise entstanden sind.

8. Literaturverzeichnis

- Baddeley, A. D. (1998). Recent developments in working memory. *Current opinion in neuropsychology*, 8, 234-238.
- Baildon, R., Baildon, M. (2008). Guiding Independence: Developing a Research Tool to Support Student Decision Making in Selecting Online Information Sources. *The Reading Teacher*, 61 (8), 636-647.
- Benbunan-Fich, R. (2001). Using protocol analysis to evaluate the usability of a commercial website. *Information & Management*, 39, 151-163.
- Baggen, R., Hemmerling, S. (2002). Evaluation der Benutzbarkeit in MenschMaschine-Systemen. In: K.-P. Timpe, T. Jürgensohn & H. Kolrep (Hrsg.), *MenschMaschine-Systemtechnik* (S. 233-276). Düsseldorf: Symposion.
- Bower, G. H. (1979). *The Psychology of Learning and Motivation. Advances in Research and Theory*. New York: Academic Press, Inc.
- Clausen, K. A., Marsh, W. A., Polen, H. H., Seamon, M. J. & Ortiz, B. I. (2007). Clinical decision support tools: analysis of online drug information databases. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 7, 1-7.
- Conyer, M. (1995). User and usability testing - how it should be undertaken? *Australian Journal of Educational Technology*, 11 (2), 38-51.
- Corry, M. D., Frick, T. W. & Hansen, L. (1997). User-Centered Design and Usability Testing of a Web Site: An Illustrative Case Study. *ETR&D*, 45 (4), 65-76.
- DAkKS. (2010). *Leitfaden Usability Version 1.3*. Deutsche Akkreditierungsstelle Technik GmbH. Verfügbar unter: <http://www.dakks.de>
- De Witt, C., Czerwionka, T. (2013). *Mediendidaktik*. Bielefeld: Bertelsmann.
- Edwards, A. L. (1958). The social desirability variable in personality assessment and research. *Journal of Medical Education*, 33 (8), 610-611.

- Eisenhardt, K. M., Zbaracki, M. J. (1992). Strategic Decision-Making. *Strategic Management Journal*, 13, 17-37.
- Ericsson, K. A., Simon, H. A. (1980). Verbal reports as data. *Psychological Review*, 87 (3), 215-251.
- Ganster, D. C. (2005). Executive Job Demands: Suggestions from a Stress and Decision-Making Perspective. *Academy of Management Review*, 30 (3), 492–502.
- Gould, J. D., Lewis, C. (1985). Designing for Usability: Key Principles and What Designers Think. *Human Aspects of Computing*, 28 (3), 300-311.
- Häubl, G., Trifts, V. (2000). Consumer Decision Making in Online Shopping Environments: The Effects of Interactive Decision Aids. *Marketing Science*, 19 (1), 4-21.
- Hedström, P., Swedberg, R. (1996). Rational Choice, Empirical Research, and the Sociological Tradition. *European Sociological Review*, 12 (2), 127–146.
- Helfferich, C. (2011). *Die Qualität qualitativer Daten*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Jungermann, H., Pfister, H.-R. & Fischer, K. (2010). *Die Psychologie der Entscheidung. Eine Einführung* (3. Aufl.). Heidelberg: Spektrum der Wissenschaft Verlag.
- Kahneman, D., Tversky, A. (1979). Prospect theory: An analysis of decision under risk. *Econometrica: Journal of the Econometric Society*, 263-291.
- Kahneman, D., Slovic, P. & Tversky, A. (1982). *Judgment under uncertainty: Heuristics and biases*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Kahneman, D. (2011). *Thinking, Fast and Slow*. Penguin: London.
- Kaikkonen, A., Kekäläinen, A., Cankar, M., Kallio, T. & Kankainen, A. (2005). Usability testing of mobile applications: a comparison between laboratory and field testing. *Journal of Usability Studies*, 1 (1), 4-16.
- Klein, G., Klinger, D. (1991). Naturalistic Decision Making. *Human Systems IAC*, 11 (3), 16-19.
- Loomes, G., Sugden, R. (1982). Regret theory: An alternative theory of rational choice under uncertainty. *The Economic Journal*, 805-824.

- Mittal, B., Lee, M. S. (1989). A causal model of consumer involvement. *Journal of Economic Psychology, 10* (3), 363-389.
- Myers, D. G. (2014). *Psychologie* (J. Kathariya, L. Wilms, S. Eilers, T. Fehn, K. Eilers, N. Schabinger, M. Hefner, M. Schulze, L. Laeber, S. Pfister, M. Schreier, T. Gackstatter, N. Ott, K. Sturm, M. Reiss, M. Russin, T. Surdin, L. Dörrenbächer, K. Hass, S. Pflüger, L. Kessler & S. Sattler, Übers.). Berlin Heidelberg: Springer-Verlag. (Original erschienen 2013: New York, Worth Publishers)
- Nielsen, J. (1994). Estimating the number of subjects for a thinking aloud test. *International Journal of Human-Computer Studies, 41*, 385-397.
- Nielsen, J., Clemmensen, T. & Yssing, C. (2002). Getting access to what goes on in people's heads? - Reflections on the think-aloud technique. *NordiCHI, 19*, 101-110.
- Nisbett, R. E., Wilson, T. D. (1979). Telling more than we can know: verbal reports on mental processes. *Psychological Review, 84*, 231-259.
- Payne, J. W., Bettman, J. R. & Johnson, E. J. (1988). *Journal of Experimental Psychology: Learning, Memory, and Cognition, 14* (3), 534-552.
- Reformierte Landeskirche Aargau (2019). *Portrait*. Verfügbar unter: <https://www.ref-ag.ch/organisation-personen/portrait/>
- Samuelson, W., Zeckhauser, R. (1988). Status quo bias in decision making. *Journal of Risk and Uncertainty, 1* (1), 7-59.
- Sarodnick, F., Brau, H. (2006). *Methoden der Usability Evaluation*. Bern: Verlag Hans Huber.
- Schüpbach, H. (2013). *Arbeits- und Organisationspsychologie*. München: Ernst Reinhardt, GmbH & Co KG Verlag.
- Shiffrin, R. M., Atkinson, R. C. (1969). Storage and retrieval processes in long-term memory. *Psychological Review, 76* (2), 179-193.
- Simon, H. A. (1956). Rational Choice and the Structure of the Environment. *Psychological Review, 63* (2), 129-138.

- Simon, H. A. (1959). Theories of Decision-Making in Economics and Behavioral Science. *The American Economic Review*, 49 (3), 253-283.
- Simon, H. A. (1979). Rational decision making in business organizations. *The American economic review*, 69 (4), 493-513.
- Simply usable (2018a). *Leitfaden Kontextanalyse*. Verfügbar unter: https://www.simply-usable.de/wp-content/uploads/2015/06/M-LKA_Leitfaden_Kontextanalyse.pdf
- Simply usable (2018b). *Leitfaden Nutzungsanforderungen*. Verfügbar unter: https://www.simply-usable.de/wp-content/uploads/2015/02/M-LNA_Leitfaden_Nutzungsanforderungen1.pdf
- Slovic, P. (1987). Perceptions of risk. *Science*, 236, 280-285.
- Soelberg, P. O. (1967). Unprogrammed Decision Making. *Industrial Management Review*, Spring, 19-29.
- Solomon, M. R. (2017). *Consumer Behavior. Buying, Having, and Being*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Sterman, J. D. (1989). Misperceptions of feedback in dynamic decision making. *Organizational behavior and human decision processes*, 43 (3), 301-335.
- Tractinsky, N., Katz, A. S. & Ikar, D. (2000). What is beautiful is usable. *Interacting with computers*, 13, 127-145.
- Tversky, A. (1969). Intransitivity of preference. *Psychological Review*, 76, 31-48.
- Tversky, A., Kahneman, D. (1973). Availability: A heuristic for judging frequency and probability. *Cognitive Psychology*, 42, 207-232.
- Van den Haak, M. J., De Jong, M. D. T. & Schellens, P. J. (2003). Retrospective vs. concurrent think-aloud protocols: testing the usability of an online library catalogue. *Behaviour & Information Technology*, 22 (5), 339-351.
- Van Someren, M. W., Barnard, Y. F. & Sandberg, J. A. C. (1994). *The think aloud method: a practical approach to modelling cognitive processes*. London: Academic Press.

Yuen, S. C. S., Davis, J. G. (1997). The effects of what-if analysis and user interface type on decision making. *PACIS Proceedings*. 30.

9. Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Multi-Speicher-Modell (in Anlehnung an Shiffrin & Atkinson, 1969)	6
Abbildung 2: Ursachen der Entscheidungsfindung (Hedström & Swedberg, 1996)	10
Abbildung 3: Darstellung der Prospect Theory (nach Kahneman & Tversky, 1979)	15
Abbildung 4: User Centered Design Process (nach DIN EN ISO 9241-210)	19

10. Anhang

1a Aufgabenblatt U-Test Kirchenpflege

Explorativer Usability-Test: Aufgaben (Kirchenpflege)

Instruktionen

Datum:

Uhrzeit:

Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit genommen haben, an dieser Studie teilzunehmen.

Bevor wir beginnen, werde ich Ihnen einen kurzen Überblick über den Test und seine Funktionsweise geben.

Diese Sitzung ist ziemlich einfach - ich werde Ihnen einige Aufgaben geben, die Sie erledigen müssen, und werde währenddessen bei Bedarf Fragen stellen. Bevor wir anfangen, erkläre ich Ihnen ein Paar Hintergrundinformationen sowie den Grund für den heutigen Test.

Die reformierte Landeskirche Aargau hat mich beauftragt, das Onlinetool «WikiRef» zu optimieren. In dem folgenden Test möchte ich nun evaluieren, wie das «WikiRef» Sie in Ihrer Arbeitstätigkeit unterstützt und wo es eventuell Schwierigkeiten gibt. Sie als User des «WikiRef» können mir daher wertvolle Informationen geben.

Bitte seien Sie sich darüber im Klaren, dass wir die Webseite testen und nicht Sie. Sie können nichts falsch machen oder sagen. Bitte zögern Sie nicht, mich wissen zu lassen, wenn etwas nicht klar sein sollte. Während des Tests sitze ich ruhig neben Ihnen und mache mir Notizen.

Ausserdem möchte ich, dass Sie so viel wie möglich "laut denken". Ich möchte also, dass Sie Ihre Gedanken während dem ganzen Test laut aussprechen. Da dies manchmal etwas gewöhnungsbedürftig ist, machen wir vor dem richtigen Test eine kleine Übung dazu.

Wenn Sie zu irgendeinem Zeitpunkt Fragen haben, zögern Sie bitte nicht diese zu stellen. Bei Fragen des Lösungsweges der gestellten Aufgaben kann ich Ihnen aus methodischen Gründen keine Auskunft geben. Weiter dürfen Sie die Such-Funktion des «WikiRef» für den Test nicht benutzen.

Alles klar?

Wieder: Ihre Fähigkeiten werden nicht getestet, Sie brauchen sich also nicht unter Druck zu fühlen, alle Aufgaben korrekt und schnell zu lösen. Ich bin daran interessiert, Ihre ehrliche Meinung zu erfahren.

Übung (ca. 5 Minuten): Beschreiben Sie mir doch bitte einmal den Raum, in dem wir uns gerade befinden. Lassen Sie dabei nichts aus, sprechen Sie jeden Gedanken aus, der Ihnen durch den Kopf geht.

