

Lieber einfach mit Personas und Szenarien

Dr. Christoph Steindl
steindl@catalysts.cc

Lieber einfach

- Gutes Design entsteht nicht einfach, schon gar nicht im Nachhinein.
- Man muss es von Anfang an als Ziel haben und hart daran arbeiten.
- Einfachheit bedeutet abspecken, Unnötiges wegnehmen und aufräumen.
- Einfachheit führt zu einem besseren Ersteindruck von einem Produkt.
- Einfachheit heißt auch, dass etwas besser zu verwenden ist.

Simple things should be simple and
complex things should be possible.
(Alan Kay)

- **Benutzer-Blindheit:** man glaubt, man kennt seinen Kunden eh
 - Ein Konglomerat aller möglichen Benutzer hält uns davon ab,
 - den wahren Benutzer zu sehen und
 - zu verstehen, was der wahre Benutzer braucht
- **Funktions-Blindheit: Featureitis**
 - Der Benutzer weiß nicht, wo er beim Produkt anfangen soll
- **Innovations-Blindheit: Trägheit des Status Quo**
 - Was es schon gibt, hat mehr Gewicht als innovative Ideen
- **Umsetzungs-Blindheit: Schmerz der Entwicklung**
 - Die wirkliche Arbeit fängt an, wenn man ein Produkt ausgeliefert hat

Flexibilität

- **Zu viel Flexibilität** ist die Wurzel vieler Design-Probleme
 - Zu viele Optionen für den Benutzer
 - Der Benutzer muss viele Entscheidungen treffen
 - ... auch schon für ziemlich einfache Dinge
- **Erschlagen:** Der Benutzer sieht den Wald vor lauter Bäumen nicht mehr
 - Weiß nicht, wo er anfangen muss
 - Weiß nicht, was er ignorieren kann

Einfachheit

- **Reduktion der Auswahl** verbessert den Lernprozess
 - Mit weniger Auswahl kann der Benutzer schnell herausfinden, wie was funktioniert
- **Die einfache Aufgabe muss sauber gelöst sein**
 - Das ist dann komfortabler und vertrauenserweckender für Neulinge
 - Das ist dann auch für erfahrene Benutzer schnell und effizient

1. Alle Benutzer haben normalerweise dieselben Kernaufgaben
2. Wähle eine Persona aus
3. Entwirf die Kernaufgaben für diese Persona
4. Schichte zusätzliche Funktionen rundherum

Wenn einmal die Zusatzfunktionen weggeschnitten sind, ist es relativ einfach, die eigentlichen Kernfunktionen in ein einfach zu benutzendes Produkt zu gießen.

Mache die einfachen Dinge einfach für den Benutzer,
mache die schwierigen Dinge schwierig für den Benutzer.

Beispiel: Mikrowelle

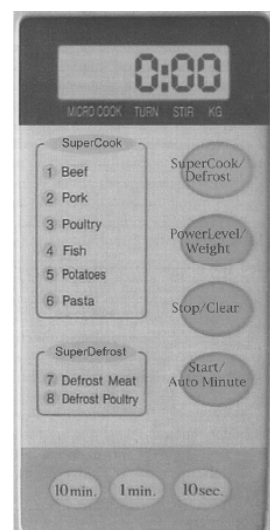
Bei der alten Mikrowelle war es noch leicht:

- Mahlzeit rein, einschalten, Mahlzeit raus.



Die neue Mikrowelle hat Zusatzfunktionen:

- Digitaler Zeitschalter
- Uhrzeit einstellen
- Leistung einstellen (niedrig, mittel, hoch)
- SuperCook
- SuperDefrost



Ein Tiefkühlgericht auftauen

Analoge Mikrowelle

- Tür auf und Gericht hinein
- 4 Minuten einstellen
- Auftaustufe wählen
- Tür zu

4x drücken statt 1x drehen

30% = Auftauen?

Digitale Mikrowelle

- 4x auf die Minutentaste drücken
- 4x auf Power/Level drücken (von 100% → 70% → 50% → 30%)
- Tür auf, Gericht rein, Tür zu
- Auf Start drücken

Probleme mit Zustand

- Wehe man weicht von diesen Schritten auch nur geringfügig ab ...
 - Die Tasten funktionieren nicht, wenn die Tür schon geöffnet wurde
 - Die Tasten funktionieren nicht, wenn man zuerst die Leistung einstellen möchte
 - Die Tasten funktionieren nicht mehr, wenn die Tür einmal zu ist (wenn man z.B. die Zeit etwas verlängern möchte)
- Die Schritte auf der vorigen Folie sind die einzige mögliche Reihenfolge!
- Für Änderungen muss man 1.) die Tür schließen und 2.) Clear drücken.
 - Wenn man mit geringer Leistung kocht, kann man leicht vergessen, dass Clear auch die Leistung auf hoch zurücksetzt.
 - Wenn man etwas länger auftauen möchte, kann das dazu führen, dass man das Gericht grillt statt es fertig aufzutauen.

