

# Interaktionsdesign – Gestaltung im Kontext

Von Gerhard M. Buurman\*

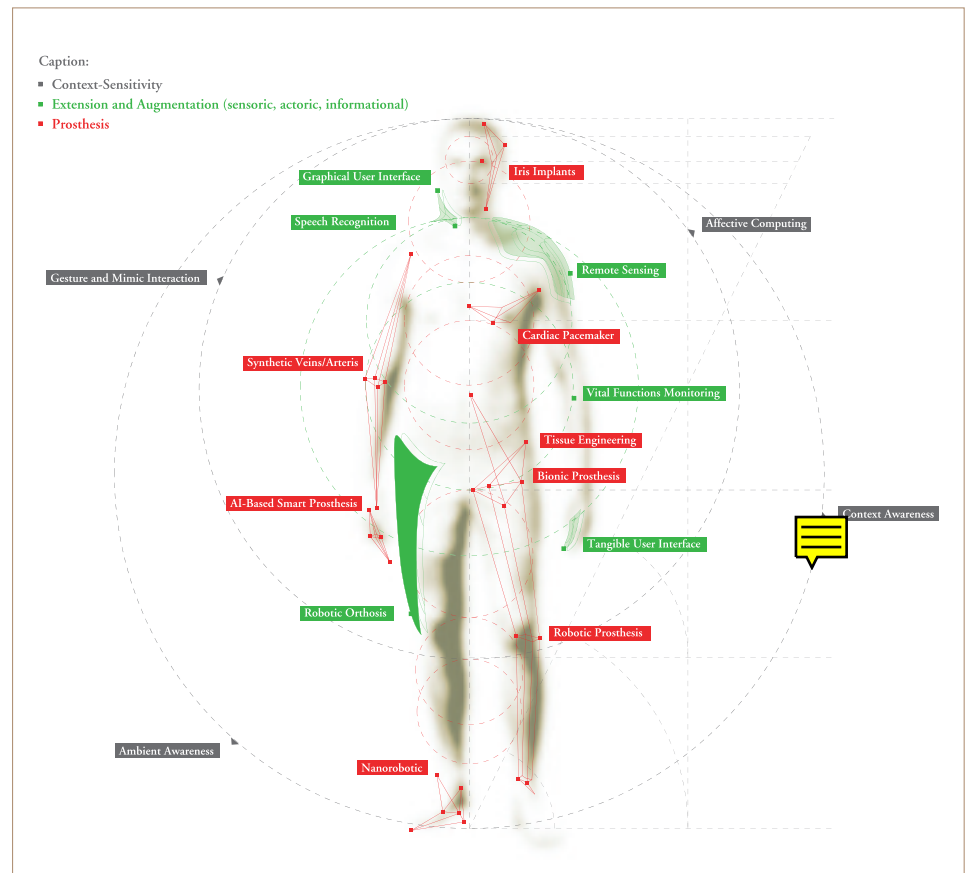
**Interaktionsdesign beschreibt ein neues Paradigma im Bereich der kundenzentrierten Gestaltung: Es setzt einen Fokus auf den gesamten Prozess, den ein Kunde mit einem Produkt wahrnimmt – das Zusammenspiel von Mensch, Raum und technischem System.**

Unter einem Prozess versteht man eine definierte Aufeinanderfolge von Zuständen eines Systems, in Abhängigkeit von seinen Vorbedingungen und äusseren Einflüssen. Diese Definition verweist unmittelbar auf eine neue Praxis im Design: Zunehmend stehen Prozesse im Mittelpunkt des gestalterischen Interesses. Nicht mehr das Dingliche, das Artefakt, das Grafische oder Kommunikative stehen im Brennpunkt: Mit zunehmendem Interesse setzen sich Gestalter und Designer auch mit der Qualität von Prozessen auseinander.

