

## Der Einsatz von IT im Anwaltsbüro

von Rechtsanwalt *Roland Jung*, Syndikus der Advolux GmbH, Berlin

Vor 30 Jahren veröffentlichte RA Peter einen lesenswerten Artikel zum Einsatz von IT im Anwaltsbüro<sup>1</sup>. Die dort umrissenen technischen Anforderungen an die für Kanzleien geeignete Hardware sind heute erfüllt. Die grundsätzlich für den Nutzwert einer – aus Hard- und Software bestehenden – IT-Ausstattung entwickelten Fragen haben ihre Bedeutung jedoch behalten. Die zentrale Frage, die sich herauskristallisiert hat, ist die nach dem Nutzwert und seiner Steigerung.

Hier werden nicht selten Techniken wie verschiedene Mobilitätslösungen<sup>2</sup> oder ein erweiterter Multimediaeinsatz<sup>3</sup> betont. So wichtig diese (exemplarisch aufgezählten) Ansätze sind, berücksichtigen sie die zentrale Frage nicht hinreichend. Anzumerken ist hier auch, dass der streng kontrollierte Zugriff von überall her auf die eigenen Kanzleidata heute zum Standard gehört. Es bedürfte einer besonderen Begründung, wenn verschiedene Mobilitätslösungen nicht mit der IT-Ausstattung kombiniert werden können. Ähnliches gilt für den erweiterten Einsatz von Multimedia im Kanzleibetrieb. Technisch möglich ist dies schon längst.

Beide Ansätze fokussieren die für den Kanzleialltag zentrale Fragestellung nicht ausreichend, nämlich die Frage nach dem Nutzwert und dessen Steigerung. Die Möglichkeit, eine technische Neuerung einzusetzen, begründet für sich allein keinen höheren Nutzwert. Es müssen für die IT-Ausstattung in Kanzleien, aufbereitet durch Kanzleisoftware, weitere Umstände hinzutreten, um aus technischen Möglichkeiten einen höheren Nutzwert zu generieren.

Prinzipiell weisen die inhaltlichen Funktionen innerhalb der verschiedenen Kanzleisoftwarelösungen keine wesentlichen Unterschiede auf. Dieser Umstand ist aufgrund der innerhalb eines Staates einheitlich gesetzten rechtlichen Rahmenbedingungen und der durch die Kanzleiabläufe weiter konkretisierten und verdichteten Anforderungen auch nicht weiter überraschend. Über den Funktionsumfang lassen sich damit, solange nicht hochspezialisierte Lösungen gefordert sind, keine Antworten finden. Es gilt das zu technischen Neuerungen Gesagte: Das reine Vorhandensein einer inhaltlichen Funktion begründet von sich aus noch keinen höheren Nutzwert.

Als zentrales Kriterium, das technische bzw. funktionale Möglichkeiten mit dem Nutzwert für die Anwender vereint, verbleibt die Usability<sup>4</sup> der IT-Ausstattung. Dieses Produkt aus den drei Leitlinien Effektivität, Effizienz und Zufriedenheit ist international definiert in der (DIN) EN ISO 9241. Die in der Software für den Anwender geplanten Arbeitsabläufe werden heute daher schon bei der Entwicklung in sogenannten Usability-Laboren hinterfragt und optimiert. Die Richtig- und Wichtigkeit dieses Kriteriums hat sich unlängst wiederholt gezeigt.

Der große Erfolg der Smartphones beruht nicht auf neuer Technik. Die enthaltenen Funktionen waren im Wesentlichen seit Jahren in den sog. Blackberrys verfügbar, hatten sich aber nie für den Einsatz in der Breite durchgesetzt. Der eigentliche Siegeszug begann mit dem iPhone von Apple, das mittlerweile von einer Vielzahl an hochwertigen Alternativen anderer Hersteller am Markt begleitet wird. Die Usability wurde gegenüber den damaligen Blackberrys durch den Einsatz einer grafisch hervorragend aufbereiteten Benutzerführung ganz erheblich gesteigert. So ließen sich die Geräte nicht nur intuitiv bedienen, sondern animierten den Anwender dazu, im spielerischen Umgang weitere Funktionen auszuprobieren

und zu erschließen. Das Studium eines Handbuchs oder gar eine Schulung am Gerät war nun schlicht überflüssig.

