

Karolina Schilling

# Designer – Hybrid Thinker

Designer gestalten unsere Welt und konzipieren, wie Abläufe oder Produkte funktionieren. Damit sind sie die Architekten der UX und darauf angewiesen, dass das Entwicklungsteam diese perfekt und liebevoll umsetzt. Designer bewegen sich im Spektrum zwischen Nutzer und Kunde und müssen häufig eine Verbindung zwischen unzähligen Interessen innerhalb und außerhalb des Teams herstellen. Um diese anspruchsvolle Aufgabe bestens erfüllen zu können, brauchen sie eine passende Haltung und ein breites Spektrum an menschlichen Fähigkeiten.



## Was sind Designer?

Das Lateinische *designare* wird als bezeichnen, bestimmen, auch anordnen ins Deutsche übersetzt und meinte ursprünglich, jemanden zu einem Amt zu bestimmen. Interessant ist darin vor allem das *signare*. *Signare* heißt signieren: etwas bezeichnen und auch etwas kenntlich machen. Und das uns bekannte *Signum* heißt schlicht Zeichen. Im Deutschen sagen wir ein Zeichen setzen und meinen damit, gemäß Duden, dass jemand etwas Richtungsweisendes tut, einen (Denk-)Anstoß gibt. Etwas Richtungsweisendes tun klingt so, als würde Aufmerksamkeit dem folgen – da sehen alle hin –, und Anstoß klingt nach Bewegung – ein Stoß ist ein Impuls und wir wissen, etwas wird danach passieren. Dass etwas passieren wird, kann man aus mindestens zwei Richtungen sehen. Mit einer Sache wird etwas passieren, sie reagiert. Beispielsweise eine App. Aber auch mit dem Menschen, der sie benutzt, wird etwas passieren. Die App wird in ihm etwas auslösen – ganz sicher einen oder mehrere Gedanken und in der Krönung eine positive Emotion.

## Der Ur-Designer Da Vinci

Ein wunderbares Beispiel für einen weltbekannten und bewunderten Designer ist Leonardo da Vinci. Wir bezeichnen ihn aufgrund seiner Malerei (von ihm sind die Mona Lisa, das Abendmahl, der vitruvianische Mensch) gern als Künstler. Doch er bewegte sich mühelos in der einen und der anderen Welt und zeigt uns, dass die Welten der Kunst und des Designs miteinander verbunden werden können. Da Vinci beeindruckt mit seinen Zeichnungen, aber erstaut mit seinen Konzepten zu Kugellagern, Tauchanzügen, U-Booten, Kriegsmaschinen, Panzern, Flugobjekten wie Paraglidiern und Helikoptern, stadtplanerischen Ideen von Frisch- und Abwasserzuläufen sowie ersten Ideen zu Robotern. Da Vinci lebte vor 500 Jahren und die meisten seiner Erfindungen gehören zu unserem Alltag.

Leonardo war ein Freigeist, ein *esprit libre*, und wird von uns häufig als Universalgenie bezeichnet. Freigeister haben die – kostbare und manchmal für andere nervraubende – Eigenschaft, sich von den bekannten Regeln oder Glaubenssätzen zu lösen und einen neuen Weg zu gehen. Häufig müssen sie dafür kämpfen,

### DIE AUTORIN



**Karolina Schilling** ist Geschäftsführerin der Digitalagentur Webraumfahrer in Berlin, UX-Designerin und berät zur Konzeption von komplexen Applikationen für Web und App. Für ein einfacheres Arbeiten in App-Projekten hat sie das Buch „Apps machen – Von der Idee bis zum klickbaren Prototyp“ geschrieben. Karolina gibt ihr Wissen in Artikeln und Seminaren weiter.

## Designer sind Menschen, die Ideen eine weltliche Form geben und diese sowohl benutzbar als auch anfühlbar machen.

bis irgendwann das Gros der Menschheit kapiert, dass diese neue Richtung durchaus attraktiv ist. Mit „Universalgenie“ meinen wir, dass ein Mensch Selbstverständnis für mehrere Disziplinen hat und in der Lage ist, diese miteinander zu kombinieren. Wir kennen viele Universalgenies aus alter Zeit wie Archimedes, Humboldt und Goethe. Sie alle hatten eine Weltneugier, die es ihnen ermöglichte, sich in unterschiedliche Disziplinen zu vertiefen und neue Verknüpfungen hervorzubringen. Doch damals war eine andere Zeit. Heute würden Goethe & Co. vermutlich stauen – über die unendliche Vielfalt der Welt und über unsere Fachidiotie. Mit Fachidiotie ist hier der sture Blick aus der eigenen Perspektive gemeint.

