

Leben

Jakob Steuerer

Wer will schon die Einfachheit



Donald A. Norman gilt als Top-Wissenschaftler der amerikanischen Kognitionsforschung. Ein profunder Theoretiker und akademischer Lehrer, der sich jedoch wegen seines Leitthemas „Emotion und technologisches Design“ immer wieder an der industriellen Front praktisch nützlich machte. Unter anderem als Vice-President der Advanced Technology Group von Apple und danach als Research Fellow von Hewlett-Packard. Don Normans Design-Credo:

Der einzige Zweck von technischen Geräten sollte darin bestehen, das Leben für die Benutzer einfacher zu gestalten. Erstes Kriterium muss immer der reale Benutzer mit seinen „echten“ Bedürfnissen sein: Welche Aufgabe soll das Gerät denn eigentlich lösen helfen? Und: Wie kann dieser Job am besten erfüllt werden? Kurz: Die Aufgabe selber soll dominieren – und nicht das Werkzeug, mit dem man sie bewältigen will. Und, so Norman: Gutes Design *muss* das ganz reale Verhalten der Menschen berücksichtigen. Auch wenn dieses manchmal recht irrational motiviert zu sein scheint: „Ich persönlich mag zwar Dinge, die einfach zu benutzen sind. Die Wahrheit ist jedoch: Einfachheit verkauft sich nicht. Wenn sie ernsthaft erwägen, sich etwas definitiv anzuschaffen, entscheiden sich die Leute in Wahrheit allemal für das Produkt mit der leistungsfähigsten Anmutung. Und sie beurteilen die Leistung offenbar nach der Komplexität der Bedienungsmöglichkeiten.“ Der Kognitionsforscher Norman betrachtet aber auch die unsere Allmachtsfantasien mit entspannter Ironie: „Eine interessante Aufgabe: Lass die Geräte extrem leistungsfähig aussehen – und gestalte ihre Benutzung zugleich möglichst einfach! So gesehen: Design ist in der Tat eine echte, eine wunderbare Herausforderung.“

Alexandra Riegler

Vom pünktlichen Hühnchen



Als die Frau nebenan nervös wippte, stand der „Crescent“ gerade im Wald in Virginia und wartete auf einen Frachtzug. Wenn Züge nicht 30, sondern dreimal zwei Stunden in weiter Flur stehen, werden Reisende beim Ausstieg gern von Fernsehteams befragt. Diese schwören daraufhin in den Abendnachrichten, ab sofort nur noch mit dem Flugzeug reisen zu wollen. Die USA sind groß, Zugfahrten dauern daher ihre Zeit. Weil die Geschwindigkeit bescheiden und die Gleise alt sind, dauern sie aller-

dings noch länger als notwendig. Um etwa von New Orleans nach New York zu reisen, sollte man 40 Stunden reservieren. Rechnet man schließlich vier Stunden hinzu, kommt man gleichzeitig mit dem Zug an. Zu meiner ersten Fahrt kam ich zwei Stunden zu früh. Bis Washington, so der Schalterbeamte, ließen sich die 90 Minuten Rückstand aufholen. Vier Stunden nach Plan in Washington angekommen, musste ich über eine gemütliche Rauchpause in Lynchburg nachdenken, die man sich trotz bereits dreistündiger Verspätung nicht hatte nehmen lassen. Doch Zugfahrten sind billig, das Handgepäck muss nicht in durchsichtigen Gefrierbeuteln verstaut sein, und man sieht das Land durch großzügige Panoramawaggons. Angestellte helfen Reisenden, ganz alte Schule, in den Zug, in dem es Steckdosen gibt, die, ganz neue Schule, Notebooks 20 Stunden und mehr versorgen. Und die Speisewagen nehmen Platzreservierungen an, um zumindest die knusprigen Hühnchen zeitgerecht zu servieren. An Erstellung und Zustellung meiner Brathuhnrechnung waren schließlich drei Angestellte beteiligt: der Nachrichtenübermittler, der Datenbereitsteller sowie der Mathematiker/Kassier. Dauer: 30 Minuten. Was könnte die großen Schwierigkeiten der US-Eisenbahn im Kleinen schon besser illustrieren?



