

Interaktion mit neuen Technologien

„Smart ist nicht für alle smart“

Ein Talk zwischen Lisa Ehrenstrasser und Peter Spitaler

Heutzutage ist vieles smart. Schlagen wir nur einmal die Zeitungen auf, da gibt es im Technikteil Testberichte von smarten Videolösungen für das Einfamilienhaus, interaktive Steuerungen für das Bad, intelligente Heizsysteme, die Liste ist unendlich. In derselben Zeitung steht an einer anderen Stelle etwas vom smarten Aussehen. Oft auch in Verbindung mit smartem Auftreten von Persönlichkeiten. Ein Begriff – was steht eigentlich dahinter oder ist smart nur das neue Modewort?

Lisa Ehrenstrasser und Peter Spitaler führten ein angeregtes Gespräch über das spannende Thema. Den ersten Teil lesen Sie als Abdruck hier.

Lisa Ehrenstrasser ist Interaktionsdesignerin und User Experience Consultant. Peter Spitaler ist Bautechniker, Interieur Designer und Akustiker. Beide sind Vorstandsmitglieder von Design for all, Zentrum für Universal Design Österreich, und arbeiten immer wieder gemeinsam an Projekten. Eine optimale Nutzungsqualität für alle zu erreichen ist dabei ihr oberstes Ziel.

Peter:

Kramt man etwas in der Geschichte, dann entdeckt man, dass das Wort „smarta“ schon von den alten Germanen verwendet wurde, das so viel wie schmerzhaft hieß. Im Mittelalter entwickelte sich das Wort weiter und bedeutete plötzlich kenntnisreich und klug. Bis ins 20. Jahrhundert wurde das Wort immer mit Menschen in Verbindung gebracht. Mit Ende des letzten Jahrhunderts wurde plötzlich auch Technik smart. Seitdem gibt es ein sich ständig erweiterndes Angebot an smarten Produkten und auch smarte Konzepte werden aktuell immer wieder vorgestellt. „Smart“ hat also Einzug in unser aller Leben gefunden. Kein Haushalt ohne smarte Lösungen, kein

Auto ohne zusätzliche Intelligenz. Wir alle werden fast von den Ideen, Konzepten und Angeboten erdrückt. Viele Menschen sind plötzlich damit überfordert, neue Geräte zu bedienen. Der Einsatz von smarter Technologie ist die neue Herausforderung für unseren Alltag. Wir erhoffen uns von ihr Erleichterungen, doch oft ist die Technologie noch nicht menschengerecht designet.

Was sind eigentlich smarte Lösungen? Verstehen wir darunter das Gleiche oder kann man kurz versuchen, den Begriff zu erklären?

Lisa:

Ich finde die geschichtliche Herkunft des Begriffes passend. Er kommt heute eigentlich viel von technischer Seite. Smart bezieht sich dabei rein auf die Verwendung von Technologien aus dem Feld der Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT, ICT) und Human-Computer-Interaktion (HCI) und sagt nichts darüber hinaus aus. Der Begriff der „smarten Lösung“ hat ursprünglich nichts mit smart im Sinne von Verwendung, Handhabung oder Interaktion zu tun. Diese kann manchmal auch „schmerzhaft“ sein, wie wir sicher alle schon erlebt haben. Smart ist ein schwammiger Begriff, eher im Marketing beheimatet und so in der Wissenschaft nicht vorkommend.

Die smarten Lösungen beziehen sich also auf Applikationen, Interfaces, Systeme, die mittels verschiedener Netzwerktechnologien miteinander kommunizieren und uns das alltägliche Leben erleichtern sollen und wollen.

Peter:

Im Consumerbereich haben in den letzten Jahren vermehrt smarte Technologien Einzug gehalten, die davor bestenfalls in der Industrie Anwendung fanden. Das Radio, das vorher mit wenigen meist



Foto: Büro Team Spitaler/Güttl

Peter H. Spitaler

beschäftigt sich seit fast drei Jahrzehnten mit nutzerzentrierten Designlösungen und barrierefreien Nutzungskonzepten. Der Geschäftsführer vom „Büro Team Spitaler“ entwickelt, betreut und begleitet Bauprojekte in ganz Österreich. Er ist Vortragender an Universitäten und Bildungseinrichtungen

selbsterklärenden Knöpfen und Reglern ausgestattet war, hat plötzlich ein digitales Bedienfeld, mit dem Funktionen möglich sind, von denen wir nicht wussten, dass wir sie uns überhaupt wünschen. Waschmaschinen, Geschirrspüler, selbst Kaffeevollautomaten übertrumpfen sich mit neuen Features. Spätestens seit Ikea den Markt der smarten Lichtlösungen beackert hat, sind intelligente Lichtsysteme für viele finanzierbar geworden.



