Personas
in modernen Softwareprojekten

Eva-Maria Holt
Dominique Winter
Jörg Thomaschewski

Usability Professionals 2011
11.09.2010

Thema: Personas

In der agilen Softwareentwicklung haben User Stories einen hohen Stellenwert. Häufig beschreiben sie die Anforderungen aus Anwendersicht, ohne dabei den Anwender weiter zu konkretisieren. Dies führt dazu, dass der Anwender ein theoretisches Konstrukt bleibt und dem Entwickler hypothetisch erscheint. Zur Steigerung des Verständnisses des hypothetischen Anwenders bietet sich die Persona-Methode als Ergänzung zu User Stories an.

Personas ermöglichen es, ein realistisches Bild des Anwenders zu vermitteln und können in allen Teilen des Entwicklungsprozesses vom Verständnis der Anwenderbedürfnisse über Usability-Tests bis hin zu Akzeptanztests herangezogen werden. Sie ermöglichen für alle Projektbeteiligten eine einheitliche Sichtweise auf den Anwender und schaffen insbesondere bei den Software-Entwicklern ein besseres Anwenderverständnis während der Implementierungsphase.

Ihnen wird in diesem Tutorial vermittelt, wie Personas in einer Art erstellt und genutzt werden können, die durch einen hinreichenden Realismus die Entwicklung von Software in allen Teilen des Entwicklungsprozesses unterstützen.

Vorstellung der Referenten

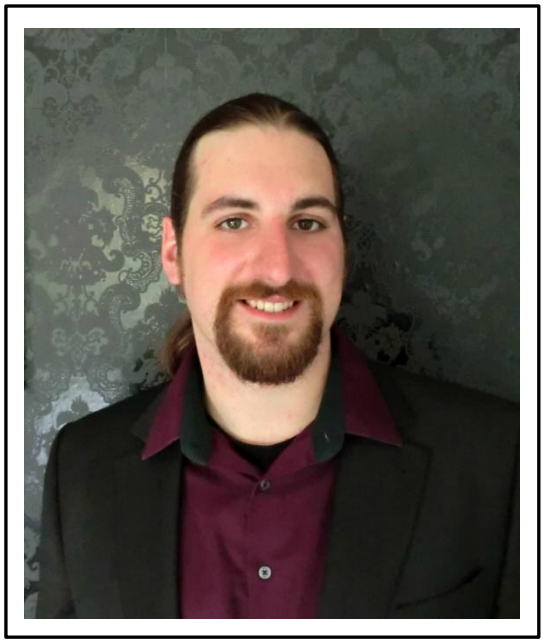
Damit Sie wissen wer wir sind.

Eva-Maria Holt

- Consultant

- Skype eva-maria.holt
- E-Mail eva-maria.holt@7p-group.com

Dominique Winter



- Produktmanager

- Twitter @designik
- Skype domwinter02
- E-Mail doinique.winter@greenpocket.de

Jörg Thomaschewski

- Professor für Medieninf.

- Skype thomaschewski
- E-Mail jt@imut.de

Ablauf

Teil 1 – Grundlagen der Methode „Personas“

Let‘s try

Teil 2 – Einsatzmöglichkeiten von Personas in Softwareprojekten

Pause

Let‘s try

Teil 3 – Weiterführende Hinweise

Diskussion

Was wissen Sie schon?

Kennen Sie Scrum?

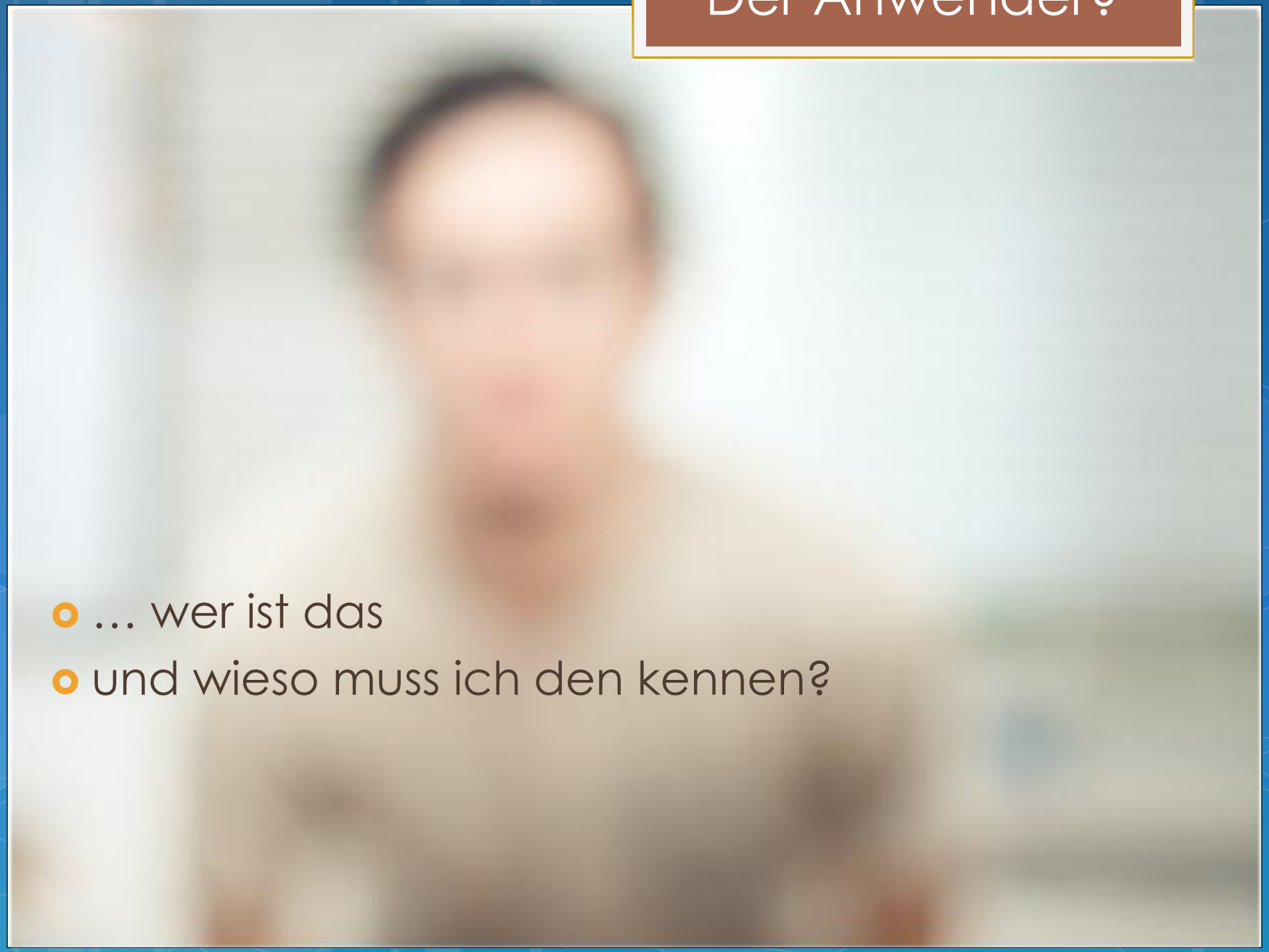
Kennen Sie Personas?