Da brennen die Tasten! Anwender entwickeln zunehmend Aggressionen gegenüber Computern und demonstrieren diese auch. Andererseits schadet Schimpfen den Rechnern sicher nicht. Foto: Photos.com

Einfach draufdreschen ... oder nur hintreten

Die Gewalt gegen Computer, Monitor, Tastatur und Maus nimmt zu.

Michael Liebming

„Evolutionsbremse! Scheißkiste! Microsoft!“ Der Arbeitskollege tobt. Nur noch eine halbe Stunde bis zum Präsentationstermin, und just jetzt lässt ihn sein Kollege Rechner beim Drucken im Stich. Nichts geht mehr. Außer ausschalten. Oder brüllen. Das Ganze erinnert an ein im Internet kursierendes Kurzfilmchen über einen Mann, der es ebenfalls nicht schafft, seine Dokumente auszudrucken. Nach mehreren Versuchen (inklusive Tritt gegen das Kopiergerät) reißt er kurzerhand den Monitor vom Tisch, um den Bildschirm – mittlerweile dunkel – einige Meter von seinem Arbeitsplatz entfernt gleich direkt zu kopieren.

Schreiende Kollegen sind bei „Rechnerproblemen“ kein Einzelfall. Rund zwei Drittel der Probanden einer Online-Studie haben ihren PC schon einmal

beschimpft. Erst dann fliegt die Maus oder wird der Monitor vom Tisch gestoßen. Danach folgen Tritte oder Schläge gegen das Gehäuse. Gut ein Drittel zählt zu den Tretern. Tendenz steigend. Die Gründe hierfür finden sich seltener in der ungenügenden Bedienbarkeit, vielmehr zählen – Softwareproduzenten aufgepasst – suboptimale Anwenderfreundlichkeit oder schlichtweg schlechte Software als Motivation zum ungebührlichen Verhalten.

Technikstress und PC-Frust

Komischerweise wächst das Aggressionspotenzial mit steigender (PC-)Erfahrung. Das hängt direkt mit der innigen sozialen Beziehung zusammen. Computer werden anthropomorphisiert. Deshalb reden wir mit ihnen, zumal wir bei ihnen menschenähnliches, intelligentes Verhalten vermuten. Insofern wird das unendliche Kapitel

Aggression und Technik erst geschrieben. Das Betätigungsfeld scheint unendlich: Fahrkartenautomaten, Scannerkassen, Autos.

Abgesehen von den betriebswirtschaftlichen Schäden, die die PC-Aggression auslöst – einen Monitor kann man ja nachkaufen, wenn er plötzlich völlig unvermutet vom Tisch runterfällt –, summieren sich die Ausfallszeiten internationalen Studien zufolge auf eineinhalb Wochenstunden pro Bildschirmarbeitsplatz. Computerfrustration beeinflusst die Arbeitsmotivation und letztlich auch die Lebenszufriedenheit der Mitarbeiter. Im schlimmsten Fall löst sie Depressionen aus. Angeblich wird in den Niederlanden „Technologieärgern“ bereits als eigenständige Berufskrankheit anerkannt. Schei ... benkleister. Ja, leck mich doch am Ärmel. Der Redakteur muss nun warten. Jetzt ist mir doch glatt der Laptop abgestü-

Consultant's Corner

Challenges Facing IT Companies

In 2000, IT companies complained about the challenges faced when specialists wanted to work extra time to meet client requests. Capacity and ridiculous overtime restrictions prevented them from being able to meet their own as well as customer needs. By 2006, our CIO study pointed out how companies relied on the strategic expertise of the CIO, outsourced their IT commodities and expected the CIO to provide mission critical developments. Most focussed on process changes, a moving target. Often overlooked, affecting the creativity and execution of innovations is the understanding of the company strategy and the acceptance of the dramatic changes required. Meeting the chal-



lenge of an innovative strategy may necessitate forcing people one functional area to „live“ in another functional area. Professor Erich von Hippel's study (MIT, Comsult07) claims that innovation arises out of collaborative solutions developed with „sophisticated“ clients. In another example, a CEO of an IT process software firm recently revealed he will include a fisherman in brainstorming discussions of his corporate strategy, believing this will allow for different vision. Both examples illustrate changes when commodities are no longer a distraction. It's a journey with a long gestation period and a bit of mystery as to the outcome!

Lydia J. Goutas, Lehner Executive Partners