Persona Sjabloon

Hoe deze handleiding te gebruiken: Werk als team samen om deze eenvoudige stappen te volgen en vul de sjabloon in om persona's (gefictionaliseerde samenstellingen van uw typische klanten om uw team te begeleiden en uw beslissingen klantgericht te houden) voor elk van uw gebruikersgroepen.

## Stap 1: Voer gebruikersonderzoek uit

Gebruikersonderzoeksmethoden omvatten interviews, focusgroepen en veldbezoeken.

## Stap 2: Kies Persona's

Controleer uw gebruikers en groepeer ze in vergelijkbare categorieën. Bepaal vervolgens welke gebruikersgroepen vertegenwoordigd moeten worden met unieke persona's. Meestal wordt één persona gemaakt om elke gebruikersgroep te vertegenwoordigen.

Voorbeeld: Als u een toepassing voor de gezondheidszorg ontwerpt, maakt u een persona voor elk type persoon dat de toepassing gebruikt: verpleegkundigen, artsen, administratief personeel en patiënten.

## Stap 3: Wijst eigenschappen toe aan persona's

Nadat u interviews hebt gehouden met uw belangrijkste gebruikers, analyseert u de gegevens en identificeert u voor elke gebruikersgroep de gemeenschappelijke frustraties, doelen en motivaties. Hoewel je misschien in de verleiding komt om je persona te baseren op één opvallende geïnterviewde, push je team om de eigenschappen van meerdere geïnterviewden te combineren bij het maken van een Persona.

Vul de template in om je Persona te bouwen.

# Naam: Maria Smit

Relevante quote: Technologie verandert zo snel, ik weet niet waar ik moet beginnen.

Marieke is een 48-jarige vrouw die de afgelopen jaren een administratieve functie heeft gehad bij een lokale basisschool. Ze is redelijk vertrouwd met basissoftware zoals Microsoft Word en Excel, maar merkt dat haar vaardigheden achterblijven bij de steeds digitaler wordende wereld. Ze gebruikt haar computer voornamelijk voor werk en om met familieleden te videobellen. Ze heeft moeite om nieuwe technologieën aan te leren en vindt het soms overweldigend om problemen met haar computer op te lossen zonder hulp.

Recent heeft ze een nieuwe laptop gekocht en sindsdien ervaart ze problemen zoals trage prestaties en foutmeldingen die haar werk belemmeren. Ze is op zoek naar iemand die haar kan begeleiden bij het oplossen van deze technische problemen, zodat ze weer productief kan zijn en zich minder gefrustreerd voelt over haar computergebruik.

Frustraties

* Trage computerprestaties die haar werk vertragen.
* Het gevoel dat technologie te snel verandert om bij te houden.
* Het zoeken naar oplossingen online, maar vaak verdwalen in te technische of complexe informatie.

Motivaties

* Ze wil haar werk sneller en efficiënter kunnen uitvoeren.
* Ze wil minder afhankelijk zijn van haar kinderen of collega's voor technische hulp.
* Ze wil bijblijven in een wereld die steeds meer draait om digitale vaardigheden.

Persoonsgegevens

|  |  |
| --- | --- |
| **Geslacht:** | Vrouw |
| **Leeftijd:** | 48 |
| **Plaats:** | Assen |
| **Relatie status:** | Getrouwd |
| **Titel:** | Administratief medewerker |
| **Onderwijs:** | MBO Administratie |

Doelen

* Leren hoe ze zelfstandig veelvoorkomende computerproblemen kan oplossen.
* Haar computer optimaliseren voor zowel werk als privégebruik.
* Zelfverzekerder worden in het gebruik van nieuwe software en technologie.

Eerdere ervaring:

* Basisvaardigheden met Microsoft Office (Word, Excel, Outlook).
* Heeft ooit een online cursus gedaan over digitale administratie, maar vond het moeilijk om alles te begrijpen.
* Heeft enkele keren contact gehad met IT-support van haar werk, maar de uitleg was vaak te ingewikkeld.

Verwachtingen:

* Dat de technische hulp eenvoudig te begrijpen is en stapsgewijs wordt uitgelegd.
* Een gebruiksvriendelijke oplossing voor haar computerproblemen zonder dat ze te veel tijd kwijt is.
* Mogelijkheden om haar vaardigheden op het gebied van technologie te verbeteren, zonder stress of frustratie.