Ähnliches gilt für die stark zugenommene Verbreitung von Apple Desktop- und Notebook-Computern. Auch hier sind gegenüber der alternativen – meist Windows – PC-Technik keine weitergehenden Funktionen vorhanden, die Geräte bieten aber in ihrer Aufbereitung mehr Usability<sup>5</sup>.

In den Kanzleialltag übertragen bedeutet Usability zunächst, dass die IT-Ausstattung und damit vor allem die Kanzleisoftware intuitiv bedienbar sein muss. Erschließt sich die Kanzleisoftware nicht in dieser Form und fördert dadurch die Nutzung neuer Funktionen, werden zwangsläufig wesentliche inhaltliche Funktionen ungenutzt bleiben. Werden verschiedene (und teure) Schulungen zum Programm angeboten, dokumentiert dies das Problem, stellt aber gerade keine Lösung dar. Diese Schulungen können einzelne Programmteile nur schlaglichtartig beleuchten, lassen die eigentliche Struktur dahinter jedoch weiter im Dunkeln. Intuitiver Umgang lässt sich gerade nicht erlernen, der Einstieg kann hier lediglich erleichtert werden.

Weiter bedeutet geringe Usability häufig, dass ohne ein besetztes Sekretariat ein Arbeiten an der Akte kaum noch möglich ist. Informationen sind für den (in der IT meist ungeschulten) Anwalt dann kaum aus dem System zu gewinnen und noch schwieriger in dieses einzugeben. Die durch den unnötigen Zeitaufwand verursachten Kosten sind hier offensichtlich. Durch normale Personalfuktuation und das nur menschliche Vergessen besteht jedoch auch ein fortwährender, mehr oder minder latenter Schulungsbedarf in der Kanzlei.

Aus der Usability folgt die Bedeutung des Designs der IT-Lösung. Für die Aufbereitung der angezeigten Informationen ist dies sofort einsichtig. Die wesentlichen Informationen sollen, wo immer möglich, auf einen Blick und optisch ansprechend präsentiert sein. Auch hier können die Entwickler von Kanzleisoftware viel vom Siegeszug der Smartphones lernen. Der Durchbruch kam mit der Konzentration auf das Wesentliche, der Anwender profitiert nicht von einer schieren Masse teilweise unwesentlicher Informationen.

Design und Usability sind noch weiter verbunden. Der Erfolg der Smartphones und nicht zuletzt verschiedener Apple-Produkte beruht zu großen Teilen auf dem Design. Mit einem optisch und haptisch als hochwertig wahrgenommenen Produkt wird sich wesentlich lieber beschäftigt – eine Grundvoraussetzung für das intuitive Nutzen der Funktionen. Das Design ist hier Spiegel des technischen Voranschreitens.

30 Jahre nach dem eingangs genannten Artikel<sup>6</sup> werden die von Peter aufgeworfenen Fragen anhand des zentralen Kriteriums der Usability beantwortet. Der technische Fortschritt hat endlich der menschlich(-ergonomischen) Komponente den Platz eingeräumt, der ihr zusteht. ■

<sup>1</sup> Peter in NJW 1981, Seite 1192.

<sup>2</sup> Schöller in NJW-aktuell 47/2010, Seite 40ff.

<sup>3</sup> Becker in NJW-aktuell 47/2010, Seite 44.

<sup>4</sup> Es kursieren verschiedene Übersetzungen, die nach Ansicht des Autors die Bedeutung jedoch nicht in vollem Umfang wiedergeben.

<sup>5</sup> Auf den Unterpunkt des optischen Produktdesigns wird gesondert eingegangen.

<sup>6</sup> S.o. Fußnote 1.