

Joachim Machate und Michael Burmester (Hg.): User Interface Tuning – Benutzungsschnittstellen menschlich gestalten

Das Wort Tuning mag bei manchem Assoziationen an Heckspoiler und Doppelauspuffrohre wecken, also an die Art oberflächlicher Stylingmaßnahmen, die nach software-ergonomischem Verständnis nicht gerade das Kernproblem der Softwaregestaltung treffen. Dass Tuning aber auch für wohlüberlegte Optimierung und echte Leistungssteigerung steht, wird in dem von Joachim Machate und Michael Burmester herausgegeben Band sehr schnell deutlich. Dies ist ein Buch, das sehr stark aus praktischen Erfahrungen heraus getragen wird, in der Tat sind viele Beiträge Berichte aus konkreten Usability-Projekten. Die Projekte stammen überwiegend aus dem Firmenkontext der Herausgeber, was trotz einiger Passagen im Marketing-Tonfall den Inhalt in keiner Weise schmälert. Gerade das Spektrum und die Konkretheit der vorgestellten Projekte machen dieses Buch lesenswert.

Das Buch gliedert sich in vier Hauptteile, die sich ab dem zweiten Teil an einer Aufteilung der Hauptnutzergruppen orientieren. Der erste Teil gibt eine Übersicht über die unterschiedlichen Aspekte und existierende Methoden des Usability Engineering. Er referiert im wesentlichen bekannte Methoden, die auch an anderen Stellen nachzulesen sind, der mit der Materie vertraute Leser wird also aus diesem Teil kaum neue Erkenntnisse ziehen. Allerdings bietet der Abschnitt eine gut strukturierte und aufbereitete Zusammenstellung, die dem Einsteiger einen wertvollen Überblick und Einstieg in die Thematik vermittelt. Es werden Themen wie nutzerorientierte Entwicklungsprozesse, Nutzen von Styleguides oder Evaluationsverfahren behandelt. Trotz gelegentlicher Unschärfen, so wenn z. B. Claims Analysis als am einfachsten durchzuführendes Evaluationsverfahren benannt oder das GOMS-Modell als auf einer Theorie des Erlernens basierend beschrieben wird, eignet sich

dieser Teil sehr, dem Leser Ziele und Vorgehen der nutzerorientierten Entwicklung in kompakter Form zu vermitteln.

Herauszuheben in diesem Teil ist der anregende Artikel von Marc Hassenzahl über attraktive Software, der argumentiert, dass Software-Produkte, die rein auf die Aufgabenerledigung, also auf ergonomische Aspekte (vom Autor pragmatische Qualität genannt) hin ausgerichtet sind, die Bedürfnisse der Nutzer nur zum Teil treffen. Über diese aufgabenorientierte Sicht hinaus seien Gestaltungsmerkmale entscheidend, die den Nutzer anregen bzw. stimulieren, Identität vermitteln oder einfach Freude bei der Nutzung vermitteln. Diese Qualität wird im Gegensatz zur pragmatischen als hedonistisch bezeichnet. Dieses Begriffspaar durchzieht auch einige der anderen Artikel des Buchs und ist quasi als „Firmenphilosophie“ auch in einigen vorgestellten Projekten thematisiert. Zum Begriff des Hedonismus, der laut meinem Lexikon die Lust zum obersten Lebensprinzip erhebt, ließe sich im Bezug auf die Softwaregestaltung eine weitreichende Debatte eröffnen. So wäre zu fragen, ob nicht auch besonders effiziente und elegante Möglichkeiten der Aufgabenerfüllung im Sinne des von Norman et al. schon vor Jahren vorgebrachten Prinzips des ‚direct engagement‘ emotional befriedigend auf die Nutzer wirken. Dieser Aspekt erscheint mir verantwortlich für die Faszination vieler Computerspiele zu sein, insbesondere da ich erst kürzlich wieder die lusttötende Wirkung eines ergonomisch schlecht gestalteten Spiels erlebt habe. Obwohl mir also die Abgrenzung der von den Autoren als pragmatisch oder hedonistisch wirkend genannten Gestaltungsmerkmale manchmal als zu strikt erscheint, liefert der Artikel doch eine Basis für ein erweitertes Verständnis der Gestaltungsproblematik bei Software. So gibt es zahlreiche zum Nachdenken

anregende Hinweise, wie z. B. „gute“ und „schlechte“ Komplexität nicht zu verwechseln oder Erwartungskonformität nicht mit grauer Uniformität gleichzusetzen.

