

# E-Mail von Natalie – Wie Personas die Softwareentwicklung beeinflussen

**Petra Kowallik**  
Open Text Corporation  
Product Design  
Werner-von-Siemens-Ring 20  
Technopark II  
85630 Grasbrunn b. München  
petra.kowallik@opentext.com

## Abstract

Es ist allgemein unbestritten, dass User Centered Design unabdingbar ist, um benutzerfreundliche Software zu entwickeln. Doch wer ist eigentlich der User? Meist lassen sich seine Aufgaben durch User Research Methoden herausfinden. Mit Hilfe von Use Cases können diese anschaulich formuliert werden.

Doch welche Ziele und Bedürfnisse hat der Benutzer? Gibt es wirklich nur den einen und ist dies der Hauptnutzer?

Durch die Persona-Methode gelingt es, die tatsächlichen Benutzer einer Software zum Leben zu erwecken.

Detaillierte Szenarien-Beschreibungen (Stories) lassen das Umfeld, die Ziele und Anforderungen der User sehr real werden.

In diesem Beitrag wird beschrieben, wie die Einführung von Personas in einem Software-Entwicklungsprojekt das Denken und die Arbeitsweise der Entwickler, UI Designer und Produkt Manager nachhaltig beeinflussten, wie die anfängliche Skepsis gegenüber der Methode abnahm und letztlich eine Akzeptanz erreicht wurde.

## Keywords

Personas, scenarios, story-telling, user-centered design, goal-oriented design

## 1.0 Einleitung

Wir kennen das alle: Versuche für unsere Benutzer spezifisch zu entwickeln beginnen meist damit, dass wir User Profile erstellen.

Auch bei Open Text klassifizierten wir die Benutzer: wir unterschieden Consumer, Contributor, Controller und Coordinator. Wir spezifizierten die Hauptaufgaben für die einzelnen Gruppen und versuchten unsere Ergebnisse beim UI Design anzuwenden. Wir machten diese Rollen auch in der Entwicklung bekannt. Doch nach wie vor war es schwierig real damit zu arbeiten und darüber zu kommunizieren.

Personas versprechen hier auf den ersten Blick konkreter zu sein. Nachdem ich einiges gelesen und gehört hatte, wollte ich diese Methode ausprobieren. Ich erstellte meine erste Persona-Beschreibung von Katja und wollte sie in

einem Software-Entwicklungsprojekt einführen. Doch dieser erste Versuch scheiterte kläglich. Obwohl nach Lehrbuch erstellt, führte Katja ein verborgenes Leben und nur wenige im Projektteam kannten sie bzw. versuchten sie als realen Benutzer zu betrachten. Es wurde weiterhin von dem ‚Benutzer‘ gesprochen, und für dieses unbekannte Wesen wurde spezifiziert und entwickelt. War was?

Einige Zeit später ein zweiter Versuch. Nun in größerem Umfang und von Anfang unter Miteinbeziehung aller Stakeholder. Zuerst definierten wir die Key-Szenarien und erarbeiteten darauf basierend ein komplettes Persona-Set für das gesamte Entwicklungsprojekt.

Natalie, Peter, Barbara, Michael – diese und einige mehr bilden nun ein Team. Ihre Biografien, Aufgaben und

Bedürfnisse sind dokumentiert und im Projekt verankert.

Alle Projektbeteiligten kennen sie und arbeiten mit ihnen und für sie. Die Produktmanager formulieren ihre Anforderungen in die Szenarien eingebettet. Die Entwickler kennen ihre unterschiedlichen Benutzer. Auch QA testet anhand der neu eingeführten Szenarien.

Die Akzeptanz der Methode erhöhte sich deutlich und im Projekt wird nun in einem anderen Stil kommuniziert. Der zuvor unbekannte Benutzer hat ein Gesicht und eine Vita. Sätze wie „Meinst du wirklich, Natalie versteht das?“ oder „Peter benötigt ein effektives Monitoring Tool, sonst kann er seine Aufgaben nicht erfüllen.“ werden ernsthaft ausgesprochen, und eine anfänglich durchaus heraus zu hörende Ironie wich einer normalen Arbeitsatmosphäre.

## 2.0 Personas - Einführungsphase

Bevor mit der Erstellung und Einführung der Personas in einem realen Projekt begonnen wurde, fanden mehrere Präsentationen auf Projektleiter-Ebene statt, bei denen die Methode vorgestellt wurde. Für ein konkretes Projekt wurden dann zusammen mit dem Produktmanagement die Key-Szenarien skizziert und die wichtigsten Benutzerrollen grob definiert.

- Wer sind die Hauptpersonen (Primary Personas)?
- Welche weiteren Benutzerrollen existieren?

Diese Phase entspricht dem so genannten Family Planning (Pruitt, 66ff)

## 3.0 Erstellung der Personas

Nachdem das Szenario und die Hauptzielgruppe klar waren, begannen wir<sup>1</sup> mit der Erstellung der Personas.

Mit den üblichen Research Methoden (Interviews, Job Shadowing) erhielten wir die nötigen Informationen, um die zuvor definierten Benutzerrollen zu verifizieren und unser Hintergrundwissen zu vertiefen. Wir bezogen in diese Recherchen aber auch interne Wissensträger mit ein. Von den Produktmanagern erhielten wir ebenso wertvollen Input wie vom Customer Support.

