

Karsten Wendland und Matthias Finck

Professionelles Bleibenlassen

Usability Professionals werden im Rahmen ihres professionellen Handelns immer wieder mit der Herausforderung konfrontiert, die Ausgestaltung von Softwarelösungen gegen die Entscheidung, Dinge bleiben zu lassen, abzuwägen. Um diese Beurteilung vornehmen zu können, braucht es eine über das Fachliche hinaus gehende Sachkompetenz der Akteure, die es dem Einzelnen ermöglicht, Entwicklungsforderungen im Grundsatz zurückzuweisen und auf Gegebenes Einfluss zu nehmen. Ziel muss es sein, einen Handlungsrahmen zu schaffen, in dem jeder seine eigenen fachlichen Kriterien einbringt und gleichzeitig mit den fachlichen Kriterien der Anderen vertraut ist, sodass alle Beteiligten in die Lage versetzt werden, zum Bleibenlassen aufzurufen.

1. Einleitung

„Wie zahlreich sind doch die Dinge, derer ich nicht bedarf“, konnte Sokrates bereits vor 2400 Jahren angesichts der Vielfalt ihm vorgestellter Überangebote feststellen. Auch heute rufen Autoritäten wie Benedikt XVI., der Dalai Lama, Altbundeskanzler Schmidt und in jüngster Zeit auch der Komponist Dieter Bohlen zu Selbstbeherrschung und Mäßigung auf. Ihnen allen ist gemeinsam, dass sie in ihrer Berufsausübung keine Usability Professionals sind. Im Gegensatz zu diesen greifen sie auf die konkreten Gegenstände ihrer Auseinandersetzung aus einem übergeordneten, reflektierten Wertesystem heraus zu und versetzen sich somit in die Lage, belastbare Aussagen zur Sinnhaftigkeit des Tuns oder Lassens treffen zu können und zur Diskussion zu stellen.

Für die Usability Community hat die Frage nach Sinn und Werten des eigenen professionellen Handelns vor allem des-

halb eine Bedeutung, weil Usability Professionals in ihrer Schlüsselposition an der Nahtstelle zwischen Nutzung und Entwicklung die Welt vor Dingen bewahren können, die sie nicht braucht. Um allerdings auch im Zurückweisen professionell zu sein, braucht es einen Fokus, der den konkreten Gegenstand nicht nur aus der Sicht des fachlichen Experten sieht und die Bearbeitung der gerade dann sichtbaren Ausschnitte zulässt, sondern eine ungefilterte, aber sachkompetente Draufsicht auf den Gegenstand in den Spielarten seines Anwendungskontexts. Aus dieser kann schließlich die Empfehlung entspringen, einen zu bearbeiten, den Gegenstand nicht zu bearbeiten, sondern ihn stattdessen insgesamt ersatzlos zu stornieren, wenn es ihn nach nachvollziehbaren Kriterien besser gar nicht geben sollte.

2. Einflussnahme auf vermeintliche Vorgaben

Usability Professionals werden meist im Zusammenhang von Softwareentwicklungsprojekten eingebunden – Projekte, von denen ein im wahrsten Sinne konstruktives Ergebnis erwartet wird. Die Forderung, Dinge bleiben zu lassen, mag zunächst etwas widersinnig erscheinen, verdienen Usability Professionals ihr Geld schließlich damit, Dinge zu er- oder bearbeiten und nicht damit, dies bleiben zu lassen; sich selbst die Butter vom Brot zu nehmen ist allgemein wenig reizvoll. Allerdings geht es in dieser Diskussion nicht um ein dogmatisches Garnichtsmehr, sondern um die Frage, wie die Dinge besser werden können, in dem man die Wünsche und Vorgaben des Auftraggebers nicht als wie ein Naturgesetz unveränderbar Gegebenes (φύσις, physis) ansieht, sondern als etwas Gemachtes (τέχνη, téchne), auf das prinzipiell verändernd Einfluss genommen werden kann. Bei aller Präzision von Auftragsbeschreibungen und Lastenheften kann unter-

stellt werden, dass in vielen Fällen der Auftrag hinter den konkreten Usability-Vorgaben „Gib mir nicht, was ich mir wünsche, sondern was ich brauche“ heißt, wie es Antoine de Saint-Exupéry treffend formuliert hat.

