

Joy of use – Determinanten der Freude bei der Software-Nutzung

Michael Hatscher

Fachgebiet Arbeits- und Organisationspsychologie, Universität Osnabrück

Hintergrund

Das Thema „*joy of use*“ hat in den letzten Jahren einige Beachtung gewonnen: Glass (1997) sieht Freude und Spaß beim Benutzen als eine der wichtigsten Eigenschaften kommender technischer Artefakte an; Norman (1993) fragt: „Why is it more fun to read about the new technologies than to use them?“, und Cooper (1999) bezeichnet als „desirability“ einer Software deren Eigenschaft, bei den Menschen Gefühle von Glück und Zufriedenheit auszulösen. Auch in der Industrie wird auf positive Erfahrungen im Umgang mit der Software – zumindest im Marketing – gern hingewiesen: So findet sich sowohl bei Microsoft (für Windows Me) als auch bei Apple (für MacOS X) und Be (für BeOS) der Hinweis darauf, dass das Arbeiten mit den jeweiligen Betriebssystemen mehr Spaß machen werde bzw. angenehmer sei, und SAPs EnjoySAP-Projekt reagiert ebenfalls auf die gestiegenen Erwartungen der Kundschaft in Bezug darauf, dass eine Software nicht nur effiziente Aufgabenerledigung ermöglichen solle.

Bei den gerade dargestellten Projekten und Aussagen fehlt eine schlüssige Definition von *joy of use* – so bleibt offen, ob es sich um ein reales Phänomen oder um ein Marketinginstrument handelt. Ebensowenig werden konkrete Aussagen über Einflussgrößen auf die freudvolle Nutzungserfahrung getroffen.

Anliegen der Arbeit

Es sollte eine Definition zum Begriff „*joy of use*“ geleistet werden. Außerdem ging es darum, Einflussgrößen festzustellen, die zum Empfinden von Freude bei der Softwarenutzung beitragen. Eine ausführlichen Literaturrecherche ließ erste Vermutungen zum Charakter von *joy of use* zu sowie die Größen Software-Ergonomie und (Industrie-)Design als wichtig erscheinen.

Vorgehen

Auf der Grundlage der Rechercheergebnisse wurde ein Interviewleitfaden mit 18 halboffenen Fragen entwickelt, mit dem Informationen zum Charakter und zu den Implikationen von *joy of use* erhoben wurden. In Interviews (Dauer: zwischen 30 und 92 Minuten) wurden neun Experten aus den Feldern Software-Ergonomie, Informatik, Industrie-Design und Grafik-Design zu ihren Überlegungen zum Thema befragt. Die Interviews wurden qualitativ ausgewertet.

Ergebnisse

Joy of use stellt sich – in Analogie zu *ease of use* – als dynamisches Phänomen dar, auf das Eigenschaften der Software, des Nutzers und des Kontextes einen Einfluss ausüben. Bei der Frage, wann Nutzer *joy of use* empfinden, spielen Expertise, persönlichkeitspsychologische und motivationale Merkmale (wie Neugier oder Umgang mit Komplexität) sowie das Geschlecht eine Rolle. Auf Seiten der Software wird sind Funktionalität bzw. unauffälliges Funktionieren, den Nutzer ästhetisch ansprechende Gestaltung sowie kleine, aber überwindbare Hindernisse (bzw. Verletzungen der Erwartungskonformität) von Bedeutung. Dem Kontext kommt ein vermittelnd-

der Einfluss auf *joy of use* zu: In einer (durch Stress etc.) aversiven Umgebung werden Nutzer trotz Freude-förderlicher Passung der eigenen Merkmale und der Eigenschaften der Software keine Empfindung von *joy of use* erleben können, während dies in einer weniger stresshaften Umgebung möglich sein wird.

Joy of use wird von den interviewten Experten als ein Thema angesehen, das jetzt schon wichtig ist oder aber wichtig sein wird; es wird erwartet, dass sich durch *joy of use* Veränderungen ergeben in Bezug auf die Qualität der Arbeit (mehr Spaß im Alltag, höhere Effizienz der Arbeit der Nutzer, höhere Motivation und Arbeitszufriedenheit) und die Wahrnehmung der Software (Vertrauen / partnerschaftliches Verhältnis zur Software, gern und mehr mit der Software arbeiten, höhere Akzeptanz).

Um dafür zu sorgen, dass Nutzer beim Gebrauch eines Softwareprodukts *joy of use* empfinden, sind in der Entwicklung einige Punkte zu berücksichtigen: Nutzerzentrierte Entwicklung lag allen Experten am Herzen, und die Berücksichtigung von Design bzw. das Anstreben eines „stimmigen“ Verhältnisses von Inhalt und Form (bzw. Ergonomie und Design) wurde von den meisten Interviewten empfohlen. Außerdem solle man gelungene Lösungen in anderen Gebieten (z.B. Spielen) oder Produkten untersuchen, technisch gut und interdisziplinär bzw. im Team entwickeln und für Freude im Entwicklungsteam sorgen.

Zur Frage, ob *joy of use* durch Usability im Sinne der ISO 9241-11 bereits abgedeckt wird, lässt sich aufgrund der Divergenz der Expertenaussagen aus den Interviews selbst keine Aussage treffen; da software-ergonomische Eigenschaften der Software aber einen Beitrag leisten zu *joy of use*, kann geschlossen werden, dass sich *joy of use* außerhalb der Usability befindet. Das bestehende Usability-Konzept könnte um diese Facette erweitert werden.

Die als Hauptziel der Arbeit zu leistende Definition von *joy of use* lautet wie folgt:

Joy of use eines Software-Produkts ist das freudvoll-genussreiche Erleben der Qualität der Interaktion und der Möglichkeiten, die sich für einen bestimmten Nutzer in einem bestimmten Kontext als Folge des überwiegend unauffälligen, hervorragenden Funktionierens und aufgrund der den Nutzer ästhetisch ansprechenden Gestaltung durch motivierten und den Zielen und Interessen des Nutzers entsprechenden Gebrauch der Software manifestiert.

Cooper, A. (1999): *The Inmates are running the Asylum: Why High-Tech Products drive us crazy and how to restore the Sanity*. Indiana, IN: SAMS.

Glass, B. (1997): Swept away in a sea of evolution: New challenges and opportunities for usability professionals. In: Liskowsky, R.; Velichkovsky, B. M. & Wünschmann, W. (Hrsg.): *Software-Ergonomie '97. Usability Engineering: Integration von Mensch-Maschine-Interaktion und Software-Entwicklung*. Stuttgart: B.G. Teubner, S. 17-16.

Hatscher, M. (2000): *Joy of use – Determinanten der Freude bei der Softwarenutzung*. Unveröffentlichte Diplomarbeit am Fachbereich Psychologie und Gesundheitswissenschaften, Universität Osnabrück. http://www.incthings.de/download/Diplom_HiRes.pdf.zip (ca. 11MB).

Norman, D. A. (1993): *Things that Make Us Smart. Defending Human Attributes in the Age of the Machine*. Reading, MA: Perseus.

Adressen der Autoren

Michael Hatscher
 Universität Osnabrück
 Teilfachgebiet Arbeits- und Organisationspsychologie
 Herminenstr. 9
 49080 Osnabrück
michael.hatscher@incthings.de