Dann starten wir nun mit dem eigentlichen Test. Ich starte nun die Aufnahme. *Start Aufnahme.*

Task	Ziel	Zwischenfragen (nach Bedarf)
<p>1. Eine neue Stelle (in Festanstellung, nicht im Stundenlohn) im Sekretariat soll neu besetzt werden.</p> <p>Sie müssen nun den gegenseitigen Vertrag vorbereiten und möchten eine passende Vorlage dazu finden.</p> <p>Suchen Sie im «WikiRef» die benötigte Vorlage dazu und laden Sie diese herunter.</p>	<p>Zum Beispiel über: Anstellungsverfügung nicht-ordinierte Dienste</p>	<p>Wo starten Sie mit der Suche? Warum?</p> <p>Nach welchem Schlagwort suchen Sie? Warum?</p> <p>Warum sind Sie auf diese Seite?</p> <p>Ist die Information dort, wo Sie sie erwartet haben? Warum ja/nein?</p> <p>Was wurde erwartet? Warum?</p>

<p>2. Frau X startet nun bald am 1. (des neuen Monats) mit ihrer neuen Anstellung bei Ihnen im Sekretariat.</p> <p>Sie müssen nun die rechtmässige Einstiegs-Entlöhnung festlegen.</p> <p>a) Suchen Sie im «WikiRef» nach einem Dokument, welches Ihnen bei der Bestimmung des Anfangslohns weiterhilft.</p> <p>b) Berechnen Sie nun den Anfangslohn von Frau X anhand der folgenden Informationen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Geburtstag: 28.12.1995 - Lehre als KV-Angestellte bei der UBS vom 01.08.2010 – 30.07.2013 - Kaufmännische Angestellte zum 90%-Pensum bei der Gemeindeverwaltung Ruppenswil vom 01.08.2013 – 30.04.2018 - Beschäftigung als Au Pair bei einer Familie in Portland, Maine (USA) vom 10.05.2018 – 31.01.2019 	<p>a) Personal → Grundlagen → Lohn → Berechnung Anfangslohn & Dienstjahre → Berechnungshilfe</p> <p>b) Personal → Grundlagen → Lohn → Berechnung Anfangslohn & Dienstjahre → Berechnungshilfe → DLM → Mindestlohntabelle weitere Mitarbeitende → Sekretär/in (Einstufung 6. DJ; Mindestlohn nach Tabelle: CHF 61'996.- pro Jahr)</p> <p>Oder nach Berechnung: Stichwortverzeichnis → Kirchenrecht → DLM → Mindestlohntabelle weitere Mitarbeitende → Sekretär/in</p>	<p>Wo starten Sie mit der Suche? Warum?</p> <p>Nach welchem Schlagwort suchen Sie? Warum?</p> <p>Ist die Information dort, wo Sie sie erwartet haben?</p>
<p>3. Pfarrer X muss aufgrund seiner Dienste öfters unterwegs sein Mittagessen einnehmen.</p> <p>Er verlangt, dass die Kirchgemeinde diese Kosten übernimmt. Sie sind sich unsicher, inwiefern diese Kosten bezahlt werden.</p> <p>a) Wo finden Sie die entsprechende Information bezüglich Kostenübernahme? Bitte suchen Sie diese und laden Sie sie herunter.</p>	<p>a) Personal → Grundlagen → Spesen → ordinierte Dienste</p> <p>b) Personal → Grundlagen → Spesen → Spesenformular Mitarbeitende</p>	<p>Wo starten Sie mit der Aufgabe?</p> <p>Nach welchem Schlagwort suchen Sie und warum?</p> <p>Ist die Information dort, wo Sie sie erwartet haben?</p> <p>Sind genügend Informationen bezüglich</p>

<p>b) Suchen Sie eine passende Vorlage für die Spesen und tragen Sie die Kosten von CHF 18.- ein.</p>		<p>Aufgabenbewältigung vorhanden?</p>
<p>4. Sie müssen sich auf ein jährliches Gespräch mit Frau X vom Sekretariat Ihrer Kirchgemeinde vorbereiten.</p> <p>Sie haben schon länger kein solches Gespräch geführt und sind sich bezüglich der Durchführung etwas unsicher. Zudem möchten Sie eine Vorlage für das Gespräch mit Frau X finden.</p> <p>a) Suchen Sie nun eine passende Vorlage für das Gespräch und laden Sie sie herunter.</p> <p>b) Während des Gesprächs zeichnen sich einige Unstimmigkeiten von Seiten der Mitarbeitenden heraus. Was ist nun zu tun? Bitte suchen Sie eine Information, welche Ihnen bei der korrekten Bewältigung einer solchen Situation weiterhilft.</p>	<p>a) Personal → Grundlagen → Führungsaufgaben → Mitarbeitendengespräche → nicht-ordinierte Dienste → Gesprächsbogen & Protokoll</p> <p>b) Personal → Grundlagen → Führungsaufgaben → Mitarbeitendengespräche → nicht-ordinierte Dienste → Wegleitung → im Konfliktfall</p>	<p>Wo starten Sie mit der Aufgabe?</p> <p>Nach welchem Schlagwort suchen Sie und warum?</p> <p>Sind die benötigten Informationen dort, wo Sie sie erwartet haben?</p>

Abschlussbefragung zum «WikiRef»

Was fanden Sie gut? Was fanden Sie schlecht?

Fehlt Ihnen etwas? Warum?

Sind alle Begriffe und Elemente klar?

Wir sind nun am Ende des Tests. Ich danke Ihnen noch einmal sehr für Ihr Vertrauen.

1b Aufgabenblatt U-Test Sekretariat

Explorativer Usability-Test: Aufgaben (Sekretariat)

Instruktionen

Datum:

Uhrzeit:

Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit genommen haben, an dieser Studie teilzunehmen.

Bevor wir beginnen, werde ich Ihnen einen kurzen Überblick über den Test und seine Funktionsweise geben.

Diese Sitzung ist ziemlich einfach - ich werde Ihnen einige Aufgaben geben, die Sie erledigen müssen, und werde währenddessen bei Bedarf Fragen stellen. Bevor wir anfangen, erkläre ich Ihnen ein Paar Hintergrundinformationen sowie den Grund für den heutigen Test.

Die reformierte Landeskirche Aargau hat mich beauftragt, das Onlinetool «WikiRef» zu optimieren. In dem folgenden Test möchte ich nun evaluieren, wie das «WikiRef» Sie in Ihrer Arbeitstätigkeit unterstützt und wo es eventuell Schwierigkeiten gibt. Sie als User des «WikiRef» können mir daher wertvolle Informationen geben.

Bitte seien Sie sich darüber im Klaren, dass wir die Webseite testen und nicht Sie. Sie können nichts falsch machen oder sagen. Bitte zögern Sie nicht, mich wissen zu lassen, wenn etwas nicht klar sein sollte. Während des Tests sitze ich ruhig neben Ihnen und mache mir Notizen.

Ausserdem möchte ich, dass Sie so viel wie möglich "laut denken". Ich möchte also, dass Sie Ihre Gedanken während dem ganzen Test laut aussprechen. Da dies manchmal etwas gewöhnungsbedürftig ist, machen wir vor dem richtigen Test eine kleine Übung dazu.

Wenn Sie zu irgendeinem Zeitpunkt Fragen haben, zögern Sie bitte nicht diese zu stellen. Bei Fragen des Lösungsweges der gestellten Aufgaben kann ich Ihnen aus methodischen Gründen keine Auskunft geben. Weiter dürfen Sie die Suchfunktion des «WikiRef» für den Test nicht benutzen.

Alles klar?

Wieder: Ihre Fähigkeiten werden nicht getestet, Sie brauchen sich also nicht unter Druck zu fühlen, alle Aufgaben korrekt und schnell zu lösen. Ich bin daran interessiert, Ihre ehrliche Meinung zu erfahren.

Übung (ca. 5 Minuten): Beschreiben Sie mir doch bitte einmal den Raum, in dem wir uns gerade befinden. Lassen Sie dabei nichts aus, sprechen Sie jeden Gedanken aus, der Ihnen durch den Kopf geht.

Dann starten wir nun mit dem eigentlichen Test. Ich starte nun die Aufnahme. *Start Aufnahme.*

Task	Ziel	Zwischenfragen (nach Bedarf)
<p>1. Ein junger Mann erscheint bei Ihnen im Sekretariat Ihrer Kirchgemeinde.</p> <p>Er verlangt Einsicht über seine gespeicherten, persönlichen Daten. Sie kennen die Person aber nicht persönlich. Unglücklicherweise trägt er auch kein Identifikationsmittel auf sich. Sie wissen nicht genau, wie Sie nun fortfahren sollen.</p> <p>Suchen Sie nun auf der Plattform ein Hilfsmittel für Ihre Entscheidung. Es ist in der Form eines Entscheidungsbaumes abgebildet und soll Ihnen bei Ihrer Entscheidung in einer solchen Situation helfen. Laden Sie es anschliessend herunter.</p>	<p>Downloadbereich → Archiv → PDF «Entscheidungshilfe Akteneinsicht»</p>	<p>Wo starten Sie mit der Suche? Warum?</p> <p>Nach welchem Schlagwort suchen Sie? Warum?</p> <p>Warum sind Sie auf diese Seite?</p> <p>Ist die Information dort, wo Sie sie erwartet haben?</p>
<p>2. Ein Paar ruft Sie im Sekretariat für eine Auskunft an. Es möchte in Ihrer Kirchgemeinde in der reformierten Kirche mit einer kirchlichen Zeremonie heiraten.</p> <p>Weder Braut noch Bräutigam sind Mitglieder der reformierten Kirche. Das Paar erkundigt sich nun, ob eine Zeremonie trotzdem möglich ist.</p> <p>Was müssen Sie beachten? Suchen Sie ein Dokument, welches Ihnen die benötigten Informationen für eine korrekte Auskunft liefert. Laden Sie es herunter.</p>	<p>Kirchenpflege → Ressorts → Gottesdienst und Musik → Trauung → Broschüre «Kirchliche Handlungen für Nichtmitglieder»</p> <p>Oder über den Downloadbereich → Trauung</p>	<p>Wo starten Sie mit der Aufgabe?</p> <p>Nach welchem Schlagwort suchen Sie und warum?</p> <p>Ist die Information dort, wo Sie sie erwartet haben?</p> <p>Sind genügend Informationen bezüglich Aufgabenbewältigung vorhanden?</p>

<p>3. Bald findet ein Treffen der Kirchenpflege statt.</p> <p>Sie sind für die schriftliche Festhaltung der Versammlung zuständig. Nun suchen Sie nach einem Muster, um die Arbeit zu vereinfachen.</p> <p>Suchen Sie das passende Dokument und laden Sie es herunter.</p>	<p>Zum Beispiel über:</p> <p>Downloadbereich → Kirchenpflegesitzung → Protokollvorlage</p>	<p>Wo starten Sie mit der Aufgabe?</p> <p>Nach welchem Schlagwort suchen Sie und warum?</p> <p>Sind die benötigten Informationen dort, wo Sie sie erwartet haben? Warum ja/nein?</p>
<p>4. Eine junge Frau ruft Sie an. Sie bittet um Informationen zum Beitritt in die reformierte Kirche.</p> <p>Sie beraten die Dame umfassend und möchten Ihnen die benötigten Dokumente zukommen lassen. Welches Dokument ist dabei für eine Mitgliedschaft zwingend an die junge Frau weiterzugeben?</p> <p>Suchen Sie das benötigte Dokument und laden Sie es herunter.</p>	<p>Zum Beispiel über:</p> <p>Kirchgemeinde → Mitgliedschaft → Eintritt → Link auf Hauptseite</p> <p>Oder über Downloadbereich → Eintritt</p>	<p>Wo starten Sie mit der Suche? Warum?</p> <p>Nach welchem Schlagwort suchen Sie? Warum?</p> <p>Ist die Information dort, wo Sie sie erwartet haben?</p>

Abschlussbefragung zum «WikiRef»

Was fanden Sie gut? Was fanden Sie schlecht?

Fehlt Ihnen etwas? Warum?

Sind alle Begriffe und Elemente klar?

Wir sind nun am Ende des Tests. Ich danke Ihnen noch einmal sehr für Ihr Vertrauen.

2 Leitfaden Kontextanalyse

Interviewleitfaden Kontextanalyse

Datum:

Uhrzeit:.....

Vielen Dank für Ihre Bereitschaft an meiner Untersuchung teilzunehmen. Mein Name ist Mirjam Lückl und ich werde dieses Interview sowie den anschliessenden Test mit Ihnen durchführen.

Vorstellung des Interviewers

Bevor wir mit dem Interview beginnen, möchte ich mich kurz vorstellen.

- Hochschule: FHNW, APS
- Unabhängig, führe die Studie im Auftrag durch
- Kein Experte für das Thema, kein richtig und kein falsch, nur eigene Meinung interessiert
- Audioaufnahme zur späteren Auswertung

Ich habe Ihnen ja bereits einige wenige Informationen über die Thematik bekannt gegeben. Nun vielleicht noch ein paar zusätzliche Informationen, bevor es losgeht. In meiner Bachelorarbeit geht es um die Entscheidungsfindung im Arbeitskontext mithilfe des Onlinetools «WikiRef». Ich möchte in diesem Gespräch mehr über Ihre Arbeitstätigkeiten erfahren, um den Nutzungskontext für das «WikiRef» besser zu verstehen, damit das Online-Tool der reformierten Landeskirche entsprechend den Nutzerbedürfnissen angepasst werden kann.

Die Erhebung besteht aus zwei Teilen. Wie bereits erwähnt, besteht der erste Teil aus einem Interview, in welchem ich Ihren täglichen Arbeitskontext erfasse. Dieses dauert in etwa 40 Minuten.

Im Anschluss folgt ein kleiner explorativer Test des «WikiRef». Während diesem Test stelle ich Ihnen Aufgaben, welche Sie dann mit Hilfe des Tools lösen sollen. Wichtig ist dabei, dass Sie währenddessen all Ihre Gedanken und Erwartungen laut artikulieren. Dies werden wir aber im Vorfeld noch mit einer kleinen Übung proben. Für den Usability-Test sind weitere 20 Minuten eingeplant. Näheres zum Test werde ich Ihnen dann im Anschluss an das Interview bekannt geben.

Wichtig ist: Mich interessiert dabei stets Ihre persönliche Meinung und Erfahrung. Es gibt auf die Fragen kein richtig oder falsch, Sie dürfen daher jeden Gedanken äussern, der Ihnen durch den Kopf geht, ohne persönliche Konsequenzen zu befürchten.

