

Doelgroep Persona's

Design Modulair Contentmanagement systeem



**blue[®]
dragon**

SUCH AN AGENCY

Versie

Versie	Datum	Auteur(s)	Wijzigingen	Status
1.0	26/09/2022	Schneider, Thom T.F.A.	N.v.t	Start Onderzoek
1.1	3/10/2022	Schneider, Thom T.F.A.	Apa bronnenlijst toegevoegd	Afronding onderzoek

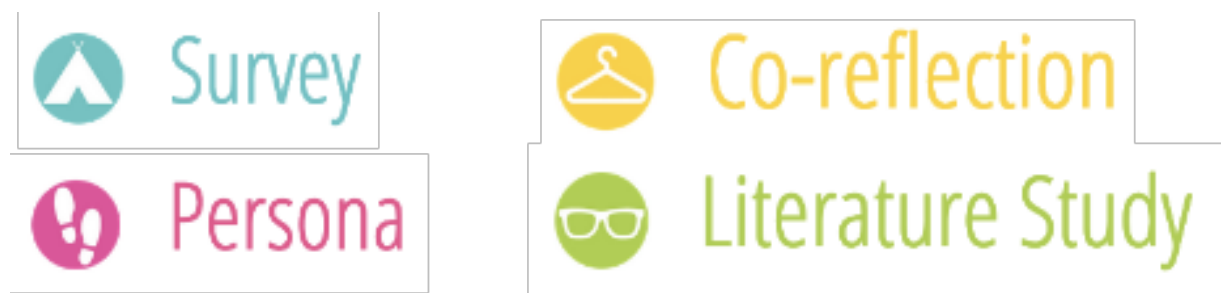
Inhoudsopgave

Inleiding	4
Onderzoeksmethoden	4
Hoe maak je een persona?	5
Wat moet je voorkomen bij het maken van persona's?	5
Enquête Opstellen	6
Persona's	8
Conclusie	9
Bronnenlijst	10

Inleiding

Nu dat ik weet hoe ik gebruiksvriendelijkheid moet toepassen en testen, ben ik begonnen met het maken van persona's. Omdat de doelgroep bij Blue Dragon al bekend is, heeft het geen zin om te beginnen met een heel nieuw doelgroep onderzoek. Daarom heb ik ervoor gekozen om een aantal persona op te stellen. Ik heb hiervoor gekozen omdat ik dan een goede en duidelijke beschrijving kan krijgen van een persona, zo wordt het een stuk makkelijker om content te produceren wat bij de behoeften en wensen van de stakeholder past.

Onderzoeksmethoden



Survey

Om de persona's te maken op basis van de doelgroep heb ik informatie nodig van personen binnen deze doelgroep, daarom heb ik een enquête gemaakt met een aantal vragen om zo een beter beeld te krijgen van de personen binnen deze doelgroep.

Persona

Een persona kan functioneren als een model om een groep gebruikers te vertegenwoordigen die een product op een vergelijkbare manier zouden gebruiken op basis van hun gedeelde kenmerken, eigenschappen, houdingen of doelen.

Co-reflection

Betrek belanghebbenden en andere deskundigen vroeg in het ontwerpproces om een innovatieve koers uit te zetten en de belanghebbenden open te stellen voor nieuwe ideeën.

Literature study

Bij Literature study maak je gebruik van bestaande informatie. Bijvoorbeeld informatie die je online vindt. Dit vraagt wel een tijdsinvestering, omdat je de resultaten vervolgens ook goed moet analyseren.

Hoe maak je een persona?

1. Online Desk research

Je kunt veel informatie voor het maken van je persona online vinden. Gebruik informatie uit Google Analytics zoals geslacht en leeftijd van je websitebezoekers.

Als je doelgroep uit een bepaalde stad of provincie komt, kun je bijvoorbeeld Wikipedia gebruiken om meer te leren over deze locatie. Bekijk hoe er over je product of dienst wordt gesproken op social media.

- Bestaan er relevante LinkedIn-groepen rondom je business?
- Zijn er video's over je product op YouTube?
- Hoe zoekt je doelgroep in zoekmachines?
- Welke vragen worden er gesteld in Google?

2. Field research bij bestaande klanten

Gebruik informatie die je al hebt van bestaande klanten. Niet alleen demografische gegevens en andere data, maar ook achterliggende vraagstukken of uitdagingen.

