

FRAUNHOFER FIT  
AUSBILDUNG ZUM ZERTIFIZIERTEN USABILITY ENGINEER

# Qualitätsstudie

zur Zufriedenheit und Praxistauglichkeit

INHALT	
Einleitung .....	2
Zufriedenheit .....	8
Praxistauglichkeit .....	10
Kommentar .....	15

# Einleitung & Highlights

»Ich war tief beeindruckt: Die Studie zeigt, dass 82 % der Absolventen aktiv mit dem vermittelten Wissen arbeiten.« – Dr. Britta Hofmann, Dozentin. Die Fraunhofer-Ausbildung zum Zertifizierten Usability Engineer vermittelt Teilnehmern in fünf Tagen geballtes Wissen und Fertigkeiten. **Wie hoch die Zufriedenheit und Praxistauglichkeit sind, verrät diese Qualitätsstudie.**

2009 erfolgte der Startschuss zu einer der deutschlandweit erfolgreichsten Ausbildungen im boomenden Usability-Sektor (siehe Branchenreport der German UPA 2017): Das Fraunhofer-Institut für Angewandte Informationstechnik FIT bildet Mitarbeiter aus zahlreichen Branchen und namhaften Unternehmen zum **Zertifizierten Usability Engineer** aus.

## Darum geht's in der Ausbildung

In der fünftägigen Ausbildung lernt jeder, der mit der Gestaltung interaktiver Produkte zu tun hat, die »Geheimrezepte« von wirklich guter Usability-Praxis im Unternehmen – vom Geschäftsführer über den Designer bis hin zum Requirements Engineer.

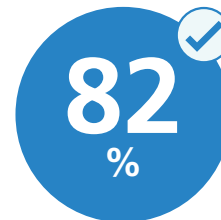
Hat man die Ausbildung einmal abgeschlossen, sieht man die Welt aus einem völlig neuen Blickwinkel. Ob man nun *die* neue App, eine umfangreiche PC-Suite oder gar eine Waschmaschine gestaltet. Das landläufige Verständnis der Oberflächenkosmetik wird in nur fünf Tagen praxisnah und mit spannendem Programm kurzerhand auf den Kopf gestellt.

»Es ist wie bei dem Film The Matrix – wenn man einmal das nutzerzentrierte Denken und die Grundsätze der Usability verstanden hat, wird man nie wieder anders denken können und sieht die Welt der digitalen Produkte, aber auch strategische Entscheidungen immer aus einer anderen Perspektive.«

— Ein Absolvent der Fraunhofer-FIT-Ausbildung zum Zertifizierten Usability Engineer



Ausbildung  
mit spannender  
Praxisnähe



der Absolventen  
arbeiten mit dem  
vermittelten Wissen.



finden, dass die  
Übungen zu ihrem  
Arbeitsalltag passen.



Die komplette Studie  
finden Sie hier:  
<https://tinyurl.com/ycv8c3sp>

## Die Studie: Daten aus acht Ausbildungsjahren verraten, was die FIT-Ausbildung auszeichnet

In dieser Studie zeigen wir Ihnen nicht nur, was die Ausbildung beinhaltet, sondern auch ...



... wie **zufrieden** die Absolventen tatsächlich sind.



... wie der Praxisanteil zur erfolgreichen **Sofortumsetzung** im Unternehmen führt.



... wie die Ausbildung Sie darauf vorbereitet, **Umdenken bei Kollegen und Vorgesetzten** zu erzielen.



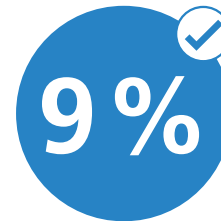
... und vor allem: dass das Wissen **dauerhaft angewandt** wird.



Berufserfahrung  
im Usability  
Consulting

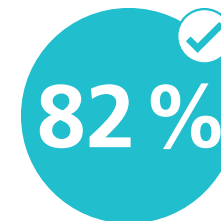
## Die Fraunhofer-Ausbildung: 23 Jahre Praxiserfahrung und nachgewiesene Praxistauglichkeit

Wer bei Fraunhofer an trockene Theorie denkt, wird **»enttäuscht«**: Die Ausbildungsleiter haben bis zu 23 Jahre Praxiserfahrung im Unternehmen als Usability Berater und Engineer.



aller Weiterbilder  
erfassen den  
Praxiseinsatz.