### Die wichtigste Eigenschaft eines Designers: Empathie

Zusätzlich zu den klassischen Berufen (Zahnarzt, Pfleger, Bürokauffrau ...) hat sich ein gigantisches Feld neuartiger, hybrider Studiengänge eröffnet. Von Online-Journalismus, Sustainable Agriculture, Human Computer Interaction, allem, was mit „Nano“ beginnt, Life Science, Lebensmitteltechnologie bis hin zu Mobile Computing. **Die Idee dahinter ist, die komplexe Welt, in der wir leben, besser zu verstehen und durch Verbindung mehrerer Disziplinen zu einem ganzheitlichen Ansatz zurückzufinden.** „Ganzheitlich“ ist ein großes Wort, oft benutzt.

Es meint unsere menschliche Fähigkeit, ein Ding aus allen erdenklichen Perspektiven zu betrachten und diese zu verbinden. Damit sind aber nicht nur fachliche Ansichten gemeint, sondern vor allem Herzensqualitäten, ganz vorn: Empathie. Designern bleibt einfach nichts anderes übrig, als empathisch zu sein. Vor allem mit dem Nutzer des Produkts. Denn wie könnte man eine Sache für jemanden gestalten, ohne dessen Perspektive einzunehmen?

### Die zweite Eigenschaft eines Designers: Resilienz – Kraft für Kritik

Sobald wir etwas erschaffen und es jemandem zeigen, sind wir dem Feedback unseres Gegenübers ausgesetzt. Ein Feedback ist eine Reaktion, eine Reaktion ist Kritik. Menschen äußern Kritik erst einmal so, wie sie es in der Kindheit gelernt haben. Hatten sie wohlwollende Eltern, dann sprechen sie in konstruktiver Kritik. Hatten sie schwierige Eltern, dann hat ihre Kritik nicht selten einen vernichtenden Beigeschmack. Umlernen kann man in Seminaren für konstruktive Mitarbeiter-Kommunikation, um das Arbeiten im Team möglich zu machen.

Denn ein hingerotztes „Was soll das denn sein?!“ tut weh, wenn man sich nicht darüber im Klaren ist, dass die Art, wie Feedback geäußert wird, zunächst einmal mit dem Äußernden selbst und nicht mit der Sache zu tun hat. Als Interface Designer brauchen wir auch hierfür Empathie, um nicht in Rechtfertigung zu fallen oder unser Gegenüber anzugreifen. Es bringt dem Businessmodell und der App nichts, wenn wir die angedachte Zielgruppe oder den Projektleiter zur Sau machen. Aus diesem Grund ist die zweite wichtige Eigenschaft eines Designers Resilienz. Resilienz leitet sich vom Lateinischen „resilire“

ab und meint „zurückspringen“ oder „abprallen“. Abprallen birgt die Gefahr in sich, dass wir zu arroganten Ignoranten werden. Nicht sehr vorteilhaft. Aber das Zurückspringen, zurück zu dem, was wir selbst ursprünglich verstanden und ausdrücken wollten, hat zwei Benefits. Erstens: Ach ja, stimmt, das wollte ich damit ausdrücken! Möglicherweise wäre eine ruhige Erklärung gut. Und zweitens: Hmm, es wurde nicht gleich verstanden, ich sollte das noch mal überprüfen und nachfragen, was aus der Sicht des anderen fehlt.