Im Vorfeld möchte ich Sie noch informieren, dass alles, was wir heute besprechen, vertraulich ist. Ihre Aussagen werden anonymisiert. Aus den Aussagen können keine Rückschlüsse auf Sie als Person gezogen werden.

Gerne möchte ich unser Gespräch aufnehmen (Ton), um es im Anschluss besser auswerten zu können. Dafür benötige ich Ihr Einverständnis. Die Aufnahmen dienen allein für mich für eine vereinfachte Auswertung im Anschluss an unser Gespräch. Nach der Auswertung werden die Audio-Aufnahmen direkt gelöscht. Wenn Sie mit der Aufnahme nicht einverstanden sind, dürfen Sie mir dies selbstverständlich sagen.

Weiter dürfen Sie jederzeit während der Erhebung eine Pause verlangen. Ich lege Ihnen nun die Einverständniserklärung vor, nehmen Sie sich doch kurz einen Moment, um diese durchzulesen. Wenn Sie alles durchgelesen haben, dürfen Sie die Einverständniserklärung gerne unterschreiben.

[...] Vielen Dank, dann starte ich nun die Aufzeichnung. *Start Aufnahme*

1. Einleitung (ca. 10 Minuten)

- a) Sie haben nun einiges über mich erfahren. Erzählen Sie mir doch bitte etwas über sich!

- b) Beschreiben Sie mir bitte Ihre Tätigkeit in der Landeskirche Aargau in einem oder zwei Sätzen.

c) Aus welchen Aufgaben ist Ihre Tätigkeit zusammengesetzt?

I) Was sind Kernaufgaben?

II) Wo werden die Aufgaben hauptsächlich ausgeführt (z. B. Büro, unterwegs, Home Office,...)? Warum?

III) Welche dieser Aufgaben werden durch das «WikiRef» unterstützt? Inwiefern?

IV) Welche Aufgaben werden nicht oder nur unzureichend unterstützt? Warum?

2. Voraussetzungen (ca. 15 Minuten)

a) Wer bestimmt, welche Aufgaben zu erledigen sind?

- I) Treffen Sie die Entscheidungen, welche Aufgaben wann erledigt werden? Wenn nicht, wer ist dafür verantwortlich? Warum?
- II) Wie gehen Sie bei der Aufgabenplanung vor? Welche Aufgaben werden priorisiert? Warum?
- III) Stehen Ihnen alle Informationen zur Verfügung, die Sie für Ihre Aufgaben brauchen? Welche Informationen benötigen Sie dafür? Warum?
- IV) Werden externe Informationsquellen zur Bearbeitung der Aufgaben benötigt? Warum?

b) Welche Hilfsmittel brauchen Sie zur Aufgabenbewältigung (z.B. spezifische Formulare, Akten, Geräte, etc.)?

I) Warum werden diese benötigt?

II) Woher bekommen Sie die benötigten Hilfsmittel?

III) Wie gelangen Sie an die benötigten Hilfsmittel? / Wie werden diese abgerufen (z. B. online mit Tablet, Handy, ...)?

IV) Wie einfach sind diese zugänglich?

V) Gibt es fehlende Hilfsmittel? Wenn ja, welche? Warum würden diese benötigt werden?

3. Durchführung (ca. 20 Minuten)

- a) Welche Besonderheiten (z. B. Datenschutz) müssen Sie bei Ihrer Arbeit berücksichtigen? Warum?
- I) Was passiert, wenn die Besonderheiten nicht berücksichtigt werden?
 - II) Welche Fehler können bei Ihren Aufgaben passieren? Warum?
 - III) Wie können die Fehler verhindert werden?
- b) Wie viel Zeit steht Ihnen bei der Erfüllung Ihrer Aufgaben zur Verfügung?
- I) Ist die Zeit für eine adäquate Erfüllung Ihrer Aufgaben angemessen? Wenn ja: warum?
 - II) Wenn nein: Wie viel Zeit denken Sie wäre angemessen? Warum?
- c) Fühlen Sie sich in Ihrer Tätigkeit unter Stress?
- I) Wenn ja: Wie zeigt sich dies? Erzählen Sie mir ein Beispiel.
 - II) Welches sind bekannte Stressfaktoren in Ihrer Tätigkeit? Warum?

III) Wie beeinflussen diese Stressfaktoren Ihre Tätigkeit?

IV) Wie gehen Sie mit diesen Stressfaktoren um? Warum?

4. Abschluss (ca. 5 Minuten)	
<p>a) Gibt es noch etwas, was Sie gerne sagen möchten, was wir aber noch nicht besprochen haben?</p> <p>b) Wie hat Ihnen das Interview gefallen? Haben Sie Vorschläge, was ich noch ändern sollte?</p>	

Aufnahme Stop. Vielen Dank, wir sind nun am Ende dieses Interviews. Haben Sie noch Fragen, die Sie gerne geklärt haben möchten?

3 Einverständniserklärung

Schriftliche Einverständniserklärung zur Studienteilnahme

Besten Dank für Ihre Teilnahme! Bitte lesen Sie das Formular sorgfältig durch. Bei Unklarheiten fragen Sie einfach bei mir nach.

Angaben zur Studie:

Titel:	
Ort:	
Leiter/in:	

Angaben zu Ihnen:

Vorname:	
Nachname:	
Adresse:	
E-Mail:	
Geburtsdatum:	

- Ich wurde von der Studienleitung über die Ziele und den Ablauf der Studie informiert.
- Meine Fragen im Zusammenhang mit der Teilnahme an dieser Studie sind mir zufriedenstellend beantwortet worden.
- Ich hatte genügend Zeit, um meine Entscheidung zur Teilnahme zu treffen.
- Ich weiss, dass meine persönlichen Daten vertraulich behandelt werden. Bei allfälligen Berichten oder Publikationen sind keine Rückschlüsse auf mich als Einzelperson möglich.
- Ich nehme an dieser Studie freiwillig teil. Ich kann jederzeit und ohne Angabe von Gründen meine Zustimmung zur Teilnahme widerrufen und die Löschung meiner Daten anfordern, ohne dass mir deswegen Nachteile entstehen.

Ort, Datum Unterschrift der teilnehmenden Person

Bestätigung der Studienleitung: Hiermit bestätige ich, dass diesem Probanden/dieser Probandin Wesen, Bedeutung und Tragweite der Studie erläutert wurden. Ich versichere, alle im Zusammenhang mit dieser Studie stehenden Verpflichtungen zu erfüllen.

Ort, Datum Unterschrift des/der Studienleiters/in

4a Zusammenfassung Kontextanalyse Kirchenpflege

<i>Interview-Code</i>	<i>ML_K01</i>	<i>ML_K03</i>	<i>ML_K04</i>	<i>ML_K07</i>	<i>ML_K08</i>
1. Einleitung	Ehemaliger Fluglotse	Familie, 2 Kinder, ehemals Primarlehrerin, Auslandsaufenthalt in England, Missionseinsatz in Thailand, lieber freiwillige Basis als angestellt (weniger Erwartungen und selbstbestimmt) → leitende Position als Aufgabe gewünscht, mitmachen aktiv als passiv (eigenes Verständnis von Gemeinde)	KP in 3. Amtsperiode, Ressort Personal, Oberverantwortung hat Präsident von KP	KP Ressort Finanzen als Nebenbeschäftigung, WikiRef wird eher sporadisch gebraucht	Beruflich als Sozialarbeiter tätig, KP Nebentätigkeit, 3 erwachsene Kinder, gerne Sport, Motorrad
I) Kernaufgaben	Ressort: Personal → verantwortlich für Einstellungen, hauptsächlich MA-	Mitglied Band (Lobpreis), künstlerische Tätigkeit, Kinderhort und Ferienwochen, KP: Ressort PH/Kirchenmission	Verträge, Stellensuche und –beschreibung, MA-Gespräche --> KG-Verwaltung archiviert Personaldokumente	Rechnungen, Zahlungsausgänge, Budgetkontrolle	Strategische Ebene (Stellenbeschreibungen, Leitbild), Ansprechperson für Diakonie, monatlich

Interview-Code	ML_K01	ML_K03	ML_K04	ML_K07	ML_K08
	Gespräche und Verträge aushandeln, «Einhalten endloser Vorschriften», KP-Sitzungen	→ Feedback für Personal, Begleitung, etwas Finanzverwaltung; Mission: «Missionsbasar», Sitzungs-Protokolle → «jeder froh um Unterstützung»			Sitzungen vorbereiten, Mitarbeit beim a+o-Magazin
II) Ausführungsort	Home-Office → alle Mittel hier vorhanden, sonst kein PC-Zugang, muss nicht extra auswärts gehen	In Kirchgemeindehaus im Dorf (alle Personen dort, auch Sek für Nachfragen), Home-Office für Protokolle und «zwischendurch-Arbeiten» oder für neues → da zeit- und ortsunabhängig, würde nicht Büroräume nutzen (da diese für Angestellte), bequem und flexibel	Nur zuhause am Desktop (“Warum sollte ich ins Gemeindehaus gehen?”) MA-Gespräche oder sonstige face to face-Dinge werden im GH erledigt (natürlicher/neutraler Boden)	Nicht zuhause, da keine Ruhe und Konzentration, eher im Büro → möchte für Familie da sein	Hauptsächlich zuhause, habe als KP kein grosses Büro Brauche aber auch die Räumlichkeiten der Kirchgemeinde--> Gespräche etc finden dort statt (neutraler Boden)
III) Unterstützung “WikiRef”	Alles mit personellem Recht → Einstufung	PH: Aufbau, Arbeitszeiterfassung, Aufteilung der Ressorts,	Verträge (Vorlagen für alle Aufgabenbereiche), Lohntabellen, DLM -->	Finanzen: Hintergrundwissen, Rechtliches («habe immer alles gefunden	Vorlagen und Formulare sind sehr hilfreich, Prozessbeschreib

Interview-Code	ML_K01	ML_K03	ML_K04	ML_K07	ML_K08
	Dienstalter, Spesenregelungen, Ferienanspruch, Lohn → sehr komplex, da viele unterschiedliche Personal-Kategorie, daher unfreundlich in Bedienung	musikalisches, rechtliches als Nachschlagewerk → v. a. für neue Dinge, nicht überall sicher bei gewissen Themen, Übergabe eher unsicher und schwierig (musste sich alles selber suchen) → darum WikiRef benutzt, musste nicht andere Leute fragen die evtl keine Zeit haben (zb. Protokollführung und Sicherheit bez. Versand → nicht per Mail etc...) PH: viel drin, viele Verlinkungen	müssen stets aktuell sein (Suche Lohntabelle: kommt auf DLM, muss wissen dass diese Tabelle im DLM "versteckt" ist im Anhang)	bis jetzt»), Finanzplanung (wird aber nicht gebraucht, Wissen vorhanden)	ungen werden ebenfalls viel gebraucht als Werkzeug --> übersichtlich dargestellt, gefunden was gebraucht wurde Frage im Zweifelsfall bei GB nach telefonisch, mager nicht zu lange suchen
IV) Wo nicht/unzureichend unterstützt?	Jede Kategorie hat andere Vorschriften (ordinierte/nicht-Ordinierte, etc.),	Wenn etwas fehlt, kann man Anregungen machen (Hinweis unten auf WikiRef), sympathisch da «Gesichter vor mir», eher schreiben wenn	Sehr detailliert und komplex geworden in Sachen Personal (Stundenerfassung, Anstellungsverfügung) --> für jede Funktion eine andere	Für mich soweit alles gut	“bürokratische” Darstellung, kommt nicht so “ansprechend” daher, kaum Bilder --> löst keine Neugier aus, nicht

<i>Interview-Code</i>	<i>ML_K01</i>	<i>ML_K03</i>	<i>ML_K04</i>	<i>ML_K07</i>	<i>ML_K08</i>
	Abmahnungen oder andere schwierige Situationen zu «heikel», lieber auf Juristen vertrauen → sonst zu unsicher, WikiRef eher «daily operation», grosse Anzahl an Änderungen und Updates (einerseits gut, aber ändert zu oft → Vorlagen), wird viel «gewühlt», nicht «amateurtauglich» → zentralisieren	Verbesserungen nötig	Immer viel Neues, einerseits gut, aber kann auch überfordern (“gleich auf Hauptseite Neuigkeiten überrollen mich”) -->Rechtsdienst wird nicht gefunden (Organisationelles), wird gebraucht bei Abklärungen, Kündigungen --> Verzeichnis Verantwortliche Ansprechpersonen im WikiRef		den Drang, weiterzustöbern --> Beispiel mit Bildlexikon
2. Voraussetzungen					