Dementsprechend wichtig war uns auch, den **Erfolg und die Praxistauglichkeit zu messen**: Schließlich beantwortet fast jeder Ausbildungsteilnehmer die Frage »Hat's Ihnen denn gefallen?« mit »Na klar, war super!«, solange die Lerninhalte halbwegs gut waren und der Kaffee erträglich schmeckte. **Nur 9%\* aller Ausbildungsanbieter erfassen die tatsächliche Verhaltensänderung im Unternehmen, sprich den Erfolg der Praxistauglichkeit – wir gehören dazu, und genau darauf sind wir besonders stolz.** Die Ergebnisse finden Sie im letzten Kapitel.



nutzen das in der  
Ausbildung vermittelte  
Wissen in der Praxis.

\*Quellen: Prof. Dr. Sven Grote, private Wirtschaftsuniversität Seekirchen, Quelle: BILDUNGaktuell. November 2008. S. 14.

# Top-Fakten & Erfolge der Ausbildung bis 2017

Die Fraunhofer-Ausbildung zum Zertifizierten Usability Engineer ist vor allem eins: **nachhaltig**. Es zeigen sich bei der nachträglichen Befragung der Teilnehmer **keine signifikanten Verluste** des Erlernten. Ganz im Gegenteil, das Wissen geht nicht nur nicht verloren, sondern multipliziert sich: In der Studie wurde klar, dass die Teilnehmer die Ausbildung im Schnitt mit einer hohen Wahrscheinlichkeit weiterempfehlen und andere Menschen davon überzeugen können.

Außerdem ist das mitgebrachte Wissen auch sofort in der Praxis einsetzbar. Die Teilnehmer lobten die praktischen Übungen anhand echter Arbeitsszenarien. Die detaillierten Ergebnisse finden Sie auf Seite 12.



absolvierten seit dem Start 2009 bis heute die **fast immer vollständig ausgebuhte Ausbildung**.



Bei der Befragung der Teilnehmer zu ihrer Zufriedenheit bekam die Ausbildung die Spitzenbewertung **4,5** (Likert-Skala: 1 = stimme nicht zu, 5 stimme zu).



der Befragten lobten besonders den hohen Praxisanteil der Ausbildung.



Von 2010 bis 2016 wurde die Qualität der Ausbildung durch den **TÜV Rheinland zertifiziert**.



Seit 2016 sind Qualität und Zertifikat sogar durch die **Deutsche Akkreditierungsstelle (DAKKS)** akkreditiert.



Befragung von **151 Teilnehmern** sowie **26 Kollegen und Vorgesetzten** zeigt ein **Rekordergebnis**: Wir konnten 2017 wissenschaftlich zweifelsfrei nachweisen, dass die Weiterbildung praxisnah ist und an die reale Arbeitswelt anknüpft!

# Die Usability Engineering Ausbildung

Features waren gestern. Usability gibt heute den Takt an und ist bei Soft- und Hardware mitunter kaufentscheidend. Der Zertifizierte Usability Engineer wird zur unverzichtbaren Person im Unternehmen und sorgt für Vorsprung gegenüber der Konkurrenz.

Eine intuitive Bedienung von Produkten oder Diensten ist für Kunden oftmals kaufentscheidender als eine Flut an Funktionen. Wo bis vor zehn Jahren ausschließlich Anzahl und Qualität von Funktionen die Produktentwicklung und den Verkauf dominierten, hat die Gebrauchstauglichkeit jetzt einen mindestens ebenso hohen Stellenwert erhalten: Ein perfektes Nutzererlebnis, eine einfache Bedienung und der »Wohlfühlfaktor« sind kampfund kaufentscheidend in der Welt interaktiver Produkte. Das essenzielle Know-How hierfür liefert Fraunhofer FIT für die Usability-Fachkraft im Unternehmen oder den Berater.

Zukunftssicher: Der Usability Engineer genießt heutzutage in mehr und mehr Produktkategorien eine wachsende Bedeutung.