Wissen Sie was User Stories sind?

Teil 1

Grundlagen

Der Anwender?



- … wer ist das
- und wieso muss ich den kennen?

Der Anwender!

Personas

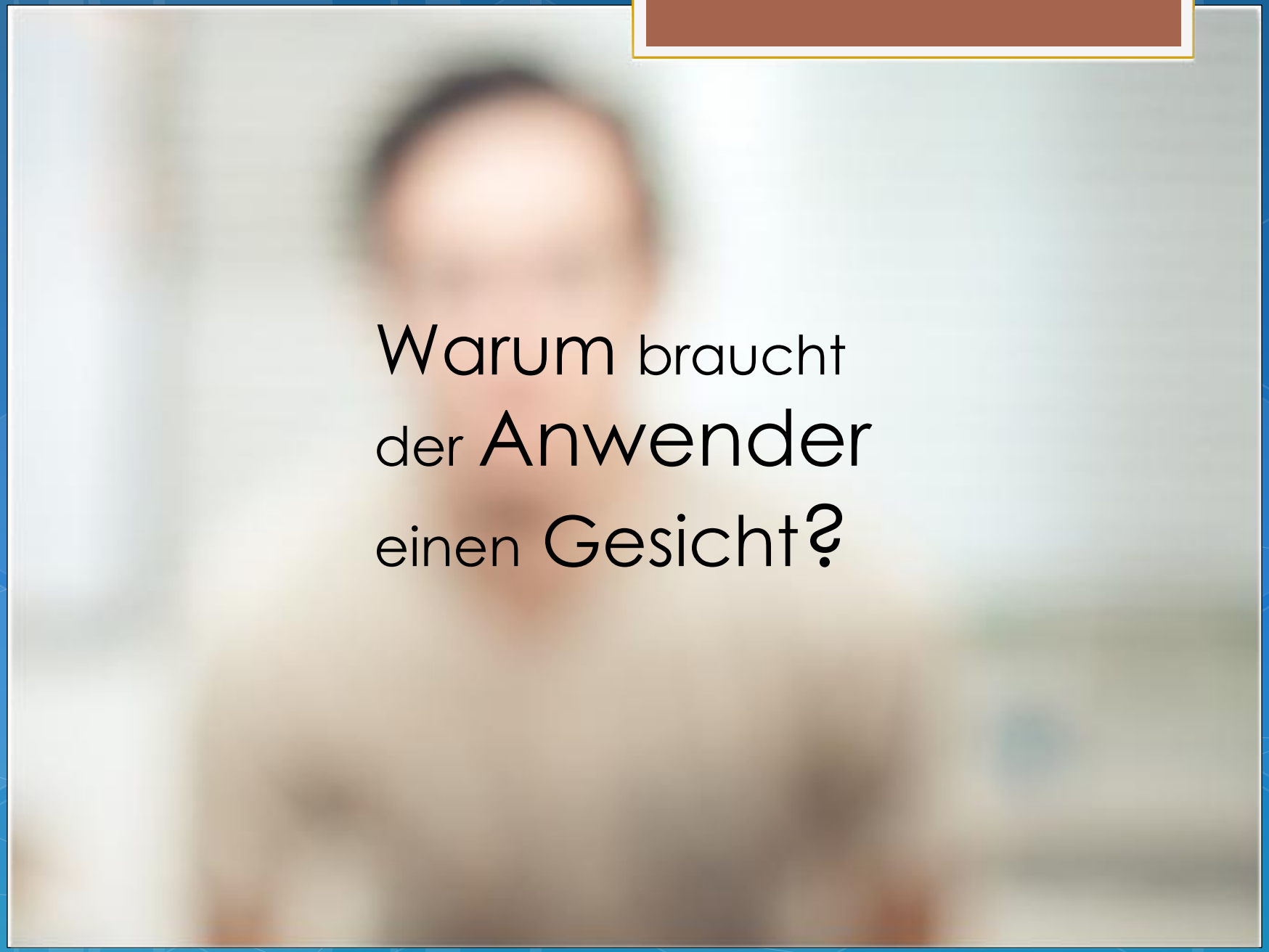
Alan Cooper (1999)

Emotionale Ansprache

Reale Motive und Ziele

Modell eines möglichen Benutzers

User-Centered Design



Warum braucht der Anwender einen Gesicht?

Werdegang

Bildung	erweiterter Realschulabschluss, abgeschlossene Berufsausbildung zur Bürokauffrau
Tätigkeit/Job	Studentin der Wirtschaftsinformatik
Länge im Job	3. Semester

PC-Affinität

Technologisches Know-how gesamt	Newbie	Tech Crack
Internet	Internet Virgin	Web Guru
Usability und User Experience	Anfänger	Experte

Persönliches

Emma Reiners
26 Jahre

Beziehungsstatus
- Single

Hobbys
- Zeichnen
- Fotografieren
- Freunde treffen

Sprachen
- fließend: Deutsch
- gut: Englisch
- basics: Holländisch

Benutzergruppe Focal

Verhaltensweisen

- will Aufgaben schnell und effizient erledigen
- vergisst so gut wie nie einen Geburtstag
- besitzt das Talent sogar im völligen Chaos den Überblick zu behalten
- ist rücksichtsvoll und zuvorkommend
- arbeitet gern mit anderen Menschen zusammen
- wird schnell ungeduldig und kann nicht gut warten

Emma, 26 Jahre – studiert im 3. Semester Wirtschaftsinformatik. Sie möchte nach ihrem Studium als Projektmanagerin in einer führenden Werbeagentur tätig werden.

Sie schreibt im Rahmen ihres Studiums eine Hausarbeit zum Thema *"User Experience und Webseitenanalyse - aktuelle Methoden aus der Praxis"*.

Sie besitzt bisher keine Kenntnisse zu diesem Thema.

Zunächst möchte Emma sich einen Einblick in die Thematik verschaffen und stößt dabei auf eine Seite der Gesellschaft für Informatik.

Hier findet sie Ansprechpartner für weitere Informationen.

Sie wendet sich per Kontaktformular an die GI und bittet diese um weiterführende Informationen und Ansprechpartner, die ihr bei der Recherche zu ihrem Thema weiterhelfen.