Interview-Code	ML_K01	ML_K03	ML_K04	ML_K07	ML_K08
a) Wer bestimmt was wann zu tun ist?	Nicht ganz autonom, greift gerne auf Präsidenten oder Sekretariat zurück	Darf selbst entscheiden welche Aufgaben wann zu erledigen sind	Hauptverantwortlich ist Präsident, oberste Instanz KP	Ich kann selbst darüber entscheiden über mein Ressort Finanzen	Gemeinschaftlich. Ressortinhalte werden selbständig getätigt
I) Wer trifft Entscheidung?	Nicht ganz autonom, greift gerne auf Präsidenten oder Sekretariat zurück	Selbst, da freiwilliges Engagement (ausser personelles oder Sitzungen, die sind geplant), Mission wird auch mit Pfarrer abgesprochen	Präsident hat Hauptverantwortung, anstehende Entscheidungen werden in Personalkommissionssitzungen abgesprochen	Bin verantwortlich im Ressort, sonst werden andere Entscheidungen (gesamthaft) über die KP entschieden	Ressort wird selbst bewirtschaftet (zb Planung Ma-Gespräche)
II) Aufgabenplanung	«Amateur», beruflich keine Projektarbeit, «to do»-Liste, priorisieren mit Fahrplan (zeitlich)	KP-Sitzungen sehr zeitintensiv, hohe Priorität → Aufgaben und Aufträge daraus ebenso Ressort: PH dringlicher, da aktive Mitarbeit von Menschen, Mission momentan weniger dringlich	Pragmatisch (“Wichtiges vom Dringlichen unterscheiden”) Prio hat zb neue Stelle MA-Gespräche je nach Situation (Unterscheidung neue Anstellung/baldige Pensionierung/seit x Jahren in gleicher Funktion)	Nach Dringlichkeit → Fristen welche nicht beeinflussbar sind (zb Kirchenpflegesitzungen, Rechnungsprüfungskommission) → ist dabei Bindeglied, dass «andere wieder weiter arbeiten können» → habe Stv., Einarbeitung wäre aber zu aufwendig	Gibt in LK “Miliz” und “Profis” (zb Ordinierte) --> denen muss man nicht reinreden --> Aufgaben werden gewichtet (nach vereinbarten Zielen und Fristen)

Interview-Code	ML_K01	ML_K03	ML_K04	ML_K07	ML_K08
					--> menschliche Anliegen und Gespräche haben Priorität, da diese den Arbeitsbereich tangieren (zb Konflikte, Pensen, etc) --> Einfluss auf Motivation und Zufriedenheit der Angestellten und Mitarbeitenden
III) Information sgehalt	Rechtliches auf Plattform	(zögert lange), Einführung in Ressort («Seminar») sehr wertvoll, breite Abstützung aber: «Gibt aber schon Sachen wo man sich fragt, kann man das?» nicht sture Regeln, aber gibt Reglemente (rechtlich, theologisch)	Formulare und Rechtssammlung in WikiRef sind Fundament	Auf WikiRef viel vorhanden, bei weiteren Fragen wird ein bekannter Finanzplaner gefragt	Ja, kenne die Kirchgemeinde “in und auswenig”, wenn sich aber jemand in der Struktur nicht zurechtfindet, wird’s schwieriger --> “gibt Vor- und Nachteile, zb Betriebsblindheit ”

Interview-Code	ML_K01	ML_K03	ML_K04	ML_K07	ML_K08
					--> Ordinierte haben oft Hoheit, "Neulinge" in KP brauchen oftmals Eingewöhnungszeit
IV) Externe Datenquellen	Beurteilung MA (da nicht Leute bei der Arbeit beobachtet) → Schulen, Sekretariate etc.	Beispiel Konf: grosse Sache Durch Recht im WikiRef abgesichert → «dies und das muss man beachten dabei» Erfahrene Pfarrer fragen Gibt geschriebenes Gesetz, aber auch viel «ungeschriebenes»	Rechtsdienst, andere LK (ausserkantonale) --> "Wie handeln diese das?" --> zb entlohnung Dienste ohne konkrete Handlungsweisung (zb Kirchenmusiker)--> zur Rechtfertigung vor MA: gibt Reglemente, ist festgemacht an xy	Fragt bei Finanzplaner nach	Teilweise Tagungen, kennt die anderen KP-Mitglieder, persönlicher Austausch ebenfalls wichtig, a+o-Magazin wird viel gebraucht als Informationsträger --> "muss es nur lesen"
b) Hilfsmittel					
I) Warum benötigt?	Vorbereitung MA-Gespräche: Führen aus der Ferne («sehe diese Leute nicht bei der Arbeit»), MA-	Arbeitszeiterfassung wird viel gebraucht, Protokollführung (was beachten, Vorlagen), Konzepte PH und Entwicklung für Ideen	Formulare für MA-Gespräche und Verträge --> getrennte Formulare, früher zusammen und mühsam wenn Änderung geschah (musste dann ganzen Vertrag ändern)	Budgetierungen, Erlasse aus den Kirchenrat-Sitzungen	Vorlagen für MA-Gespräche (spart Zeit, überall durch WikiRef zugänglich) --> spezifisch für LK entwickelt, praktikabel und sinnvoll --> da

<i>Interview-Code</i>	<i>ML_K01</i>	<i>ML_K03</i>	<i>ML_K04</i>	<i>ML_K07</i>	<i>ML_K08</i>
	Formular selbst entwickelt vom Vorgänger → das auf Plattform zu ungünstig, sagt nichts aus, weiss nicht warum persönliches besser	→ WikiRef als Anleitung (da nicht vorgebildet) → Richtlinien befolgen (gerade bei angestellten Mitarbeitenden) → Kompetenz aneignen, gibt Rückhalt und Sicherheit			Kirche bekannt ("Branche")
II) Woher? Wie?	Physisch, Handnotizen	Einführungstag KP, Kirchenordnung → Infos auf WikiRef abgelegt	Wird alles vom WikiRef abgerufen und heruntergeladen, meist über Laptop	Habe ich bei mir im Büro	Hauptsächlich mobil über Smartphone und Laptop
III) Zugänglichkeit	Dossier sind alle zuhause	Geht auf WikiRef → überall Zugriff möglich, aktuell, einfache Suche → sehr offen, doch was gehört in Public und was nicht?	Ja, durch WikiRef habe ich überall Zugang --> vorher war es eine "Sucherei" auf der Webseite der LK	Sehr einfach, physisch im Büro und ansonsten auf Cloud	Überall einfacher Zugang
IV) Fehlende Hilfsmittel	Webseite LK: Intranet muss aktualisiert werden → schaue nicht	Noch nichts bemerkt: Hat sehr viel Inhalt auf WikiRef, sieht das positiv («stöbert gerne»)	Ausserordentliche, nicht standardisierte DL --> Vorgaben von LK wünschenswert, Empfehlungen sind		

<i>Interview-Code</i>	<i>ML_K01</i>	<i>ML_K03</i>	<i>ML_K04</i>	<i>ML_K07</i>	<i>ML_K08</i>
	mehr rein, ist nicht zu brauchen da nicht aktuell und zu wenig umfangreich, Server bei LK mit geschlossene m Bereich (quasi Cloud, Intranet), zentral	Breche Information herunter für das was ich brauche → was brauche ich genau in diesem Moment?	nicht per se rechtsverbindlich		
3. Durchführung					
a) Besonderheiten	Vertraulichkeit, Dossier zu Hause, Datenschutz? → Kann es nicht anders lösen: sieht Problem bei ehrenamtlicher Tätigkeit (meist zuhause, was passiert bei Problem? →	Schweigepflicht und Vertraulichkeit, Rechtliches (bei Protokoll: wer darf Kopie erhalten? Wie versenden? Whatsapp erlaubt?)	Vertraulichkeit & Datenschutz Frage: Wann sollen Dokumente vernichtet werden (Bsp Bewerbungen: möchte vllt wieder auf Bewerbende zurückgreifen, darf man diese "speichern"?)	Vertraulichkeit beachten, Gerüchte könnten verbreitet werden, falsche Hoffnungen bezüglich Budget	Vertraulichkeit ist immer ein Thema, heikle Daten in Personengesprächen (zb Kündigung, Konflikte)

<i>Interview-Code</i>	<i>ML_K01</i>	<i>ML_K03</i>	<i>ML_K04</i>	<i>ML_K07</i>	<i>ML_K08</i>
	Cloud wäre gut von LK)				
I) Konsequenzen bei Nicht-Berücksichtigung	Möchte nicht mehr wissen über Datenschutz, mache sonst schon genug	Schädigung von KP und einzelner Mitglieder durch Informationen, welche nicht für alle bestimmt sind	Verpflichtet zu Vertraulichkeit durch LK --> Schutz von Personen Vertrauliche Information darf nicht nach aussen gelangen -> anklagbar, da verpflichtet zur Vertraulichkeit (auch wenn ehrenamtlich tätig)	Falsche Zahlen können in Umlauf kommen, Gerüchte	
II) Fehler bei Aufgabenbewältigung	Falsche Lohneinstufung, fälschliche Kündigung (Einschätzung, Fundament) → Fehler können passieren da keine Kontrolle, Mitarbeitende scheinen nicht aversiert mit	Kirchgemeindeversammlung: welche Beschlüsse sind rechtlich gültig? Personelles: Kündigungen legitim? «Alles was teuer wird im Nachhinein» → Fehler durch zu wenig Informationen, gerade rechtliches	Fehler können passieren (zb Vertrag, Schreibfehler) --> kleine Tragweite), Kontrolle durch mind. 2 weitere Personen		“Fehler sind für mich mutwillige Unterschlagungen, die dann zu Problemen führen --> hier bei mir eher Vergesslichkeit, etwas zu wenig beachtet (zb Anspruch auf eigene Persönlichkeit, jeder Mensch ist

Interview-Code	ML_K01	ML_K03	ML_K04	ML_K07	ML_K08
	DLM zu sein, wie dann Fehler sehen?				wertvoll) --> schnelllebige Zeit" --> regelmässige Aufgaben und Routine wird dann strukturiert und vom Sekretariat kontrolliert
III) Wie Fehler verhindern?	Tätigkeit nicht miliztauglich, ist mir nicht wohl dabei, braucht jemand Professionelle s	Informationen vorher einholen, sich dadurch absichern	Kontrolle durch mehrere Personen		Haben ein zentral geführtes Sekretariat, welches kontrolliert (Stadtkirche) --> Kirche ist aber ja nicht ein normales Unternehmen, hat eine andere Aufgabe, sollte nicht zu stark strukturiert werden
b) Verfügbare Zeit		Ist mir überlassen, zurzeit mindestens 20 % bis auch 40 %	Bin pensioniert, "hätte schon Zeit"	Ca 80h letztes Jahr investiert, ist aber frei wählbar	Sehr individuell gestaltbar, je nach

<i>Interview-Code</i>	<i>ML_K01</i>	<i>ML_K03</i>	<i>ML_K04</i>	<i>ML_K07</i>	<i>ML_K08</i>
					Arbeitsaufkommen (ca 20 Prozent)
I) Gegebene Zeit ausreichend ?	Zeit ist mir überlassen, 2018 200h eingesetzt, mehr kann man aber immer, mehr möchte ich aber nicht, «reicht langsam», habe noch ein Leben nebenher, bin von Tätigkeit überrollt worden → Beisitz in KP, dabei dann verantwortlich für Personal («falsche Versprechen»), braucht Fachleute für jeweilige Ressorts und	Jein, aber ich bin nicht mehr bereit zu geben → da ehrenamtlich tätig, darf ich das auch sagen Habe kaum noch Zeit für anderes als Tätigkeit (viele ineffiziente Sitzungen → Grundsatzfragen überdiskutiert, stehlen Zeit) «Mein Mann: Bist du auch wiedermal daheim?» Momentan mehr Verpflichtungen als Abwechslung	Könnte immer mehr machen --> wie viel Zeit bin ich gewillt daran zu geben? (grosser Anteil, mehrere Stunden pro Woche)	Ja, meistens schon, habe aber neben Haupttätigkeit noch eine andere neben KP, nimmt viel Zeit in Anspruch → auch noch Familie zu Hause → «Kirche hätte verdient, dass ich mehr Zeit hätte, aber das kommt dann wieder»	Ja, haben genug Leute für die jeweiligen Bereiche, um operativ durchzuführen --> ist auf strategischer Ebene --> mache aber je nach dem noch gerne mit bei Lagern oder so

Interview-Code	ML_K01	ML_K03	ML_K04	ML_K07	ML_K08
	Projekte, «nicht mich als Aviatik-Experte»				
II) Wie viel Zeit wäre angemessen ?	Geht immer mehr, aber mag nicht mehr → dachte, es gibt weniger zu tun			Minimum im Ressort liegt bei 60h	
c) Stress		Bis jetzt noch nicht, finde es spannend, bin nicht konstant nur überfordert → muss noch herausfinden, wie der Rhythmus ist (da neu in KP), wenn so bleibt dann zuviel	Gibt Momente	Ja, gibt es, wenn alles aufeinander kommt, wenn Planungen nicht aufgehen und Unvorhergesehenes aufkommt	Fühle mich nicht gestresst, haben eine schöne Zeit --> sinkende Mitgliederzahlen beschäftigen aber
I) Wie zeigt sich Stress?	Ja, fühle mich belastet durch Probleme in diesem Gebiet, in Aviatik mussten Probleme	(Nachtrag) Bin dann müde, schleppe Sachen nach Hause, es «wühlt mich auf»	Gibt momentan viel Arbeit, muss an vieles denken --> "Kommt das gut so?"	Nehme das manchmal mit nach Hause, schlafe nicht gut Aber nach einigen Tagen ist das dann wieder weg	Ist bei uns eine schöne Situation, haben es im Team gut, "Kirche hat mit Heimat zu tun" --> keine gravierenden