Resilienz ist eine Kraft, die gepflegt werden muss und die aus Ruhe entspringt. In einem gestressten Alltag, in dem eine Aufgabe die nächste jagt, bauen Menschen eher ein „dickes Fell“ auf. Doch das birgt die Gefahr in sich, starr zu werden. Starre ist keine gute Voraussetzung für Kreativität. Aus diesem Grund sollten Sie Ausschau nach jemandem halten, der auch „Stopp!“ sagen kann, der in der Freizeit einer Tätigkeit nachgeht, die entspannt und Kraft gibt. Daraus schöpft sich Resilienz: aus Situationen, die guttun. Resiliente Designer sind ultrawichtig für das Aufrechterhalten und Gelingen eines Projekts. Unter Umständen müssen ganze Ideen noch einmal verworfen und neu überlegt werden. Und bedenken Sie ebenfalls, dass Designer, die mit ihren Beinen auf dem Boden stehen und persönlich mit Entwicklern sprechen, Gold wert sind. Verstehen sich Designer

Die menschliche Fähigkeit, unterschiedliche Disziplinen miteinander zu verbinden, ist uralte, alles andere als neu.

und Entwickler und sind gleichermaßen von der Idee begeistert, so stimmt die Motivation im Team.

### Designer sind wie das Epizentrum zum Hypozentrum

Der Auftraggeber mit seiner Idee ist wie das Hypozentrum, wie ein Erdbebenherd. Von ihm geht der Wunsch, vielleicht sogar eine Vision aus. Er ist bereit, Zeit, Energie und Geld in die Umsetzung einer Idee zu investieren, um in der Welt etwas zu bewirken. Doch er braucht jemanden, der die Idee oder die Vision in eine verständliche, benutzbare Form gießt. Jemanden, der vermag, an der Oberfläche eine Wirkung bei den Menschen zu erzeugen. Das ist Aufgabe des Designers, denn er sorgt dafür, dass die Energie aus dem Hypozentrum an die Oberfläche kommt und die Gefühle der Menschen bewegt – damit wird er zum Epizentrum.

Suchen Sie nach einem Designer, sollten Sie sicher sein, dass er sich dieser Position und Aufgabe vollkommen bewusst ist. Eine vielschichtige und anstrengende Aufgabe ist es, denn als Erstes will der Auftraggeber, dann das Businessmodell verstanden werden. Designer müssen verstehen, wofür Nutzer Geld ausgeben, und sie müssen auch verstehen, wie Nutzer es möglichst leicht tun.

Die Bereitschaft (und zeitliche Möglichkeit), sich in das Projekt zu vertiefen, ist so wichtig, weil Designer etwas schier Unglaubliches schaffen: Sie finden eine Form für eine (meist vage)

**Designer müssen das Businessmodell verstehen und mit ihren Designs die Kaufbereitschaft der Nutzer wecken.**

Idee, die noch keine Form hat; sie finden Benutzbarkeit für Anforderungen, die noch nicht benutzbar sind und sie müssen all das dem Auftraggeber, den Ingenieuren oder Entwicklern und letztendlich dem Nutzer gegenüber vertreten können. **Im Design führen sie all diese Menschen zusammen und bringen die Idee auf Realitäts- und somit auf Businesssebene.**

### Digitalisierung – super Sache!

Digitalisierung eröffnet wieder mehrere Perspektiven, die – beispielsweise in der Konzeption einer neuen Software – von Designern vereint werden sollen. Zum einen gibt es da die „Chef-Perspektive“, die klar zum Ziel hat, mit digitalisierten Arbeitsprozessen Zeit und Kosten zu sparen. Auf der anderen Seite treffen wir auf Mitarbeiter, die unter Umständen Angst vor der Digitalisierung haben, weil sie befürchten, abgeschafft zu werden oder etwas lernen zu müssen, von dem sie glauben, das könnten sie nie. **Die Kluft dazwischen ist deswegen schwierig, weil die Optimierung oder Einführung neuer Arbeitsprozesse die bisherigen Arbeitsroutinen unter die Lupe nimmt und eventuell etwas zutage fördert, das ein Mitarbeiter vorher eigenständig kontrolliert und eben auf seine Art erledigt hat.**

Wird ein neues Tool konzipiert, so werden Designer sich bemühen, die bisherigen Arbeitsschritte abzubilden und teilweise zu vereinfachen. Hier ist in den Interviews mit den zukünftigen Anwendern Fingerspitzengefühl, also wieder Empathie, angesagt. Denn es geht darum, aus jemandes langjähriger Denkweise etwas nachzuvollziehen und es digital zugänglich zu machen, möglichst ohne Abwertung, Bloßstellung und Solidarisierung. Designer arbeiten hier für den

## Designer vereinen unterschiedliche Positionen in der digitalen Arbeitswelt.

Chef, konzipieren und gestalten aber für die Mitarbeiter. Eine Position, die mitunter ziehen kann und Kraft braucht, um keine der Seiten zu enttäuschen.

