

Ulrike Daldrup und Renate Michelis

Usability Engineering: Leistungsfähigkeit durch Dialog



„Oh nein, was macht der denn da!“ Wir befinden uns im Usability-Labor. Neben mir sitzt ein Software-Entwickler. Er schwitzt, zu Recht! Mal wieder findet die Testperson eine Funktion nicht. „Das ist doch ganz einfach, sieht er denn nicht, dass er jetzt dahin klicken muss?“

Eine typische Situation, die wir als Software-Ergonomien bewusst provozieren, um Software-Entwickler und Mediendesigner mit dem zu konfrontieren, was sie mit gutem Wissen und Gewissen geschaffen haben: ein Software-Produkt, das seine Benutzer effektiv und effizient bei ihrer Arbeit unterstützen soll, dies aber nicht tut. Denn der Benutzer macht nicht das, was vorgedacht wurde.

Alle am Gestaltungsprozess beteiligten, Software-Entwickler, Usability Professionals und Mediendesigner, nutzen aus ihrer Perspektive sicher die besten Methoden und Werkzeuge. Sie analysieren, definieren, entwerfen und gestalten. Sie diskutieren ihre Gestaltungsentscheidungen und produzieren damit häufig Probleme, die aus dialogischer Sicht überflüssig wären.

Kann man denn nicht schon im Usability-Engineering-Prozess ganz anders miteinander umgehen, um so software-ergonomische Qualitätsansprüche rechtzeitig – bevor es zum Usability-Test überhaupt kommt – einfließen zu lassen?

1. Dialog statt Diskussion

Das Wort Diskussion steht in sprachlicher Verwandtschaft mit Debatte lat.: battuer (schlagen) engl. to beat down (niederschlagen, zu gewinnen). Damit ist das Motiv in einer Diskussion, zu gewinnen

und nicht voneinander zu lernen. Was man dann häufig in einer Gruppe, in einem Projekt erlebt, ist nur selten gegenseitiges Zuhören, sondern die Dominanz von ein oder zwei Teilnehmern und sehr gegensätzliche Meinungen.

Die Wurzeln des Wortes Dialog liegen in dem griechischen „Dialogos“: Dia (durch) und logos (Bedeutung). Der Begriff meint mit und durch das Wort zwischen den Menschen, meint erschließen von Bedeutung um und durch die Worte von Menschen.

Beim Dialog geht es um ein bedeutungsvolles Gespräch zwischen Menschen. Es geht um die Fähigkeit, rechtzeitig zu sehen, wie unser Denken eine Entscheidung oder Handlung beeinflusst. „Es geht um einen fundamentalen Wandel unserer Denkweise, einen Wandel, der uns die Selbstorganisation ermöglicht und uns erlaubt, innovativ mit unserer Umwelt zu interagieren“ (Ellinor 1999, 274).

Autobiographie in fünf kurzen Kapiteln:

I.

Ich gehe die Straße hinunter.
Im Bürgersteig ist ein tiefes Loch.
Ich falle hinein.
Ich bin verloren.
Ich bin hilflos.
Mein Fehler war das nicht.
Es dauert eine Ewigkeit, bis ich einen Weg heraus finde.

II.

Ich gehe dieselbe Straße hinunter.
Im Bürgersteig ist ein tiefes Loch.
Ich tue so, als würde ich es nicht sehen.
Ich falle wieder hinein.
Ich kann nicht glauben, dass ich schon wieder reingefallen bin.
Aber es ist nicht meine Schuld.
Es dauert immer noch lange, bis ich wieder herausfinde.

III.

Ich gehe dieselbe Straße herunter.
Im Bürgersteig ist ein Loch.
Ich sehe es.
Ich falle trotzdem hinein.
Es ist eine Gewohnheit.
Meine Augen sind geöffnet.
Ich weiß, wo ich bin.
Es ist meine Schuld.
Ich finde sofort wieder heraus.

IV.

Ich gehe dieselbe Straße herunter.
Im Bürgersteig ist ein tiefes Loch.
Ich gehe darum herum.

V.

Ich nehme eine andere Straße.

Portia Nelson

„Beim Führen eines Dialogs geht es darum,

- die Fähigkeit zu entwickeln, das tiefe Loch im Bürgersteig zu sehen,
- in der Lage zu sein, es zu sehen, bevor man hineinfällt,
- einen Zusammenhang herzustellen zwischen dem Übernehmen der Verantwortung dafür, dass man hineingefallen ist, und der Geschwindigkeit, mit der man wieder herausfindet,
- sich zu entscheiden, um das Loch herumzugehen,
- fähig zu werden, sich einen alternativen Weg vorzustellen, und
- sich zu entscheiden, eine alternative Route zu wählen“ (Ellinor 1999, 275).