<i>Interview-Code</i>	<i>ML_K01</i>	<i>ML_K03</i>	<i>ML_K04</i>	<i>ML_K07</i>	<i>ML_K08</i>
	innerhalb von Sekunden gelöst werden → mag keine langen Pendenzen nachziehen, möchte Feierabend				Probleme, kein Leistungsanspruch per se --> "reicht, wenn ich dies in meiner Haupttätigkeit habe, brauche ich in der Kirche nicht auch noch"
II) Stressfaktoren	Kündigungen, Suche nach Ersatz, Sabbatical → hat das mit mir zu tun? Niemand weiss über Beweggründe Bescheid, ruft GB an Was ist nun zu tun? → weiss darüber nicht Bescheid, brauche Informationen, möchte	«geerbte» Konflikte im Personal → wie damit umgehen? Emotional herausfordernd, komplex Lange Sitzungen, die zu nichts führen	Stellenbesetzung (Personalauswahl aufwendig, Inserate schalten) --> sind Milizgremium, nicht Professionelle	Unvorhergesehenes, vieles miteinander, Zahlen die nicht stimmen	

<i>Interview-Code</i>	<i>ML_K01</i>	<i>ML_K03</i>	<i>ML_K04</i>	<i>ML_K07</i>	<i>ML_K08</i>
	nicht einfach «lesen und nachschaun », brauche das jetzt und im Kopf Jahrelang einfach «dahingesiecht», (Taggeld über 70)				
III) Beeinflussung der Tätigkeit	Freude geht verloren, mühsames Zusammensuchen von Informationen (da niemand wirklich Experte)	Starke Beeinflussung, nicht losgelöst → vor allem emotional	“Was kann ich spontan selbst machen ohne Rücksprache?” --> manchmal zu schnell gehandelt, anstatt Rücksprache gehalten	Fehleranfälligkeit erhöht sich, Sachen die vermeidbar wären «nicht weit genug studiert», wird dann im Nachhinein bemerkt	
IV) Umgang	«Augen zu und durch», Sport und autogenes Training, auch von früher → warum mache ich	Familie als Stütze, Gebete, Bibel «Gott sorgt dafür», Vertrauen	Gespräch suchen, Bewegung und Zeit mit Familie, “Aufgaben versuchen nach Dringlichkeit sortieren”, to do-Liste	Probiere trotzdem, Ruhe zu bewahren und Tee zu trinken, geht vorbei	Viele Ausflüge und Gemeinschaft in der Kirchgemeinde, Beziehung wird so aufgebaut

<i>Interview-Code</i>	<i>ML_K01</i>	<i>ML_K03</i>	<i>ML_K04</i>	<i>ML_K07</i>	<i>ML_K08</i>
	das? Wenn ich pensioniert bin, möchte ich etwas machen was mir Spass macht: weiss aber nicht wie ändern, sehe keine Möglichkeit → zentrale HR-Abteilung, Professionalität				
4. Abschluss					

4b Zusammenfassung Kontextanalyse Sekretariate

Interview-Code	ML_K02	ML_K05	ML_K06	ML_K09	ML_K10
1. Einleitung	2 Kinder, gerne Natur, lesen	Kirchgemeinde in Teil-Kirchgemeinden eingeteilt, da relativ gross	Familie, verheiratet, 2 Hunde, "läuft viel", vorher länger nicht mehr im Büro gearbeitet, Spielgruppenleiterin gelernt, jetzt Teilzeitangestellte	Teilzeitangestellte, jeweils zwei Tage	War in KP bis vor kurzem (PH), seit über 5 Jahren im Sekretariat tätig (wurde für KP damals angefragt wegen Protokollführung, war an Sitzungen dabei, "hat immer zu wenig Leute in KP")
V) Kernaufgaben	Sekretariat, vielseitig --> Mails, Protokolle, Budgetkontrolle; geht alles über einen Tisch (Lg, Personal), fast nichts planbar --> viele Mails, viele unterschiedliche Leute (Todesfall, Finanzen), schöner	Geschäftsführung, Vorbereitung KP-Sitzungen, Protokollierung, Führungsaufgaben (Leitung zentraler Dienste, Sekretariat und Buchhaltung), rechtliche Abklärungen, Abklärung	Breites Aufgabenfeld: Ansprechperson und Drehscheibe (Telefon und alle Mails beantworten), Mitgliederverwaltung, Protokollführung, Personaladministration, Gestaltung von	Alles was mit Zahlen zu tun hat (Rechnungen bezahlen, visieren, Kontrolle)	"Laufkundschaft," , Telefon und Post, ist zuständig für KP (Organisation, Sitzungen, Protokolle), Öffentlichkeitsarbeit

Interview-Code	ML_K02	ML_K05	ML_K06	ML_K09	ML_K10
	Arbeitsplatz, Arbeit wird geschätzt, Abläufe werden umgeändert zur Vereinfachung --> "wenn ich Abläufe optimieren kann, mache ich das"	Arbeitsmethoden -> neue Handys wurden eingeführt, gab Probleme (neues Arbeitsgerät, Unsicherheit diesbezüglich)	Karten und Flyer, Serienbriefe versenden, auch verantwortlich für Konfermierungen --> arbeitet dadurch mit viel Jugendlichen zusammen		
VI) Ausführungsort	Hier im Büro (Aktenablage ist hier) --> auch gerne "weg von zu Hause bei Arbeit", "kann mich besser fokussieren, kann mich mit Kollegin austauschen"	Im Büro (vollzeit angestellt), Leute erwarten Anwesenheit, an Wochenenden wird teilweise auch etwas gemacht auf dem Laptop	Meistens am Desktop im Kirchgemeindehaus (Büro) --> zu Hause ist es zu mühsam mit den Kindern, zu schnell abgelenkt und nicht fokussiert	Arbeit wird im Büro erledigt --> gibt keine andere Möglichkeit, hat aber kaum Platz und Ruhe. Dringende Mails auch zu Hause (da nur zwei Tage im Büro)	Im Büro (alle Akten und Archiv befindet sich dort, wird für Aufgaben gebraucht)
VII) Unterstützung "WikiRef"	Protokollvorlagen sind sehr hilfreich --> auch Reglemente dazu, was ist erlaubt und was nicht? Selbstinteresse: Lohnregelungen, Wahlblätter...	Rechtlicher Hintergrund (Finanzen, Personal) --> viele Dinge sind unklar, was an anderen Orten klar ist (Beispiel Zeiterfassung und wer dafür zur	Personaladministration: Hintergrundinformation und Rechtliches (Verträge, Lohnrechner)	Rechtliches (DLF und DLM), Hintergrundinformation	Alles mit KP (vor allem rechtliche Abklärungen), rückversichert bei GB wenn von Verständnis nicht so klar ("Rechtsfloskeln")

Interview-Code	ML_K02	ML_K05	ML_K06	ML_K09	ML_K10
		Kontrolle verantwortlich ist): WikiRef als Informationspunkt ("Sind nicht alle gleich technik-afin mit solchen Systemen")			
VIII) Wo nicht/unzureichend unterstützt?	Bis jetzt immer fündig geworden -- > wenn ich bei "wortlaut der Paragraphen nicht draus gekommen bin, konnte ich immer Herrn L oder Herrn R schreiben"	Archivierung (nicht so viel zu Ausdruck, beispielsweise welche Materialien etc), sehr "ordiniert"-lastig	Bis jetzt nichts	Mehr Downloads für nicht-Ordinierte (Beispiel Stundenrapport: vor allem für Pfarrpersonen)	Rechtliche Texte manchmal schwer zu verstehen
2. Voraussetzungen					
c) Wer bestimmt was wann zu tun ist?		KP oder KP-Präsidentin (Fristen, Pendenzen)	Schwierige Situation, jeder gibt Aufgaben: schwierig für die Auftraggebenden abzuschätzen, wie lange eine bestimmte Aufgabe geht --> gibt keine richtige Hierarchie, jeder delegiert	Aufgaben terminlich von KP und LK definiert (Fristen), hat aber schon Spielraum	Fristen sind vorgegeben von KP durch Magazin "reformiert" (vor allem Sitzungen)

Interview-Code	ML_K02	ML_K05	ML_K06	ML_K09	ML_K10
			Aufgaben: schwer zur Einteilung ("was daily business, was bleibt noch liegen?")		
V) Wer trifft Entscheidung?	Ist operativ tätig, bekomme (sollte) klare Aufträge erhalten, gibt aber auch teilweise zur Entlastung der KP Tätigkeiten (Vermietung Lg, Wahlprozedere), Sekretariat als Schnittstelle	Wie die Arbeiten abgearbeitet werden, ist selbst überlassen, Fristen einhalten, Entscheidungen können im Bereich selbst getroffen werden		LK und KP setzen Termine	Abarbeitung der Aufgaben selbst entschieden, Entscheidungen selbst (operative Stufe)
VI) Aufgabenplanung	Nach Fristen (Zeitplan wird rollend erstellt, was ist bis wann zu tun und wie lange dauern diese Tätigkeiten?) --> Personelle/menschliche Dinge werden priorisiert (weil Leute wichtiger sind als einfache Objekte, haben Gefühle,	"Was muss heute erledigt werden?" --> schaut nach Fristen und Dringlichkeit (beispielsweise Zahlungen, Pendenzen, auch Personelles)	Nach Dringlichkeit ("langfristige Dinge kann man noch schieben, zb. Taufregistereinträge"), Fristen	Achtet auf Fristen und Termine, Dringlichkeit	Dringlichkeit und Fristen müssen beachtet werden, sonst flexible Aufgabenbearbeitung

Interview-Code	ML_K02	ML_K05	ML_K06	ML_K09	ML_K10
	“niemandem au f die Füße treten”...)				
VII) Informationsgehalt	Oft selbst Informationen zusammensuchen, bekomme selten klare Abläufe oder Fakten --> Abläufe sind daher oft intern geregelt, Faktenwissen ausschliesslich über WikiRef	Ja, meistens, sonst WikiRef	Nein (lacht) --> jeder hat eigene Vorstellungen, nicht einheitlich “Muss Zeugnis schreiben für Person, welche ich selber gar nicht begleitet habe” --> schaue im WikiRef nach für Infos (“Arbeitszeugnis”) oder im Team/beim Sozialdiakon	Meistens ja, sonst wird ein Mail geschrieben, ist aber nicht aufwendig	Sind Drehscheibe, oft auch Anlaufstelle für Information: “Sind gut organisiert, Archiv hat einfache und unkomplizierte Lösung --> mit möglichst wenig Aufwand viel erreichen”, meist genug Info vorhanden
VIII) Externe Datenquellen		Andere Kirchgemeinden, KP,	Team, Sozialdiakon und Pfarrpersonen	KP	GB oder KP
d) Hilfsmittel	Vorlagen für Serienbriefe, interne Schemata für Abläufe und Prozesse	Verschiedene Mäppchen nach Fristen/Dringlichkeit geordnet, Outlook-Erinnerung	“Wie hat es meine Vorgängerin gemacht?”, auch Kurse und Seminare der LK besuchen	Ja, viele Vorlagen und Formulare (Spesen, FiBu...)	Computer (WikiRef, interne Programme, zb Indesign, Cobra), Archivordnungsliste (“wo ist was abgelegt”)
V) Warum benötigt?	Effizienter arbeiten, schneller	Fristen sollen eingehalten	Zur Abstütze, hat viele Formulare und Vorlagen selbst	Einfacher und effizienter arbeiten,	Effiziente Arbeitserledigung, muss gut

Interview-Code	ML_K02	ML_K05	ML_K06	ML_K09	ML_K10
		werden, Schutz vor Vergessen	entworden ("möchte dass wir mehr Kirche sind, freundlicher und nicht so trocken")	nicht alles von Grund auf neu	organisiert sein (effizient und einfach, logisch aufgebaut)
VI) Woher? Wie?	Meistens von der Vorgängerin her	Digital, meistens auf WikiRef, oder auch physisch	WikiRef, Fundus Vorgängerin	Meistens von der vorangegangenen Person übernommen oder vom WikiRef	Büro
VII) Zugänglichkeit	Vor Ort einfach zugänglich, extern nicht --> Ist eigentlich alles digital, kaum mehr Ordner --> haben ein "gutes Protokollsystem und Aktenablage nach Aktenplan" --> erleichtert Suche durch Struktur, gibt einen klaren Weg zum Ziel	Ordner "Formulare", sehr einfach zugänglich	Sehr einfach zugänglich (herunterladen vom WikiRef, Schlüssel für Archiv holen)	Sehr einfach, ausser bestimmte Programme (FiBu) interner Zugriff	Eigentlich alles im Büro (physisch), digital nicht viel
VIII) Fehlende Hilfsmittel	Digitale Archivierung --> fehlt, weil dies die Suche noch einfacher wäre (PC	Automatisierte Systeme für Protokollierungen, Einladungen -->	Einheitliche Struktur für Gestaltung (bezüglich Flyer)		Nein, eigentlich nicht --> GB ist sehr hilfreich, "das würde mir fehlen wenns das