## Frontalbeschallung fehlt am Platz

Die Teilnehmer tauchen ab Tag 1 vollständig in den Beruf des Usability Engineers ein und lernen anhand eines echten Anwendungsfalls, wie die Usability von Grund auf neu gestaltet und optimiert werden kann. Sie müssen sich innerhalb eines typischen Unternehmens auf die Reise begeben, dabei Zielgruppen und Anforderungen für ein Produkt aus Usability-Sicht neu überdenken. Sie eignen sich aktiv das notwendige Wissen an, um am Ende ein Produkt entwickeln zu können, auf dessen Nutzungsqualität sie stolz sind.

### Die Relevanz für den Alltag im Unternehmen hebt uns von anderen Weiterbildungen ab:

Wir wissen, wie Unternehmen und Produkte funktionieren, und »simulieren« mit Ihnen realitätsnahe Usability-Probleme und -Aufgaben. Auch der Austausch mit Geschäftsführern, Managern, Designern und Entwicklern ist durch die Kaminabende und den praxisnahen Teil der Ausbildung gewährleistet – also kommt auch der Networking-Anteil nicht zu kurz.

»(...) Ich hatte das erste Mal das Gefühl, etwas Brauchbares für die Praxis gelernt zu haben ...«

— Absolventin der Ausbildung



## DAS ist Fraunhofers Usability Engineer

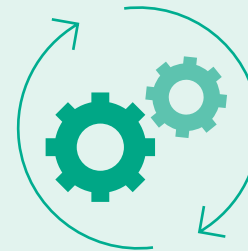
Der von Fraunhofer Zertifizierte Usability Engineer ...



... kennt die relevanten **Usability-Normen** der ISO 9241.



... führt erfolgreich Usability-Projekte durch und kann **Erfolge messen**.



... kann **Usability-Engineering-Prozesse** nach ISO 9241-210 initiieren, umsetzen, begleiten und evaluieren.

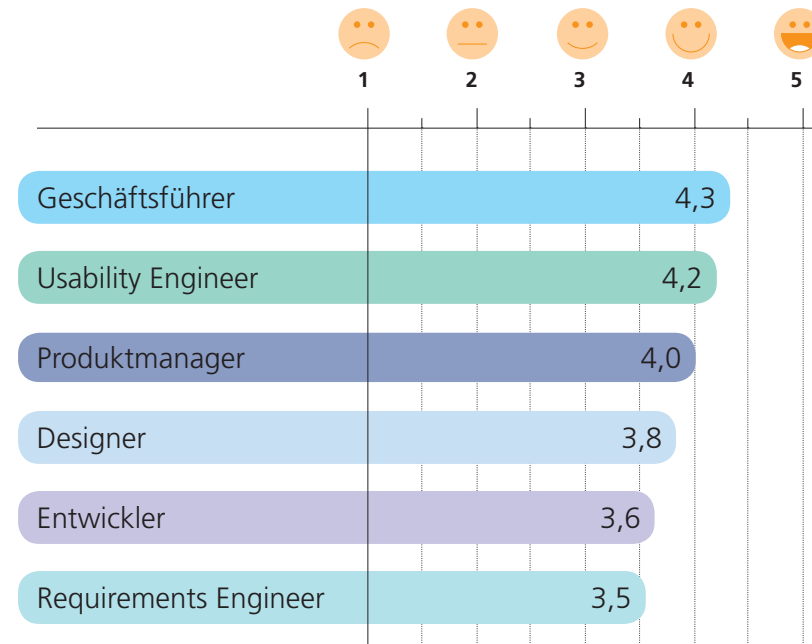


... ist **sozial kompetent** und kann Entwicklungsprozesse auf den Nutzer hin optimieren.

## (K)eine Frage der Rolle

Eins ist klar: Je nach Rolle im Unternehmen unterscheidet sich die gemessene Höhe der Praxistauglichkeit der Ausbildung. Mitarbeiter, Geschäftsführer oder Produktmanager mit direkter Verantwortung für die Usability weisen erwartungsgemäß eine äußerst hohe Praxisausbeute auf, da sie interdisziplinär arbeiten. Aber auch Designer, Entwickler und Requirements Engineers profitieren mit einem Mittelwert von 3,5 (1 = keine Praxistauglichkeit, 5 hohe Praxistauglichkeit) nachweislich von **der Ausbildung**.