(A) Keine Vorkenntnisse von Usability

Übung 1

Ihr Unternehmen möchte eine App für Smartphones entwickeln, mit der die Anwender an bestimmten Orten virtuelle Hinweise für eine virtuelle Schnitzeljagd hinterlassen können.

Im Rahmen der Analysephase besteht ihre Aufgabe darin, eine Persona für dieses Projekt zu entwickeln.

Übung 2

Ihr Chef wünscht sich, dass auch über Barcodes auf Plaketen ein Schnitzeljagd gestartet werden kann.

Erstellen Sie unter Berücksichtigung der neuen Anforderung eine weiteren Persona

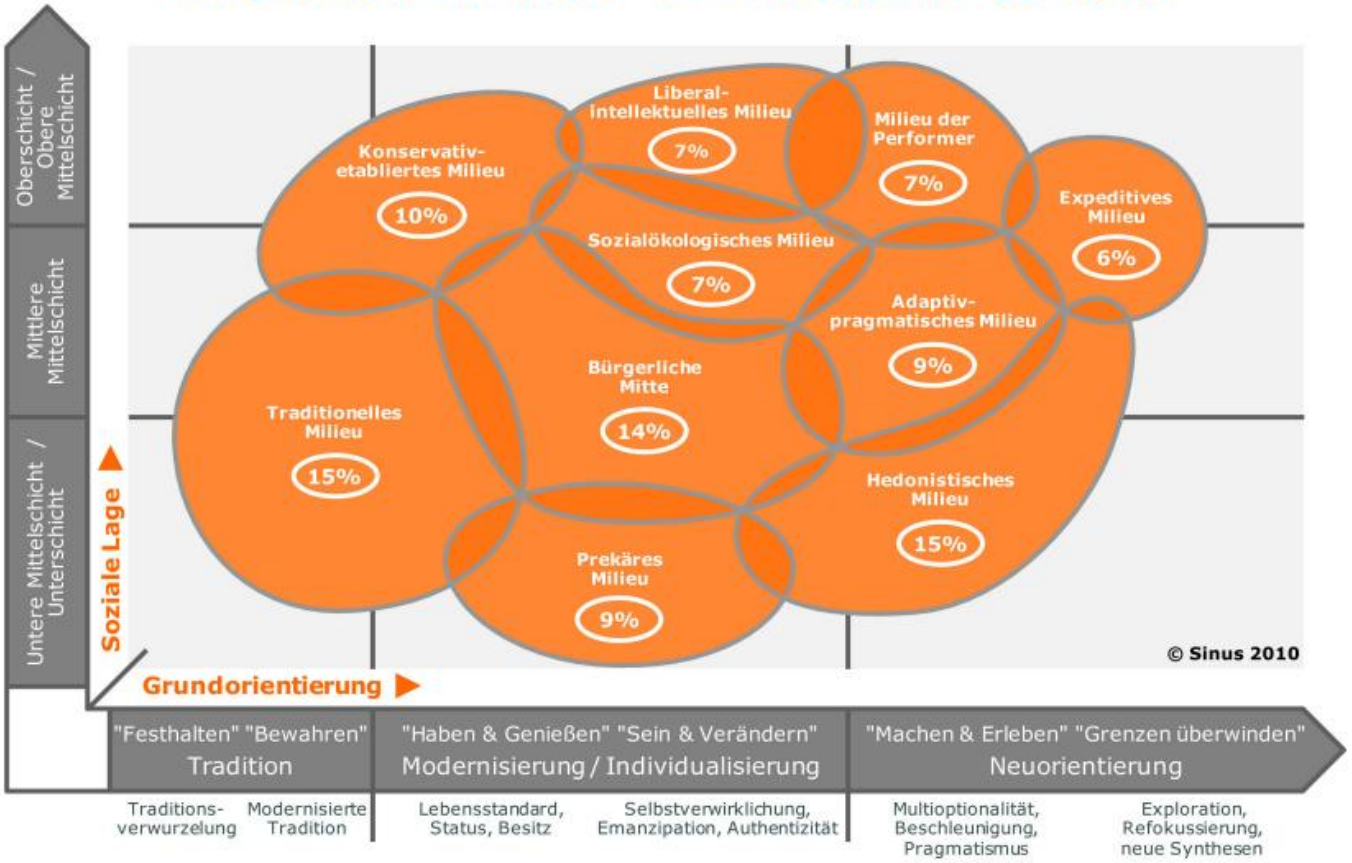
Teil 2

Einsatzmöglichkeiten von Personas in der Softwareentwicklung

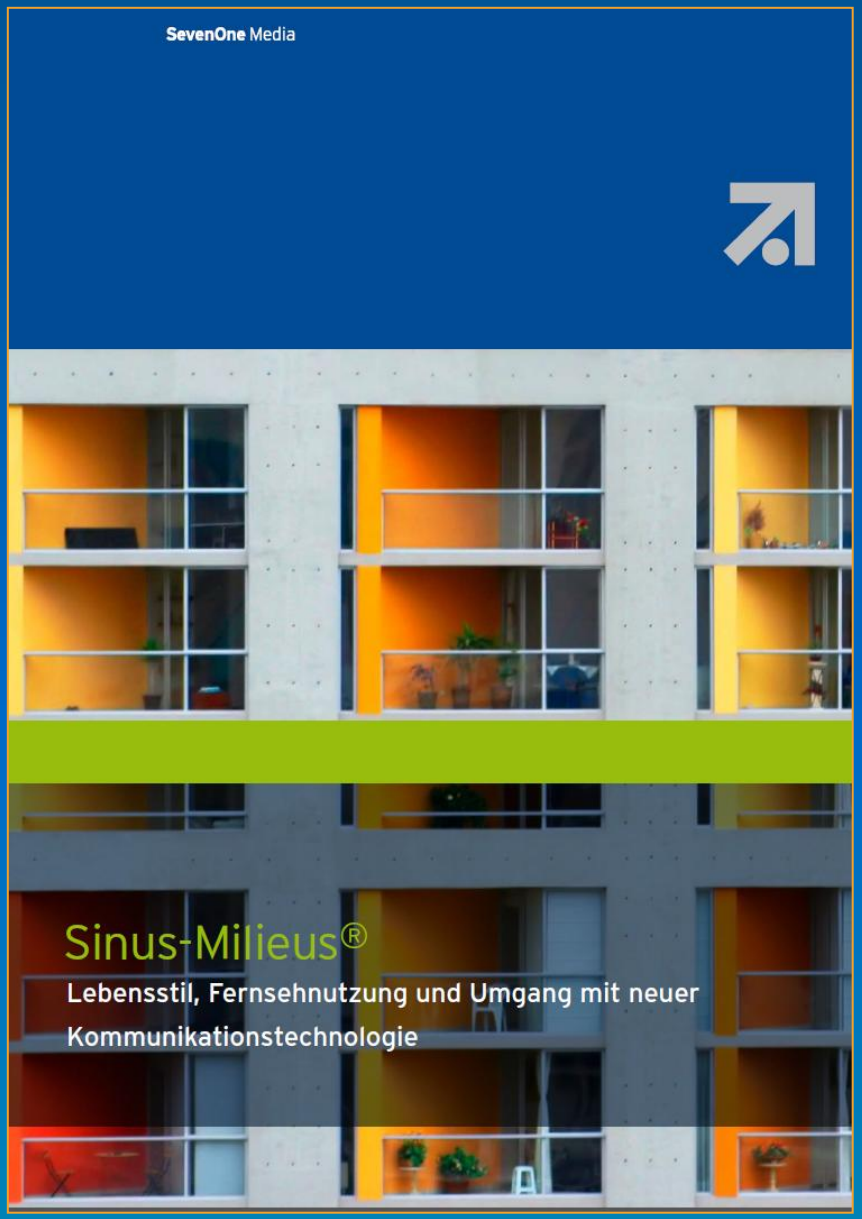
Woher weiß ich etwas über meinen Anwender?