Interview-Code	ML_K02	ML_K05	ML_K06	ML_K09	ML_K10
	mit Suchfunktion, kein physischer Ordner durchblättern)	Routinearbeiten, brauchen viel Zeit			nicht gäbe"; kann sich rückversichern
3. Durchführung					
d) Besonderheiten	Verschwiegenheit bewahren (Vorsicht bei Mails, schriftlich ist wie "öffentlich")	(lacht) "Habe nur Besonderheiten": Verschwiegenheit und Datenschutz sehr wichtig, auch bei Archivierung: "Fühle mich manchmal als Polizistin" --> Kontrolle bei persönlichen Daten wird eher locker gehandhabt	Verschwiegenheit oberste Priorität	Verschwiegenheit, persönliche Informationen streng anonym	Verschwiegenheit und Diskretion ist selbstverständlich
IV) Konsequenzen bei Nicht-Berücksichtigung	Vertrauliche Informationen könnten öffentlich werden, "würde auch Konsequenzen für mich als Person erwarten, da es gesetzlich gegeben ist die Schweigepflicht zu bewahren"	Vertrauliche Informationen kommen an die Öffentlichkeit, darf nicht passieren	Kündigungsgrund (steht in den neuen Verträgen)	Könnte Verweis zur Folge haben	Persönliche Daten in falsche Hände

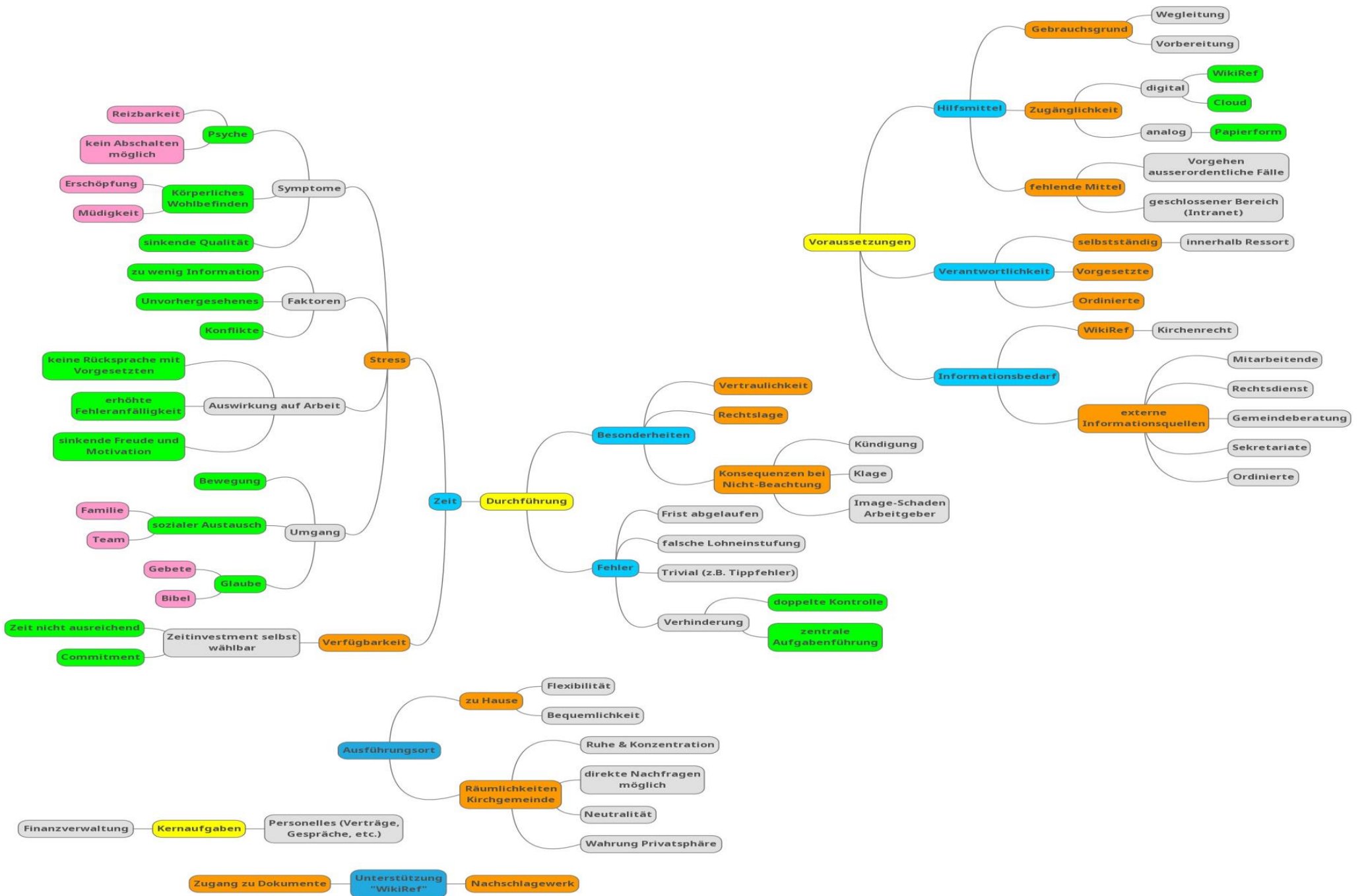
Interview-Code	ML_K02	ML_K05	ML_K06	ML_K09	ML_K10
V) Fehler bei Aufgabenbewältigung	Viele --> zu späte Erledigung oder Vergessen der Arbeit, Vorgaben nicht berücksichtigen ("musste zuerst wissen dass es überhaupt Vorgaben gibt, in der Kirche stark strukturiert, habe ich so nicht gekannt" --> zb. Protokollführung: "Wie schreibt man Protokoll? Wo ist dies geregelt?")	Falsche Informationen rausgeben, rechtliche Dinge nicht beachtet (zb. Bei Archivierung, Protokollreglemente)	Kleinere formelle Dinge (falsches Datum), Raumreservationen überschritten, Missverständnisse ("ärgert mich dann sehr"), aber diese Fehler sind nicht so schwerwiegend empfunden	Falsch berechnet oder Dinge vergessen	"sind nicht mir passiert", aber sind schon mal passiert: fehlende Kontrolle oder rechtliche Information kann zu Fehlentscheidungen führen (Beispiel Wahlergebnisse)
VI) Wie Fehler verhindern?		Im Zweifelsfall extern nachfragen, 4-Augen-Prinzip	Weniger Stress zulassen, je mehr das kommt, desto eher Fehlerquote erhöht	Doppelte Kontrolle, ruhigere Umgebung (schwer, da sehr altes Gebäude)	Lieber doppelt drüberschauen, rückversichern
e) Verfügbare Zeit	Haben genug Zeit (feste Prozente) --> keine Vorgabe, wie viel Zeit für was gedacht ist	42h Pensum	Viel zu tun ("habe anfangs gedacht, dass ich einfach zu langsam bin"), aber Zeit ist knapp für alles	40 Stellenprozente	40 Prozent

Interview-Code	ML_K02	ML_K05	ML_K06	ML_K09	ML_K10
III) Gegebene Zeit ausreichend?	Ja, fühle mich nicht unter- oder überlastet, ausgeglichen	Nein, reicht nicht ganz --> bleibt oft länger oder arbeitet wochenends oder in den Ferien	Nein, momentan nicht: Zeitaufwand wird manchmal unterschätzt (Beispiel Adonia)	Nicht so, viel Überzeit, Abläufe ganz anders als von vorheriger Stelle gewohnt	Jein, eher am Limit, sehr viel Überzeit ("kompensieren bringt mir nichts, habe dann vor oder nachher noch mehr Arbeit aufgetürmt") --> aber "es muss ja irgendwie gehen, es geht immer irgendwie"
IV) Wie viel Zeit wäre angemessen?		Ca 10% mehr ("in einer bestimmten Position muss man einfach mehr arbeiten")	Sicher 50 Prozent Stellenprozent (momentan sind es 30 Prozent)		
f) Stress	"Ja, aber den mache ich mir immer selber (möchte alles gleich sofort wissen und gut machen)"	"was ist Stress?" --> Tage fliegen vorbei, ist mir nicht langweilig		Nicht unbedingt, wird nicht so empfunden: aber Zeit reicht nicht für alles	Ja, manchmal schon
V) Wie zeigt sich Stress?		Kann manchmal nicht alles erledigen was ich mir vorgenommen habe	Schlafe nicht so gut, kommt dann eher müde zur Arbeit ("aber meistens		Hat das Gefühl dass man "zu nichts kommt", kann nicht abschalten,

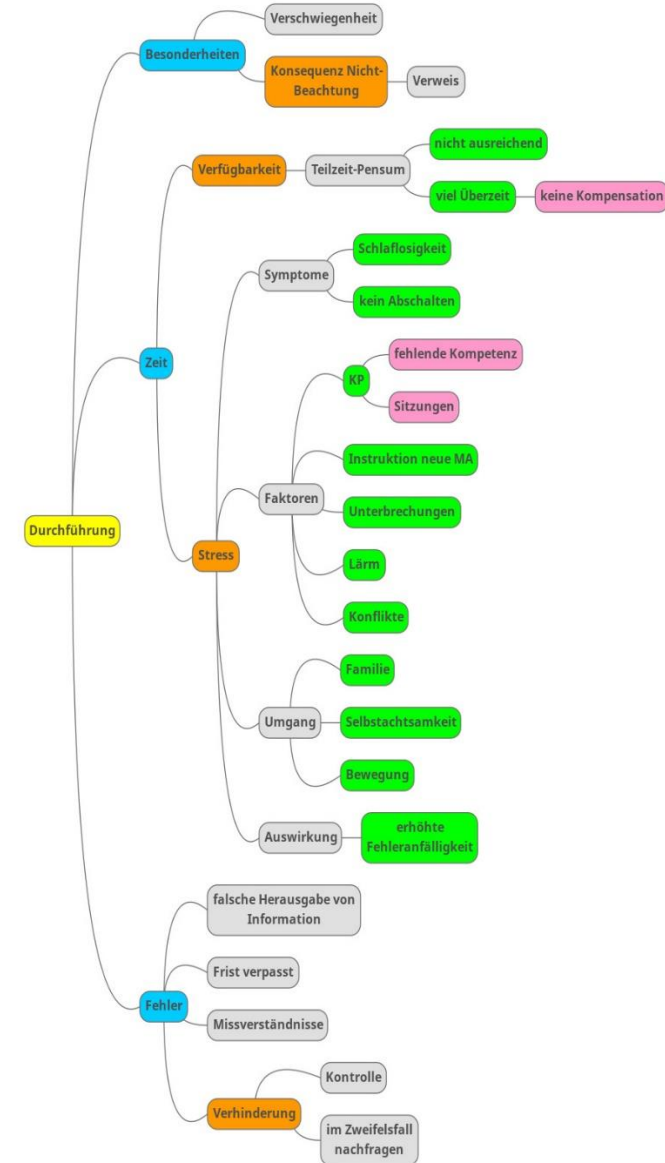
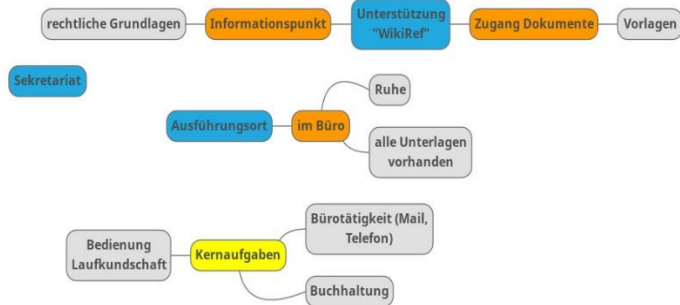
Interview-Code	ML_K02	ML_K05	ML_K06	ML_K09	ML_K10
			läuft es richtig, gehört dazu")		"krank sein liegt nicht drin"
VI) Stressfaktoren	Kirchenpflegesitzungen immer stressig ("kommt alles auf den letzten Drücker") --> KP oftmals Laien, wissen nicht alles über Struktur, oftmals auch noch nebenberuflich tätig und haben nicht so viel Zeit	Dinge, welche sich wiederholen ("habe ich langsam gesehen"); Neuerungen (zb. Neue Mitarbeitende instruieren, braucht viel Zeit), knappe Fristen und Termine	Viele kleine zeitfressende Arbeiten (Briefversand), viele Unterbrechungen, Aufgabenstellung zu wenig genau (wer für was verantwortlich, was soll gemacht werden...) --> in Gemeinde verwurzelt, wird dann auch privat viel angesprochen und für Aufgaben angefragt	Laute Umgebung, immer wieder Unterbrechungen, unschönes Arbeitsklima ("2 Tage in der Woche ok, zuhause habe ich ja wieder ein anderes Umfeld")	Arbeit ist nie fertig, Verantwortung ist sehr gross (Organisation grösserer Anlässe), Druck von aussen (KP oder Mitglieder)
VII) Beeinflussung der Tätigkeit	Kerntätigkeiten werden verschoben ("rund um die Sitzungen weiss man, dass es stressig ist, darum kann man davon ausgehen, dass diese nicht erledigt werden können")	Beschäftigt mich nicht	Kommt müde zur Arbeit, Fehlerquote erhöht --> "bin aber dort sehr happy, fühle mich wohl"	Fehlerquote erhöht, eher reizbar, beeinflusst dann wiederum Arbeitsklima	"alles schnell schnell", man überspringt evtl auch einige Punkte bezüglich Kontrolle