### Mittelwert Praxiseinsatz



### Verteilung der Befragten



# Zufriedenheitsurteil der Teilnehmer

Die Ausbildung präsentiert sich von Tag 1 an praxisnah und mit offenem Unterrichtsstil statt mit trockener Lehre. Die Teilnehmerzufriedenheit mit der Kursgestaltung nehmen wir in diesem Teil der Studie genauer unter die Lupe.

Im Rahmen der Studie wurde die Qualitätsbewertung für folgende Kriterien erhoben:

- ✓ **Allgemeine Kursbewertung**
- ✓ **Ausbildungsinhalte**
- ✓ **Ausbildungsleitung & Gastdozenten**
- ✓ **Organisation und Kaminabende**

Die Bewertungsergebnisse sprechen eine eindeutige Sprache: In allen Einzelkategorien bekam die Ausbildung von den Absolventen eine äußerst positive Zustimmung.


Abseits der Qualität haben wir uns auch gefragt, wie **zufrieden** die Teilnehmer sind, und uns hier besonders die Unterkategorien »Weiterempfehlung«, »Lob der Praxisnähe«, »Begeisterung Vermittlungsstil«, »Lockerer und offener Unterrichtsstil« und »Gut strukturierte Lehrinhalte« genauer angesehen.



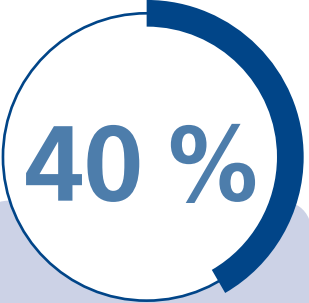
In allen genannten Punkten gab es mit einem Schnitt von 4,5 (sehr zufrieden) erneut positive Ergebnisse.



# Chapeau in Zahlen: So zufrieden sind die Teilnehmer




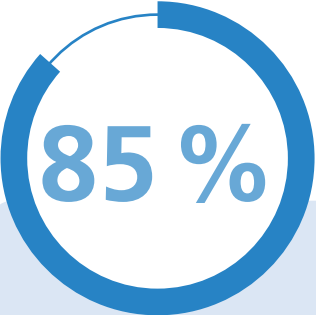
**Kursbewertung**  
Zwischen 2012 und 2015 wurden Bewertungen von über 300 Teilnehmern erfasst.



**40 %**

**der Teilnehmer kommen auf Weiterempfehlung.**

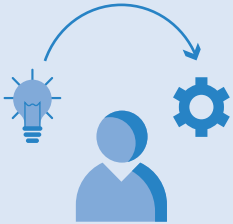

»(Die Fraunhofer-Ausbildung) war erstaunlich praxisnah und anwendbar. Insgesamt bin ich sehr zufrieden und werde die Ausbildung weiterempfehlen.«

**85 %**

**loben die Praxisanteile der Ausbildung.**



»Erwartungen übertroffen. Ich hatte bei Fraunhofer zunächst zu viel Akademisches erwartet.«

**99 %**

**sind vom offenen und lockeren Unterrichtsstil begeistert.**


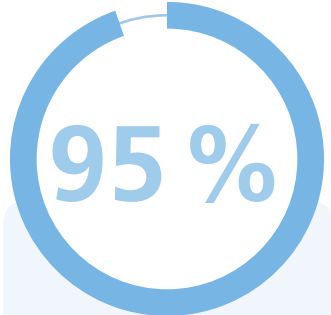
»Ich hatte noch nie so starke Ausbildungsleiter getroffen. Vielen lieben Dank.«

**89 %**

**der Teilnehmer sind zufrieden mit der Organisation, mit den Kursräumen & der Verpflegung.**

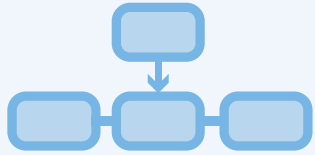
»Rundum-sorglos-Paket und tolle Gastdozenten: interessante Inhalte. Kaminabend: insgesamt gute Idee. Betreuung Sekretariat: sehr gut!«

**95 %**

**sind von der Strukturiertheit der Inhalte überzeugt.**

»Gute Atmosphäre, strukturiertes Vorgehen, Zuschnitt auf Firmen.«



# Praxistauglichkeit. Wirklich wirksam.

**Die Studie hat den Nutzen messbar gemacht: Die Lehrinhalte sind sofort und dauerhaft für jeden im Unternehmen einsetzbar – vom Produktmanager bis hin zum Designer.** Erfahren Sie, wie der erfolgreiche Einsatz im Arbeitsalltag wissenschaftlich nachgewiesen wurde.