Die Essenz bis hier: Designer brauchen **Empathie**, sie müssen **Feedback auf kreativ-konstruktive Art verdauen** und überarbeiten können und sie brauchen **Verständnis für das Businessmodell**. In heutigen Zeiten heißt das zusätzlich, dass Designer absolut keine Scheu vor der Digitalisierung haben sollten. Digitalisierung in allen Bereichen, die Vernetzung von allem mit allem, die Abbildung der analogen Welt auf digitale Vorgänge sollte sie faszinieren und begeistern können. Ein (Interface) Designer, der sich vor Digitalisierung drückt, ist verdächtig und sollte selbst zu seiner Angst befragt werden.

Und endlich sind wir an dem Punkt angekommen, bei dem es um das Fachwissen geht.

### Designer sind Konzeptioner – mehrere Rollen und Hybrid Thinking

In vielen Projekten übernehmen Designer die Konzeption. Wenn sie das „Design is how it works“ von Steve Jobs umsetzen wollen, begeben sie sich in die Rolle des Konzeptioners. Dieser wird gern mit einem Architekten verglichen. Das Screen-Konzept zu einer Software (einer Web-Applikation oder App) beantwortet die Fragen, welche Funktionalitäten dem Nutzer zur Verfügung stehen und wie er die Software bedient. Das Ergebnis ist ein Bauplan, der von der Entwicklung als Vorgabe

genutzt wird und der ebenfalls als Vorlage für die Erstellung des Inhaltskonzepts dient – und damit den Textern und Screen-Designern.

Jemand, der Applikationen konzipiert, benötigt dringend prozedurales Vorstellungsvermögen – also eine gute Vorstellung von Abläufen – und den Willen zur **Vereinfachung**. Es geht immer um die Beantwortung folgender Fragen: „Was passiert als Nächstes?“, oder: „Was passiert, wenn ich durch den Bestellvorgang gehe?“, und: „Wie kann ich es so einfach wie möglich für den Nutzer machen?“

Halten wir es so, wie es Saint-Exupéry, der Vater des Kleinen Prinzen, sagte:

*„A designer knows he has achieved perfection not when there is nothing left to add, but when there is nothing left to take away.“*

Das gilt für Möbel genauso wie für Screens. Design heißt, Dinge für Men-

schen einfach zu machen.

Konzepter verstehen, wann und was die Applikation mit dem User kommuniziert, und auch, was im Hintergrund passiert. Dass zu einem bestimmten Zeitpunkt ein Server angesprochen wird oder Daten geladen werden. Je mehr ein Konzepter über die Technik selbst Bescheid weiß, desto mehr freuen sich die Entwickler über ein Konzept, das ihnen zuspielt. Um das Zusammenspiel von Anfang an auf einer soliden Basis zu entwickeln, holen sich Konzepter die Programmierer-Kollegen für eine (und gern mehrere) Session dazu. Sie stellen ihnen das bisherige Konzept vor, zeigen den Ablauf der Applikation und freuen sich über deren Feedback. Genauso machen es Konzepter mit den Kollegen vom Marketing, mit dem Kunden, und falls es doch einen separaten Designer geben sollte, ebenfalls mit diesem. Das Team soll das Konzept kennen,

dazu beisteuern und möglichst früh in den Entstehungsprozess der Software, Applikation oder eines MVPs integriert werden. So verbinden Konzepter und Designer die verschiedenen Perspektiven in der Konzeption. Mit einem Prototyp kann dieses Rundum-Konzept mit dem Nutzer getestet werden.

### Aufgabenspektrum eines Interface Designers

Die folgende Mindmap zeigt auf, welche vielfältigen Bereiche und Aufgaben auf einen Designer zukommen. Man sieht, dass er in alle Projektbereiche Einblick braucht, um ein rundes Verständnis von dem Produkt, den Anforderungen und der Zielgruppe zu bekommen. Einen Designer nur am Ende an die Software zu lassen, um sie „schön zu machen“, kommt dem Berauben um viele Möglichkeiten gleich. Eine Ausnahme bildet: Sie haben einen Konzepter, der mit der Konzeption von Applikationen vertraut und erfahren ist und alles so vorbereitet, dass es wirklich nur noch eine anmutige Gestaltung braucht.