- Zielgruppenanalyse
  - Wer kauft das Produkt?
  - Sinus-Milieus
  - Nutzerbefragungen
- Anforderungsbeschreibungen
  - Bedingungen der Barrierefreiheit

Die Sinus-Milieus® in Deutschland 2010



http://www.sinus-institut.de/loesungen/sinus-milieus.html


SevenOne Media
Sinus-Milieus®
Lebensstil, Fernsehnutzung und Umgang mit neuer Kommunikationstechnologie

| UMWELTBEWUSSTSEIN |
UMWELTBEWUSSTSEIN UND UMWELTVERHALTEN DER SOZIALEN MILIEUS IN DEUTSCHLAND
Umwelt Bundes Amt
Für Mensch und Umwelt

8%

Beispiel: Moderner Performer

Die junge und unkonventionelle Leistungselite: intensives Leben – beruflich und privat, Multi-Optionalität, Flexibilität und Multimedia-Begeisterung

Soziale Lage:

- Altersschwerpunkt <30 Jahre
- hohes Bildungsniveau
- viele Schüler und Studenten, Selbstständige und Freiberufler, sowie qualifizierte und leitende Angestellte

Internetaffinität:

- mit Multimedia aufgewachsen
- Moderne Kommunikationstechnologien nutzen sie meist intensiv und lustvoll, unabhängig der Zuordnung zum beruflichen oder privaten Leben.

Finanzkraft:

- Hohes Haushaltsnettoeinkommen (gutsituierte Elternhäuser)
- bei Berufstätigen gehobenes eigenes Einkommen.

Lebenswelt:

- Junge, unkonventionelle Leistungselite
- Wunsch nach einem intensivem Leben
- Zielorientierung erfolgt nicht ausschließlich auf finanziellen Erfolg, sondern Experimentierfreude, Spontanität und Selbsterprobung.

Welche Formen kann eine Persona haben?

- Darstellung der Persona
  - Foto
  - Zeichnung
  - Text
  - Steckbrief
- Detailierungsgrad
  - Key Facts
  - Beschreibung
  - Geschichte
- Übersichtlichkeit vs. Empathie

Werdegang

Bildung	erweiterter Realschulabschluss, abgeschlossene Berufsausbildung zur Bürokauffrau
Tätigkeit/Job	Studentin der Wirtschaftsinformatik
Länge im Job	3. Semester

PC-Affinität

Technologisches Know-how gesamt	Newbie	Tech Crack
Internet	Internet Virgin	Web Guru
Usability und User Experience	Anfänger	Experte

Persönliches

Emma Reiners
26 Jahre

Beziehungsstatus
- Single

Hobbys
- Zeichnen
- Fotografieren
- Freunde treffen

Sprachen
- fließend: Deutsch
- gut: Englisch
- basics: Holländisch

Verhaltensweisen

- will Aufgaben schnell und effizient erledigen
- vergisst so gut wie nie einen Geburtstag
- besitzt das Talent sogar im völligen Chaos den Überblick zu behalten
- ist rücksichtsvoll und zuvorkommend
- arbeitet gern mit anderen Menschen zusammen
- wird schnell ungeduldig und kann nicht gut warten

Emma, 26 Jahre – studiert im 3. Semester Wirtschaftsinformatik. Sie möchte nach ihrem Studium als Projektmanagerin in einer führenden Werbeagentur tätig werden.

Sie schreibt im Rahmen ihres Studiums eine Hausarbeit zum Thema *"User Experience und Webseitenanalyse - aktuelle Methoden aus der Praxis"*.

Sie besitzt bisher keine Kenntnisse zu diesem Thema.

Zunächst möchte Emma sich einen Einblick in die Thematik verschaffen und stößt dabei auf eine Seite der Gesellschaft für Informatik.

Hier findet sie Ansprechpartner für weitere Informationen.

Sie wendet sich per Kontaktformular an die GI und bittet diese um weiterführende Informationen und Ansprechpartner, die ihr bei der Recherche zu ihrem Thema weiterhelfen.

(A) Keine Vorkenntnisse von Usability

Benutzergruppe Focal

Hanna Lehmann

Foto

- **Beruf**
  Hanna (23) studiert zurzeit BWL und arbeitet neben dem Studium für zehn Stunden in der Woche als Aushilfe in einem Bio-Supermarkt.

- **Freizeit**
  In ihrer Freizeit geht Hanna gerne in die Stadt und shoppt. Wenn das Geld jedoch mal wieder knapp ist dann geht sie auch gern einfach raus und treibt sich mit Freunden in der Stadt umher.