Fred

- Alleinstehend, Verkäufer, 25 Jahre
- Fährt mit dem Bus in die Arbeit
- Lädt öfters seine Freunde zu sich ein
- Kocht nicht wirklich gerne
 - Mikrowellen-Pizza
 - Chef Menüs (<http://www.chefmenue.at>)
 - Mikrowellen-Popcorn
 - Moor im Hemd (aus dem Tiefkühlfach)



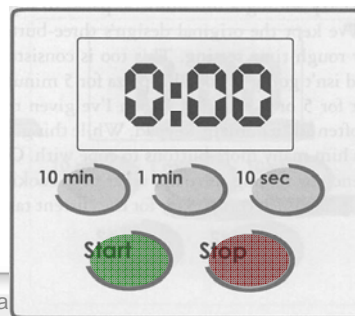
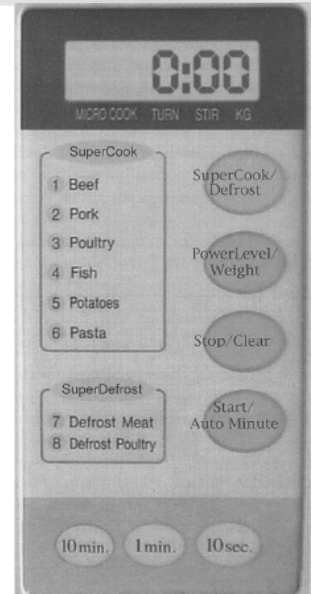
Freds Leben

- Einfach: Mikrowellen-Pizza fürs Mittagessen warm machen
- Schwieriger: einen Moor im Hemd richtig auftauen und erhitzen
- In der Früh hat es Fred eilig, um seinen Bus zu erreichen
 - Er möchte durch seine Mikrowelle nicht gebremst werden
- Fred mag es, wenn es einfach geht, speziell beim Kochen
- Weitere Fragen für Fred:
 - Welche anderen Sachen kocht Fred mitunter?
 - Wird durch diese Sachen der Innenraum schmutzig?
 - Wie einfach kann man den Innenraum putzen?
 - Ist der Innenraum groß genug?
 - Werden die Sachen, die Fred gerne kocht, mit der Mikrowelle gut?

Anfänglicher Entwurf für Freds einfaches Szenario: Mikrowellen-Pizza

Catalysts

- Fred möchte nur die Zeit einstellen und das Ganze starten.
- Mit einer Digitalanzeige und Tasten ist es einfach, die Zeit einzustellen
- Wir gruppieren die Tasten und die Digitalanzeige
 - Damit das Feedback zu den Tasten gleich nebenbei stattfindet
 - Die Tasten unterhalb der Anzeige verändern somit die Anzeige
- Die Tasten Start und Stopp kommen gleich darunter
- Jetzt bedienen wir die Mikrowelle einfach von oben nach unten
- Wir färben die Tasten ein
- Wir benennen die Tasten klar
- Jede Taste hat nur eine Beschriftung
- Somit keine Verwirrung mehr