Bekannt ist die Art und Weise der Zusammenarbeit mit Designbüros. Klare Aufgaben für verschiedenen Disziplinen: Produktdesigner, Softwareentwickler und Kommunikations- oder Servicedesigner arbeiten an getrennten Aufgaben, mit ganz unterschiedlichen Kompetenzen und Ausbildungswegen. Die Gesamtqualität aller Leistungen wird heute durch das Management, unter Einbezug von Corporate-Design-Strategien und anderer Regelsysteme festgelegt und überwacht. Wird im Entwicklungsstadium der Fokus zu sehr auf die Teilsysteme und Komponenten gelegt, verlieren Management, Ingenieure und Designer häufig das notwendige Gespür für das Zusammenspiel von Mensch, Raum und technischem System. Doch gerade dieses Zusammenspiel der Komponenten bestimmt jedoch die Gesamtqualität eines Prozesses, so wie der Kunde ihn wahrnimmt. Hier setzt der Paradigmenwechsel an.

## Human Centered Design

Die Erweiterung der formalen Ästhetik, die heute eine ganz wesentliche Bedeutung für Hersteller wie Konsumenten trägt, gelingt durch die Prozessästhetik. Darunter verste-



*Total Interaction. Wenn die Technik dem Menschen auf den Leib rückt: Beziehungslandschaft zum Thema Mensch-Maschine.*

hen wir die Qualität, die durch den Kunden im Verlaufe der Nutzung eines Dienstes empfunden wird. Das heisst beispielsweise, das nicht mehr nur das Auto an sich gestaltet wird, sondern der ganze Prozess der Mobilität. Im Falle des Mobiltelefons rückt die Kommunikation in den Fokus des Designers. Dabei zeigt sich, dass das eigentliche Produkte oder der Services auf die Gesamtqualität des Dienstes nur einen geringeren Einfluss hat: Wenn man jeden Morgen im Stau steht, kann das Auto nicht mehr das Einlösen, was es eigentlich verspricht. Die vom Kunden wahrgenommene Qualität entsteht im Miteinander ganz unterschiedlicher Faktoren, im Erlebnis der Dienste und ihrer vielfältigen und miteinander verbundenen Aktivitäten.

Bei diesem Vorgehen, dem so genannten Human Centered Design, handelt es sich nicht um den klassischen Weg der Modellierung von Geschäftsprozessen mit dem Kunden. Hier wird die Modellierung von Interaktionsprozessen des Kunden mit dem Wissen um seine psychologischen, ästhetischen, kognitiven, habituellen und sozialen Aspekte erweitert und ergänzt. Dies führt zu einem verbesserten Gesamtverständnis zwischen dem Unternehmen, seinen Mitarbeitern und dem Kunden. Dies leisten abstrakte Geschäftsprozesse kaum, da sie eher eine diskrete unternehmerische Wirklichkeit herausbilden, als ein dynamisches Reaktionssystem zwischen dem Unternehmen, seinen Märkten und dem Kunden.



*Mensch, Bild, Netzwerk: Von der räumlichen Inszenierung bis hin zu den Installationen entwickelte Plasmadesign im Auftrag der ETH Zürich eine Prozesslandschaft zum Stand der Forschung.*

**Inszenierungen lösen Planungen ab**  
Eigentlich gleicht die Gestaltung eines Prozesses der Inszenierung eines Theaterstückes. Im Theater werden Geschichten erzählt, im Interaktionsdesign werden Dienstleistungen und Services als Prozesse organisiert und dargestellt. Als Ergebnis erhält man in jedem Fall ein verknüpftes System von Aktivitäten, bei dem Objekte, Aufgaben und Rollen in einen logischen, ästhetischen und für den Benutzer schlüssigen Zusammenhang gestellt

werden. Die gestalterische Herausforderung liegt hier in der Definition qualitativer Wechselbeziehungen. Prozessqualitäten lassen sich bei diesem Vorgehen optimal aus Kundensicht simulieren und beurteilen.