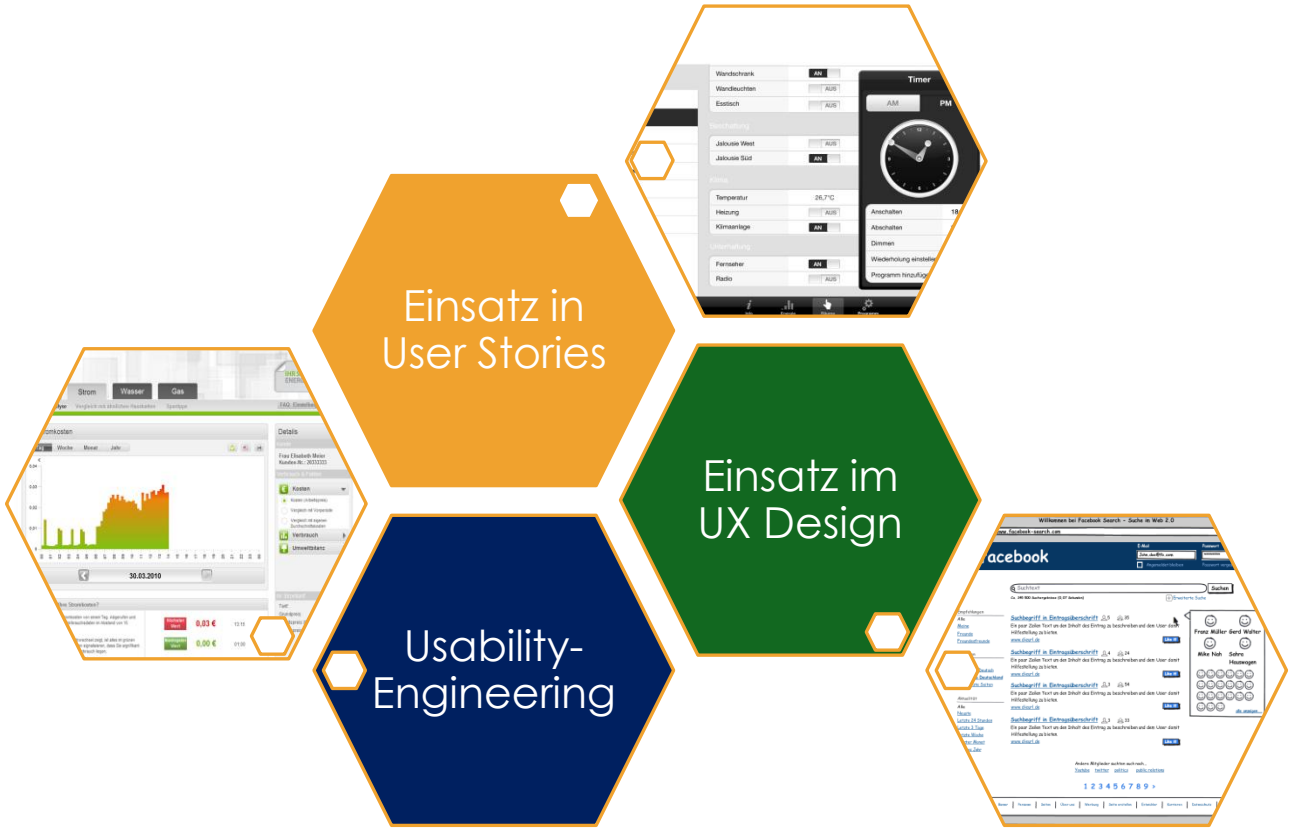
- **Ökologisches Bewusstsein**
  Hanna weiß wie wichtig Umweltschutz sein soll. Sie lehnt es jedoch ab, nur wegen des Umweltschutzes sich einzuschränken. Wenn sie allerdings Geld sparen kann oder einen Zusatznutzen hat, ist sie bereit ökologischer zu handeln. Die Öko-Ästhetik der 1980er lehnt sie konsequent ab, da sie dabei immer an „Moralapostel in Schlabberlook" denken muss. Ihre Bedeutung für den globalen Umweltschutz sieht sie als vernachlässigbar gering an, weil ihrer Meinung nach ein Einzelner nicht entscheidend bei solch globalen Themen mitwirken kann.

- **Internetnutzung**
  Sie sieht sich als modernen Menschen und als Teil des globalen Dorfes. Dem entsprechend pflegt sie ihr Facebook-Profil und auch ihren StudiVZ-Account. Mit vielen ihrer Freunde hat sie auch online Kontakt. Manchmal ist es für sie auch schwierig mit Freunden in Kontakt zu bleiben, die weder in Social Communitys sind noch einen Instant Messenger nutzen. Sie hat auch einmal Twitter ausprobiert, jedoch für sich festgestellt, dass das nichts für sie ist. Vielleicht würde sie sich darauf einlassen, wenn mehr Freunde Twitter intensiv nutzen würden.

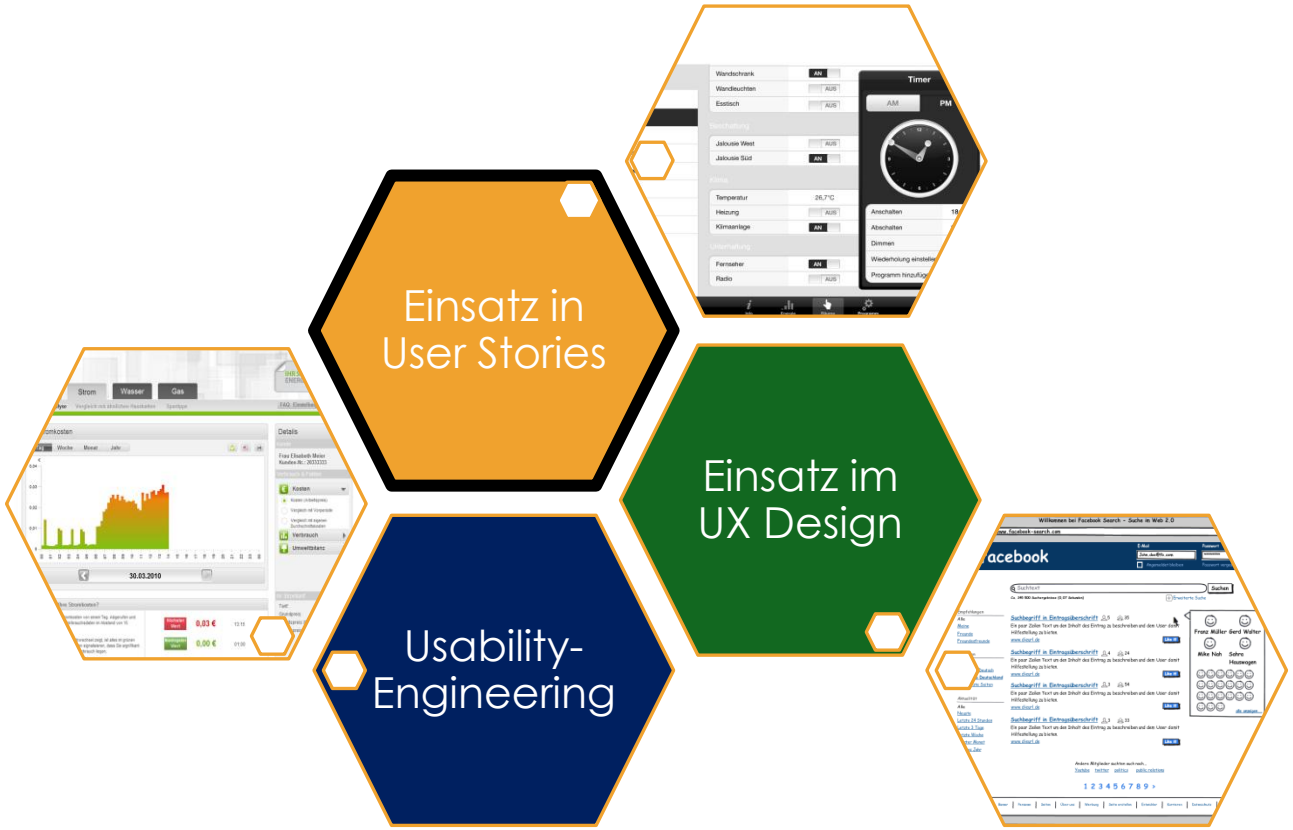
Interna: Repräsentantin des sozialen Milieus „Moderne Performer"

Pause

Personas in Softwareprojekten



Personas in Softwareprojekten



Was sind User Stories?

