Lebendige UX

Durch Rollenspiele den Nutzer darstellen und verstehen lernen

Dominique Winter

Buhl Data Service GmbH
Am Siebertsweiher 3/5
57290 Neunkirchen
dominique.winter@designik.de

Abstract

Rollenspiele werden bereits von Kindern gespielt, um sich in Rollen auszuprobieren und diese kennen zu lernen. Sie erlangen durch das Erleben ein tieferes Verständnis und lernen gleichzeitig in ihren Rollen mit anderen Rollen zu interagieren. Warum also nicht diese ursprüngliche Lernmethode verwenden, um die Rolle des Nutzers im nutzerzentrierten Gestaltungsprozess besser zu verstehen? Letztlich sind Personas Rollenbeschreibungen und dienen als Ausgangspunkt, um sich in Nutzer hineinzuversetzen. Szenarien bieten Kontextinformationen, in denen sich die Teilnehmer einer rollenspielerischen Übung bewegen. Was gilt es dabei jedoch zu beachten und welche Übungen ermöglichen gewinnbringende Unterstützung bei der Entwicklung von Produkten? Was sind die Gefahren einer solchen Methode?

Keywords

User Experience, Rollenspiel, Schauspiel, Personas, Szenarien

Einleitung

In der Produktentwicklung versuchen sich die Beteiligten ein Bild von den aktuellen oder zukünftigen Nutzern zu machen, um das Produktdesign in einer Art zu entwickeln, welche die größte mögliche Akzeptanz und Begeisterung hervorruft. Um sich in die Nutzer hineinversetzen zu können, hilft die Methode des Rollenspiels. Ein Rollenspiel ist ein Verfahren, durch welches soziale Fähigkeiten und Einsichten zum Einsatz im realen Umfeld gewonnen werden (Schiffler 1982). In ihm können Rollen ausprobiert und kennen gelernt, sowie die Akzeptanz anderer Menschen gegenüber diesen Rollen gesteigert werden (Fuchs 2013). Die Rollenübernahme ermöglicht es, sich selbst an die Stelle einer anderen Person mit

ihren Gedanken und Gefühlen zu versetzen und sich so der Befindlichkeiten, Wünsche und Ziele der anderen Person bewusst werden (Schaller 2009). Alle diese Eigenschaften von Rollenspielen können also das Nutzerverständnis steigern, sofern eine der Rollen einen Nutzer darstellt.

Der Nutzer als Rolle

Als Beschreibung zur Rollendarstellung werden Personas verwendet, da diese auf Verhaltensweisen und Motivationen echter Personen beruhen und im Entwicklungsprozess als Stellvertreter des Nutzers dienen (Cooper et al. 2007). Die Beschreibung einer Persona ist im Rollenspiel ein ausreichendes Hilfsmittel, um sich in einen exemplarischen Nutzer hineinzusetzen, da sie klassischen Rollenkarten weitgehend entspricht. Sie enthält ebenso wie diese grundlegenden Daten über die Rolle wie Personalien (z.B. Name, Alter, Beruf, etc.), Funktionen, biographische Angaben, persönliche Eigenschaften (z.B. Grundhaltung, Werte, Charakter, etc.) und Ausgangssituation (z.B. Vorgeschichte, Absichten, etc.) (Schaller 2006). Gerade Erwartungen von potentiellen Nutzern können mitsamt deren emotionalen Reaktionen durch den Einsatz von Personas berücksichtigt werden (Holt et al. 2011).

Auch andere Zielgruppenrepräsentationen wie beispielsweise Sinus-Milieus können verwendet werden, um einen Nutzer rollenspielerisch darzustellen. Wichtig ist, unabhängig von der Art und Weise der Zielgruppenrepräsentation, dass Hilfsmittel geboten werden, die es ermöglichen, eine Rolle mit Vorlieben, Abneigungen, Erfahrungen, etc. darzustellen. Es geht darum, sich in einen Nutzer hineinzusetzen für den ein Produkt gebaut wurde oder entwickelt wird.

Die Situation

Um ein Rollenspiel zu ermöglichen, ist neben der Rollendefinition auch eine Spielsituation zu wählen. Zur Beschreibung der Spielsituation werden Szenarien und User Stories verwendet. User Storys richten ihren Fokus auf die Rolle des Nutzers und beziehen sich auf deren Hintergrund und Motivationen (Cohn 2004), wodurch sie eine Vorlage für eine Handlung im Rollenspiel liefern. Szenarien können stärkere Vorgaben für die Spielsituation liefern, so dass weniger improvisiert werden muss, aber auch weniger Freiraum besteht. Die Verwendungsmöglichkeiten hängen sehr von den Szenarien ab. Dennoch können sie eine nutzerbezogene Perspektive ermöglichen, die hilft, die Sichtweise des Nutzers zu verstehen (Alexander & Maiden 2004).