Interview-Code	ML_K02	ML_K05	ML_K06	ML_K09	ML_K10
VIII) Umgang	Versucht, keine Stresssituationen entstehen zu lassen, plant rund um diese Sitzungen extra mehr Zeit, geht viel spazieren und an die frische Luft	Bleibt dann länger im Büro, sucht nach Lösungen (zb. Im Gespräch mit Kolleginnen/Kollegen), Selbstachtsamkeit ("man ist verantwortlich für sich selbst")	Habe Unterstützung in der Familie	Kann sich gut abgrenzen ("mache Tür zu und lasse das im Büro")	"arbeite weniger, da habe ich Ressourcen eingebaut", schon am Wochenende in Büro gegangen
4. Abschluss					Sekretariat fängt sehr viel auf, ist stark belastet ("ist schwer gute KP zu finden und wir leiden dann darunter" --> Fehler "ausbügeln", Beispiel Finanzen: KP hatte "keine Ahnung"), wird subjektiv gefühlt zu wenig wertgeschätzt

5a Clusterbildung Kontextanalyse Kirchenpflege



5b Clusterbildung Kontextanalyse Sekretariate



6a Zusammenfassung U-Test Kirchenpflege

Test-Code	ML_U01	ML_U03	ML_U04	ML_U07	ML_U8	Gestaltungskriterium
Szenario						
1	Suche bei Downloads, da dort aus Erfahrung viele Formulare und Vorlagen → alphabetische Auflistung, Stichwort «Anstellungsverfügung» gefunden → wieder Auflistung → direkter Link auf «Sekretär/in» → sehr schnell gelöst	Personal → gleich auf Sekretärin → Anstellung → Anstellungsverfügung Suche nach Formular zum Download (nicht-ordiniert) Hat 2 (im Stundenlohn) → ja nach Anstellungsverhältnis → schnell gelöst	Suche nach Schlagwort «Vertrag nicht ordiniert» (da Sekretariat), gehe auf Schlagwort Personal (da Anstellung) → klickt auf Sekretär → Anstellung wird angeklickt → rechtliche Grundlagen werden angezeigt (DLM) aber keine Vorlage ersichtlich zur Anstellungsverfügung (Hilfsmittel werden nicht als	Personal , da es um Anstellung geht Gibt Liste, Sekretär würde da in Frage kommen -> geht um Anstellung Formular wird aber nicht gefunden , nur Lohnberechnung Suche nun nach Grundlagen → Ausschlussverfahren	Suche nach Personal --> Stichwort Sekretariat Anstellung: Suche nach Vertrag --> nicht Anstellungsverfügung --> DLM wird zu Rate gezogen (Reglemente aber keine Vorlage) Downloadbereich: Suche nach Stichwort Vertrag bringt kein Ergebnis --> "braucht Alltagssprache, ist für mich Vertrag uns keine Verfügung, viel	Aufgabenangemessenheit, Selbstbeschreibungsfähigkeit, Erwartungskonformität

			<p>Vorlagen erkannt) → geht nach unvollendeter Suche auf Downloads, Stichwort Anstellungsverfügung → Personal, Sekretärin, Anstellung: auf derselben Seite Zugriff auf Vorlage gewünscht (ist mittlerweile so gelöst)</p>		<p>zu viele Klicks" -- > wurde nicht gelöst --> würde Vorlage im Sekretariat holen und ausfüllen</p>	
2a	<p>Es wird auf das DLM zurückgegriffen (Lohntabelle ist dort aufgezeichnet)</p>	<p>Gehe mal zuerst auf Finanzen, zum Ausschluss Dann Personal → Link Anfangslohn → DLM → nicht ordinierte (sucht Lohntabelle) → «hat doch irgendwo so eine Tabelle mit den</p>	<p>Berechnung Anfangslohn wird gesucht (Berechnungsbeispiel Pfarrer stört etwas, da ja auf der Seite für Sekretärin) DLM gut als Orientierung (Lohntabelle)</p>	<p>Gehe wieder zurück zu Sekretär, sehe dort Stichwort Anfangslohn Hilfsmittel: Einstufung in ein Dienstjahr</p>	<p>Wieder über Personal und Sekretariat --> Anfangslohn --> DLM wird zu Rate gezogen, Lohntabelle wird aufgerufen</p>	<p>Aufgabenangemessenheit</p>

		Löhnen» → im Anhang («warum so etwas am Schluss?»)				
2b	Berechnungshilfe an sich gut, wird aber nicht sofort als Hilfsmittel erkannt (überlesen) → Tabelle nicht selbsterklärend und je nach Eingabegerät falsches Format (wird dann nicht automatisch berechnet) → « Muss ich das jetzt selber berechnen? », « unbrauchbar, würde gleich anrufen nach Aarau (GB) » → dann braucht es Tabelle nicht	Berechnungshilfe wird von vielen nicht gefunden oder gar nicht gewusst dass es diese gibt → «Ich suche nach Anfangslohn» «So etwas ist aber gäbig » Faktor macht Mühe → wie wird Faktor berechnet? → « Habe ich etwas falsch eingetragen? » Was ist öffentlich-rechtlicher Dienst, was gehört dazu? Hauptamtliche Familienarbeit → was bedeutet	Berechnungshilfe: nicht selbsterklärend (obwohl so ein Hilfsmittel per se super) → verunsichert , was heisst Einstufung per? («sollte Einstellung per» heissen) → was wird bei den Faktoren verlangt?, was ist mit «Beginn» und «Ende» gemeint? Bezieht sich das auf die vorherigen Anstellungen? → wünscht sich bei Tabelle eine «Wegleitung» zum Ausfüllen	« wie mach ich jetzt das? Wie kann mir das WikiRef dabei helfen? » → Was gehört in die Berechnung, wie sollen die Daten eingegeben werden? Was bedeutet «Einstufung per»? → Wie wird Au Pair gehandhabt? Was ist denn genau öffentlich-rechtlich? → Kontrolle mit DLM	Berechnungshilfe war nicht bekannt, nicht selbsterklärend -> "bin schneller wenn ich das von Hand ausrechne"	Aufgabenangemessenheit, Selbstbeschreibungsfähigkeit, Fehlertoleranz

		<p>das genau? Wie wird Au Pair behandelt? → bei GB nachfragen zur Kontrolle → Tabelle nicht selbsterklärend, braucht noch Verweis wegen Faktor-Eintragen</p>	<p>(Format wird nicht immer erkannt, rechnet dann nicht automatisch aus → wie müssen die Daten eingetragen werden?) Bearbeitung dauert lange (> 10 Minuten)</p>			
3a	<p>Wird schnell gefunden, Empfehlungen Kirchenrat (Broschüre)</p>	<p>Spesenempfehlungen durch Kirchenrat schnell gefunden → laut Empfehlung Entschädigung Mehrkosten, aber heisst weiter auch effektive Kosten bis max 25.- («Sind doch zweierlei Dinge?»)</p>	<p>Suche nach Spesen im Stichwortverzeichnis, nicht enthalten Geht dann über Personal, Pfarrer → Stichwort Spesen Suche nach einer Anleitung für die ordinierten Dienste → Empfehlungen Kirchenrat</p>	<p>Haben bei uns Pauschalspesen Personal unter Stichwort Spesen Empfehlungen: sind trotzdem gültig? Was bedeutet das? → ist das bei uns geregelt? «Hier bei uns Pauschalspesen, im Vertrag geregelt</p>	<p>Suche nach Stichwort Spesen im Stichwortverzeichnis --> wird nicht aufgelistet "Formulare sind doch sonst noch im Downloadbereich" --> Stichwort Spesen --> Empfehlungen Kirchenrat ("Empfehlungen sind gleich wie Reglemente?"</p>	<p>Aufgabenangemessenheit, Erwartungskonformität, Selbstbeschreibungsfähigkeit</p>

3b	ok	Schnell gefunden und ausgefüllt	Schnell gelöst	Schnell gemacht	Spesenformular wird schnell ausgefüllt	Fehlertoleranz, Aufgabenangemessenheit, Selbstbeschreibungsfähigkeit
4a	Vorlage wird schnell gefunden → wird als zu strukturiert empfunden, eng → «ums Biegen und Brechen noch Ziele vereinbaren» Formulare werden gleich unter Downloads gesucht	Über Downloads (« Formulare können dort heruntergeladen werden ») → schneller Zugriff	→ wie komme ich jetzt wieder auf die Startseite des WikiRef? → Erwartung: «Sollte Start oder so stehen?» Gehe auf Personal, ist für alle gültig, deshalb auf Grundlagen: Stichwortliste enthält nichts über Gespräche → geht zu Führungsaufgaben	Personal → sind ja MA-Gespräche → sehe aber dort bei den Stichworten nichts, warum? → gehe zu Führungsaufgaben , da es nicht einzeln aufgeführt ist → ist wohl dahinter versteckt, da es mit den anderen Stichworten nichts zu tun hat (zb Lohn)	Gehe über Personal --> Sekretärin: Dort ist kein Stichwort MA-Gespräche --> "ich gehe dann zu den Führungsaufgaben, da dies ja eigentlich eine Führungsaufgabe ist"	Aufgabenangemessenheit, Erwartungskonformität, Selbstbeschreibungsfähigkeit
4b	Wird nicht unter einer Wegleitung verstanden, sondern eher bei « Umgang mit Konflikten »	Was beinhaltet eine Wegleitung? Erwarte dort, wie ich vorzugehen	«Würde da auf die Wegleitung klicken → erwarte dort Anleitung und Tipps zur	Wegleitung wird überflogen und nach Stichwort Konflikt gesucht	Wegleitung: Vielleicht noch separat ein Dokument im "Konfliktfall" --> unter Wegleitung	Selbstbeschreibungsfähigkeit, Aufgabenangemessenheit

	(direkter Link) unter «Konflikte» (Kirchenpflege)	habe → hilfreiches Dokument, aber Link über WikiRef hat nicht gewünschtes Ziel (Gesprächsbogen) sondern man kommt auf Hauptseite von WikiRef	Durchführung oder bei Problemen»		wird eher Prozess verstanden, wie das Gespräch vorzubereiten oder durchzuführen ist	
Positive Aspekte	Suchfunktion wird immer gebraucht (sehr nützlich), Kontakt mit GB wird viel gebraucht wenn es zu lange geht, Downloadbereich mit Formularen (schneller Zugriff)	Viele Wege führen zum Ziel , Verknüpfungen zu Formularen und Hilfsmitteln hilfreich Suchfunktion wird praktisch immer gebraucht	Stichworte auf der linken Seite ermöglichen meistens einen direkten Einstieg	Übersichtliche Gestaltung, viele Wege führen nach Rom («gibt nicht nur den einen Lösungsweg»)	Sehr viel Inhalt, vielleicht etwas zu viel manchmal (“wenn man etwas sucht, hat man nicht immer Zeit um noch lange zu lesen”)	Aufgabenangemessenheit, Selbstbeschreibungsfähigkeit
Negative Aspekte	Hat oft viel zu viel Text, lange scrollen			Wenn viele Ordner offen sind, muss man oft lange scrollen , wird unübersichtlich (viele Unterordner offen, muss	Manchmal viel Text und lange Listen , da diese manuell geschlossen werden müssen	Aufgabenangemessenheit, Steuerbarkeit

				man manuell schliessen)		
Was fehlt?	Voraussetzung mit Office (Vorkenntnisse nötig)		Hätte gerne mehr Informationen bezüglich Organisation und Zuständigkeiten in der LK inklusive Kontaktdaten → Beispiel Rechtsdienst	Wäre praktisch, wenn man in den einzelnen Dokumenten (zb DLM) eine Suchfunktion hätte für ein bestimmtes Stichwort		Aufgabenangemessenheit
Begriffe/Elemente klar?	Tabelle zur Berechnung des Dienstalters wäre sehr praktisch (nicht von Hand ausrechnen), aber ist nicht selbsterklärend	Viele Texte sind «beamtendeutsch» , wenn man nicht vom Fach ist durch Vorausbildung ist es manchmal etwas schwer zum Verstehen (gerade rechtliche Formulierungen)	Excel-Tabelle als Berechnungshilfe nicht selbsterklärend bezüglich Ausfüllen und der Formatierung		Nein, zum Teil werden kirchenspezifische Ausdrücke gewählt, sind nicht immer klar als "Milize" --> lieber allgemeine Ausdrücke verwenden	Aufgabenangemessenheit, Selbstbeschreibungsfähigkeit, Fehlertoleranz