- Anforderungsbeschreibungen
- Bewusst unscharf formuliert
- Hoher Detailgrad durch Kommunikation der Projektbeteiligten

Als Anwender möchte ich das permanente Löschen einer Datei extra bestätigen, damit ich diese nicht unbeabsichtigt lösche.

Eine User Story

Schema

- Als **<<Rolle>>** möchte ich **<<Ziel/Wunsch>>**, um **<<Nutzen>>**.

Beispiel

- Als **Anwender** möchte ich **das permanente Löschen einer Datei extra bestätigen**, damit ich **diese nicht unbeabsichtigt lösche**.

Einsatz von Personas in User Stories

+

Dauerhaftes Löschen bestätigen

Als Anwender möchte ich das permanente Löschen einer Datei bestätigen müssen, damit ich nicht aus Versehen eine Datei unwiderruflich lösche.

Dauerhaftes Löschen bestätigen

Emma hofft, dass sie vor dem permanenten Löschen von Dateien noch einmal den Vorgang bestätigen muss, da sie in anderen Programmen schon manchmal eine Datei aus Versehen permanent gelöscht hat.

Als **<<Rolle>>** möchte ich **<<Ziel/Wunsch>>**, um **<<Nutzen>>**.

Übung 3

Erstellen Sie mithilfe ihrer zuvor erstellten Personas 3-5 User Stories

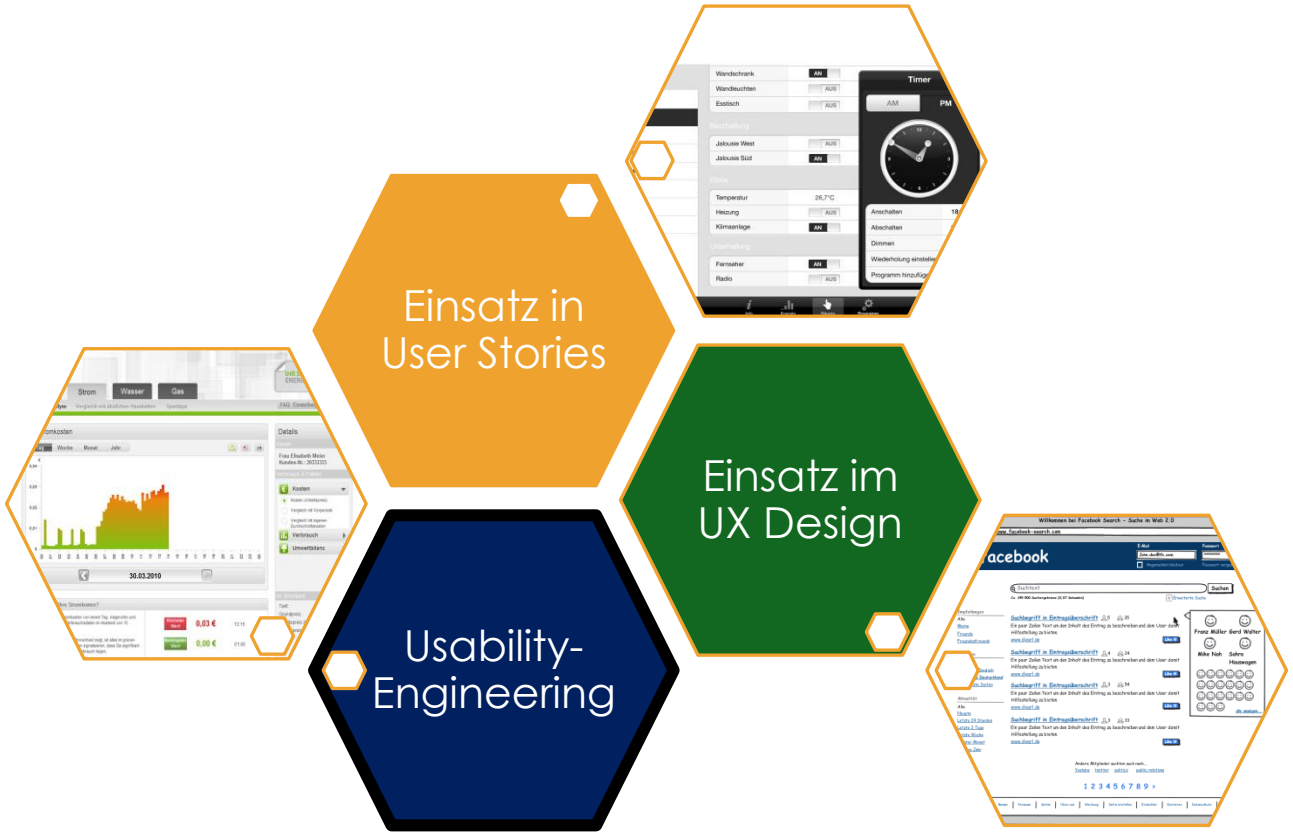
Priorisieren der Anforderungen

- MusCoW mit Hilfe der Personas
  - **Must:** Was muss ich haben?
  - **Could:** Was hätte ich gerne?
  - **Wish:** Was wäre nett zu haben?
- Was wird an Funktionalität erwartet?
- Was frustriert wenn es nicht da ist?

