

User Experience – Qualitätsbenchmark und Ideenlieferant

written by Julia Weinzettl - www.taskfarm.com

Univ.-Prof. Dr. Manfred Tscheligi,
Head of Center for Technology Experience AIT

Reading Time: 5 minutes

Eine außerordentliche User Experience macht ein Produkt oder einen Prozess für den Benutzer einfacher, spannend und unterhaltsam. Dieser Faktor ist in vielen Fällen der Auslöser zur Kaufentscheidung. Oft entstehen Innovationen aber auch aus einer unbefriedigenden User Experience und geben den Anstoß Bestellprozesse schneller zu machen oder eine Einkaufserfahrung im Shop angenehmer. Der Einbezug von User Experience Aspekten am Anfang der Innovationskette verankert den Menschen statt technischer Machbarkeit im Fokus des Prozesses und ist Ideenlieferant genauso wie Qualitätsbenchmark.

Im Sinne des [Taskfarm Konzepts](#) wurde Prof. Tscheligi von Stefan Böck, Geschäftsführer [Alpha Awards](#), auf das Interview eingeladen.

User Experience Experten werden immer öfter schon am Anfang der Kreation hinzugezogen.

Manfred Tscheligi: Am Beginn der Innovationskette entsteht eine Idee für ein Produkt. Entweder entsteht etwas Neues oder man macht Bestehendes innovativer. Die Frage ist, aus welcher Sichtweise kommt die Idee. Der Einbezug der User Experience hilft, ein Produkt oder einen Prozess für den Benutzer einfacher und auch spannend und unterhaltsam zu machen. Dieser

Faktor ist in vielen Fällen der Auslöser der Kaufentscheidung. Oft entstehen Innovationen aber auch aus einer unbefriedigenden User Experience. Man versucht den Benutzern in einer bestimmten Situation zu helfen, indem man beispielsweise Bestellprozesse schneller macht oder eine Einkaufserfahrung im Shop angenehmer. Im Zentrum steht immer der Mensch. Manchmal kommt dann die Erkenntnis, dass etwas zwar technisch gut ist, es aber keiner braucht. Das passiert in großen und kleinen Unternehmen genauso wie in Startups.

Wenn man am Anfang nicht sagen kann, welche zukünftige Experience man mit dieser Idee liefern kann, dann sollte man sich ernsthaft die Frage stellen, ob man mit der Entwicklung überhaupt starten sollte. User Experience ist hier Ideenlieferant genauso wie Qualitätsbenchmark.

Weiters spielt der Design-Prozess für die Umsetzung und die Bewertung am Ende eine Rolle. Ein wichtiger Punkt in der Bewertung ist die Akzeptanz. Nur wenn ich das Produkt akzeptiere, dann werde ich dafür bezahlen. In diesen Prozessen ist es sinnvoll wissenschaftliches Know-how zu verwenden und sich nicht nur auf die Intuition zu verlassen. Mit einer Akzeptanz Bewertung z.B. ist klar nachvollziehbar und nachweisbar, ob ein Produkt A versus B eine höhere Akzeptanz hat. Mit dieser Auswertung weiß man mit einer gewissen statistischen Wahrscheinlichkeit, welches Produkt die höhere Wahrscheinlichkeit hat, gekauft zu werden. Die valide Aussage ersetzt in diesem Fall das Bauchgefühl. Ich bin kein Gegner der Intuition, Design beispielsweise hat viel mit Bauchgefühl zu tun. Aber man kann Aussagen wesentlich fundierter treffen, wenn sie auf empirischer Basis evaluiert oder verifiziert sind.

Welche weiteren wissenschaftlichen Methoden verwenden Sie?

Manfred Tscheligi: Im Entstehungsprozess von Innovation empfehle ich eine Methode, die bei uns gemeinhin unbekannt ist, nämlich den ethnografischen Ansatz, er kommt aus der

Völkerkunde. Das bedeutet, sich direkt vor Ort die Problemstellung, als Teil der Kultur, anzusehen. Ethnografie in der Technologieentwicklung heißt, Teil eines Anwendungs-Kontextes zu sein.

Beispiel: Ich entwerfe ein neues Assistenzsystem für eine Fabrik. Ich könnte beobachten und befragen oder durch wirkliches Mitarbeiten Teil davon sein. Das ist der große Trick, eine Ethnografie für die Innovationsforschung. Einerseits Forscher, aber auch MitarbeiterIn zu sein. Mit der Belegschaft auf Mittagspause und zum Kaffeetrinken zu gehen. Auf diese Art bekommt man ein ganz anderes Wissen über die tatsächliche Verwendung und auch über die Problemstellung und aggregiert von anderen Informationsquellen. Das Finden von Lücken und von Bedürfnissen ist ein wichtiger Punkt am Anfang eines Innovationsprozesses um so früh wie möglich Show Stopper zu identifizieren.

In welchen Bereichen sehen Sie die größten Sprünge in der Usability im Zusammenhang mit der Digitalisierung?

Manfred Tscheligi: Ein großes Thema ist die Automatisierung. Automatisierung hat diesen Mythos, dass alles automatisch passiert und der Mensch nichts damit zu tun hat, sondern er lässt sich 'berieseln'. Aber es gibt immer eine Interaktion mit dem Menschen. Oft scheitert die Akzeptanz autonomer Systeme dann, wenn das System irgendwie mit dem Menschen konfrontiert wird.

Können Sie hier ein Beispiel geben?

