

CS 361 – Software Engineering

Persona

Kamonphop Srisopha

Churee Techawut



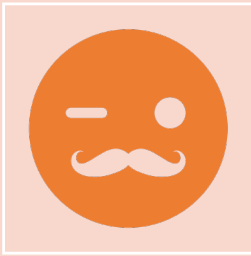
Faculty of Science, Chiang Mai University

คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Agenda

- What is Persona?
- Key characteristics of personas
- Examples of personas
- Elements of personas
- Benefits of personas

What is Persona?



Personas are fictional characters that represent key types of technology's intended users that were discovered through formative work.



เพอร์โซนาเป็นตัวละครสมมติ ที่แสดงถึง
ประเภทหลักของผู้ใช้เป้าหมาย ของ
เทคโนโลยีซึ่งถูกค้นพบผ่านงานที่ทำขึ้น

Key characteristics of personas



ขึ้นอยู่กับ
ข้อมูล



รวบรวมเป้าหมาย ลักษณะ
พฤติกรรม และบริบทที่อาจมี
อิทธิพลต่อการใช้เทคโนโลยี
และวิธีการใช้เทคโนโลยี



เป็นตัวแทนของคลาสที่
แตกต่างกันของผู้ใช้
เป้าหมาย

Examples of Personas

ใครควรเป็นตัวแทน สำหรับผู้ใช้เป้าหมาย ที่ต้องการแอปพลิเคชันช่วยฟื้นฟูสมรรถนะ หลังจากเข้ารับการรักษาโรคหัวใจล้มเหลว

Mary



Motivators

- Professional success
- Being a good mom to her 10-year-old daughter
- Novelty: Mary gets bored easily and has a high need for novel experiences
- Social contact: Mary is very social and enjoys working with people and spending social time with friends

Constraints

- Suburban living environment: Mary gets little activity in routine daily life
- Work days packed with meetings
- Free evening time limited: Mary often works in the evening, or wants to spend time with her daughter. Free on nights when daughter with her dad
- High technical literacy

Demographics

Age: 49

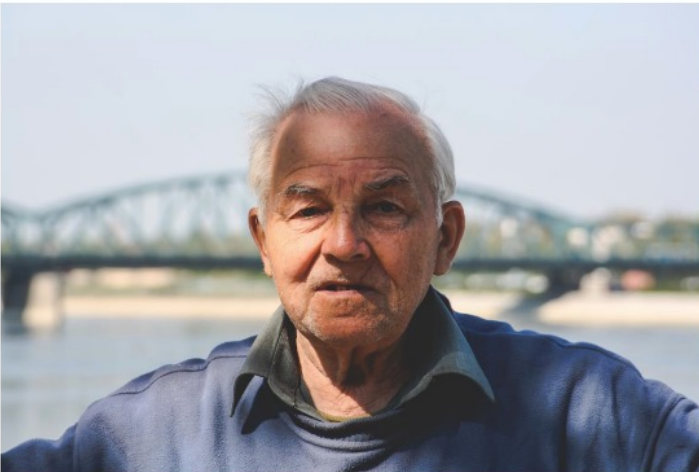
Occupation: project manager

Location: Irvine, CA

Life stage: Divorced, one child

Examples of Personas

John



Demographics

Age: 68

Occupation: Mechanical engineer

Location: Ann Arbor, MI

Life stage: Retired, living with his wife

Motivators

- Staying healthy as long as possible
- Spending quality time with his grandchildren
- Being independent and not being burden on his children
- Continuing to learn

Constraints

- Weather: Often too cold or too hot to exercise outdoors
- Access to stationary bike at home
- Strong need for structure and routine
- Travels to spend time with grandchildren
- Moderate technical literacy

Elements of personas

- **ข้อมูลประชากร (Demographics):** ข้อมูลประชากรที่อาจมีอิทธิพลต่อการใช้งาน เช่น อายุ ความรู้ทางเทคนิค
- **เป้าหมายและแรงจูงใจ (Goals and motivators):** ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี และแรงจูงใจที่สามารถยกระดับหรือเป็นอุปสรรค
- **พฤติกรรม (Behaviors):** กิจวัตรและพฤติกรรมอื่นๆ (เช่น การปฏิบัติงาน) ที่สร้างโอกาสหรืออุปสรรคสำหรับเทคโนโลยี
- **บริบท (Contexts):** สภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยและการทำงาน บริบททางกายภาพและทางสังคมด้านอื่นๆ ที่อาจส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยี

Persona – Possible Details to Capture

ด้าน	รายละเอียด
Profile ประวัติโดยย่อ	อธิบายประวัติส่วนตัว ประวัติบริษัท ลักษณะนิสัยหรือคุณลักษณะ ควรตั้งชื่อบุคคล ระบุอายุ และรูปถ่ายเพื่อช่วยสร้างภาพลักษณ์ของบุคคลนั้น อย่าหลงทางในการพัฒนาข้อมูลส่วนตัว
Goals เป้าหมาย	เป้าหมายเหล่านี้สามารถครอบคลุมเป้าหมายส่วนบุคคล ชีวิต ประสิทธิภาพ แผนก และเป้าหมายระยะสั้น ควรให้ความสำคัญกับเป้าหมายและประสิทธิภาพเมื่อพัฒนาเว็บไซต์ คุณลักษณะของโซลูชันควรช่วยบุคคลให้บรรลุเป้าหมายเหล่านี้
Scenarios สถานการณ์	สถานการณ์จำลองเป็นสถานการณ์ทั่วไป ที่ผู้ใช้อาจพบว่า ตัวเองกำลังก้าวไปสู่เป้าหมาย ในบางครั้งเป้าหมายอาจดูเหมือนฝังอยู่ในสถานการณ์ที่ผู้ใช้เข้าไปทำงานนั้น
Feature คุณสมบัติ	เป็นคุณลักษณะหรือฟังก์ชันของผลิตภัณฑ์ทั่วไป ที่ผู้ใช้สามารถใช้ได้ในสถานการณ์หนึ่ง เป็นคุณลักษณะในขั้นตอนการพัฒนา คุณลักษณะเหล่านี้สามารถถูกปรับปรุงได้ในภายหลัง เมื่อทีมย้อนกลับมาพิจารณา Persona ในช่วงเริ่มต้นของการพัฒนาผลิตภัณฑ์
Behavior พฤติกรรม	พฤติกรรมเป็นวิธีที่ผู้ใช้โต้ตอบกับคุณสมบัติเพื่อแก้ปัญหา การแก้ปัญหาเหล่านี้ทำให้ผู้ใช้เข้าไปใกล้เป้าหมายมากขึ้น

Persona-1: <<First name Last name>>

<<Insert picture here>>

- Age:
- Gender:
- Location:
- Occupation:
- Education:
- Attributes:

Motivation / User Scenario:

Background / Description:

Computer literacy level

- Daily Device Usage
- Project-specific Device Usage

Shen – “The follower”



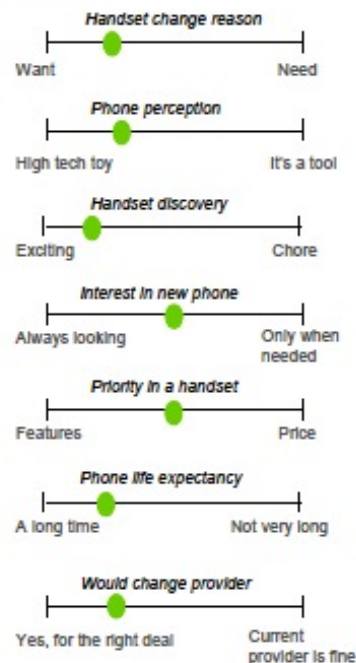
“I never get ‘the’ phone, I’m always one or two steps behind”

Shen uses his phone primarily to keep in contact with his family and enjoys using it to take photos of his children. Although he would like to own a smart phone so he can use it for emails and the internet, they are currently too expensive for his budget.

Shen tries to keep his phone until he’s eligible for a discounted upgrade, although, if given the option, he would upgrade more often for the novelty of having a new phone.

Constantly surprised at how quickly technology is changing, he is always interested to see new the newest phones on the market.

Behaviours



Key Characteristics

- Age 35-45
- Shops around before renewing his phone
- Is price conscious; thinks twice before buying
- Is tempted by new phones
- Would consider upgrading if a life event called for a new phone
- Needs a good reason to spend money on a phone e.g. more megapixels on a camera
- Does not want to be embarrassed to pull out his phone in public

Goals

- Get to the end of his contract so that he can get a cheaper upgrade
- Get the best deal that he can, taking into account the rate plan and the handset
- Purchase a high-end phone when he can justify the extra cost

Toby – “Fashion Phone Upgrader”

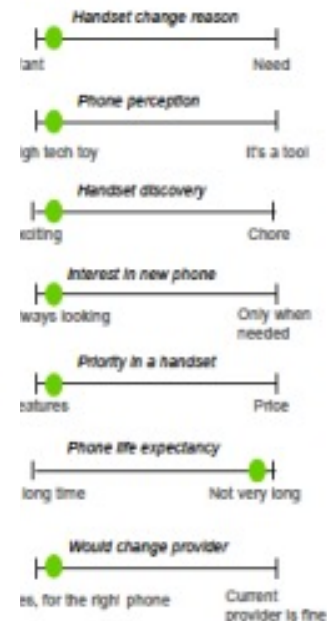


“One year in phones is a long time”

Toby loves technology and has to be seen with the newest and coolest digital gadgets. His phone is not just about making calls; he loves using its wealth of features for everything he can: surfing the web, writing emails, social networking and using it as a personal organiser.

