



# User Personas (Benutzer-Steckbriefe)

## B1.5 Grundlagen des Software-Engineering

07.03.2019

# Online-Plattform: potenziellen Nutzern (potential Users)

1. Kunde (2)
2. Produzent (2)
3. Administratoren und Support  
Supportmitarbeiter (1)

# User Persona-Nr. 01 für Kunde: Rentner

**Vorname:** Joachim

**Nachname:** Alterson

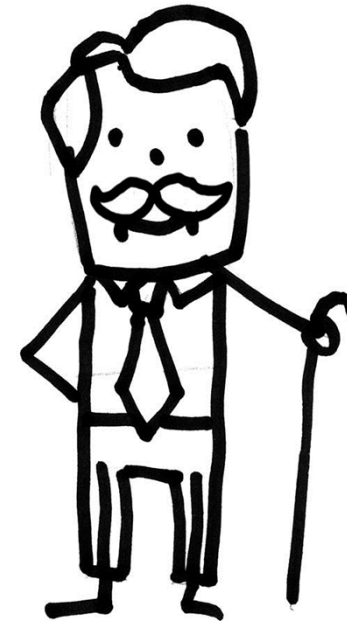
**Alter:** 79

**Beruf:** Rentner

**Wohnort:** Berlin-Marzahn

**Familienstand:** Verwitwet

“Ich suche eine liebe  
Unterstützung für meinen  
Haushalt, damit ich mich um  
meinen Kater Bobo kümmern  
kann”



# User Persona-Nr. 01 für Kunde: Rentner

## **Geschichte:**

Herr Alterson war 55 Jahre lang Lehrer und braucht nun etwas Hilfe im Haushalt.

Nach dem seine Frau gestorben ist, verbringt er viel Zeit zuhause und mit seinen Kater "Bobo". Er wird regelmäßig von seinen vollzeitarbeitenden Kindern besucht. Über den Tag hinweg versucht er so viel wie möglich selber im Haushalt zu machen, schafft aber leider nicht alles alleine.

## **Tagesablauf:**

sehr gleichbleibend, verbringt viel Zeit zuhause, ab und an Arztbesuche

Hält täglich Mittagsschlaf, steht früh auf und geht früh ins Bett.

## **Kenntnisse:**

Er hat zwar einen PC, den er aber kaum benutzt und besitzt daher wenig Erfahrung im Umgang mit dem Computer



# User Persona-Nr. 01 für Kunde: Rentner

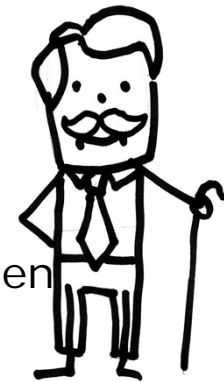
## Anforderung:

Braucht dauerhafte haushaltstechnische Unterstützung, die immer wechselnde Aufgaben übernehmen kann. Die Haushaltsunterstützung muss Tierlieb sein und keine Allergie auf Tierhaare besitzen.

## Weitere Informationen:

- zeitlich flexibel, könnte kurzfristig wegen Arztbesuchen absagen
- mittagsruhe ist Mittagsruhe, keine Ausnahme
- wohnt Parterre, kein Balkon

- **Nutzungskontext: Ziele, Erwartungen und Wünsche an das Produkt:**
- eine simples & selbsterklärendes Portal, ohne viel schnick schnack
- möchte gerne Bilder von dem jeweiligen Putzkräften sehen (optischer Mensch)
- leichter Bezahlprozess, am liebsten Bar
- telefonischer Hilfe Service



## User Persona-Nr. 02 für Kunde: Studenten-WG

**Vorname:** Maya&Marc

**Nachname:** Bücher&Feier

**Alter:** 20-25

**Wohnort:** Berlin-Wedding

**Familienstand:** Ledig

**Beruflicher Werdegang:**  
Studium

„Die Studentenparty war geil,  
doch wer denkt schon an den  
Morgen danach? Hilfe! Wir  
brauchen das große Putzen  
nach der Party“.



# User Persona-Nr. 02 für Kunde: Studenten-WG

## **Tagesablauf:**

Alle stehen jeden morgen um 7 Uhr auf. Anschließendes Frühstück und Team Besprechung vom Lehrplan. Um 8 Uhr auf den weg zur Uni wo sie den ganzen Tag dort verbringen. Erst am Abend gegen 22 Uhr, kommen sie zurück nach Hause.

## **Kenntnisse:**

Standard Kenntnisse mit dem PC, Web Recherchen, Office

## **Anforderung:**

Am Wochenende eine Putzhilfe, die für mindestens 4 Stunden eine komplette Reinigung der Wohnung inkl. Herd.

