Personas und Nutzungsszenarien

Persona 1: Max Muster ist 35 Jahre alt und Familienvater einer 3-köpfigen Familie. Er ist sehr fürsorglich und versucht immer das Beste für seine Familie zu machen/bekommen. Außerdem hat er eine sehr kurze Aufmerksamkeitsspanne und ist schnell frustriert, wenn er die für ihn wichtigen Informationen nicht schnell findet. Typischerweise greift Herr Muster während seinem Feierabend auf dem Sofa per Tablet oder Smartphone auf die Webseite zu. Er sucht für seine Familie ein geeignetes Hotel für den Familienurlaub und erwartet von der Webseite das genügend Familienangebote verfügbar und diese leicht zu finden sind.

* Aufgabe: Als Familienvater möchte ich prüfen, ob das Hotel für einen Familienurlaub geeignet ist:

Herr Muster startet auf der Homepage. Von hier aus hat er die Möglichkeit über die navbar oder einem Text auf der Homepage zu dem „family“-Zimmer oder den Aktivitäten zu gelangen. Sollte er sich für das „family“-Zimmer entschieden haben bekommt er hier eine Übersicht von der Ausstattung, des Preises und der Bilder des Hotelzimmers. Sollte er sich jedoch für die Aktivitäten entscheiden wird ihm eine Auswahl von allen angebotenen Aktivitäten aufgelistet. Darunter befinden sich auch Aktivitäten, die besonders für Familien geeignet sind und auch als solche erkennbar sind. Natürlich sind diese Unterseiten von überall aus durch die navbar erreichbar.

* Aufgabe: Als Familienvater möchte ich ein Zimmer für den Familienurlaub buchen.

Herr Muster startet auf der Homepage. Von hier aus hat er die Möglichkeit den Buchen-Button zu betätigen oder über die navbar zu dem „family“-Zimmer zu gelangen. Betätigt er den Buchen-Button öffnet sich ein Buchungsformular unterhalb der navbar. In dieses Formular gibt Herr Muster das Anreise-, Abreisedatum und die Zimmerbelegung an. Bei der Zimmerbelegung gibt er die Anzahl der Erwachsenen, Kinder und Zimmer an. In seinem Fall 1 Zimmer für 2 Erwachsene und 1 Kind. Betätigt er anschließend den „weiter“-Button gelangt er zu dem Buchungsdialog. Hier kann er aus verfügbaren Zimmern auswählen oder die bereits angegebenen Informationen anpassen. Nachdem ein Zimmer ausgewählt wurde, können Extrawünsche angegeben werden. Anschließend werden die persönlichen Daten und Zahlungsmethode abgefragt und die Buchung abgeschlossen. Man kehrt daraufhin zur Homepage zurück.

Sollte er sich dazu entschieden haben statt des Buchen-Buttons auf das „family“-Zimmer zu klicken ist es ihm auch von dort aus möglich eine Buchung abzuschließen.

Persona 2: Aline Muster ist 28 Jahre alt und Gründerin eines mittlerweile mitteständigen Unternehmens. Sie ist sehr diszipliniert und perfektionistisch. Sollten ihr Kleinigkeiten nicht gefallen werden Angebote schnell abgelehnt und Alternativen gesucht. Typischerweise werden Entscheidungen, die das Unternehmen betreffen mit ausgewählten Mitarbeitern in einer Besprechung beraten. Auf Webseiten werden mit Laptops oder Desktop-PCs zugegriffen. Frau Muster will eine Betriebsfeier veranstalten und sucht einen geeigneten Veranstaltungsort und erwartet von der Webseite das etwaige Angebote erkennbar sind. Außerdem soll auf Extrawünsche eingegangen werden können, da das Hotel sonst nicht in Frage kommt.

* Aufgabe: Als Geschäftsfrau möchte ich ein Zimmer für eine Geschäftsreise buchen und einen Abend im Restaurant essen.

Frau Muster startet auf der Homepage. Für Geschäftsreisen ist es wichtig zu wissen, ob ein Zimmer beispielsweise über einen Schreibtisch und WLAN verfügt. Deshalb wird sie auf die Zimmerübersicht klicken, um sich einen Eindruck zu verschaffen, ob Zimmer existieren, die geeignet sind. Sie kommt schließlich zu dem Schluss, dass das „premium“ Zimmer am besten geeignet ist. Von der Unterseite des „premium“ Zimmers kommt sie direkt zu dem Buchungsdialog. Dort äußert sie zusätzliche Wünsche für das Zimmer und schließt die Buchung ab. Anschließend gelangt sie über die navbar zur Unterseite des Restaurants

* Aufgabe: Als Chefin möchte ich einen Tagungssaal für eine Firmenfeier reservieren.