Storyboards wiederum sind durch ihren vorgegebenen Kontext und die bildhafte Sprache nur teilweise für Rollenspiele geeignet. Sie präsentieren eine Nutzung sehr konkret Bild für Bild, ähnlich einem Comic (Holtzblatt et al. 2005). Für freies Spiel sind sie daher nicht geeignet, können aber sehr wohl dafür verwendet werden, eine Nutzungssituation durch Spieler gegenüber anderen Stakeholdern darzustellen.

Rahmenbedingungen

Obwohl Rollenspiele einfach zu erschließen und einzusetzen sind, muss im Einsatzumfeld ein Bewusstsein für diese Methode geschaffen werden. Allen Beteiligten und indirekt Betroffenen muss klar kommuniziert sein, dass es sich bei einer rollenspielerischen Übung nur um ein Spiel, also nicht um eine reale Situation handelt. Die Grenzen zwischen Spiel und Realität müssen klar abgegrenzt sein (Fritz 2004). Da die Rollenspieler sich in einem spielerischen Kontext bewegen, muss alles, was von ihnen in ihrer Rolle geäußert wird, auch als Teil des Spiels verstanden werden. Für diese Abgrenzung helfen unter anderem veränderte Anreden (zum Beispiel die Namen der Rollen/Personas), aber besonders auch visuelle Differenzierungen zwischen Rolle und Person. Durch ein auffallendes Element oberhalb der Schultern, zum Beispiel ein Hut, ein Halstuch oder ähnliches, wird die Wahrnehmung einer Person in ausreichendem Maße verändert.

Vor dem Spiel muss allen Beteiligten klar sein, dass die Spielsituation keinen Einfluss auf das reale Miteinander haben darf und soll. Dies wird durch klare Spielregeln und einen spürbaren Abschluss ermöglicht. Während bei Rollenspielen zu Softwareprodukten im Unterhaltungsbereich keine besonderen Regeln notwendig sein müssen, ist bei Situationen, die hohe Stressfaktoren (zum Beispiel bei medizinischen Geräten in lebensbedrohlichen Situationen) mit sich bringen, eine klare Linie zu beachten. Diese Regeln können in einer Workshopsituation auch ausgegangen werden. So sind sie immer präsent. Beim Abschluss des Rollenspiels werden die Teilnehmer aus ihren Rollen entlassen, die Spielbühne aufgelöst und niemand mehr mit dem Namen der Rolle (zum Beispiel der Persona) angesprochen (Schaller 2006). Man spricht in dem Fall vom „Entrollen“ der Teilnehmer und unterstützt so den wahrnehmbaren Unterschied zwischen Spielsituation und dem realen Miteinander. Bei Teilnehmergruppen mit spürbaren Schwierigkeiten kann auch eine rituelle Handlung wie beispielsweise Händeklatschen aller Teilnehmer unterstützend zum Entrollen hinzugezogen werden.

Übung: Das rollenspielerische Erzählen

Zur Anwendung der Rollenspieltechnik kann eine einfache Übung dabei helfen, den ersten Kontakt mit dieser Technik zu ermöglichen. Für diese Übung sind ein Moderator und drei bis fünf Teilnehmer notwendig, die sich jeweils in die Rolle einer Persona versetzen. Jede Persona muss einen auffallenden Gegenstand bei sich tragen, der klar erkenntlich macht, welche Persona die betreffende Person darstellen wird. Zusätzlich wird ein Moderator gebraucht, der sich mit dem Produkt, der Idee oder dem Prototypen gut auskennt. Allen Teilnehmern wird diese Produktidee, der Prototyp oder das fertige Produkt zur Verfügung gestellt, das sie aus Sicht der Persona bewerten sollen. Im Einzelspiel durchlaufen sie kognitiv ein beliebiges Nutzungsszenario und bauen sich so eine imaginäre Erlebniswelt der Persona auf. Dieses Durchlaufen erfolgt still, wobei der Moderator bei Problemstellen als Ansprechpartner zur Verfügung steht und durch Ergänzungen und Aufklärungen von Verständnisproblemen unterstützt. Anschließend beginnt das eigentliche Rollenspiel. Jede

Person erzählt nun von ihrem Nutzungserlebnis, aber bleibt in der Rolle der Persona. Jede Person soll einmal ungestört von ihrem Nutzungserlebnis sprechen. Anschließend wird in der Gruppe, weiterhin in der Rolle der Persona, über die Vorzüge und die Nachteile des Produkts gesprochen. Treten im Rahmen der Übung fehlende Anforderungen an das Produkt auf, wird dies vom Moderator notiert und gegebenenfalls direkt ergänzt. Die Übung ist zu Ende, wenn das Gespräch über das Produkt erschöpft ist und keine neuen Impulse mehr aus der Übung gezogen werden können. Der Moderator beendet die Übung. Am Ende klatschen alle Teilnehmer gemeinsam, um ein klares Ende der Übung zu setzen.

Übung: Gutes Produkt, schlechtes Produkt

Als Beispiel für aufwändigere und schwierigere Rollenspiele sei die Übung „Gutes Produkt, schlechtes Produkt“ genannt. Diese erhöht die Komplexität des Rollenspiels durch stärkere Kommunikation zwischen den einzelnen Rollen mitsamt einer stärkeren emotionalen Komponente.

