

Das Usability Professionals' Forum

Gibt es einen Unterschied zwischen einer Praxis und einer Wissenschaft der Gestaltung interaktiver Produkte? In der Praxis müssen konkrete Produkte meist unter Zeitdruck gestaltet werden. Dabei zählt das Ergebnis mehr als der Weg. Praktiker bedienen sich einer ganzen Reihe von Methoden, einige davon sind wissenschaftlich begründet, andere nicht. Wichtig ist dabei nur das Ergebnis. Die Methodenwahl ist immer verbunden mit den Erfahrungen des Praktikers, denn enge Terminpläne lassen nur selten Raum für Experimente. Wissenschaftler haben diese Freiheit. Sie können meist unter deutlich weniger Druck Methoden und Konzepte wissenschaftlich fundieren. Natürlich zählen auch hier Ergebnisse und Erfahrungen. Allerdings spielt die Art und Weise, wie die Ergebnisse gewonnen werden, eine entscheidende Rolle (sie müssen nämlich wissenschaftlichen Standards genügen) und die eigenen Erfahrungen werden eher unter dem Stichwort „Subjektivität“ abgewertet. Während der Praktiker stolz auf das gestaltete Produkt ist und sich über positive Rückmeldung der Verkaufsabteilung freut, fragt der Wissenschaftler skeptisch nach den angewendeten Methoden und objektiveren Kriterien des Erfolgs, als auf nur vereinzelte Rückmeldungen diverser *sales representatives*. Während unter Wissenschaftlern neue Erkenntnisse zum guten Ton gehören, ist es Praktikern sicher egal, wie viele Praktiker vor ihnen mit einer Methode Erfolg hatten. Die Hauptsache ist: Sie bringt Erfolg. Sicher ließe sich die Liste der Unterschiede zwischen Praxis und Wissenschaft weiter fortsetzen.

„Nichts ist praktischer als eine gute Theorie“, hat Kurt Lewin mal gesagt und damit gemeint, dass gute Praxis ein theoretisches Fundament braucht. Aber auch umgekehrt profitiert die Wissenschaft von der Praxis: Indem Letztere Erstere oft erst auf relevante Problemfelder aufmerksam machen. Die Überzeugung, dass die Wissenschaft Praxis

braucht und die Praxis die Wissenschaft, ist meine Motivation für das neue „Usability Professionals' Forum“, das – so hoffe ich – zu einem festen Bestandteil der **i-com** werden wird.

Trotz gemeinsamer Interessen, brauchen Praktiker ganz eigene Beitragsformen. Sie in die Qualitätsanforderungen und die Veröffentlichungspraxis der Wissenschaft zu zwingen, wäre falsch. Auf der Basis dieser Überlegung sind drei Beitragsformen für das Forum entstanden, „Erfahrung“, „Wissen“ und „Meinung“, die ich kurz erläutern möchte.

- **Erfahrung:** Was Praktiker zu Hauf haben sind persönliche Erfahrungen, Einblicke und Anekdoten. Systematik und Lernen – kurz: Qualität – entsteht hier aber erst durch Reflektion. Erst wenn der Praktiker einmal innehält, über seine Herangehensweisen, Erfolge und Misserfolge nachdenkt, erst dann kann er von seinen Erfahrungen profitieren. Der Erfahrungsbeitrag dokumentiert eine solche Pause. Es geht dabei weder darum, ob eine Vorgehensweise richtig oder falsch, noch ob sie innovativ oder herkömmlich ist. Es geht um die kritische Auseinandersetzung des Praktikers mit seinem Tun. Von dem Ergebnis können sowohl Praktiker als auch Wissenschaftler profitieren. Für Praktiker steht der Vergleich mit anderen Praktikern im Vordergrund, während Wissenschaftler Einblicke in reale Situationen und Probleme bekommen, die den einen oder anderen sicher auf neue Gedanken bringen.
- **Wissen:** Praktiker haben selten Zeit, sich grundlegend mit bestimmten Methoden oder Themen zu beschäftigen. Sie befinden sich in einem permanenten Anpassungsprozess. Wissensbeiträge sollen dabei Orientierung geben. Kurze prägnante Einführungen in eine Methode (wie zum Beispiel Card Sorting im vorliegenden Forum), eine Domäne (z.B. Interaktives Fernsehen, Web, Medizintechnik,

Automatisierung) oder Trends und Entwicklungen (z.B. Zertifizierung, Emotionen) sollen Lust auf das Thema machen und genügend weiterführende Links bieten, um tiefer in die Materie einzusteigen.

- **Meinung:** Menschen haben Meinungen. Und auch bei der Gestaltung interaktiver Produkte werden eine Reihe von Themen kontrovers diskutiert. Meinungsbeiträge sollen hier – vielleicht polemisch, gerne auch bissig, aber immer mit einem leichten Augenzwinkern – zur Diskussion anregen.

Ich hoffe mit dem Forum eine Unterstützung zur Weiterentwicklung des Feldes leisten zu können. Besonders möchte ich den Autoren danken, die mit ihren Arbeiten das Forum erst möglich gemacht haben. Andere sollen folgen. Vielleicht haben ja auch Sie Lust bekommen beizutragen? Wenn ja, zögern Sie nicht sich mit mir in Verbindung zu setzen. Ach ja und noch etwas – auch eine andere, in vielen Zeitschriften übliche Beitragsart, möchte ich in das Forum aufnehmen: den guten alten Leserbrief. Scheuen Sie sich nicht, Ihren Gedanken Ausdruck zu verleihen. Schreiben Sie mir!

Ihr Marc Hassenzahl



Marc Hassenzahl, Technische Universität Darmstadt. Institut für Psychologie, Sozialpsychologie und Entscheidungsforschung, Steubenplatz 12, 64293 Darmstadt, Tel.: +49 (0) 61 51 - 16-52 14, Fax: +49 (0) 61 51 - 16-46 14
E-Mail: hassenzahl@psychologie.tu-darmstadt.de,
www.marc-hassenzahl.de