

Vorwort zur Teilkonferenz

Alltagstauglichkeit von Anwendungssystemen und Infrastrukturen

Reinhard Keil
Universität Paderborn/Heinz Nixdorf Institut
Fürstenallee 11
D-33102 Paderborn
reinhard.keil@uni-paderborn.de

Christoph Meinel
Hasso-Plattner-Institut an der Universität Potsdam
Postfach 900460
D-14440 Potsdam
meinel@hpi.uni-potsdam.de

Tom Sommerlatte
Arthur D. Little GmbH
Gustav-Stresemann-Ring 1
D-65169 Wiesbaden
sommerlatte@adlittle.com

Udo Winand
Universität Kassel/ITeG-Forschungszentrum für Informationstechnik-Gestaltung
Nora-Platiel-Strasse 4
D-34127 Kassel
winand@wirtschaft.uni-kassel.de

Den Prozess der Gestaltung von Anwendungssystemen (AWS) dominiert traditionell und i.d.R. das planerisch Konstruktive, gerichtet auf die Bereitstellung von Funktionalitäten. Dieses Bemühen führt häufig nur bedingt zum gewünschten Erfolg bei den Adressaten bzw. den Nutzern, wird missverstanden, nicht akzeptiert, manchmal sogar bekämpft, droht also nachhaltig in Disfunktionalität zu münden. Der Schriftsteller Enzensberger [En00] attestiert den digitalen Medien „Benutzerfeindlichkeit“, die „zwei Drittel der Bevölkerung von ihrem Gebrauch“ ausschließt und „fragt sich vergeblich

nach dem ökonomischen Sinn dieser Sabotage“. Eine Quelle für dieses Grundproblem resultiert aus der mangelnden Einbindung von Alltagserwartungen und -wissen in das implementierte Wissen und in die implementierten Logiken von AWS und /oder Infrastrukturen. Diese umfassen neben den DV-Systemen auch die zugehörigen Prozess- und Organisationsstrukturen, Qualifikations- und Führungssysteme. Der gesamte Lebenszyklus von AWS und Infrastrukturen ist angesprochen: Entwicklung, Implementierung, Pflege und Migration.

Bezogen auf ein AWS reflektiert der Grad seiner Alltagstauglichkeit, inwieweit unter gegebenen Randbedingungen die Komponenten des AWS und ihr Zusammenwirken den Alltagserfahrungen/-wissen der Betroffenen nahe kommt, inwieweit es auf Vertrauen stößt, das es den Nutzern erleichtert, das AWS in ihre Arbeits- und Entscheidungsprozesse zu integrieren und damit die Funktionalität des AWS abzusichern. Die Alltagstauglichkeit von AWS steigert deren Verlässlichkeit (i.S. von Vertrauenswürdigkeit, Gewährleistung, Beherrschbarkeit) und leistet dies mehr oder weniger unauffällig. Diese Unauffälligkeit birgt die Gefahr, dass der „versteckte“ funktionale Beitrag von Alltagstauglichkeit leicht übersehen wird – in Wissenschaft UND Praxis. Dies aber gefährdet die Erfolgchancen von AWS und Infrastrukturen. Alltagstauglichkeit ist also auch ein ökonomisches, nicht nur ein schwieriges technisch-konzeptionelles Problem. Alltagstauglichkeit muss für alle Facetten von AWS und Infrastrukturen (Hardware, Software, Organisations- und Prozessstrukturen, Rollenzuschritte, Räume, Mobiliar, Entwurfsmethoden, Informationsinhalte etc.) thematisiert werden.

Erwünscht/erbeten waren für diese Teilkonferenz konzeptionelle Beiträge (zu Systemdesign, Implementierung, Migration und Wirkungsanalyse) sowie illustrierende Fallstudien, um die Chancen des ergänzenden Entwurfsprinzips „Alltagstauglichkeit“ zu demonstrieren und es im Diskussionsprozess der Community zu verankern.

Die ausgewählten Beiträge dieser Teilkonferenz nähern sich dem Thema Alltagstauglichkeit methodisch in unterschiedlicher Weise: in Form einer konzeptionellen Studie, einer klassischen empirischen Befragung und einer Fallstudie. Die betrachteten Objektbereiche variieren von Migrationsprozessen bei der Ablösung von Anwendungssystemen über Kundenprofilnutzung im E-Commerce zu Officesoftware-Auswahlentscheidungen in einem Logistikunternehmen. Diese Varietät ist Spiegel der Themenbreite, signalisiert aber auch, dass das Thema Alltagstauglichkeit stets sehr spezifische, situationsbezogene Antworten erfordert.

Literaturverzeichnis

[En00] Enzensberger, H. M.: Das digitale Evangelium, in: DER SPIEGEL, 2/2000, S. 92-101.