Der zweite Teil des Buches („Business und Industrie“) stellt Usability-Projekte aus unterschiedlichen Bereichen mit professionellem Anwendungshintergrund vor. Angesichts der Fülle an Publikationen der letzten Zeit, die sich des Themas Web-Usability annehmen, ist es wohl tuend festzustellen, dass User Interface-Fragen auch in so unspektakulären Technologien wie Schweißgeräten oder in der Hörgeräteakustik eine erfolgentscheidende Rolle spielen. Gerade an Systemen wie der Schweißgerätesteuerung werden das Prinzip der aufgabenorientierten Gestaltung und der Weg zum User Interface gut illustriert. Dabei werden auch eingeschlagene Irrwege nicht verschwiegen und die Gründe für das Scheitern eines bestimmten Prototyps diskutiert. Neben einigen Beiträgen zur Steuerungssoftware diverser Geräte werden im Weiteren übergreifende Organisations- und Prozessfragen angesprochen, so in dem Beitrag über das Usability Service Model des Rückversicherers Swiss Re. Gerade die Erörterung prozessbezogener Fragen bleibt in manchen theoretischen Publikationen im Usability-Feld aufgrund erkennbar fehlender Praxis farblos und spekulativ, während man der vorliegenden Ausarbeitung den konkreten Erfahrungshintergrund anmerkt.

Der dritte Teil steht unter der Überschrift „Business to Consumer“ und schildert zunächst in zwei Beiträgen die Gestaltung von Internet-Diensten. Der erste Beitrag schildert anschaulich die kontinuierliche Weiterentwicklung der expedia.de Website, die auf Basis von Nutzertests iterativ optimiert wird. Hier wird das enge Zusammenwirken von Usability und Geschäftsaspekten sehr

gut verdeutlicht. Der Beitrag von Peissner et al. in diesem Teil ist auf sprachbasierte Dienste im Telefoniebereich ausgerichtet. Hier werden umfangreiche Erfahrungen aus Usability-Aktivitäten zur Optimierung von Voice User Interfaces insbesondere für telefonbasierte Dienste berichtet. Aufgrund der wachsenden Qualität der Spracherkennungstechnologien ist dies ein immer wichtiger werdender Bereich, zu dem es aber bislang kaum Usability-Untersuchungen gab. Dieses Kapitel leistet daher einen wichtigen Beitrag für ein noch unterrepräsentiertes Anwendungsfeld.

Der vierte und abschließende Teil beschäftigt sich mit reinen Konsumenten-anwendungen. Der erste Beitrag beschäftigt sich mit spezifischen Anforderun-

gen an interaktives Fernsehen und zeigt auf, dass, obwohl in diesem Bereich noch kein wirklicher Durchbruch erreicht wurde, bereits viele interaktive Features eingesetzt werden. Es werden spezielle Methoden bzw. Aspekte beschrieben, die für die Gestaltung interaktiver Fernsehprogramme von Bedeutung sind. Die abschließenden Beiträge beschäftigen sich mit barrierefreien Anwendungen für Ältere und Behinderte sowie mit der Frage der zunehmenden Vernetzung des Alltags.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass dieses Buch für den praktisch arbeitenden Usability-Experten eine gut aufbereitete Darstellung des State-of-the-Art im Usability Engineering und eine wertvolle Fundgrube mit konkreten Pro-

jekterfahrungen darstellt. Besonders nützlich fand ich die zahlreichen – oft im Detail liegenden – praktisch wichtigen Befunde aus Usability Tests, die auf diesem Wege dem Leser zugänglich gemacht werden. Mein Fazit: sollte von jedem Usability-Praktiker gelesen werden, und auch dem forschungsorientierten Leser wird genügend Stoff für weiterführende Fragen geliefert.

Jürgen Ziegler, Universität Duisburg-Essen, ziegler@informatik.uni-duisburg.de

„User Interface Tuning – Benutzungsschnittstellen menschlich gestalten“. Joachim Machate und Michael Burmester (Hg.). Frankfurt: Software & Support Verlag, 2003.