Die Teilnehmer bekommen den Prototypen eines Produkts und können die bereits eingeübte Persona als Rollenbeschreibung nutzen, werden diesmal aber in die zwei Gruppen Empfehlende und Skeptiker eingeteilt. In einer kurzen, stillen Vorbereitungszeit überlegen sich die Teilnehmer der Gruppe der Empfehlenden jeweils konkrete Nutzungserfahrungen (beispielsweise aus Storyboards oder Szenarien entlehnt, aber auch frei erdachte Situationen sind erlaubt). Anschließend empfehlen die Teilnehmer dieser Gruppe das Produkt der anderen Gruppe. Diese nehmen die Rollen der Skeptiker ein und stehen dem Nutzen des Produkts skeptisch gegenüber und versuchen die schlechten Seiten des Produkts zu finden und hervorzuheben. Ein Moderator notiert sich die positiven und negativen Punkte der beiden Seiten sowie deren Häufigkeit und die Emotionalität der diesbezüglichen Äußerungen. Der Moderator muss des Weiteren bei dieser Übung im Besonderen dafür sorgen, dass das Rollenspiel nicht emotional in das reale Miteinander wirkt. Je nach Produkt können stärkere Emotionen auftreten als bei der Übung „Das rollenspielerische Erzählen“.

Das Ergebnis dieser Übung sind die polarisierenden Eigenschaften oder Funktionen des Produkts. Es beantwortet die Frage, welche Eigenschaften oder Funktionen hervorzuheben sind und welche Vorurteile als Widerstände bestehen.

Vor- und Nachteile

Rollenspiele sind leicht zu erlernen und können ohne große Kosten eingesetzt werden. Problematisch können Rollenspiele jedoch werden, wenn beispielsweise Personas nicht ausreichend gestaltet wurden. Dann ist die Gefahr groß, dass Rollenspieler fehlende Nuancen durch eigene Interpretationen oder Selbstreferenzen ergänzen. Sie ergänzen beispielsweise Ziele, Motive, Fähigkeiten und mentale Modelle durch eigene Vorstellungen und reduzieren dadurch den Vorteil von Personas (Cooper et al. 2010). Treten diese Schwierigkeiten auf,

können sie durch Beobachtung des Rollenspiels erkannt und in einer Überarbeitung der Personas beseitigt werden.

Des Weiteren muss festgehalten werden, dass nicht jeder Mensch für ein Rollenspiel im Kontext der Produktentwicklung oder -verbesserung ausreichend Bereitschaft zeigt. Jeder Teilnehmer muss sich öffnen und auf die Spielsituation einlassen, was nicht jedem gelingt. Dies kann sehr unterschiedliche Gründe haben. In der Regel ist es einfacher die Person auszutauschen oder die Anzahl der Teilnehmer zu reduzieren als die Störeinflüsse zu mildern. Rollenspiele unter Zwang funktionieren nicht.

Literatur

- Alexander, I. & Maiden, N. (2004). *Scenarios, stories, use cases: Through the systems development life-cycle*, Chichester: Wiley.
- Cohn, M. (2004). *User stories applied: For agile software development*, Boston, Mass: Addison-Wesley.
- Cooper, A., Reimann, R. & Cronin, D. (2007). *About face 3: The Essentials of Interaction Design*, Indianapolis (Ind.): Wiley.
- Cooper, A., Reimann, R. & Cronin, D. (2010). *About face: Interface- und Interaction-Design*, 1. Auflage, Heidelberg, München, Landsberg, Frechen, Hamburg: mitp.
- Fritz, J. (2004). *Das Spiel verstehen: Eine Einführung in Theorie und Bedeutung*, Weinheim, München: Juventa-Verl.
- Fuchs, M. (2013). *Rollenspiele im Unterricht*, [S.l.]: Grin Verlag.
- Holt, E.-M., Winter, D. & Thomaschewski, J. (2011). *Personas als Werkzeug in modernen Softwareprojekten: Die Humanisierung des Anwenders*, In *Usability Professionals 2011*, H. Brau, A. Lehmann, K. Petrovic und M.C. Schroeder (Hrsg.), Stuttgart.
- Holtzblatt, K., Wendell, J. & Wood, S. (2005). *Rapid contextual design: A how-to guide to key techniques for user-centered design*, San Francisco: Elsevier/Morgan Kaufmann.
- Schaller, R. (2006). *Das große Rollenspiel-Buch: Grundtechniken, Anwendungsformen, Praxisbeispiele*, 2. Auflage, Weinheim [u.a.]: Beltz.
- Schaller, R. (2009). *Stellen Sie sich vor, Sie sind .: Das Ein-Personen-Rollenspiel in Beratung, Coaching und Therapie*, 1. Auflage, Bern: Huber.
- Schiffler, H. (1982). *Spielformen als Lernhilfe*, Freiburg im Breisgau, Basel, Wien: Herder.