Foto: Peter Spitaler

Könnte ein feines Konzept sein; durch die schlechte Erkennbarkeit der Tasten ist es leider vielen Menschen nicht möglich, das Interface zu verwenden

Für mich persönlich stellen sich die grundsätzlichen Fragen immer häufiger: Brauchen wir das alles? Brauchen wir eine smarte Waschmaschine mit 99 Programmöglichkeiten, ist für die Steuerung eines Gerätes wirklich immer ein Panel notwendig oder reichen auch einige einfache Knöpfe? Ich weiß schon, „Technik kann geil sein“, nur wird da von uns nicht manchmal zu viel verlangt? Wir müssen uns intensiver denn je mit der neuen Technik auseinandersetzen, um auch nur Grundfunktionen verwenden zu können. Viele sind dabei überfordert, aber viele haben auch einfach kein Interesse daran, sich jede Woche aufs Neue mit den 99 Programmen der Super-Plus-Waschmaschine auseinanderzusetzen. Wird hier nicht oft am Menschen vorbei entwickelt? Ist die Diversität des Menschen die größte Herausforderung an die Designer?

SERIE

1

Smarte Interaktion



Foto: Lisa Ehrenstrasser

Lisa:

Ich finde, dass man diese Herausforderung gerne unterschätzt. Wir alle sind individuelle Menschen mit unterschiedlichen persönlichen Geschichten, Erlebnissen, Erfahrungen und Emotionen. Diese Diversität macht uns aus und auch vor den folgenden Punkten nicht halt: Was können wir? Die Beweglichkeit und Kraft unserer Gliedmaßen, deren Radius, die Hebekraft, Sehkraft, unser Hörvermögen u.v.m.

Neben den rein körperlichen Nutzungsanforderungen wie Körpergröße und Greifbereiche, motorische Fähigkeiten und Sinneskraft gibt es auch viele unterschiedliche kognitive Anforderungen. Diese sind zum Beispiel Verstehen, Mitteilungsvermögen, Orientierbarkeit, Mobilität (ein Zwitterbereich mit den rein körperlichen Anforderungen). Und als Drittes die emotionalen Anforderungen, die allem noch eines draufsetzen. Denn ob jemand will, gestresst ist, etwas

tun muss oder viel Zeit dafür hat, macht genau den Unterschied aus, der etwas zum Gelingen oder zum Scheitern bringen kann.

Jede Person ist individuell und kann, will und macht Unterschiedliches!

Peter:

Für wen sind also die smarten Lösungen und welche NutzerInnen können damit überhaupt umgehen?

Lisa:

Das ist eine der Kernfragen. Grundsätzlich gilt: Menschen sammeln Erfahrungen und Erlebnisse und speichern diese ab. Damit wird ein bestimmter Handlungsablauf, wie zum Beispiel Telefonieren, zu einer gewohnten und abrufbaren Interaktion und muss nicht jedes Mal neu gelernt werden.

Anders verhält es sich bei Handlungen, die man nicht regelmäßig macht, wie zum Beispiel eine Einstellungsän-

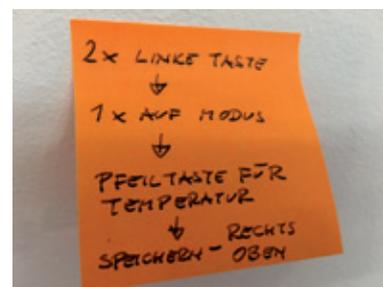
derung an der Kellersauna im eigenen Haus. Wenn man sich eine Sauna im Keller einbauen lässt, ist das Thema Interface im Alltag ganz schnell komplexer geworden.



Das ist ein lineares Interface für Saunaeinstellungen – der eingestellte Modus wird nicht angezeigt. Umstellungen, Änderungen sind nicht intuitiv erfassbar, sondern benötigen eine intensive Auseinandersetzung mit der Bedienungsanleitung

Wie kann ich die Temperatur ändern? Wie kann ich vom Modus Sauna zum Modus Dampfbad wechseln, ohne jedes Mal das Handbuch zu Rate ziehen zu müssen? Da man das nicht oft macht, gibt es keinen eingetübten Handlungsablauf – man ist also von der Qualität des Interfaces abhängig.

Für Interaktionen, die nicht oft verwendet werden, haben wir dann oft kuriose Dinge erfunden, um uns zu helfen:



Wenn der Handlungsablauf nicht logisch ist, greift der Mensch gerne zu bewährten Mitteln

Papierzettel für Notizen daneben hinzukleben; mit dem Smartphone neben einem anderen Interface stehen und online nachzulesen u.v.m.

www.idrdesign.net
www.benutzbar.at
www.teamspitaler.at



Foto: ChiaraMito

Mag. Lisa Ehrenstrasser

ist User-Experience- und Interaktion Designerin. Ihre Unternehmen iDr Design und benutzbar befassen sich mit universellen Nutzungsqualitäten und (be)greifbarer Gestaltung von Interaktion und Information in Umgebungen, Gebäuden, Produkten und Services

Mehr dazu und zu den Themen Faktor Mensch, Nutzerdiversität und universelles Design lesen Sie in der nächsten Ausgabe