Manfred Tscheligi: Zum Beispiel Staubsaugerroboter, die im Haushalt herumfahren und solange funktionieren, solange keine Veränderung der Situation eintritt. Dann gibt es eine Krise bei der der Menschen mit dem seinem eigenen Tun und dem Nicht-Verhalten des Roboters umgehen muss. Da gibt es die anschauliche Geschichte, bei dem ein Weihnachtsbaum auf dem Tisch im Wohnzimmer stand, von diesem hing eine Decke bis zum Boden. Für den Roboter war das eine

Wand, er war unter dem Tisch gefangen und somit verschwunden. Man konnte ihn nicht rufen, das war nicht vorgesehen, denn normalerweise saugt er, bis er keine Batterie mehr hat, dann fährt er zu seiner Ladestation.

Probleme mit Benutzbarkeit entstehen immer in Ausnahmesituationen.

Was passiert aber mit Ausnahmesituationen bei autonomen Fahrzeugen? Was ist, wenn sich das autonome Fahrzeug mitten auf der Kreuzung abschaltet? Was macht man dann? oder wenn, wie bereits geschehen, tatsächlich jemand angefahren wird.

Das heißt, überall wo eine Interaktion benötigt wird, gibt es sicherlich noch einiges an Handlungsbedarf und Optimierungspotential.

Ebenfalls ein großes Thema ist das Vertrauen. Man kann zum Beispiel den Bestellprozess beim Onlineshopping so gestalten, dass der Mensch nie wieder etwas kauft, indem man in die Rückmeldung hineinschreibt: 'Ich weiß nicht, wann das geliefert wird.'

Das ist die Garantie, dass der Benutzer dort nie wieder etwas bestellen wird.

Daher ist das Vertrauen auf die Technik des Systems ein wichtiger Punkt.

Ein weiteres Thema, das auf uns zukommen wird, ist der Umgang mit künstlicher Intelligenz. Was bedeutet das für die Interaktion mit Menschen? Momentan haben wir noch keine autonomen Autos, keine Roboter und wenig künstliche Intelligenz. Wir wissen noch gar nicht woran wir scheitern könnten.

Mit welchen Entwicklungen werden wir uns in 10 Jahren beschäftigen?

Manfred Tscheligi: Die Automatisierungsalgorithmen, mit denen man zu tun haben wird, werden technisch ausgereifter und autonomer werden. Die Erkennungstechnologie wird fortgeschritten sein und daher auch neue Anwendungen bringen. Dadurch werden neue Interfaces entstehen. Bei der

Gedankensteuerung zum Beispiel wird es erste Ansätze geben damit umzugehen. Man wird Intelligenz an sich besser verstehen, da gibt es noch großes Potenzial.

Multi Modalität wird in Zukunft noch eine viel größere Rolle spielen, denn es werden in zehn Jahren viel mehr interaktive Materialien existieren. Diese Materialien werden auf den Menschen reagieren und unter Umständen chemische Prozesse auslösen, um sich dann in ein anderes Material umzuwandeln. Zum Beispiel, berührt man etwas über einen kleinen Zeitraum und dann verändert sich die Oberfläche.

Diese Art von Synergie, von Material und Umwelt mit der menschlichen Interaktion wird verstärkt vorkommen und sich in Form von reaktiven Umgebungen manifestieren. Häuser, Wände und Wohnungen werden die passive Rolle verlassen und reaktiv auf die multimodalen Bedürfnisse des Menschen ausgerichtet sein.

Die Interfaces werden taktiler werden. Die Verschmelzung von Technologie wird sich häufen, genauso wie die Verschmelzung von Mensch und Maschine. Vermutlich wird es auch in Zukunft vermehrt Cyborgs geben, wenn es einen Mehrwert bietet sich Sensoren einpflanzen zu lassen.

Welche Jobs werden wir in Zukunft brauchen, die heute noch keinen Namen haben?

Manfred Tscheligi: Ich glaube, dass man interdisziplinäre Leute benötigt, die Wissen aus unterschiedlichen Bereichen zusammenfügen. Wir leben in einer zunehmend komplexen Welt, in der man das Know-How in ganz unterschiedlichen Ecken findet. Seit es das Internet gibt, ist die Informationsflut unüberschaubar geworden. Es gibt eine Unmenge an Publikationen und interessanten Inhalten. Personen, Konvergenz Akteure, die den Überblick in den einzelnen Themen haben und es auch schaffen Inhalte zu verbinden, werden gefragt sein. In den Nahtstellen von verschiedenen Wissensgebieten liegt enorm viel Innovationskraft.

[center-for-technology-experience](http://center-for-technology-experience.com)

About:

Manfred Tscheligi ist Professor für Human-Computer Interaction & Usability an der Universität Salzburg und Head of Center for Technology Experience am AIT Austrian Institute of Technology. An der Universität Salzburg leitet er das Center for Human-Computer Interaction. Er ist seit Jahren in den Bereichen Interaktiver Systeme, Human-Computer Interaction, Usability Engineering, User Interface Design, Human Factors und User Experience Research tätig und gilt als Pionier dieses Gebiets in Österreich innerhalb der Ausbildung, als Forschungsgebiet sowie in der industriellen Anwendung. Dabei ist er für die erfolgreiche Durchführung zahlreicher Forschungs- und Industriekooperationen wie auch für die erfolgreiche Etablierung nationaler und internationaler Initiativen verantwortlich. Er verfügt über zahlreiche Publikationen in unterschiedlichen Teilbereichen von Human-Computer Interaction, User Experience und dem Design Interaktiver Systeme.