

Interaktion mit neuen Technologien

„Smart ist nicht für alle smart“

Ein Talk zwischen Lisa Ehrenstrasser und Peter Spitaler

Smart, das neue Modewort? Was steht hinter dem Wort, verstehen wir wirklich alle dasselbe oder zahlt es sich aus, einmal kritisch draufzusehen? „Smart“ – schmerzhaft oder klug –, das ist hier die Frage. Im ersten Teil des Talks diskutierten unsere beiden Protagonisten darüber, auf welchen Erfahrungsschatz Menschen zurückgreifen sollten, um „smarte“ Angebote überhaupt nützen zu können. Lesen Sie hier die Fortsetzung des Gespräches aus der Ausgabe des TGA 6.

Lisa Ehrenstrasser ist Interaktionsdesignerin und User Experience Consultant, **Peter Spitaler** ist Bautechniker, Interior 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:

Für mich persönlich stellen sich diese Fragen immer häufiger: Brauchen wir den Einsatz von smarter Technologie

wirklich immer? 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?

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

Lisa:

Für Mensch-Maschine (HCI) Interaktionen sind die Zeiten ebenso nicht stehen geblieben. Ganz klar sind wir längst aus dem reinen Thema „Benutzbarkeit“ (Usability) in das Zeitalter des Nutzererlebnisses (User Experience) migriert.

Diese Entwicklung kann man deutlich machen, wenn man schlicht die Themenfelder und Inhalte der beiden Begriffe gegenüberstellt:

Untenstehende Grafik zeigt die Themen und Inhalte von Usability und der zeitgemäßen User Experience. Die Usability selbst ist mit der Zeit einfach zum Teil der User Experience geworden.



✳ Foto: Büro Team Spitaler/Gütti

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

Peter:

Wird der Faktor Mensch überhaupt in der Produktentwicklung berücksichtigt? Mir kommt es oft vor, dass die Technik das führende Element ist und sich der User der technischen Logik unterordnen muss.

Lisa:

Das sehe ich wie du. In der Entwicklung, Auswahl und dem Einbau der Geräte und Interfaces kommt es leider immer eher auf die verwendeten Technologien, die Performance und die Leistung an und nicht auf die Handhabung, die Interaktionsmöglichkeiten und das Design.

Wieso bedarf es immer noch einer Diskussion, den Faktor Mensch endlich einzubeziehen? Vor allem wenn es um „surrounding technologies“ geht – also Interfaces, die in den Geräten unseres täglichen Lebens eingebaut sind und mit denen man zur Bedienung der Geräte interagieren muss. Smart Environment bezieht sich leider viel zu sehr auf die technologischen Möglichkeiten und Spielereien und nicht auf die smarte Interaktion zwischen Mensch und Maschine.

Es braucht die Einbeziehung der diversen Nutzergruppen und die unterschiedlichsten Nutzungssituationen, um wirklich eine dem Alltag gemäße Verwendung zu gestalten.

Reine Benutzbarkeit (Usability) ist in diesem Feld wirklich altbacken und nicht mehr zeitgemäß. Sie wird den heutigen Anforderungen nicht mehr gerecht. Benutzbarkeit war gestern – heute geht es um das Erlebnis, die Nutzungsqualität (User Experience) und nicht nur um die Klickanzahl.

Peter:

Sind die Probleme und Herausforderungen in der Entwicklung überhaupt bekannt, wenn ja, warum fließen sie dann nicht in notwendigen Maßen in den Designprozess mit ein?

✳ Grafik: Ehrenstrasser, iDr-Design 2020



Die Grafik zeigt die Themen und Inhalte von Usability und der zeitgemäßen User Experience. Die Usability selbst ist mit der Zeit einfach Teil der gesamten User Experience geworden

SERIE

2

Smarte Interaktion

Lisa:

Die Probleme und Herausforderungen sind bestens bekannt: Anerkannte Standards fehlen, die Interoperabilität ist nicht gegeben, der Kostenfaktor ist hoch, deshalb werden fertige, günstige Module eingebaut. Weiters ist die Akzeptanz von Assistenzfunktionen gerade im europäischen Raum recht niedrig, und dicht daneben gleich das Überthema Datenschutz, das oft über allem hängt.

Design, Benutzbarkeit und Nutzungsqualität sind dabei leider die Problemfelder und stehen oft weit unten auf der Wichtigkeitsskala bei der Entwicklung.

