

Personas – Für wen entwickeln wir Anwendungen

Christoph Münch
virtual7
D-76185 Karlsruhe

Schlüsselworte

Benutzerfreundlichkeit, Softwareentwicklung, Anwendungen, Bedienbarkeit, Design

Einleitung

Was ist eine gute Anwendung und was ist eine schlechte Anwendung und wer entscheidet dies? Software wird in den allermeisten Fällen aus einer bestimmten Anforderung heraus entwickelt. Am Anfang steht eine Idee. In Unternehmen wird diese Idee dann meist durch eine Fachabteilung ausgearbeitet und zusammen mit der Technik, bestehend aus Architekten und Entwicklern, umgesetzt. Kann so eine gute Software entstehen? Fehlen in dieser Betrachtung nicht die eigentlichen Benutzer der umgesetzten Software? In meinem Vortrag möchte ich genau das Thema etwas näher beleuchten und darstellen, für wen eine Software entwickelt wird, warum es wichtiger ist, die Zielgruppe zu kennen und wie uns das Konzept der Personas dabei unterstützen kann.

Am Anfang steht die Anforderung

In großen Unternehmen entstehen nicht selten neue Softwareprodukte aus neuen gesetzlichen Vorgaben oder Anforderungen einzelner Abteilungen. Wird eine Software nur für den internen Gebrauch entwickelt und nicht als Produkt, welches vertrieben werden soll, ist es in erster Linie wichtig, alle Anforderungen umzusetzen. Nach der Umsetzung und ausgiebigen fachlichen Tests wurde die Software früher allzu gerne an die Benutzer übergeben, ohne sie in den Entwicklungsprozess einzubinden. Wurden dann im täglichen Betrieb mit der Anwendung viele Fehler gemacht oder haben sich die Benutzer über die Bedienung beschwert, wurde von schlechten Schulungsmaßnahmen oder gar mangelnder Bereitschaft der Mitarbeiter sich zu verändern gesprochen.

Hier sind wir heutzutage zwar etwas weiter, aber Software wird oft immer noch mehr als eine Art Mittel zum Zweck gesehen. Eine Anwendung sollte aber die Benutzer in ihrem Arbeiten unterstützen und nicht belasten. Vor dem Hintergrund der Digitalisierung sollten die Programme, mit denen der Mensch direkt arbeitet, auch ein Schritt in diese Richtung sein. Es ist nicht zielführend, einen schnellen, hoch digitalisierten Prozess zu haben und immer dann, wenn eine Eingabe durch Menschen notwendig ist, wird dieser gestört, weil Anwendungen so gestaltet sind, dass nur ein Poweruser sie flüssig bedienen kann.

Gelernte Muster

Wir alle lernen von Kindertagen an, wie man in seinem Umfeld agiert und wie man sich die Welt zu nutzen machen kann. Wir starten unser Leben mit ein paar Instinkten, aber alles andere, was wir tun haben wir im Laufe unseres Lebens erlernt. Wir wissen, wenn wir z.B. ein Messer sehen, was wir damit machen können. Auch komplexe Maschinen haben wir erlernt zu bedienen. Niemand, der Autofahren kann, überlegt, für was ein Auto ist, oder überlegt sich während des Fahrens jeden Schritt, den er tun muss. Der gesamte Prozess des Fahrens ist erlernt und abgespeichert. In der Kommunikation zwischen Mensch und Maschine greift der Mensch genauso auf erlernte Muster zurück, wie auch im realen Leben. Eine einfach zu verwendende Software sollte somit die erlernten Muster übernehmen und nur dann neue einbringen, wenn es im Rahmen der Kommunikation mit dem System unbedingt notwendig ist.

Der Doppelclick

Mit einer Maus umzugehen ist ein solch erlerntes Muster. Wir sind nicht geboren worden und wussten, was eine Maus ist und wie ein Doppelclick funktioniert. In der heutigen Zeit und unserem Kulturkreis wissen wir aber genau, wie man eine Anwendung mit einer Maus bedient. Menschen, die vor rund 30 Jahren mit einem Computer kommuniziert und eine Anwendung bedient haben, waren noch eine reine Tastaturbedienung gewohnt. Aktuell sehen wir alle sehr deutlich, wie sich die Welt weiter dreht und wir immer mehr Anwendungen auf dem Tablet oder Smartphone bedienen und das ganz ohne Maus. Auf all diese Gegebenheiten muss man bei der Entwicklung von Software achten und genau betrachten, für welche Zielgruppe man entwickelt.

Kenne deine Zielgruppe

Mit das Wichtigste bei der Entwicklung von Anwendungen ist seine Zielgruppe zu kennen, um zu wissen, auf welche Verhaltensmuster bzw. erlernten Fähigkeiten man bei der Bedienung zurückgreifen kann. Es ist sicher ein Unterschied, ob ich eine Software für den Endanwender schreibe, der in einem Computer keine Unterstützung, sondern mehr das notwendige Übel sieht oder für den Poweruser, der seit Jahr und Tag mit einem Computer arbeitet und sich auch schnell mit Neuerungen zurechtfindet. Eventuell ist die Zielgruppe so breit gefächert, dass es schwer wird, ein Konzept zu verfolgen. Genau dann ist es umso wichtiger alle Benutzergruppen zu kennen, um ihnen allen gerecht werden zu können.

Es ist sinnvoll jede einzelne Zielgruppe kurz zu beschreiben, heraus zu arbeiten, mit wem man es zu tun hat und sich klar zu machen, wie diese Personengruppe gewohnt ist mit einer Anwendung zu interagieren.

Genau das möchte ich Ihnen mit meinem Vortrag etwas näherbringen. Ich möchte herleiten, warum es wichtig ist, seine Nutzer zu kennen und wie sinnvoll es ist, den Personengruppen einen Namen zu geben, ein Alter und auch ein Gesicht. Sie werden sehen, dass es viel einfacher ist, eine Anwendung zu entwickeln und auf Benutzerfreundlichkeit zu achten, wenn Sie von einer Person sprechen. Wenn Sie konkret ein Bild im Kopf haben und Ihr Gesprächspartner das gleiche Bild und somit das gleiche Verständnis hat. Sprechen Sie von Sabine, Markus oder Kevin. Lernen Sie Ihre Anwender kennen und gehen Sie auf sie ein, denn eines ist ganz sicher, eine Software die sich gut bedienen lässt sorgt für Produktivität.

Kontaktadresse:

Christoph Münch
virtual7 GmbH
Zeppelinstr. 2
D-76185 Karlsruhe

Telefon: +49 (0) 721-6190170
Fax: +49 (0) 721-61901729
E-Mail: christoph.muench@virtual7.de
Internet: www.virtual7.de