© Catalysts, 2008-2009

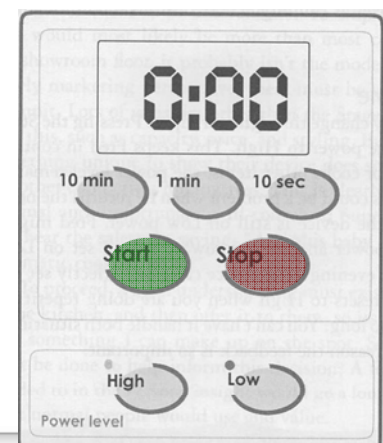
Lieber einfach
Szenarien

11

Entwurf für Freds schwierigeres Szenario: Moor im Hemd

Catalysts

- Fred wird die Leistung umstellen müssen
- Beim verwirrenden Entwurf
 - Musste er durch die verschiedenen Leistungsstufen durchwandern
 - Wurde die ausgewählte Leistungsstufe nicht mehr angezeigt, sobald die Mikrowelle lief (da wurde nur mehr die verbleibende Zeit angezeigt)
 - Konnte er die Leistung nur am Anfang auswählen, nachdem er die Dauer eingestellt hatte
- Unser neuer Entwurf
 - Erlaubt es, die Leistung auszuwählen, ohne den bisherigen Ablauf zu sehr zu stören
 - Fred braucht nur zwei Stufen: Niedrig und Hoch
 - Auch wenn uns der Hausverstand sagt, dass wir mehrere Stufen brauchen werden, bleiben wir (wegen Fred) bei diesen zweien
 - Wir setzen die Tasten für die Leistung (als optionale Auswahl) etwas von den anderen ab
 - Wir beschriften diese Tastengruppe
 - LEDs zeigen die aktuelle Auswahl an
 - Man kann die Leistung jederzeit ändern
 - Die Auswahl geht nicht verloren

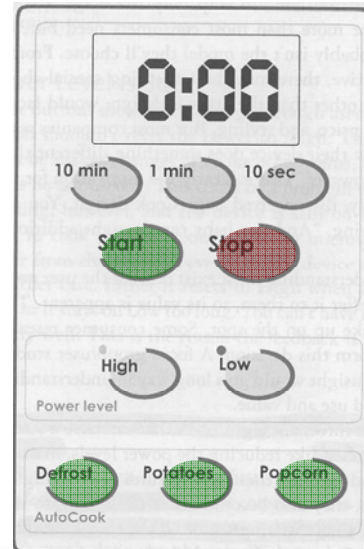


© Catalysts, 2008-2009

Lieber einfach mit Personas und
Szenarien

12

- Marketing möchte unser Produkt von den Mitbewerbern abheben
 - „Diese Mikro erledigt 8 Kochaufgaben für sie vollautomatisch!“
- Über etwas Marktforschung, Fokusgruppen und Benutzerstudien
 - Finden wir 3 (nicht 8) Aufgaben, die für die Benutzer wertvoll sind
 - Diese 3 können wir leichter darstellen und erklären
- Popcorn-Taste: Sack rein, Tür zu, auf Popcorn drücken
- Potato-Taste: Kartoffel rein, auf Potato drücken (mehrmals, wenn man mehrere Kartoffel hinein getan hat)
- Defrost-Taste: Zeit auswählen und auf Defrost drücken
- Wir gruppieren diese Tasten und beschriften sie
- Wir machen sie grün wie die Start-Taste



- [Bill Buxton: Sketching User Experiences](#)
- [Scott Jenson: The Simplicity Shift](#)
- [John Pruitt: The Persona Lifecycle](#)
- [Carolyn Snyder: Paper Prototyping](#)

- Nur perfekt funktionierende Teams arbeiten hocheffizient.
- Das neue myDesire hilft Teams bei der Planung und Organisation.
- Registrieren Sie sich gratis: www.myDesire.cc

- Wie gut sind Ihre Skills ausgeprägt?
- Was können Sie verbessern, um erfolgreicher zu werden?
- Finden Sie es heraus!
- Beim Catalysts Coding Contest am 5. Juni.
- Die Teilnahme ist auch anonym möglich
- Mehr Infos unter www.catalysts.cc/cc09

- Wissen Sie eigentlich, wie viel Potenzial Ihr Unternehmen hat?
- Und welche Blockaden Sie daran hindern es voll auszuschöpfen?
- Erfahren Sie von 6. bis 11.5. vom anerkannten Autor Bill Dettmer alles über die Denkwerkzeuge zur Eigenhilfe aus der Krise.
- Sie werden nachhaltig davon profitieren:
www.catalysts.cc/jonah09

- „Wenn ich vorher gewusst hätte, dass all die Probleme auftreten, dann wären wir das Projekt anders angegangen...“
- Sind Ihnen zu Projektbeginn alle technischen und organisatorischen Risiken bewusst?
- Oder gibt's auch bei Ihnen immer wieder viel Unvorhergesehenes?
- Fordern Sie heute noch ein Experten-Team von Catalysts für eine Vorsorgeuntersuchung für Ihr Projekt an. 400 Euro, die sich auszahlen!

- Sie wissen was – wir wissen wie
- Mit gewohnter Catalysts-Qualität
- Zu vernünftigen Preisen
- Schnell
 - erster Prototyp nach wenigen Tagen
 - Wochenweise mehr Funktionalität
- Probemonat – Ausprobieren und nichts riskieren!