Peter:

Derzeit habe ich das Gefühl, dass ich nicht mehr die Möglichkeit habe, selbst zu entscheiden, ob ich ein smartes Produkt haben möchte oder nicht. Sind wir doch ehrlich, ein bisschen smart kann auch ganz sexy sein. Wie viele User gibt es, die ein Smartphone haben und nur wenige Funktionen davon nutzen. Ich kenne viele. Für diese Nutzergruppe wäre aber ein altes Nokia, ja genau dieses mit der wahnsinnig tollen Akku-Laufzeit von 14 Tagen, auch ausreichend. Aber eben diese Gruppe erliegt dem Charme des Neuen. So gesehen hat die Industrie aus deren Sicht eigentlich nichts falsch gemacht. Sie hat Bedürfnisse erweckt und befriedigt diese mit ihrer Produktpalette. Es bleiben dabei aber immer wieder Menschen zurück, die es nicht mehr schaffen, das smarte Super-Plus-Produkt zu beherrschen. Erinnere dich an meine einleitenden Worte, woher der Begriff smart eigentlich kommt – aus dem Urgermanischen „smarta“ und das bedeutete eigentlich schmerzhaft. Ich habe manchmal das Gefühl, dass smarte Technologie auch oft zur schmerzhaften Technologie wird.

Was könnte man besser machen, damit das Wort nicht wieder in die ursprüngliche Bedeutung zurückkehrt?



Foto: Chiara Milo

Mag. Lisa Ehrenstrasser ist User-Experience- und Interaktionsdesignerin. 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

Lisa:

Ja genau, das müssen wir vermeiden bzw. dem entgegensteuern. Essenziell für eine zukünftige Gesellschaft ist es, Nutzerdiversität mit unterschiedlichen Designtechniken und nutzerzentrierte Methoden mit Entwicklung und Gestaltung fix zu verknüpfen. Nur dann erreichen wir eine Nutzungsqualität, die unsere Gesellschaft braucht, damit die ständigen Was mach ich da falsch?-Aussagen, die uns alle während Interaktionen mit technischen Geräten begleiten, enden. Die Verantwortlichkeit muss auf die Seite der Entwicklung und Gestaltung gelegt und nicht auf die Endnutzer abgewälzt werden.

Dafür braucht es Änderungen in Planungs- und Entwicklungsprozessen und eine starke Einbindung von Experten aus dem vielfältigen Feld der Nutzerzentrierten Gestaltung. Es sind nicht die Nutzer, die etwas falsch machen, sondern einfach ein falsches oder schlechtes Interaktionsdesign oder ein unzugängliches Design Framework.

Peter:

Ich glaube auch, dass eine stärkere interaktive und interdisziplinäre Herangehensweise notwendig ist, um die derzeit etwas verfahrenere Situation wieder zu korrigieren. Wir müssen uns wieder viel mehr an der wunderbaren Diversität des Menschen orientieren. Das stellt uns alle vor Herausforderun-



Es geht auch anders. Aufgeräumte Funktionen – wie im Gerät links – erleichtern unseren Alltag und nehmen uns Ängste, Fehler bei der Bedienung zu machen



Fotos: Peter Spitaler

Gegensprechstellen, die oft in falscher Höhe montiert sind, schlecht erkennbare Symbole haben und eine Logik nutzen, mit der viele Menschen nicht zurechtkommen, findet man immer häufiger

gen, die aber mit Engagement zu bewerkstelligen sind.

Universelles Design, wie bereits in den 50er Jahren des vergangenen Jahrhunderts in den USA entwickelt und eingesetzt, könnte da ein Lösungsansatz sein. Das Konzept gestattet es, mit seinen 7 Designprinzipien Denkprozesse zu starten, um universelle Lösungen hervorzubringen, die allen Menschen die Möglichkeit bieten, an einem smarteren Leben teilhaben zu können.

PS:

Es bleibt jedem überlassen, ob er lieber am Abend das hundertseitige Benutzerhandbuch seines High-End-Plus-Kaffeevollautomaten studieren möchte, damit er am nächsten Tag die Milchmenge bei seinem Cappuccino verändern kann. Vielleicht will man doch die Zeit nützen, sich mit lohnenderen Sachen zu beschäftigen. – Auch diese Freiheit kann Bestandteil einer guten, smarten und lebenswerten Lösung sein. Die Designvorgaben für die Zukunft müssen einfach heißen: ■

Simplify life!

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