3. Wer kümmert sich um die Sinnhaftigkeit?

Denkt man den Gedanken des Zurückweisens und Bleibenlassens in den Strukturen der Usability-Community weiter, zeigt sich diese sofort in ihrer disziplinären Ausdifferenzierung in die Berufsgruppen Informatik, Grafikdesign, Psychologie und, in Spuren, die Gruppe der „Lebenswissenschaften“.

In dieser Struktur der Community ist eine Rollenzuschreibung, wer denn für das Zurückweisen und das Bleibenlassen zuständig sei, nicht so einfach vorzunehmen. Informatik und Grafikdesign verfolgen per se konstruierende Ansätze, und die Psychologie trägt Instrumentarien zur Vermessung und Bewertung des Vorhandenen bei. Keine dieser Disziplinen hat es bislang im Fokus, Vorgaben über den eigenen fachlichen Arbeitszusammenhang hinaus auf ihre Sinnhaftigkeit zu prüfen und zu intervenieren, solange die eigene Arbeit nach fachlichen Qualitätsstandards durchgeführt werden kann. Vertretern der Lebenswissenschaften kann je nach fachlicher Sozialisation durchaus ein kritischer Geist und diskursive Eloquenz zugeschrieben werden, doch ist diese Gruppe in der Usability-Community unterrepräsentiert; nicht zuletzt, weil sie die Gegenstände in der Regel nicht mitgestaltet. Was fehlt, ist jedoch mehr als der Fugenkitt zwischen den Disziplinen. Benötigt wird eine über das Fachliche hinaus gehende Sachkompetenz der Akteure, die es dem Einzelnen – unabhängig von seiner Herkunftsdisziplin – ermöglicht, Dinge im beschriebenen Sinn im Grundsatz zurückzuweisen und auf Gegebenes Einfluss zu nehmen.

4. Auseinandersetzung mit den fachlichen Kriterien der Anderen

Diese Art der Sachkompetenz braucht mehr als ein Halbwissen über das Tun der jeweils Anderen; wenngleich dieses im beruflichen Alltag durchaus eingefordert wird und mit der Gefahr einhergeht, sich als (un)professionelle Mittelmäßigkeit zu verfestigen. Sachkompetenz im beschriebenen Sinne zeichnet sich darin aus, zu wissen, worauf es den benachbarten Disziplinen jeweils ankommt; was deren fachliche Kriterien sind, anhand derer sie die Dinge beurteilen. Das bedeutet nicht, dass der Programmierer eine Grafikschule absolvieren oder der Grafiker zwingend programmieren lernen müsste, um diese Sachkompetenz zu erwerben. Vielmehr ist es die gemeinsame, disziplinübergreifende Auseinandersetzung an den Schnittstellen zueinander und zum Auftraggeber, an denen die fachlichen Kriterien der Anderen deutlich und diskutierbar werden. Zu verstehen, worauf es den Anderen ankommt, darauf kommt es an.

Vielleicht ist es nützlich, sich von der Arbeitsteilung in der Baubranche Anregungen zu holen. Waren es früher die Baumeister in Personalunion, die ein Gebäude wie den Kölner Dom entworfen und produziert haben, ist mit steigender fachlicher Ausdifferenzierung heute eine Arbeitsteilung zwischen den Berufsbildern der Architekten und der Bauingenieure etabliert. Beide stehen im Kundenkontakt, beide sind aufeinander verwiesen, keiner kann den anderen fachlich ersetzen – ein Szenario, in dem wechselseitig zu verschiedensten Zeitpunkten Rückläufer produziert werden können. So gibt der Bauingenieur dem Architekten durchaus die Pläne zurück, wenn er fachliche Bedenken hat. Der Architekt

wiederum kontrolliert die bautechnische Umsetzung und produziert ebenfalls Rückläufer bei Defiziten aus seinem Kriteriensystem. Beide Gruppen sind gefordert, fantasievollen Bauherren bestimmte Ideen wieder auszureden, selbst wenn sie sich in die Tat umsetzen ließen, obwohl man dies besser bleiben lassen sollte.