Hier kommen viele Rollen zusammen, die in einem Software-Projekt typischerweise auftreten (und häufig nicht klar verteilt sind):

- » **User-Centered Requirements Engineer:** Nimmt die Anforderungen an den sicht- und erfahrbaren Teil der Applikation auf. Kurzum: Was kann der Nutzer alles tun, welche Funktionalitäten verbergen sich dahinter? Diese Anforderungen fließen über in das Anforderungsdokument, mit dem auch die Entwicklung arbeitet.
- » **Interaktionsdesigner:** Hier wird die Frage beantwortet, wie der Nutzer die vorher aufgenommenen Funktionalitäten bedienen kann. Es geht um bereits erlernte Bedienelemente, z. B. Dropdowns, Buttons, Eingabefelder, die zur Erfüllung von Aufgaben verwendet werden.

### KNOW-HOW UND AUFGABEN EINES KONZEPTERS/DESIGNERS FÜR APPLIKATIONEN

- » **Kreativität** → yes!
- » **Breite Allgemeinbildung** → ja, über das analoge und digitale Zeitalter
- » **Strategisches, analytisches und strukturiertes Denken** → die [wirren und ausufernden] Ideen des Kunden müssen sortiert, geordnet, strukturiert werden, eine Form finden (Mindmap, Wireframes etc.)
- » **Expertise in der Marketing-Kommunikation und in der Informationsvermittlung** → als Konzepter sollte man auch mit der Marketing-Abteilung sprechen können und ebenfalls Konzepte anderer Produkte analysiert und verstanden haben
- » **Interdisziplinarität** → und noch besser: Hybrid Thinking; also mehrere Disziplinen in einer Person miteinander verbinden können; allgemeingültige Prinzipien erkennen können
- » **Professionelle Schreibfähigkeiten, gutes Ausdrucksvermögen** → natürlich, man muss das Konzept gut verstehen können, denn das ganze Team wird sich darauf stützen
- » **Hohe Team- und Kommunikationsfähigkeit** → Konzepter verbinden den Kunden und seine Wünsche mit der Zielgruppe, sie verbinden die Ansprache mit den Features, und das alles, indem sie mit allen anderen im Projekt effizient kommunizieren
- » **Beherrschung von Präsentationstechniken** → sie setzen sich für die Nutzer ein und brauchen dem entsprechen eine klare Linie, die sie am besten mit Testergebnissen unterstützen können.
- » **Gute Kenntnisse in allen für das jeweilige Feld relevanten und angrenzenden Bereichen** → Apps und Smartphones, Phablets, Internet, ehm ... und ein wenig Programmierung – wenigstens, was da grob geht und was nicht. Developer-Talk ist angesagt, yeah!