Der Prozess des Dialogs ist vergleichbar mit der Durchführung eines Spiels in einer Gruppe. Es gibt den Dialog-Prozessbegleiter und Rahmenregeln, woraus sich das Geschehen einer Dialogrunde entwickelt. Wie in einem Spiel ist das, was im Prozess geschieht, nicht planbar, nicht

vorhersagbar und nicht didaktisch aufbereitbar.

Die am Prozess Beteiligten schaffen durch den Dialog einen Raum. Es liegt ausschließlich an den Teilnehmenden, was und wieviel sie in den Raum geben und aus dem Raum nehmen. Es wird die Möglichkeit geschaffen, eine Situation zu reflektieren, ohne ausschließlich in seiner eigenen Gedankenwelt zu agieren. Das Du, das Gegenüber, die Gruppe ist per se miteinbezogen und die eigenen Annahmen werden im Kontext der Gruppe offenbar.

2. Was bietet der Dialog?

Dialog

- lässt die Macht der gemeinsam denkenden Gruppe nutzbar werden,
- macht alte Themen auf neue Weise wahrnehmbar,
- ist ein Potenzial, was über das Individuum hinausgeht.

Wir können so zu neuen Arbeitsweisen kommen: zu einer Zusammenarbeit mit gegenseitigem Respekt; zu einem Dialog statt zu einer Diskussion.

Als Dialog-Prozessbegleiterinnen helfen wir bei der Schaffung eines gemeinsamen Vertrauensraumes. Alle Beteiligten kommen sich durch den Dialog näher und lernen gemeinsam zu fragen und zu denken. Mit Hilfe einfacher Regeln werden Denkprozess in Gang gesetzt und neue Lösungswege tun sich auf. Übliche Projektionen und Reaktionen können offengelegt und überprüft werden.

Warum nicht schon hier ansetzen, wenn es in einem Entwicklungsprozess darum geht, sich tatsächlich zuzuhören, keine Monologe zu halten und wirklich miteinander zu denken?

3. Was wünschen wir uns vom Usability Professional? ...

... einen fundamentalen Wandel der eigenen Denk- und Redeweise. Diese kann man im Dialog erlernen.

Dazu müssen Dialog-Fähigkeiten entwickelt werden. Das setzt einen Willen zur Zusammenarbeit voraus. Dialog-Fähigkeiten sind das Ergebnis von Engagement und Übung. Der Dialog wird zu einer professionellen Haltung. Das Ergebnis sind effektivere und befriedigendere zwischen-menschliche Beziehungen und damit auch ein höheres Maß an Kreativität und Produktivität in einem Projekt.

Denn: Professionalität ist mehr als bloßes Wissen.

Literatur

- Hartkemeyer, M. et al: *Miteinander Denken. Das Geheimnis des Dialogs*. Stuttgart: Klett-Cotta, 1999.
- Bohm, D.: *Der Dialog. Das offene Gespräch am Ende der Diskussion*. Stuttgart: Klett-Cotta, 2000.
- Ellinor, L., et al: *Der Dialog in Unternehmen. Inspiration, Kreativität, Verantwortung*. Stuttgart: Klett-Cotta, 2000.



1

1 Dr. Ulrike Daldrup, hat interdisziplinär in der Pädagogik und Informatik über das Thema *Gebrauchstaugliche Software-Gestaltung* promoviert. Sie ist Lehrbeauftragte an der Universität Oldenburg und Leiterin der Lernwerkstatt für multimediales Lehren und hat sich mit den Themenschwerpunkten Software-Ergonomie, eLearning und Soft-Skills auseinandergesetzt. Seit 1997 ist sie in der Beratung und Betreuung von Firmen mit software-ergonomischen Fragestellungen in Software-Entwicklungsprojekten tätig. 2002 hat sie die Ausbildung zur Dialog-Prozessbegleiterin nach einem Schulungskonzept des Massachusetts Institut of Technology (MIT) abgeschlossen und arbeitet jetzt als selbstständige Trainerin und Beraterin als Software-Ergonomin und Dialog-Prozessbegleiterin. Software-Ergonomie, Dialog-Prozessbegleitung, Nelkenstr. 22, 26121 Oldenburg
E-Mail: ulrike.daldrup@dialog-nordwest.de
www.dialog-nordwest.de

2 Renate Michelis, Lehrerin und Bewegungstherapeutin, nach einer Ausbildung zur Dialogprozessbegleiterin (Schulungskonzept M. I. T.) ist sie heute als Facilitator tätig. Theater-Management, Dialog-Prozessbegleitung, Riehe Höfe 8b, 32469 Quetzen
E-Mail: lissette.m@gmx.net