Was nützen die Zufriedenheit der Teilnehmer und ein erfolgreiches Vermitteln von Wissen, wenn die Inhalte am Ende nicht im Arbeitsalltag eingesetzt werden können? Das Ziel der Ausbildung ist deshalb eindeutig definiert: eine Auswirkung auf die berufliche Praxis und somit einen messbaren und sichtbaren positiven Effekt auf das Produkt zu erzielen – sei es nun eine PC-Software, eine App, eine Webseite oder gar eine Kaffeemaschine. Was also passiert, wenn die Auszubildenden nach fünf Tagen ihr Zertifikat erhalten und das Klassenzimmer verlassen?

Wer bei Usability nur an Web oder Apps denkt, wird getäuscht: Unsere Ausbildung hilft bei der Verbesserung der Bedienung aller Oberflächen, etwa die einer Kaffeemaschine mit Touchscreen.



»(..) No learning has taken place unless change in behavior occurs.«

— Donald L. Kirkpatrick



### KNACKPUNKT

## Umdenken im Unternehmen: Ohne geht's nicht

Zumindest folgendes, aber leider typisches Horrorszenario wird nach der Fraunhofer-Ausbildung **nicht** passieren:  
»Wahnsinn, das werde ich gleich in V2 unserer neuen App umsetzen«, denkt sich der euphorische Usability-Newcomer, rennt mit seinen neuen Ideen in Windeseile ins Unternehmen ... und dort am ersten Tag mit Tempo 200 gegen die Wand!

**Was ist passiert?** »Engineering« hat natürlich ganz andere Prioritäten und warnt, dass man sich das frühestens in Sprint 197 anschauen will. »Product Management« findet die jetzt angeblich »usable« Lösung aus dem Bauch heraus erst mal auch nicht gut, denn schließlich weiß man's ja besser. »Sales« sehen ihre Targets durch jegliche Veränderungen der User Flows gefährdet und drohen mit den \$-Charts. Ach, und die »UI«-Designer fühlen sich auf den Schlips getreten, da man ihre todschicken Screens infrage stellt und zu viel Neues will. Bevor er sich also versieht, steht der »Absolvent« einer marktüblichen Ausbildung wieder da, wo er vorher war. Zurück auf null.

**Genau hier unterscheidet sich die Fraunhofer-FIT-Ausbildung zum Zertifizierten Usability Engineer vom Rest.**



### LÖSUNG

## Mit voller Usability-Power zurück in die Firma

Zwei Faktoren führen letztlich zur erfolgreichen Umsetzung im Unternehmen – zum einen eine auf den Praxisalltag abgestimmte Ausbildung und zum anderen auch eine gewisse Prise »Überzeugungskraft«.  
Deshalb lernen Sie in der Fraunhofer-Ausbildung in realen Arbeitssituationen, Ihre neuen Skills und Ideen im Umgang mit Kollegen und Vorgesetzten zu »verkaufen«.

Unterhaltsam und effektiv vermitteln und verstärken wir **Persönlichkeitseigenschaften**, die wissenschaftlich nachgewiesen zu erfolgreichem Usability Engineering führen:

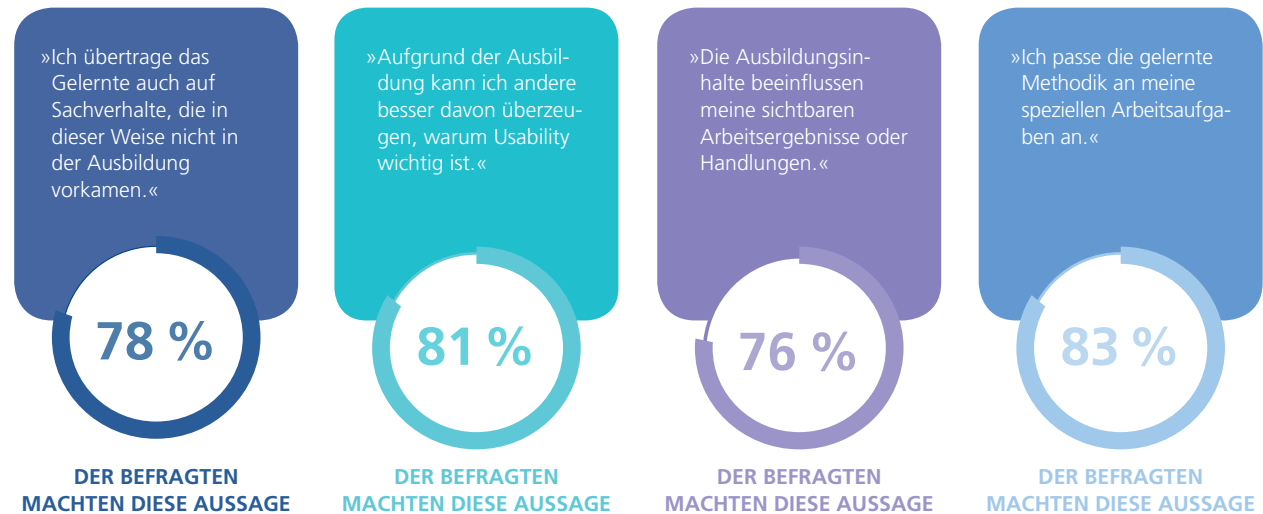
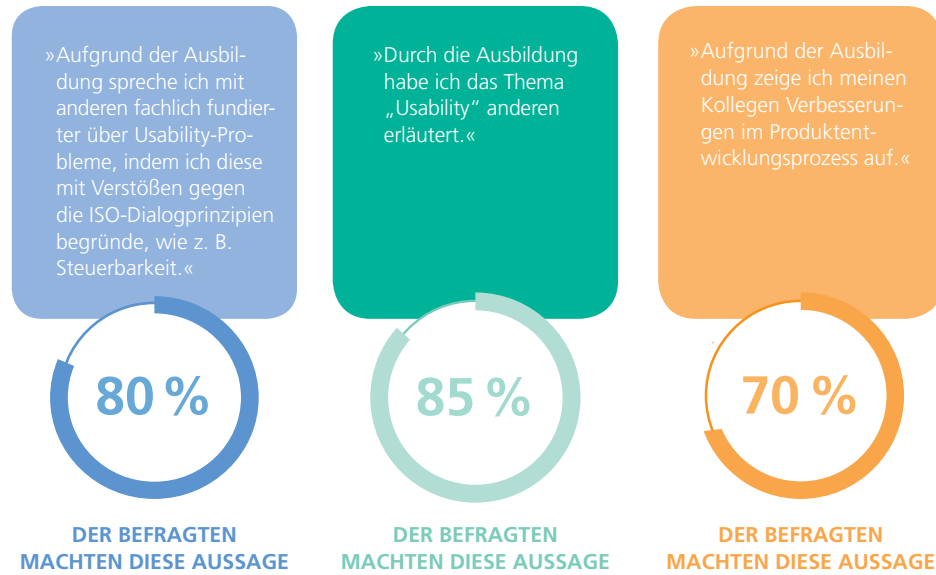
- ✓ **Kontaktfreude & authentische Rhetorik**
- ✓ **Progressivität**
- ✓ **Visionäre Meinungsführerschaft**

Darüber hinaus bieten wir sogar nach der Ausbildung weiterführende Coachings, Tagesworkshops im Unternehmen und auch eine Telefon-Hotline an. Kurz: Sie sorgen für ein Umdenken im Unternehmen und wissen, wie Sie Stakeholder mit an Bord holen.



## DAS sagen die Teilnehmer

Die folgenden 7 Aussagen, denen unsere Teilnehmer in Umfragen am meisten zustimmten, zeigen eine direkte Auswirkung im Alltag.