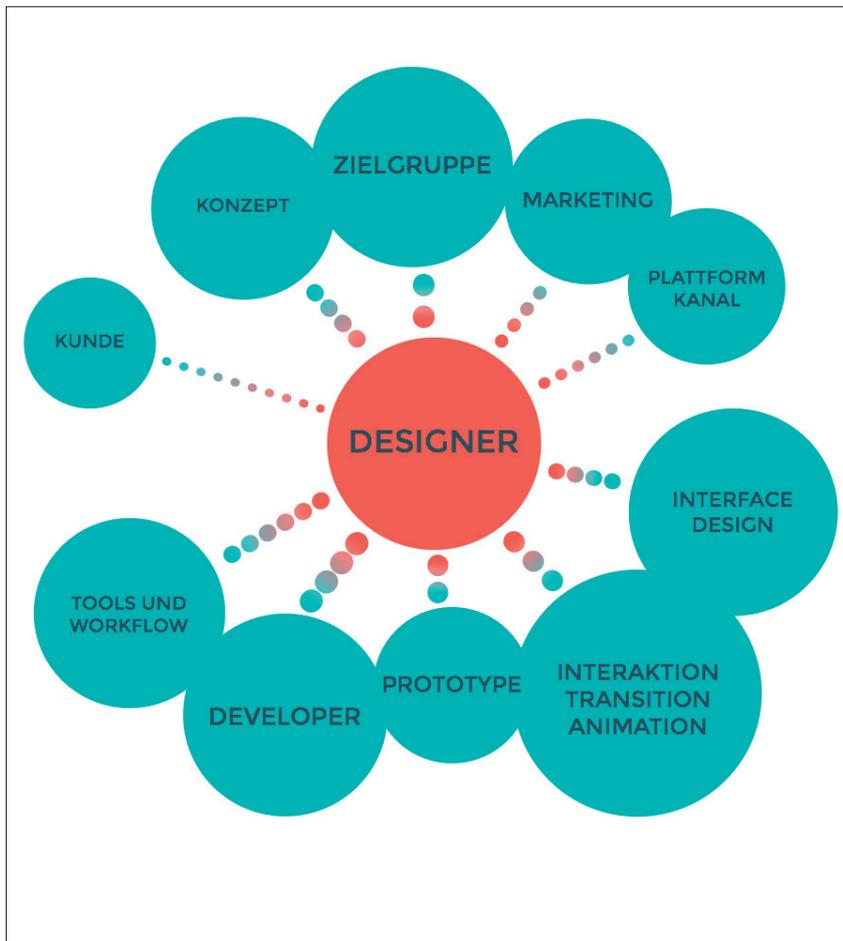


Abb. 1: Vielfältiges Aufgabenspektrum eines (Interface) Designers

- » **Usability Engineer:** Diese Rolle prüft, ob die definierten Funktionalitäten leicht und verständlich bedienbar sind. Aus dieser Analyse kann sich ergeben, dass Bedienelemente ausgetauscht oder einfachere erschaffen werden müssen.
- » **Informationsarchitekt:** Erschafft die Struktur zum Auffinden von Informationen. Eine logisch nachvollziehbare und sich gleichzeitig intuitiv erschließbare Navigation beispielsweise.
- » **Informationsdesigner:** Gerade wenn es darum geht, komplexe Zusammenhänge in Daten zu zeigen, kommt diese Rolle zum Tragen. Informationen müssen leicht zugänglich und zu erschließen sein. Daten sollen Zusammenhänge schnell und einfach aufzeigen. Eine anspruchsvolle Aufgabe.

- » **User Interface Design:** Ist die Kleidung der Applikation. Inhalte möchten so verpackt werden, dass deren Interpretation einfach gelingt. Sie sind also nicht nur schön anzusehen, sondern das Design unterstützt dabei, Inhalte zu identifizieren.

### Hybrid Thinker – die Wesen der Zukunft verbinden alles miteinander

Wer schon einmal vom Hybridauto mit Hybridantrieb oder Hybridtomaten gehört oder den Schenkel oder das Ei eines Hybridhuhns gegessen hat, weiß bereits um die Existenz hybrider Wesen. Prima. Das griechische Wort *hybris* bezeichnet in der griechischen Mythologie Wesen, die Körperteile verschiedener Spezies haben – so genannte Hybriden. Das Lateinische *hybrid* bezeichnet ebenfalls einen

Mischling, allerdings ebenso den Bastard und das Frevelkind, aus dem Griechischen wird *hybris* auch mit Übermaß oder Arroganz übersetzt.

Wenn wir uns bewusst machen, dass ein Hybrid die Stärken unterschiedlicher Eigenschaften, Technologien oder Denkweisen vereint und damit von dem Altbekannten, dem Vertrauten Abstand nimmt, um etwas Neues hervorzubringen, dann wird verständlich, warum Menschen es mit Arroganz verbanden. Doch Arroganz können wir gemäß Duden auch ersetzen durch Hochmut. Da stecken ein besserer Ausblick und Mut drin. Es braucht Mut, den Kopf höher zu strecken, als es die anderen tun, und dadurch mehr zu sehen.

Damit schließen wir den Kreis und kommen bei unserem modernen Universalgenie an. Hybrides Denken meint nicht mehr interdisziplinäre Teams, sondern interdisziplinäre Menschen. Und auch nicht Multitalente, die auf fachlicher Ebene alles können, sondern Menschen, die Fachliches mit Empathie verbinden können – nicht nur horizontal, sondern auch vertikal. Menschen, die die Lebenssituation anderer Menschen und deren Bedürfnisse erkennen und Produkte konzipieren, um das Leben dieser Menschen leichter zu machen. Wenn Sie ein anspruchsvolles Projekt umsetzen möchten, suchen Sie in erster Linie nach Hybriden, die Ideen in eine visuelle Form gießen können, dann haben Sie Ihren Designer gefunden. ¶