- Wat speelt er momenteel bij ze?
- Welke problemen los je voor ze op?
- Waarom hebben ze voor jou gekozen?

3. Analyseer je gegevens

Nu dat je een behoorlijke hoeveelheid gegevens verzameld hebt. Kun je deze informatie samenvatten met behulp van het onlineonderzoek en field onderzoek.

4. Persona maken

Nu dat er onderzoek is gedaan en alle informatie geanalyseerd is, is het tijd om de persona's te gaan uitwerken. [Waij, A. \(2022, 27 januari\)](#)

Wat moet je voorkomen bij het maken van persona's?

Probeer te voorkomen dat je jouw persona te veel baseert op één bestaande klant. Het is juist de bedoeling om gegevens van al je belangrijke klanten te bundelen. Voorkom ook dat je te veel aan de oppervlakte blijft, bijvoorbeeld door je persona alleen op demografische gegevens te baseren. Juist de doelen en motivaties zijn belangrijk om de persona volledig te begrijpen.

Enquête Opstellen

Om een duidelijker beeld te krijgen van de doelgroep heb ik besloten om persona's te gaan maken. Daarom ben ik een enquête gaan opstellen, zodat ik wat aanvullende informatie kan verkrijgen over de personen in deze desbetreffende doelgroep.

Voordat ik mijn enquête ging opstellen ben ik opzoek gegaan naar welke vragen ik moet stellen om meer informatie te krijgen over de doelgroep. Vervolgens heb ik een document gevonden waarin staat hoe ik stap voor stap een persona moet opstellen, zo staat er ook in vermeld welke vragen ik kan stellen. Met behulp van dat document heb ik een aantal vragen opgesteld die relevant zijn voor de doelgroep van Blue Dragon.

Nadat ik de enquête heb opgesteld, heb ik een Email gemaakt waarin ik vraag of de gebruikers van dit systeem deze graag zouden willen invullen. Ik heb daarom op het internet opgezocht hoe ik een goede email moet formuleren om te vragen of iemand een enquête wil invullen.

Na wat zoeken ben ik uiteindelijk bij een website gekomen met een artikel over "7 tips die ervoor zorgen dat mensen jouw vragenlijst invullen".

Vervolgens heb ik deze email laten lezen door mijn stagebegeleider, om nog wat feedback te vragen. Uiteindelijk heb ik wat nuttige feedback gehad wat erg fijn was. Ik heb deze feedback gelijk verwerkt en heb daarna de mail verstuurd naar de stakeholders.

Hallo Naam,

Momenteel loop ik stage bij Blue Dragon, tijdens mijn stageperiode ben ik bezig met een project om het content managementsysteem van Blue Dragon wat je momenteel in gebruik hebt nog gebruiksvriendelijker te maken.

Om het systeem meer gebruiksvriendelijk te maken zou het fijn zijn om meer informatie te verkrijgen over de doelgroep die dit systeem in gebruik heeft. Daarom heb ik een enquête opgesteld met wat vragen, zodat ik een aantal persona's kan maken waardoor het een stuk makkelijker wordt om de gebruiksvriendelijk mogelijk verder te optimaliseren naar de behoeften en wensen van jullie als klant. Het invullen van de enquête duurt ongeveer 10 minuten, en je gegevens worden anoniem verwerkt.

Enquête:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeAo7fffJJ1RF__VbFnIMpsKi__C33IXOG4NkqskCH6h6Za04yA/viewform?usp=sf_link

Bij voorbaat dank!

Nadat ik mijn enquête had opgesteld, heb ik het formulier opgestuurd naar mijn bedrijfsbegeleider zodat hij er nog een keer overheen kan kijken voordat het verstuurd wordt. Toen mijn bedrijfsbegeleider de enquête had doorgenomen had hij een aantal feedback punten die ik heb verbeterd.

Yesterday 15:38





Voor je enquête vragen;



- Verwijderen optie leeftijd onder 18
- hobbies is volgens mij hobby's
- social media wellicht meer naar onder qua volgorde en wellicht toevoegen als mogelijkheid ik gebruik geen social media. Deze vraag zou overigens met checkboxes moeten worden afgevangen
- Ik zou overal job hernoemen naar baan
- Bij tools mag je wellicht nog een toelichting geven naar wat voor informatie je hier precies op zoek bent
- Grootte van het bedrijf, vragen naar omzet gaat wel wat te ver. Qua omvang zou ik ranges aangeven middels radio buttons

Vervolgens heb ik de feedback van de enquête verbeterd zodat deze opgestuurd kan worden naar de stakeholders.