Übung 4

Priorisieren Sie Ihre Stories gemäß der Personas

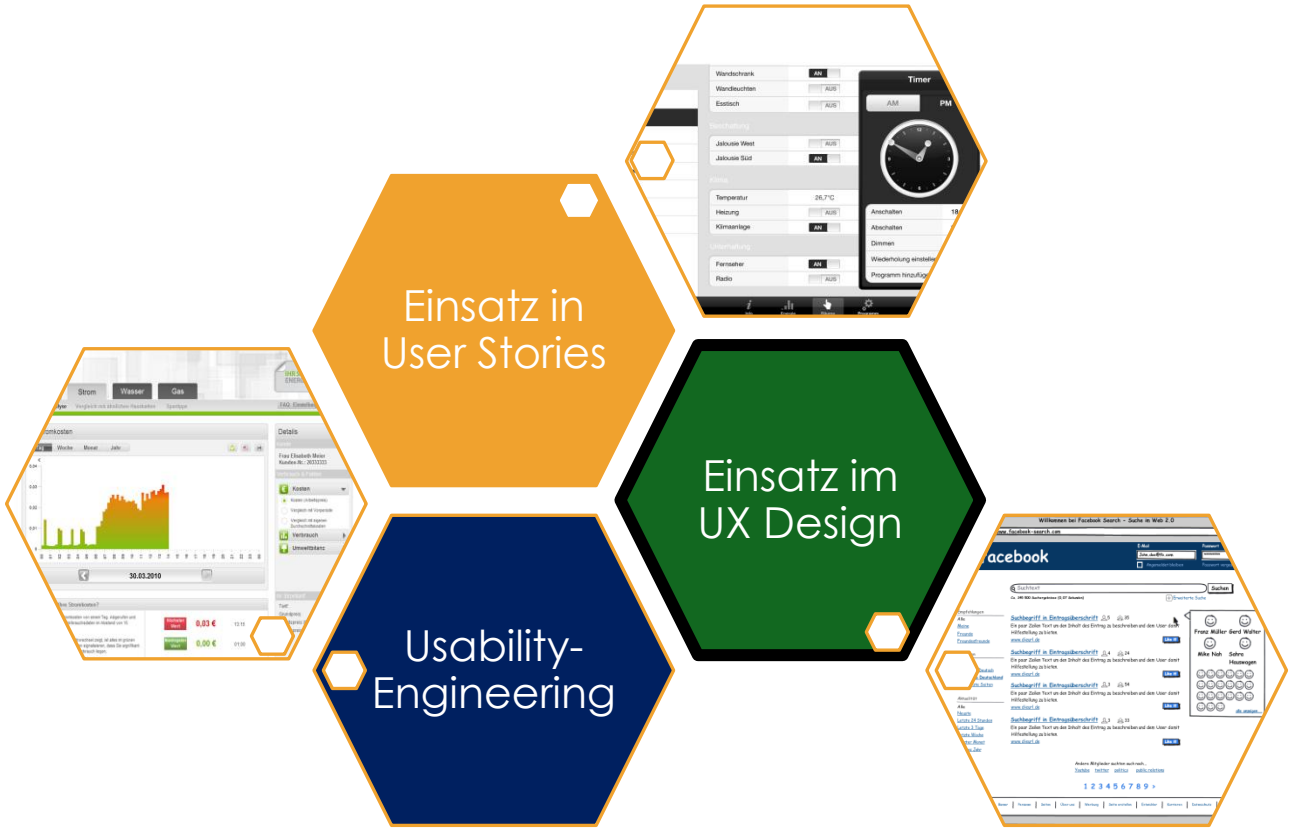
Personas in Softwareprojekten



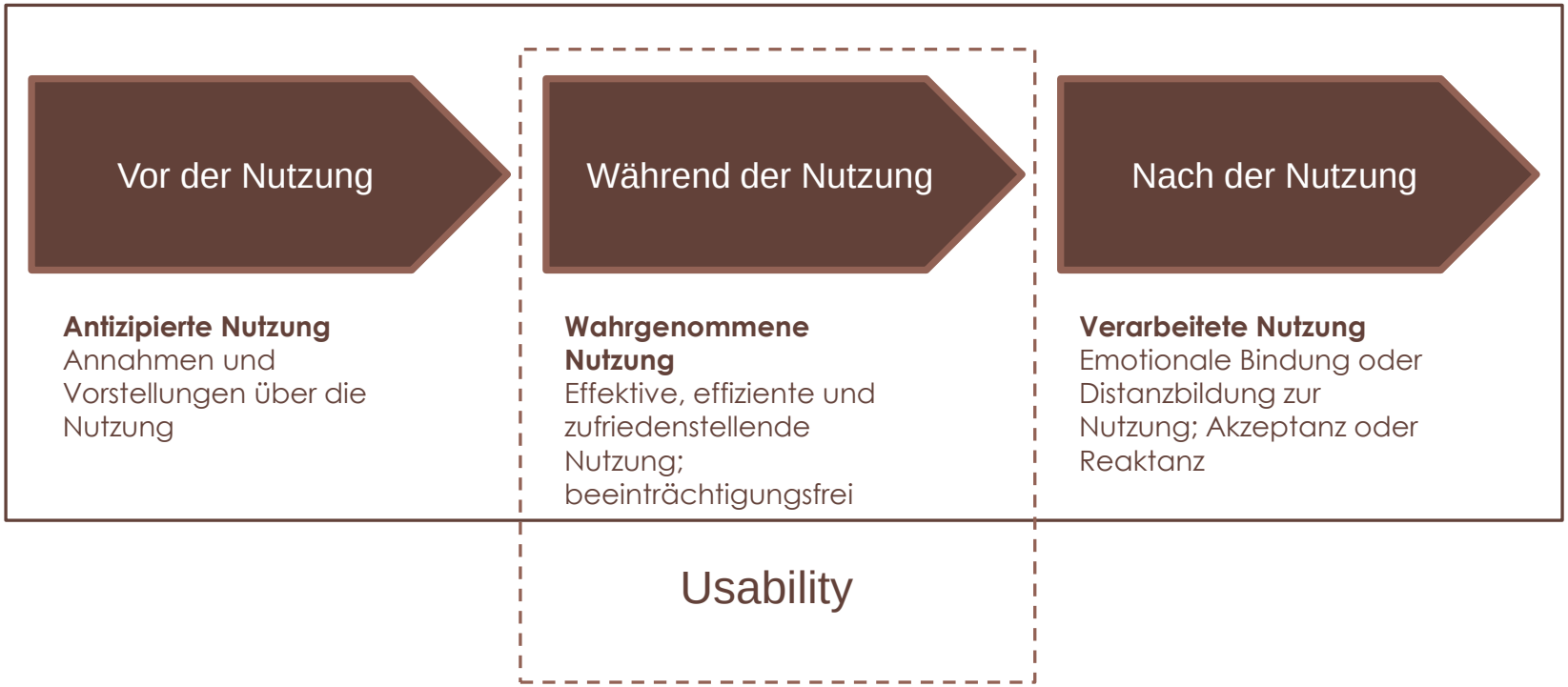
Wie werden Personas in der Usability-Evaluation genutzt?

