

Joy of use – Definition und Determinanten

Michael Hatscher, Universität Osnabrück

Fachgebiet Arbeits- und Organisationspsychologie

Die Essenz in 30 Sekunden:

- **Qualität zahlt sich aus** – die Nutzer werden es danken
- **nur mit nutzerzentrierter Entwicklung** ist hochwertige, angenehm zu nutzende Software realisierbar
- **einwandfreies Funktionieren und ästhetische Gestaltung** sind zentral für die Freude bei der Softwarenutzung

1. Was ist joy of use?

Das Thema „joy of use“ hat in den letzten Jahren einige Beachtung gewonnen. Offen blieben aber die folgenden Punkte:

- schlüssige **Definition** von joy of use – handelt es sich um ein reales Phänomen oder um ein Marketinginstrument?
- **Einflussgrößen?**

2. Anliegen dieser Arbeit

- **Definition** zum Begriff „joy of use“
- **Einflussgrößen** feststellen

Eine ausführliche Literaturrecherche ließ erste Vermutungen zum Charakter von joy of use zu sowie die Größen Software-Ergonomie und (Industrie-) Design als wichtig erscheinen.

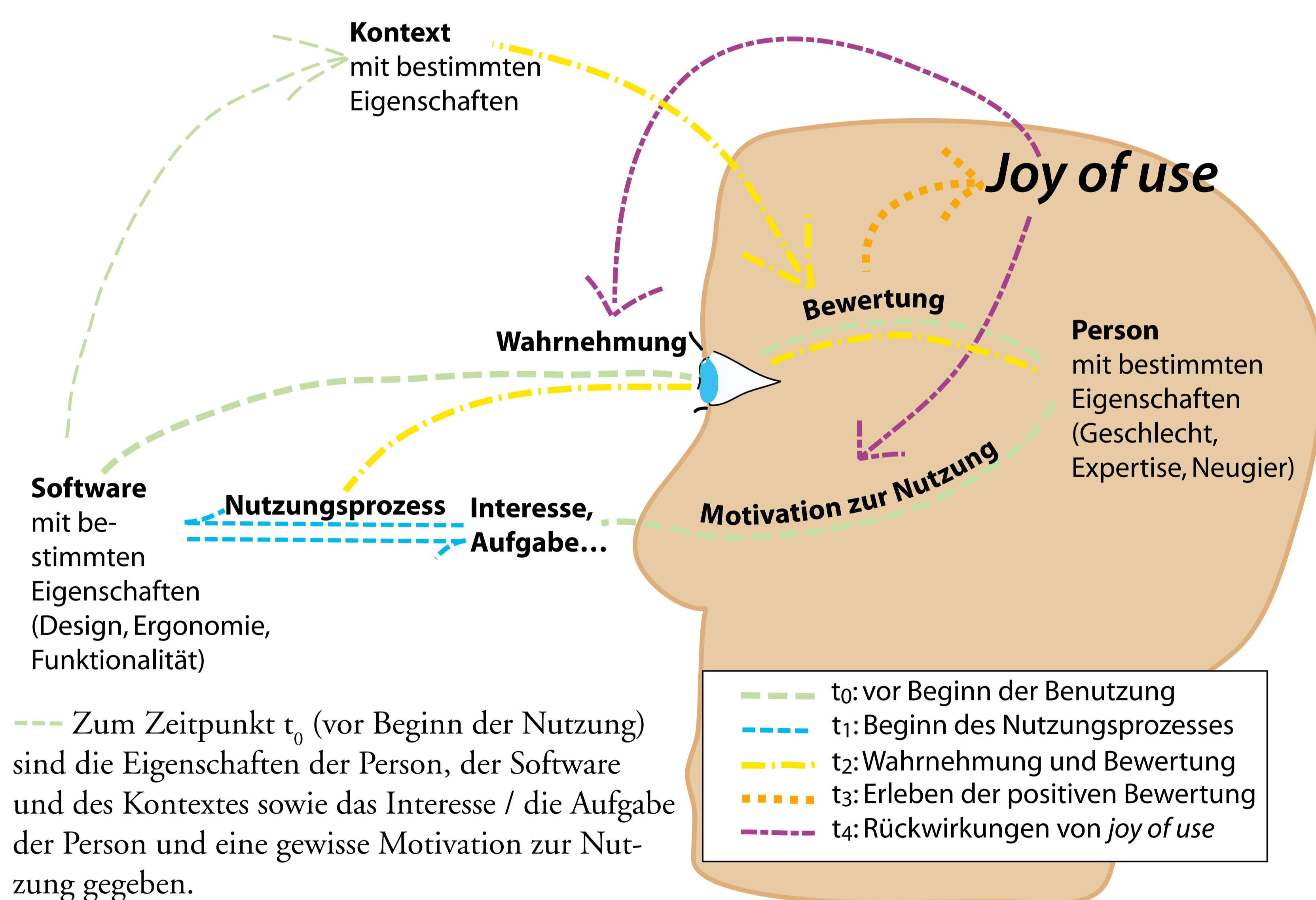
„Why is it more fun to read about the new technologies than to use them?“ (Norman, 1993)

3. Interviews mit neun Experten

- Entwicklung eines **Interviewleitfadens** mit 18 halboffenen Fragen auf der Grundlage der Rechercheergebnisse: Charakter und Implikationen von joy of use

und Implikationen von joy of use

- **neun Interviews** mit Experten aus den Feldern Software-Ergonomie, Informatik, Industrie-Design und Grafik-Design
- **qualitative Auswertung** der Interviews



Über den Autor:

Michael Hatscher (*1974), Studium der Psychologie in Osnabrück; Schwerpunkt Arbeits- und Organisationspsychologie / Software-Ergonomie.

Arbeitsschwerpunkte: User Experience Design, Emotional Usability

Die Diplomarbeit kann kostenlos bezogen werden unter http://www.incthings.de/download/Diplom_HiRes.pdf.zip (ca. 11 MB) oder ist zum Preis von DM 35,- beim Autor erhältlich. Kontakt: michael.hatscher@incthings.de

4. Diskussion & Empfehlungen für freudvollere Software

Was ist joy of use? – Definition

Joy of use ist – analog zu ease of use – ein dynamisches Phänomen, auf das Eigenschaften der Software, des Nutzers und des Kontextes einen Einfluss ausüben:

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.

Wie realisiert man joy of use? – Gebrauch

Eigenschaften der Person

- Expertise
 - persönlichkeitspsychologische und motivationale Merkmale (wie Neugier oder Umgang mit Komplexität)
 - Geschlecht
- #### Eigenschaften der Software
- Funktionalität bzw. unauffälliges Funktionieren
 - den Nutzer ästhetisch ansprechende Gestaltung
 - kleine, aber überwindbare Hindernisse (bzw. Verletzungen der Erwartungskonformität)
 - Kontext als Moderatorvariable: Stress wird joy of use unmöglich machen

Was resultiert aus joy of use? – Konsequenzen

Joy of use ist jetzt schon wichtig oder zukünftig von großer Bedeutung.

Durch joy of use werden sich 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).

Wie erzeugt man joy of use? – Entwicklung

- Nutzerzentrierte Entwicklung
- Berücksichtigung von Design bzw. Anstreben eines „stimmigen“ Verhältnisses von Inhalt und Form (bzw. Ergonomie und Design)
- gelungene Lösungen in anderen Gebieten (z.B. Spielen) oder Produkten untersuchen
- technisch gut und interdisziplinär bzw. im Team entwickeln
- für Freude im Entwicklungsteam sorgen