Persona's

Na een tijdje wachten heb ik een aantal antwoorden gekregen op mijn enquête. Ik heb mijn persona's gemaakt met een tool van hubspot. [Cox, L. K. \(2022, 27 april\).](#)
[Mostert, R. \(2021, 20 mei\)](#)

	Describe a typical workday Continue de schakel tussen verschillende bedrijven.	Tools They Need to Do Their Job <ul style="list-style-type: none"> E-mail Trello Cms
Name Yasmijn Olijve	Preferred Method of Communication <ul style="list-style-type: none"> Persoonlijk met whatsapp Zakelijk via mail en telefonisch 	Hobby's <ul style="list-style-type: none"> Sporten Reizen
Job Title Project manager		
Age 25 to 34 years		
Highest Level of Education Communicatie		
Social Networks 	What skills do i need, to do my job <ul style="list-style-type: none"> Communicatie Gedrevenheid Nauwkeurigheid 	What is being successful in mt job Een mooi eindproduct neerzetten.
Industry Creatieve sector		What are my biggest challenges Alles goed in de gaten houden en op tijd handelen.
Organization Size 1-10 employees	What are my responsibilities Relatiebeheer, project management.	

	Describe a typical workday Bezig met grote projecten voor 4 bedrijven en daarnaast ad-hoc vragen oppakken.	Tools They Need to Do Their Job Word, Excel, E-mail, Canva, LMS, Wordpress, Wix.
Name Pieter Visser	Preferred Method of Communication E-mail, Telefonisch.	Hobby's <ul style="list-style-type: none"> Reizen Muziek Fotografie
Job Title Marketing medewerker		
Age 25 to 34 years		
Highest Level of Education HBO Communicatie		
Social Networks 	What skills do I need to do my job Aanpassingsvermogen, nauwkeurig, analytisch vermogen, betrokkenheid, collegiaal, communiceren, creativiteit, durven, empathisch, flexibel, klantgericht, luisteren, opmerken, plannen, resultaatgericht, samenwerken en stressbestendig.	What is being successful in my job? Elke dag met veel plezier naar mijn werk gaan.
Industry Adviesbureaus		What are my biggest challenges Samenwerken met mensen die niet met feedback om kunnen gaan en in het diepe gegooid worden, dus werken zonder begeleiding of sparringpartner.
Organization Size 51-200 employees	What are my responsibilities Marketing en communicatie.	

Conclusie

Tijdens het maken van deze persona's, is het mij duidelijker geworden op welke aspecten ik mij moet focussen bij het designen van het nieuwe Blue Dragon CMS.

Van de persona's die ik heb gemaakt kun je afleiden dat ze allebei ongeveer dezelfde tools gebruiken, omdat ze in hetzelfde vakgebied zitten. Nu dat ik weet welke tools mijn persona's gebruiken op een dagelijkse basis, kan ik rekening houden met het design van die tools. Ook kun je zien dat de voorkeur van communicatie via de mail en telefoon wordt gedaan, dus hier kan ik ook op letten dat ik ergens het mailadres of telefoon nummer van het contactpersoon vermeld. Verder zie je ook dat reizen een hobby is van de persona, dus is het ook wel handig als je het cms kan openen op je mobiel zodat je onderweg ook dingen kan aanpassen.

Bronnenlijst

1. Waij, A. (2022, 27 januari). *Content, 2e editie: Zuurstof voor je klanten* (1ste editie). Van Duuren Management.
2. Cox, L. K. (2022, 27 april). *20 Questions to Ask When Creating Buyer Personas [Free Template]*. Geraadpleegd op 3 oktober 2022, van <https://blog.hubspot.com/marketing/buyer-persona-questions>
3. Mostert, R. (2021, 20 mei). *In 7 stappen een persona creëren*. Vandermeerwaarde. Geraadpleegd op 3 oktober 2022, van <https://vandermeerwaarde.nl/2018/in-7-stappen-een-persona/>
4. *Hoe maak je een persona / ijkpersoon? + voorbeeld*. (2021, 24 juli). Natascha Bauwens. Geraadpleegd op 6 oktober 2022, van <https://www.nataschabauwens.nl/persona-of-ijkpersoon-maken-met-voorbeeld/>