## DAS sagen die Stakeholder

Selbsteinschätzung bedeutet allerdings oftmals **Selbstüber- oder -unterschätzung.**

Was also sagen Kollegen? Die Bewertung der eigenen Ausbildung ist erfahrungsgemäß und aufgrund zahlreicher (mitunter auch persönlicher) Faktoren typischerweise erst einmal positiv. **Für einen echten »Reality Check« haben wir deshalb auch Fremdurteile von insgesamt 26 Kollegen und Vorgesetzten erhoben.**

In unserer Befragung wurde darüber hinaus die **wichtige Rolle von Vorgesetzten und Kollegen** deutlich. Es gibt sehr viele Zusammenhänge zwischen einer positiven Vorbereitung von Team und Vorgesetzten durch den Absolventen und dem Umsetzungseffekt in der Praxis. Denn nur wenn Kollegen mit an Bord und überzeugt sind, dann erhöhen sich die Chancen auf eine erfolgreiche Umsetzung. Wie die Studie im Kapitel 5.3 im Detail zeigt, gibt es hier statistisch belegt keinen Irrtum.

### DIE TOP DREI TYPISCHEN AUSSAGEN VON KOLLEGEN UND VORGESETZTEN

85 %

»Seit mein Kollege in der Ausbildung war, ergreift er für das Thema Usability verstärkt die Initiative.«

SAGEN 22 VON 26 PERSONEN

85 %

»Seit mein Kollege in der Ausbildung war, nimmt er in Gesprächen häufiger die Usability-Sicht ein.«

SAGEN 22 VON 26 PERSONEN

96 %

»Seit mein Kollege in der Ausbildung war, liefert er im Hinblick auf Usability bessere Arbeitsergebnisse.«

SAGEN 25 VON 26 PERSONEN

Zusammengefasst: Die statistische Beurteilung der Teilnehmeraussagen zeigt zweifellos, dass die Weiterbildung praxisnah ist und an die reale Arbeitswelt anknüpft – ein bislang unerreichtes und auch zuvor kaum gemessenes Ergebnis!

