

# Zusammenfassung Kapitel 1

## Introduction

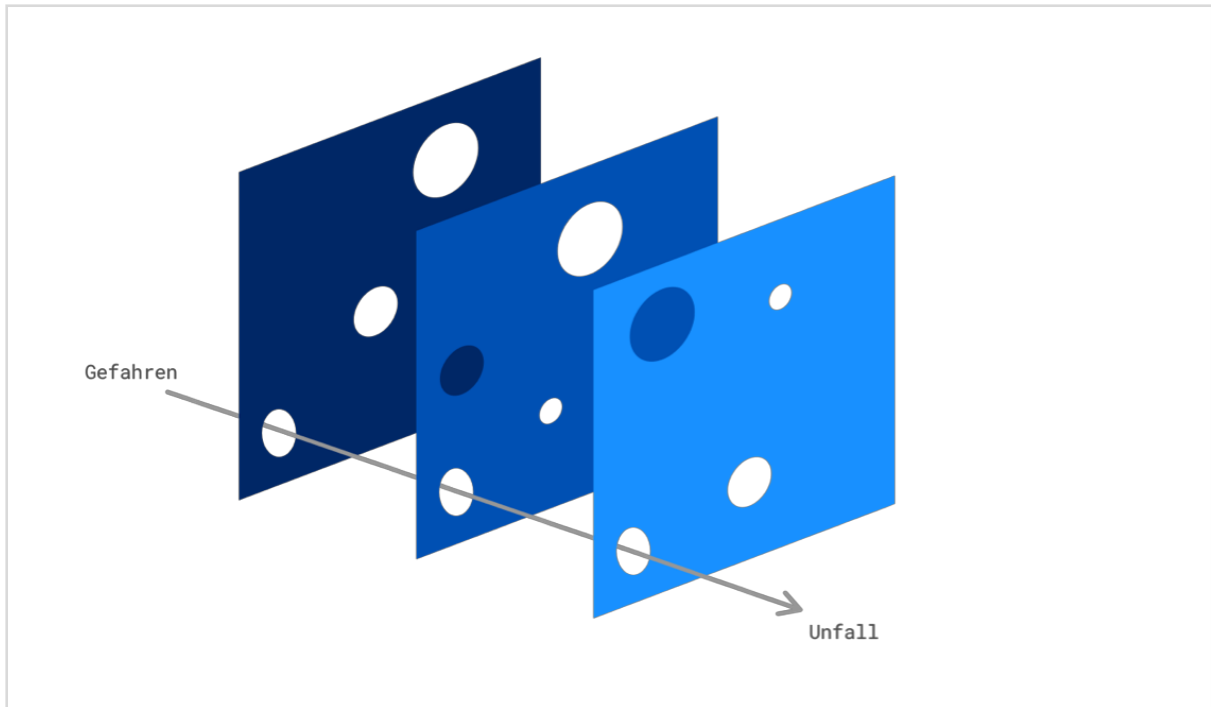
Das Erste Kapitel des Buches „Tragic Design“ von Cynthia Savard Saucier und Jonathan Shariat schildert die Geschichte von Jenny die aufgrund schlechten Designs falsch behandelt wurde und zeigt anhand dieser Geschichte die Rolle und Verantwortung von Design.

## The Interface that Killed Jenny

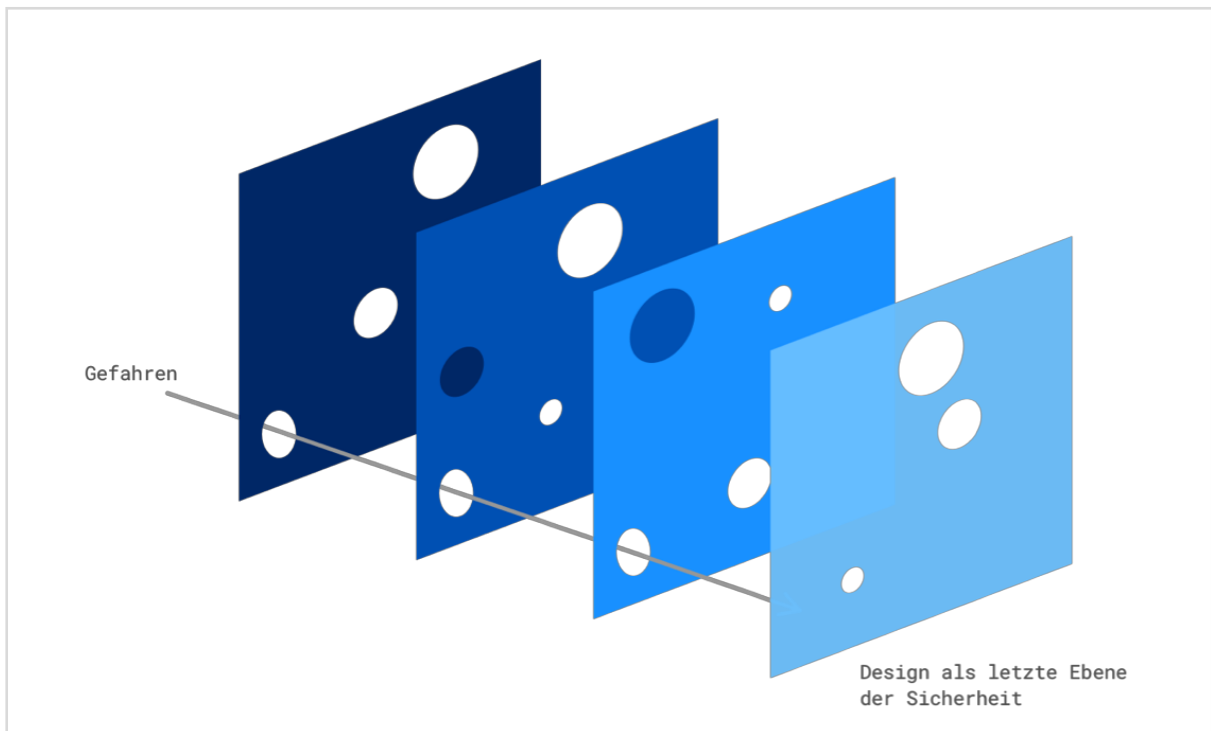
Jenny ist ein junges Mädchen und an Krebs erkrankt. Während ihrer Behandlung im Krankenhaus passen die Krankenschwestern auf das sie genug Flüssigkeit bekommt da die Medizin dazu neigt den Körper zu dehydrieren und Gift zu produzieren. Die Schwestern tragen alle ausschlaggebenden Daten in eine Software ein, die dazu genutzt wird den Status des Patienten im Blick zu behalten und entsprechend reagieren zu können, wenn etwas nicht stimmt. Trotzdem stirbt Jenny im Krankenhaus an Dehydration und Vergiftung da die Krankenschwestern zu sehr damit beschäftigt sind, die Software richtig zu bedienen und zu verstehen. Der Autor macht darauf aufmerksam, dass die Schwestern sich sehr gut um Jenny kümmern und für sie sorgen, allerdings haben sie aufgrund des Interfaces der Software wichtige Informationen nicht richtig wahrgenommen.