- Analysephase
  - Ergebnisse der Benutzerforschung als Grundlage für Personas
  - Grundlage für Diskussionen -> Nutzerzentrierter Ansatz
- Konzeptphase
  - Erleichterte Featureauswahl durch natürlicheres Nutzerverständnis
- Entwicklungsphase
  - Evaluationen

Personas in Softwareprojekten



User Experience



User Experience nach Sarodnick und Brau 2011

Elemente der UX

Nutzungskontext
Erfahrungen
Fähigkeiten
Charakter
Emotionen
Vorlieben
Vorstellungen
Wahrnehmungen

Gebrauchstauglichkeit
Systemleistung
Einstellungen
Darstellung
Funktionalität
Interaktives Verhaltens
Verhaltensweisen
persönlichen Ziele
Unterstützenden Ressourcen

User Experience

DIN EN ISO 9241-210

Kann ich Personas wiederverwenden?

- Sinnvoll bei Überschneidungen innerhalb der Zielgruppen
- Anpassung der Personas für weitere Produkte sollte auf reale Daten zurückzuführen sein

Pruitt, G. & Grudin, J. (2003): Personas Practice and Theory, ACM 1-58113-728-1 03/0006 5.00

Welche Vorteile und Nachteile haben Personas?

Vorteile

- Ziele und Aufgaben vereinfachen Entscheidungen über Verhalten und Funktionen eines Produktes zu treffen
- Richten Fokus auf Benutzer
- Unterstützen Kommunikation zwischen Projektbeteiligten
- Werkzeug für Evaluation von Designlösungen
- Präsentation von Daten aus der Benutzerforschung

Nachteile

- Realistische Personas beschreiben
  z.T. nur Stereotypen
- Je genauer eine Persona, desto
  kleiner die Gruppe, die sie repräsentiert
- Sind alle relevanten Anwendergruppen erfasst?
- Konflikt zwischen unterschiedlichen Datenquellen und der Informationen einer Persona

Teil 3

Weiterführende Tipps und Hinweise

Gefahren bei der Verwendung von Personas und hilfreiche Tipps

Wer ist zuständig für die Kommunikation von Personas?

Wer sorgt für angemessenen Einsatz?

Persona Library

Fokus auf falsche Zielgruppe

Wichtiges Schlüsselverhalten wird vernachlässigt

Klärung offener Fragen

Literaturempfehlungen

Einsteiger

Cooper, A., Reimann, R. & Cronin, D. (2007): About face 3. The Essentials of Interaction Design. Indianapolis: Wiley.

Fortgeschrittene

Olsen, G. (2004): Persona Creation and Usage Toolkit. http://www.interactionbydesign.com/presentations/olsen_persona_toolkit.pdf

Vielen Dank

Eva-Maria Holt
7P Solutions & Consulting AG
Calor-Emag-Straße 1
40878 Ratingen

Dominique Winter
GreenPocket GmbH
Siegburger Str. 215
50679 Köln

Jörg Thomaschewski
Hochschule Emden/Leer
Constantiaplatz 4
26723 Emden

Quellen

- Arnold, P., Gaiser, B. & Panke, S. (2005). Personas im Designprozess einer E-Teaching Community. In Haake, J. (Hrsg.): DELFI 2005 S. 469–480. Bonn: Köllen.
- Beck, A., Eichstädt, H., Gaiser, B., von Savigny, P., Schubert, U. & Schweibenz, W. (2005). Personas in der Praxis. In Hassenzahl, M., Peissner, M. (Hrsg.): Usability Professionals 2005, Berichtband des 3. GC-UPA Tracks S. 92-102. Linz: German Chapters der Usability professionals Association.
- Beyer, H. (2010). User-centered agile methods. San Rafael: Morgan & Claypool.
- Buß, A. (2009). Personas als Standardwerkzeug des User Centered Designs: Methode mit Tücken. i-com 2009 8:2, S. 58-60.
- Chapman, C. & Milham, R. (2006). The Personas' new Clothes: Methodological and Practical Arguments against a Popular Method. 50th Annual Meeting, 2006, S. 634 –636.
- Cooper, A. & Reimann, R. (2003). About face 2.0. The essentials of interaction design. Indianapolis: Wiley.
- Cooper, A., Reimann, R. & Cronin, D. (2007). About face 3. The Essentials of Interaction Design. Indianapolis: Wiley.
- Frydyada de Piotrowski, A. & Tauber, M. (2009). Benutzerprofile von Menschen mit Beeinträchtigungen/ Fähigkeiten. In Wandke, H., Kain, S. & Struve, D. (Hrsg.): Mensch & Computer 2009: Grenzenlos frei!? S. 33–42. München: Oldenbourg Verlag.
- DIN EN ISO 9241-210:2010 (2010). Ergonomie der Mensch-System-Interaktion - Teil 210: Prozess zur Gestaltung gebrauchstauglicher interaktiver Systeme. Berlin: Beuth
- Kowallik, P. & Weber, H. (2010). Usability Professionals und Barrierefreiheit – Der AK Barrierefreiheit in der G-UPA. In Brau, H., Diefenbach, S., Göring, K., Peissner, M. & Petrovic, K. (Hrsg.): Usability Professionals 2010 S. 215–218. Stuttgart: Fraunhofer Verlag.
- Long, F. (2009). Research Paper - Real or Imaginary: The effectiveness of using personas in product design. In O'Sullivan, L.W. (Hrsg.): Proceedings of the Irish Ergonomics Society Annual Conference S. 1-10. Dublin: Irish Ergonomics Society.
- Nazzaro, W. & Suscheck, C. (2010). New to User Stories?. http://www.scrumalliance.org/articles/169-new-to-user-stories.
- Olsen, G. (2004). Persona Creation and Usage Toolkit. http://www.interactionbydesign.com/presentations/olsen_persona_toolkit.pdf.
- Petrovic, K., Göring, K. & Kowallik, P. (2010). Personas für Business Software. In Brau, H., Diefenbach, S., Göring, K., Peissner, M. & Petrovic, K. (Hrsg.): Usability Professionals 2010 S. 59-64. Stuttgart: Fraunhofer Verlag.
- Pruitt, G. & Grudin, J. (2003): Personas Practice and Theory, ACM 1-58113-728-1 03/0006 5.00
- Quail, A. (2008). Buyer Persona Creation: Beyond Fake Personas. http://www.personacreation.com/persona_creation/2008/04/beyond-fake-per.html.
- Sarodnick, F. & Brau, H. (2011). Methoden der Usability Evaluation. Bern: Hans Huber
- Wirdemann, R. (2009). Scrum mit User Stories. München: Carl Hanser.

Fotos von Photocase.de: Mr. Nico, REHvolution.de, johny schorle, manun, eskemar, luxus::.