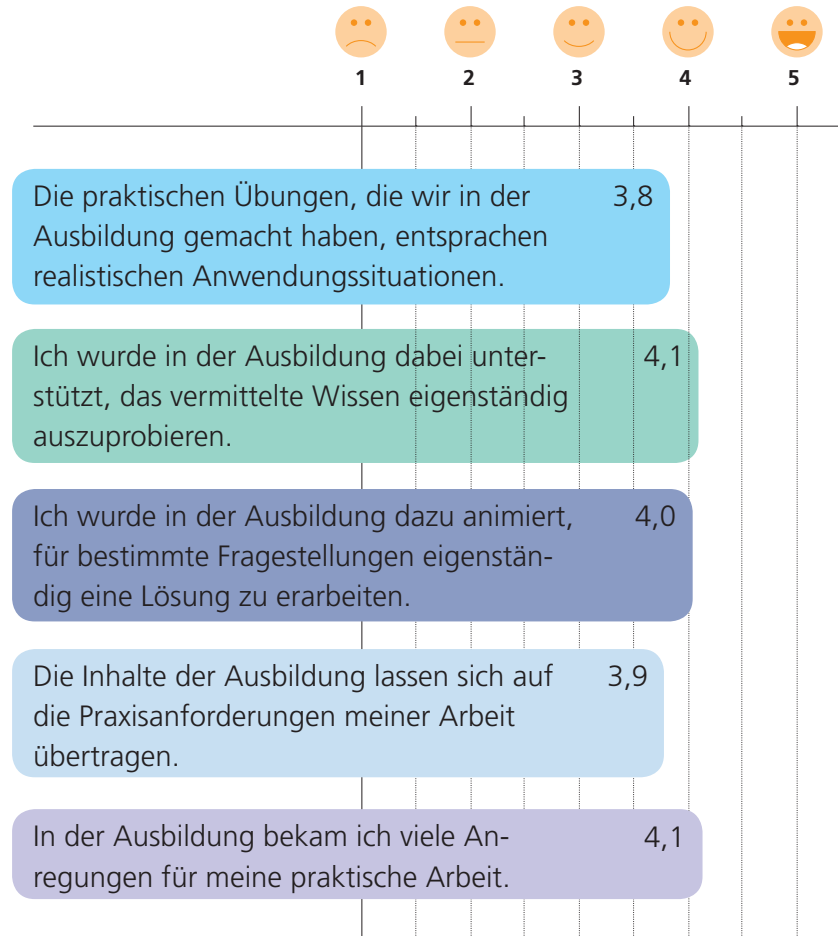


## DAS sagen die Zahlen: Nachgewiesene Praxistauglichkeit

Aussagen sind Aussagen, doch uns war eine wissenschaftliche Belegbarkeit von äußerster Wichtigkeit: In der Qualitätsstudie konnten wir eindeutig feststellen, **dass die Ausbildung die Teilnehmer auf reale, praktische Arbeitssituationen vorbereitet:**



### Mittelwert der Lehre



# Die Sinnfrage – nichts für schwache Nerven

»Beim Studieren des Praxisnutzens unserer Lehre hatte ich, ehrlich gesagt, ganz schön Herzklopfen. Es erschien mir fast wie eine Mutprobe, die Sinnhaftigkeit unserer Ausbildung derart auf den Prüfstand zu stellen. Das ist vermutlich auch der Grund, weshalb die wenigsten Weiterbildungsanbieter sich das trauen. Die Konsequenz wäre nämlich, dass meine Arbeit und Ausbildung weitestgehend nutzlos wären. Umso überwältigender waren für mich die Ergebnisse: **Mit dieser Klarheit die überdauernde sehr gute Ausbildungsernte unserer Absolventen vor Augen geführt zu bekommen hat all meine Erwartungen übertroffen.** Natürlich hatte ich nach über 20-jähriger Berufserfahrung als Usability Consultant gehofft, das Richtige richtig zu lehren. Die unfassbar guten Ergebnisse sind für mich die schönste Belohnung für mittlerweile fast 50 durchgeführte Ausbildungsgänge, und sie bestätigen mich darin, mit Freude weiterzumachen.«

Dr. phil. Britta Hofmann, Abteilungsleitung Usability und User Experience Design



## Fazit: Der Wandel

»Der Usability Engineer macht es zum Schluss noch mal schön für die Nutzer«. Mit dieser Erwartungshaltung gehen nicht wenige Teilnehmer in unsere Ausbildung hinein – und kommen mit völlig neuen Ideen und Leitsätzen wieder heraus: Wer vorher Usability nur mit Oberflächenkosmetik gleichsetzte, plant nach den fünf Tagen von Anfang an seine Produkte mit dem »Usability first«-Prinzip: Von den ersten Requirements bis hin zum finalen Testing setzt ein Absolvent auf Nutzererlebnisse, die dem künftigen Kunden sein Leben mit einem Produkt – von der Waschmaschine bis zum nächsten revolutionären Smartphone – ein Stück weit einfacher und im Idealfall sogar schöner machen.

Fraunhofer-Institut  
für Angewandte Informationstechnik FIT  
Schloss Birlinghoven  
53754 Sankt Augustin

Tel.: +49 (0)22 41 / 14 36 49  
Mobil: +49 (0)173 / 995 44 11

E-Mail: [britta.hofmann@fit.fraunhofer.de](mailto:britta.hofmann@fit.fraunhofer.de)  
[www.usability-ux.fit.fraunhofer.de](http://www.usability-ux.fit.fraunhofer.de)

## Impressum

Redaktion und Konzept:  
Dr. Britta Hofmann  
Alexander Deeg  
Sandro Villingner

Gestaltung:  
Arndt Benedikt, Frankfurt

Kontakt:  
Dr. Britta Hofmann  
Abteilungsleitung Usability und  
User Experience Design

Fraunhofer-Institut für Angewandte  
Informationstechnik FIT

Schloss Birlinghoven  
53754 Sankt Augustin

[usability@fit.fraunhofer.de](mailto:usability@fit.fraunhofer.de)  
Tel.: 02241 / 14 36 49  
[www.usability-ux.fit.fraunhofer.de](http://www.usability-ux.fit.fraunhofer.de)