5. Produktive Rückkopplung und erweitertes Rollenverständnis

Für die Akteure in der Usability Community könnte sich ein solches Zusammenspiel, in dem jeder seine eigenen fachlichen Kriterien einbringt und gleichzeitig mit den fachlichen Kriterien der Anderen vertraut ist, unmittelbar auf die Qualität der eigenen Beiträge rückkopplern, damit die eigene Professionalität fortentwickeln und schließlich auf ein erweitertes Rollenverständnis des eigenen beruflichen Handelns auswirken. Das trennscharfe Entweder-Oder zwischen Spezialisten und Generalisten, in dem sich jede Gruppe zur anderen in behutsame Distanz setzt und sich gleichzeitig deren Kompetenzen wünscht, wäre in einem solchen Modell aufgelöst. Zum „Bleibenlassen“ aufrufen könnte jeder, der sich die entsprechende Sachkompetenz zum Gegenstand erworben hat.

6. Diskussion

Als diskussionswürdig innerhalb der Usability Community erachten wir die Frage, ob Veränderungen und Dynamiken, die mit der Auseinandersetzung der Kriterien der anderen einhergehen können, überhaupt attraktiv sind – oder ob es sich in der Behaglichkeit von ausdifferenzierten Spezialdisziplinen, in denen man auch ohne Fremdirritation von außen in sei-

nem Feld professionell agieren kann, nicht ebenfalls gut aushalten lässt und diese damit ein nicht minder erhaltenswertes Modell sind.



1



2

Prof. Dr. phil. Karsten Wendland, Diplom-Informatiker, studierte Informatik, Software-Ergonomie und Berufspädagogik an der Technischen Universität Darmstadt und promovierte zu einem interdisziplinären Thema der IT-Gestaltung in den Humanwissenschaften. Nach Forschungs- und Lehrprojekten am Zentrum für Interdisziplinäre Technikforschung (ZIT) der TU Darmstadt und mehrjähriger selbständiger Tätigkeit als Entwickler und Berater ist er seit 2008 Professor für Medieninformatik an der Hochschule Aalen. Ebenfalls im Jahr 2008 gründete Karsten Wendland das Institut für Sozialinformatik [ifs] Bielefeld. Aktuelle Arbeitsschwerpunkte sind die Gestaltung komplexer Web-Infrastrukturen, prozessorientiertes Informationsmanagement, IT-induzierte Organisationsveränderung und Kooperationsgewinne in globalen Intranets.
E-Mail: wendland@ifs-bielefeld.de
www.ifs-bielefeld.de

Dr. Matthias Finck, Diplom-Informatiker, studierte Informatik mit Schwerpunkten Software-Ergonomie und Softwaregestaltung in Organisationen an der Universität Hamburg. Er promovierte zum Thema Usability-Engineering in Open-Source-Entwicklungen und koordiniert seit mehreren Jahren den Entwicklungsprozess der Open-Source-Software CommSy. Nach verschiedenen Forschungsprojekten zum Thema Gestaltung webbasierter Systeme ist er seit 2007 geschäftsführender Gesellschafter der effective webwork GmbH, wo er sich mit umfassenden Beratungsansätzen im Bereich webbasierter Kooperation befasst. Weitere aktuelle Arbeitsschwerpunkte sind Web-Usability, Technologieaneignungsprozesse und Wechselwirkungen zwischen IT- und Organisationsentwicklung.
E-Mail: finck@effective-webwork.de
www.effective-webwork.de