Because he gets bored quickly with his phones, Toby is always looking for the latest toy and pays attention to new releases. He frequently upgrades part way through his contract and is willing to pay the upgrade fee to get the best phone. To him, a contract is a mere inconvenience, but something he endures to get a bigger discount off his new phone

Behaviours



Key Characteristics

- Age 20-35
- Is tech savvy
- Loves showing off his new phone to friends
- Would find a way to get out of his current contract for the latest phone
- Keeps up to date with the latest phones online
- Gets bored with phones quickly

Goals

- Have the latest, coolest phone
- Be up to date with the newest phones on the market
- Use as many features on his phone as possible

Paul Wilson

CTO



Age: 48

Location: London

Salary: 100K

Online activities: Downloads movies and music, social and reads articles

Offline activities: Mountain biking, Walking, Movie fanatic

Biography:

Paul has worked in search and e-commerce for over eight years and combines this with more than 20 years worth of expertise in technology management, executive management and product development.

Throughout his career, Paul has successfully generated new business, led company strategy and delivered customer satisfaction for global companies including Microsoft, Astra Zeneca and Tesco. Alongside this, he has established and managed multi-million pound businesses in the UK, Europe and the US.

Technical comfort point:

Paul has expert technical knowledge. He reads all the latest blogs and articles as well as occasionally giving talks in his field of expertise.

Social comfort level (online):

Linked in, Facebook, Personal blog, twitter

Mobile usage:

Blackberry for email and 'on call' alters, downloads music to his iPhone as well as numerous apps

Key entre or trigger point:

Paul was given the website URL by the Commercial Director to see if the company looked credible.

Motivations to use client, brand, or project:

Paul does not have the time or resource to enable the company's website to sell music and video so he is looking for a partner to do an excellent job for him.

Goals:

Paul is looking for competence and people that he will be able to work with and have confidence in.





Luis Ramirez - Farmworker

Description:

Luis is a farmworker who works in a different farm every year. His father is also a farmworker. Luis has a fiancée, and he is planning to get married soon. A few years ago his father suffered a heat stroke while working in extremely hot weather. While his father was not able to work his family went through a lot of financial difficulties.

User Scenario:

After Luis's father got sick from excessive heat, Luis asked his father to stop working and he became concerned about his own health. He always thinks "if something were to happen to me, what would my family do?" Therefore, he is looking for a system that can keep him informed without distracting him from his work. He wants to reduce the risk of heat stroke for himself and his father.

Goals:

- Be able to receive notifications when temperature is rising
- Have some guidance and resources for how to stay safe in hot weather
- Easy to use system because he is not techy person

Information Sources:

- Google
- Facebook
- Instagram
- Friend with whom we works on farm
- Father

Device Usage:

Computer: HP Windows laptop

Cellphone: Android

Applications: Google Chrome, mail, Facebook, Instagram

Leisure activities:

Spending time with friends at the bar after work



Name : William

Age : 70

Gender : Male

Location : New York, USA

Description : William is a retired air force personnel. His left leg was removed when he was hit by a bullet 1 year ago. He loves playing chess.

Attributes : Food lover

User Scenario : He checks his blood glucose level often, sets limits and tries to keep the level within boundaries.

Computer Literacy Level : He has a very basic knowledge to operate mobile phones and websites.

Benefits of personas



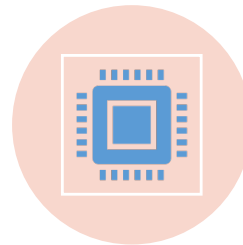
ทำให้เป็นส่วนตัว
(Personalize) และ
สรุปข้อมูลจำนวน
มาก



ให้ทางลัดในใจ
(Mental shortcut)
สำหรับการพิจารณา
การออกแบบ



อนุญาตให้อภิปราย
และตกลงว่าใครคือ
ผู้ใช้เป้าหมาย



ผู้ที่ไม่ใช่นักออกแบบ
(เช่น โปรแกรมเมอร์)
สามารถเข้าใจได้ง่าย



ช่วยนักออกแบบที่สามารถตรวจสอบแนวโน้มนการ
ออกแบบ ด้วยตนเอง

Some final considerations

- Persona should feel “**REAL**”. ควรให้ความรู้สึก “จริง”
- ควรสรุปข้อมูลที่มีอยู่อย่างถูกต้อง
- ควรเน้นไปที่ลักษณะทั่วไป มากกว่าลักษณะเฉพาะ
- เนื้อหาควรมีความเกี่ยวข้องกัน (ตัวอย่างการพิจารณาความไม่เกี่ยวข้องกัน เช่น สถานการณ์ในครอบครัวอาจไม่เกี่ยวข้องกับการออกแบบเทคโนโลยีในที่ทำงาน)

Questions ?