Die Software zur Patienten Überwachung ist sehr ärgerlich meinen die Autoren, dabei verletzt sie einige simple Designgrundsätze wie die viel zu hohe Dichte der Informationen, eine willkürliche Farbzusammenstellung und wichtige Informationen und notwendige Behandlungsmaßnahmen gehen völlig unter da sie sich visuell nicht abheben.

Folglich ist Jenny kein Einzelfall, so die Autoren. Jährlich sterben zwischen 100 und 400 Tsd. Menschen in den Vereinigten Staaten aufgrund von Behandlungsfehlern. Im Gesundheitswesen existiert daher das Konzept der Schweizer Käse Models. Dabei steht jede Scheibe Käse für eine Ebene wie zum Beispiel den Arzt, die Schwestern, die Apotheke etc. Jede dieser Scheiben kann potentiell Fehler machen und hat daher Löcher. Zusammengenommen ist das Risiko durch alle Löcher zu fallen aber gering. In diesem Fall sind die Krankenschwestern die letzte Ebene um Fehler zu verhindern. Eigentlich muss aber das Interface diese Ebene bilden und letzte Gefahren ausmerzen so gut es geht.



| Swiss Cheese Model



| Swiss Cheese Model mit Design als als letzter Ebene der Sicherheit

### The Role and Responsibilities of Designers

Gutes Design ist aus der Sicht der Autoren transparent, reizend und oder hilfreich. Dem gegenüber steht schlechtes Design, welches mit dem Verhalten oder den Erwartungen der Nutzer nicht übereinstimmt. Schlechtes Design hat dabei oftmals das Ziel dem Macher, beziehungsweise Geldgeber zu dienen und den Nutzer an zweite oder dritte Stelle zu stellen.

Diesen Effekt beschreiben Shariat und Savard Saucier als den Client Paradox. Dabei geht es darum das ein Designer oftmals tut was sein Geldgeber wünscht obwohl er es als Gestalter eigentlich besser weiß. Sicherlich macht ein Designer das nicht gern und hat auch nicht immer die Möglichkeit dagegen anzukämpfen. Doch es liegt in der Verantwortung eines Designers die Geldgeber zu Unterrichten und aufzuklären über die Auswirkungen und Möglichkeiten von Design.

Um dieses Vorgehen in die Praxis zu bringen ist es wichtig versteckte Kosten aufzudecken und sie zu eliminieren. Versteckt Kosten sind Einbußen, die nicht offensichtlich sind. Das können beispielsweise negative Auswirkungen auf die Natur sein oder ein verletztes vertrauen der eigenen Kunden das zu Lasten des gemalten Unternehmens und jedem Beteiligten fällt. Um solche kosten im Vorfeld zu erkennen und zu vermeiden empfehlen die Autoren eine Liste mit „goals“, „non goals“ und „anti goals“. Hierbei sollen alle im Gestaltungsprozess beteiligten unter „goals“ ihre Ziele aufschreiben. „Non Goals“ hingegen sind Sachen, die in der Aktuellen Iteration nicht bearbeitet oder verändert werden sollen. Dies ist wichtig um nicht von den eigentlichen Zielen abzuweichen indem man probiert andere Dinge zu lösen. Die sogenannten „anti goals“ sind Dinge, die auf niemals und unter keinen Umständen passieren sollen. Um die „anti goals“ einzuhalten gibt es die „safeguards“ hier sollen Aktionen aufgeführt werden, die dazu dienen die Ziele zu überprüfen und zu sehen ob diese eingehalten wurden. Safeguards können zum Beispiel ein A/B Test oder Nutzer Interview sein.

Ich denke das erste Kapitel bietet einen packenden Einstieg in das Thema „Tragic Design“. Besonders die Idee Gemeinsam eine Liste mit verschiedenen Goals zu erstellen finde ich Interessant da ein Manifest in erster Linie immer nur den Designer alleine betrifft. Jeder der in einen Gestaltungsprozess involviert ist hat eventuell ein eigenes Manifest. Die Goals können diese verschiedenen Manifeste auf eine Art und Weise für ein Projekt vereinen sodass jeder die Gleichen Vorstellungen und Erwartungen hat. (Max P.)