Wir gaben jeder Persona einen Namen, ein Gesicht und eine Vita (Alter, Beruf, Ausbildung, persönliche Interessen). Ein typisches Zitat wie z.B. „Der Archivserver muss 100% stabil laufen!“ für Natalie, unseren Archiv-Administrator, ergänzte das Portrait und setzte einen Hauptschwerpunkt.

Anhand des Szenarios identifizierten wir die Primary Personas, formulier-

ten ihre Aufgaben und beschrieben, wie sie miteinander interagieren.

- In welcher Umgebung arbeiten sie?
- Was sind ihre Hauptaufgaben?
- Was sind ihre wichtigsten Ziele?
- Welche individuellen Anforderungen haben sie an die Software?

Alle Personas erhielten einen persönlichen Hintergrund. Zum Beispiel Natalie: sie ist 38 Jahre alt und arbeitet für die Firma ABC Corp. Nach ihrer Ausbildung zum IT-Administrator erhielt sie zunehmend mehr Verantwortung und ist nun für die Administration und den laufenden Betrieb des Dokumentenarchivs der Versandabteilung zuständig, das kürzlich auf elektronische Archivierung umgestellt wurde. Trotzdem fühlt sie sich derzeit unterfordert und überlegt, ob sie versuchen soll, sich als Teamleiter zu qualifizieren.

Daraus entwickelten wir sog. Stories, in die die Personas eingebettet sind, was sie sehr realistisch - oder sagen wir besser ‚lebendig‘ - werden lässt (Pruitt, 521ff).

Der gesamte Erstellungsprozess der Personas beinhaltete mehrere Review-Zyklen innerhalb des Product Design Teams, mit Produktmanagement und den Projektleitern.

## 4.0 Einführung der Personas im Projektteam

Nun war es soweit: in einem Meeting präsentierten wir die erstellten Personas dem gesamten Projektteam, bestehend aus Entwicklung, QA, Produktmanagement; später auch dem Dokumentationsteam. Pruitt bezeichnet diese Phase der Bekanntmachung der Personas als ‚Birth & Maturation‘ (Pruitt, 272ff).

Wir hatten Kurzportraits der Primary Personas auf Plakaten zusam-

mengefasst und legten diese im Raum aus bzw. hängten sie an die Wände. Außerdem verteilten wir an alle Entwickler, die für sie relevanten Benutzer- Personas. Nach einer kurzen Einführung in die Methode, stellten wir das Szenario und die Hauptpersonen im Einzelnen vor. Außerdem präsentierten wir bereits GUI Prototypen, die wir anhand der Szenarien erstellt hatten. Auf diese Weise wirkte unsere ‚Geschichte‘ sehr real und die Anforderungen der unterschiedlichen Benutzerkreise – nun repräsentiert durch die Personas – waren überaus anschaulich.

Das erste Feedback reichte von skeptisch bis zu erwartungsvoll neugierig.

## 5.0 Personas in der Praxis

Inzwischen arbeiten wir seit einigen Monaten mit unseren Personas, sie sind allgemein bekannt und - sie wirken!

- Die Requirements lassen sich in Bezug auf die Personas klarer formulieren, Ziele und Meilensteine lassen sich individueller festlegen.
- Die Priorisierungen der Requirements können fundierter begründet werden.
- Die GUI Spezifikationen sind Persona-spezifisch formuliert und berücksichtigen die Hauptbedürfnisse des jeweiligen Benutzerkreises.
- Design Solutions werden auf die Personas zugeschnitten gestaltet.
- Auch QA testet das entwickelte Szenario mit diesen Benutzern in ihrer Umgebung.

Das Entwicklungsteam versteht und berücksichtigt die Hauptaufgaben ihrer Nutzer. Und wie anfangs erwähnt, hat sich die Kommunikation mit steigender Akzeptanz deutlich verändert: es wird nicht mehr vom Administrator, sondern nur noch von Natalie gesprochen - und das ganz ohne ironisches Lächeln!

Vor kurzem wurde sogar eine Email in Natalies Namen verschickt, in dem sie

<sup>1</sup> Wir: das ist das Product Design Team bestehend aus User Interaction Designern, Research Spezialisten und Graphics Designern.

sich beim Product Design Team für dessen Einsatz bedankt.

#### 6.0 Literaturverzeichnis

Beck, A. (2004): Personas in der Softwareentwicklung. Proceedings of the 2nd annual GC UPA Track, Paderborn.

Cooper, A. (2004): The Inmates Are Running the Asylum: Why High Tech Products Run Us Crazy And How to Restore The Sanity. Sams Publishing.

Cooper, A.; Reimann, R. (2003): About Face 2.0 - The Essentials of Interaction Design, Wiley Publishing Inc.

Kuniavsky, M. (2003): Observing the User Experience (A Practioner's Guide To User Research). Morgan Kaufmann Publishers.

Pruitt, J.; Adlin, T. (2006): The Persona Lifecycle - Keeping People in Mind Throughout Product Design. Morgan Kaufmann Publishers.