Bei diesem Vorgehen, wird zunächst der Masterprozess verbildlicht. So erhält das Management, die Entwicklungsabteilungen, das Marketing und der Verkauf ein einheitliches Bild von der unternehmerischen Leistung sowie allen Komponenten, wie sie sich aus der

Sicht des Kunden darstellen. In diesem technischen Bild sind alle Beteiligten erfasst und integrieren ihre Sicht auf den Gesamtkomplex. Für das Unternehmen entstehen hier Erkenntnisse darüber, wie der Kunde die Produkte und Services zukünftig erleben wird. Dieses Erlebnis wird zu einem zentralen neuen Qualitätsaspekt im Design und in der gesamten unternehmerischen Planung. Erst im Anschluss an diese Prozessanalyse werden dann die Einzelqualitäten definiert und ent-

## INDUSTRIEDESIGN



*Fashion meets Electronics: Im Auftrag der Infineon AG und in Kooperation mit O'Neill entstand eine Snowboardjacke mit vollintegrierter, waschbarer Technologie und Mensch-Maschine-Interface.*

wickelt. Dies sind im wesentlichen Architektur, Produkt und Produktsysteme, Software und Interfaces. Am Ende der Entwicklung entstehen ganzheitliche Vorstellungen einer gewünschten Qualität und präzise Vorstellungen aller Komponenten und ihres Zusammenspiels. Am Beispiel der Mobilität bedeutet dies, dass sich der Interaktion über die eigentliche Fahrt hinaus erstreckt – beispielsweise indem Informations- und Wartungsangebote offeriert, Fahrtenabrechnungen erstellt oder Verkaufsdienste angeboten werden. Solche Prozesse darzustellen und zu einem positiven Erlebnis für den Kunden zu gestalten, ist die Herausforderung des Interaktionsdesigns.

### Vor- und Nachteile

Dieses Vorgehen erlaubt eine Fokussierung der planerischen Arbeit auf die wertschöpfenden Bereiche, die vom Kunden honoriert werden. Das Design der Interaktionsprozesse erlaubt eine dynamische Darstellung der Abläufe und führt alle Planungsprozesse in einem visuellen Dialogsystem zusammen. Auch Systemumwelten können so besser und schneller erfasst werden und ermöglichen optimierte Reaktion auf Veränderungen ausserhalb des eigenen Handlungsbereiches. Dies kann soweit gehen, dass bei der Beurtei-

lung von Qualitäten auch die Produkte oder Dienste anderer Unternehmen mitzudenken sind. Schliesslich eröffnet die funktionsübergreifende Darstellung der Prozesse über viele Unternehmensbereiche hinweg neue Sichtweisen. Dadurch lassen sich auch Innovationspotenziale im Unternehmen besser erkennen und heben. Nachteilig wirkt sich sicher zunächst aus, dass von den Unternehmen ein fundamentales Umdenken erwartet wird, da bei diesem Vorgehen häufig klar abgrenzbare Funktionsbereiche überschritten werden und fortan gemeinsam gedacht und geplant werden muss. Auch ist die Entwicklung und Identifikation so genannte Master-

prozesse zunächst ein schwieriger und kostspieliger Weg für das Unternehmen. Diese anfänglichen Nachteile werden aber durch die Vorteile dieser neuen Methode sicher aufgefangen. ■

### Literatur

Buurman, G.M.: Total interaction. Theory and practice of a new paradigm for the design disciplines. 2005, Basel: Birkhäuser.

\* Gerhard M. Buurman ist gemeinsam mit Christian Weber Inhaber von Plasmadesign und Professor für Interaktionsdesign an der Hochschule für Gestaltung Zürich

### Studium für Interactiondesign

An der Hochschule für Gestaltung und Kunst Zürich (HGKZ) entstand im Jahr 2001 ein neues Studienfach für die Ausbildung zum Interaction Designer und Game Designer. Das Studium gliedert sich in einen 3-jährigen Bachelor und einen 2-jährigen Masterabschluss. Das Curriculum beinhaltet gestalterische Fächer sowie technische und gesellschaftswissenschaftliche Angebote. Damit sollen die Studierenden auf die besonderen Herausforderungen dieser Thematik vorbereitet werden. Im Bereich der Masterausbildung werden ab 2008 spezifische Vertiefungen angeboten: So können sich Spezialisten für Aufgaben im Bereich Kundeninteraktionssysteme ebenso ausbilden lassen wie Gamedesigner oder Interface-Spezialisten. Informationen: <http://iad.hgkz.ch>