6b Zusammenfassung U-Test Sekretariate

Test-Code	ML_U02	ML_U05	ML_U06	ML_U09	ML_U10	Gestaltungskriterium
Szenario						
1	Startet beim Stichwortverzeichnis (Suche «Mitglied», da evtl. dort eine Bestimmung zu Datenschutz), wird nicht fündig. Suche nach Stichwort Datenschutz , Merkblatt gibt nur Auskunft über Weitergabe von Daten an Kirchgemeinden, nicht aber an Privatpersonen («das hilft mir jetzt nicht»). Geht ziellos hin und her, klickt überall mal drauf ohne ein erkennbares	Geht über Datenschutz und liest, was es so gibt: “Es gibt ein Merkblatt zum Datenschutz” --> dies regelt Weitergabe von Personendaten an Kirchgemeinden, nicht aber Herausgabe von Daten an Private: “Sagt mir gar nichts aus für diesen Fall” . --> Würde im Register nachschauen, ob Person Mitglied ist	Startet bei Kirchgemeinde («wenn er bei uns vorbeikommt, ist er ja wohl bei uns Mitglied») → Kirchgemeinde führt Register über Mitglieder («aber da steht ja noch nicht, ob ich ihm Auskunft geben darf») → sucht in Archivordnung im Kirchenrecht , wird dort aber nicht fündig; «dann ist es vielleicht unter Datenschutz? », Person wirkt «verloren», sucht einige Minuten und wird zunehmend	Suche beim Stichwort “Datenschutz”: wird nichts darüber gefunden → «intuitiv würde ich dort suchen, es geht ja um persönliche Daten» → Information ist nicht dort, wo sie erwartet wurde, Person wirkt «verloren»	Geht über Stichwortverzeichnis auf Datenschutz , wird nicht fündig --> “So Auskunfts-Sachen sind doch Datenschutz?”, sieht Merkblatt zum Datenschutz und öffnet dieses: “Das sind Regelung	Aufgabenangemessenheit, Erwartungskonformität, Selbstbeschreibungsfähigkeit

	<p>System → wird zunehmend genervt. Klickt auf Schlüssel-Symbol in der linken oberen Ecke («was ist denn das?») → Auflistung von Stickwörtern nach Alphabet, nicht jeder Buchstabe aber vertreten («hätte dort noch nach Datenschutz oder Persönlichen Daten geschaut»). Bricht Aufgabe ab. → beim anschliessenden Debriefing wird Aufgabe zusammen mit der Testleitenden gelöst: «Archiv macht keinen Sinn für mich, das bedeutet für mich wie was gespeichert</p>		<p>frustriert («Es müsste meiner Meinung nach unter DS sein, aber da sehe ich nichts über Auskunftsrechte, nur dass wir gegenüber anderen Kirchgemeinden Vertraulichkeit der Daten gewährleisten sollen») → Stichwortverzeichnis führt «Registrierung und Archivierung», Person sucht aktiv nach «Archiv» und übersieht offensichtlich dieses Stichwort (dort könnte über den Link «Einsicht in Register» die Entscheidungshilfe heruntergeladen werden) → Person</p>		<p>en für die Weitergabe an die Kirchengemeinden, das nützt mir jetzt nichts.” Person klickt quer über Stichworte, wirkt genervt. Aufgabe wird abgebrochen.</p>	
--	--	--	---	--	---	--

	werden soll, also Verwahrungspflicht.»		hat durch Trial und Error die Hilfe gefunden			
2	Sucht im Verzeichnis nach Kasualien («Trauung gehört dazu»). Klickt dort auf die Verlinkung zur Trauung und ruft die Broschüre für Nicht-Mitglieder auf. → sehr schnell gelöst.	Geht über Stichwort «Kasualien» --> «Trauung ist eine Kasualie». Würde aber auch auf zuständigen Pfarrer verweisen und im Kirchenrecht nachschauen. --> findet unter Kasualien das Stichwort Trauung und die Broschüre für Nicht-Mitglieder («die würde ich ihnen mitgeben und auf besondere Punkte verweisen, evtl gibt es ja noch ein neues Mitglied nachher (lacht)»	Sucht direkt über das Stichwortverzeichnis unter «Kasualien» («Trauung gehört zu den Kasualien») → findet darunter die Broschüre für Nicht-Mitglieder, wirkt unsicher : «Ich nehme an , dass Empfehlungen gleichzusetzen sind mit rechtlichen Reglementen, oder?»	Stichwort «Kasualien» → «sind Kasualien, deswegen suche ich dort»; Broschüre für Nicht-Mitglieder wird heruntergeladen und Information gesucht: «hier wäre eine Suchfunktion innerhalb des Dokuments hilfreich». Person ist sich aber unsicher , was Empfehlungen bedeuten: «Sind diese rechtlich relevant?»	Stichwortverzeichnis « Kasualien »: Dort wird auf Verlinkung Trauung geklickt. Empfehlungen vom Kirchenrat für Nicht-Mitglieder wird nach längerem Scrollen gefunden (Pfeil «Weiterführende Links» wird	Aufgabenangemessenheit, Erwartungskonformität

					intuitiv als Link verstanden und drauf geklickt, anstatt unterhalb wo der eigentliche Link wäre	
3	«Ich probiere jetzt die Schlüsselwörter » → klickt auf Schlüssel-Symbolik und sucht unter P (Protokolle) . Wird über Link auf die Protokollvorlage geführt. Sehr schnell gelöst.	Geht über Kirchenpflege und dort auf Stichwort Sitzung , von dort auf Protokoll : Dokument wird heruntergeladen, sehr schnell gelöst	Geht zum Stichwort Kirchenpflege und sucht dort nach dem Begriff «Sitzung» , findet dort aber nichts zum Protokoll (Hilfsmittel wird nicht erkannt, da lange scrollen): «Das müsste doch gleich hier zu finden sein, jede Sitzung wird doch protokolliert» . Links gehen weitere Stichworte	Suche nach Stichwort «Protokoll» im Stichwortverzeichnis; Mustervorlage wird schnell gefunden → «Stichwortverzeichnis ist für mich wie eine erweiterte Suchfunktion»	Startet bei Kirchenpflege (“da eine Sitzung der KP”), klickt auf Sitzung und findet dort das Stichwort Protokoll . Vorlage wird von hier	Aufgabenangemessenheit, Erwartungskonformität, Selbstbeschreibungsfähigkeit

			zum Thema Kirchenpflege auf, geht dort auf Protokollierung («hier ist auch nichts, warum denn?»). → versucht es über das Stichwortverzeichnis, findet Protokollvorlage dort		heruntergeladen.	
4	Geht wieder über Schlüssel: E (Eintritt) nicht vorhanden zum Zeitpunkt des Tests. Person wirkt etwas enttäuscht («wäre zu schön gewesen»). Geht dann über Kirchgemeinde («möchte ja in eine Gemeinde eintreten»). Findet dort das	Geht über Kasualien: “ist das eine Kasualie, äü schon oder?”. --> viele offene Ordner stören die Übersicht: “Ich gehe dann immer auf Startseite, mag nicht alles zu tun”. Stichwortverzeichnis führt kein “Eintritt”, geht dann auf Kirchenrecht (“KP beschliesst die	Findet das Ziel sehr schnell : «Das ist bestimmt über das Stichwort Kirchgemeinde zu finden» → jemand möchte in Gemeinde eintreten; von dort auf das Stichwort Eintritt und klickt auf das Hilfsmittel «Eintrittsgesuch»	Sehr schnell gefunden : «Gehe zu Kirchgemeinde, da die Person ja in eine Gemeinde aufgenommen werden möchte» → sucht nach «Eintritt» im Verzeichnis auf der rechten Seite, klickt dann auf das Formular	Sehr schnell gelöst --> über Stichwort Kirchgemeinde (“Person möchte ja in Gemeindegemeinde”), klickt anschließend auf Eintritt und findet	Aufgabenangemessenheit, Erwartungskonformität, Selbstbeschreibungsfähigkeit, Steuerbarkeit

	Eintrittsgesuch mit Formular.	Aufnahme, ist das so?", scheint sehr erstaunt). Sucht dann im Ordner KP , wird dort nicht fündig, sucht hin und her ("müsste doch unter Eintritt sein, finde nichts"). --> Liste auf der rechten Seite wird nicht beachtet/gesehen : "Habe doch überall gesucht, weiss nicht wo es sein könnte" --> probiert unter " Handlungsfelder " (Trial und Error), Dokument wird per Zufall gefunden			dort das Formular	
Positive Aspekte	Stichwortverzeichnis und Schlüssel hilfreich, unbedingt ergänzen	Suchfunktion ist sehr hilfreich und zeitsparend	Gibt mehrere Wege um etwas zu finden, kein starrer Ablauf	Gibt für jedes Thema einen Einführungstext , leider hat man nicht immer Zeit um alles zu lesen	Viele Vorlagen und Muster vorhanden, überall	Aufgabenangemessenheit , Selbstbeschreibungsfähigkeit

					zugänglich	
Negative Aspekte	Zum Teil sind auf der Webseite der LK andere Muster und Dokumente als auf dem WikiRef → was ist nun gültig?	Verweise auf weitere Dokumente fehlen an manchen Orten wo diese erwartet würden (z.B. Weitergabe Daten nicht im DS)	«Es klappen plötzlich Ordner auf, wo mich dann sehr irritiert, die linke Seite ist dann plötzlich überfüllt», Übersicht geht so verloren	Manchmal zu viel Text, hat nicht immer Zeit um alles zu lesen, aber so als Hintergrundinfo sehr hilfreich	Manchmal lange scrollen bei viel Inhalt, nicht alles auf einen Blick ersichtlich	Steuerbarkeit, Aufgabenangemessenheit
Was fehlt?	Eine Suchfunktion innerhalb der Texte (zb. im DLM)	Manchmal Verweise	Ein separates Verzeichnis mit dem Kirchenrecht, es muss unter dem Stichwortverzeichnis zuerst herausgesucht werden	Auskunft aus dem Register sollte unter dem Stichwort Datenschutz stehen, es geht um persönliche Daten	Fehlt nichts	Aufgabenangemessenheit
Sind alle Elemente/Begriffe klar?	Ja, (wenn nicht wird im Duden gesucht oder GB angerufen) --> Schlüssel wurde per Zufall entdeckt	ja	Die Texte sind meistens laiengerecht formuliert, Rechtliches ist oft schwer	Das Stichwortverzeichnis wird oft als Suchfunktion benutzt («dabei steht, dass es Erläuterungen zu bestimmten Stichworten	Rechtliche Ausdrücke machen Mühe	Selbstbeschreibungsfähigkeit

				enthält, das hat mich verwirrt, da würde ich jetzt ein Glossar erwarten»)		
--	--	--	--	---	--	--

7 Anforderungsanalyse

Sachverhalt	Erfordernis	Anforderung
Person versteht die spezifischen Kirchenausdrücke nicht	Person muss die angezeigten Inhalte verstehen, um eine Entscheidung zu treffen	Person muss durch das System fähig sein, die unklaren Begriffe erklärt zu bekommen
Person muss den Anfangslohn von Mitarbeitenden berechnen. Dies ist durch die vielen Vorgaben, welche es zu beachten gilt, zeitaufwendig und mühsam	Person muss den Anfangslohn schnell und effizient berechnen können ohne die Hinzunahme von vielen Unterlagen	Person muss durch das System in der Lage sein, die Berechnung schnell und ohne grossen kognitiven Aufwand zu erledigen
Person sucht nach einem bestimmten Sachverhalt, um Abklärungen zu treffen	Person muss den gesuchten Inhalt schnell und intuitiv finden	Person muss durch das System fähig sein, die gesuchten Inhalte schnell und intuitiv zu finden
Person muss mit vielen persönlichen Daten umgehen und fühlt sich verunsichert, wie diese gehandhabt werden müssen	Person muss die Daten an einem sicheren Ort aufbewahren können	Person muss durch das System in der Lage sein, die sensiblen Daten sicher verwahren zu können
Person muss sich in bestimmten Fällen durch ihre Aufgaben mit externen Personen austauschen	Person muss die gewünschten Personen schnell und einfach kontaktieren können	Person muss durch das System dazu fähig sein, die gewünschten Personen schnell und einfach kontaktieren zu können