## **Nutzungskontext:**

- WG, 100 m<sup>2</sup>
- Befinden sich im Prüfungszeitraum, keine Zeit für den Haushalt



## User Persona-Nr. 03 für Mitarbeiter Haushaltshilfe: Student

**Vorname:** Peter

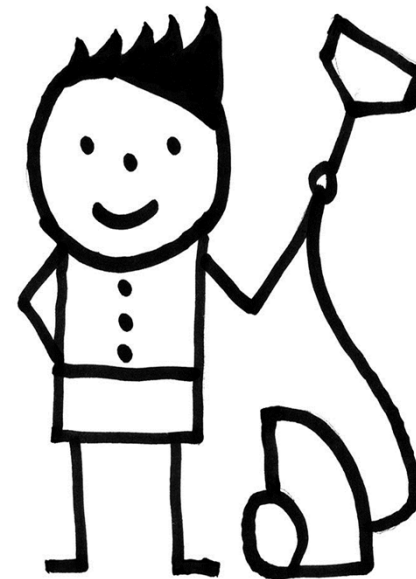
**Nachname:** Studer

**Alter:** 22

**Wohnort:** Berlin-Pankow

**Familienstand:** Ledig

„Als Student bin ich seit kurzem nach Berlin gezogen und möchte mich mittels Nebenjobs als Putzkraft eine eigene Wohnung finanzieren. Ich bin freundliche und liebe Person, fleißig und motiviert junge Mann – und helfe Familien und Senioren gerne dabei den Haushalt auf Vordermann zu bringen!“





# User Persona-Nr. 03 für Mitarbeiter

## Haushaltshilfe: Student

**Rolle:** Haushaltshilfe

**Erfahrung:** im Haushalt meiner Eltern

**Tätigkeit:** derzeit Student, studiert Business Administration an HTW Berlin

**Tagesablauf:** sehr abwechslungsreich, verbringt viel Zeit außerhalb, vor allem an der Hochschule, hat Freizeit ab und zu



### Fähigkeiten

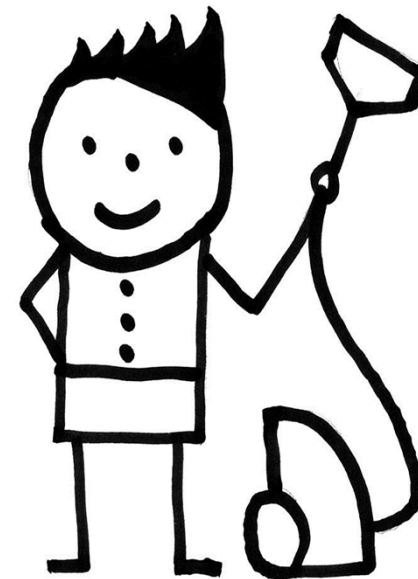
- Kann zeitlich sehr flexibel sein, gerne Reinigungstermine übernimmt
- Nutzt gerne Mobile Apps auf dem Smartphone
- Nutzt öffentliche Verkehrsmittel sowie Fahrrad, spielt die Entfernung für ihn keine Rolle
- Übernimmt alle haushaltstypischen Tätigkeiten inkl. Fensterputzen
- Botengänge z.B. zur Post, Apotheke, kleine Einkäufe usw.
- Kennt alle Arten der Haushaltsgeräte

# User Persona-Nr. 03 für Mitarbeiter Haushaltshilfe: Student

**Nutzungskontext: Ziele,  
Erwartungen und Wünsche  
an das Produkt**

Möchte entscheiden, wann und  
für wieviele Stunden zu  
arbeiten

Möchte nach neuen  
Reinigungstermine selbst im  
Mobile-App oder auf der Seite  
suchen oder die  
Reinigungstermine selbst  
bestimmen können



## User Persona-Nr. 04 für Mitarbeiter Haushaltshilfe: Rentnerin

**Vorname:** Britta

**Nachname:** Rentner

**Alter:** 69

**Wohnort:** Berlin-Reinickendorf

**Familienstand:** Verwitwet

„Ich möchte meine Rente aufbessern und ein paar Stunden pro Woche als Haushaltshilfe legal regelmäßig arbeiten. Ich bin zuverlässig und tatkräftig, arbeite gewissenhaft, pünktlich und gründlich, erledige dafür meine Arbeit perfekt. Ich schätze an meiner Tätigkeit als Haushaltshilfe die engagierte Unterstützung von Vermittler, der die komplette Organisation für mich übernimmt“.



# User Persona-Nr. 04 für Mitarbeiter

## Haushaltshilfe: Rentnerin

**Rolle:** Haushaltshilfe

Erfahrung: langjähriger  
Erfahrung in der  
Reinigung im eigene  
Haushalt

**Tätigkeit:** derzeit  
Rentnerin

**Tagesablauf:**  
gleichmäßig und  
strukturiert, jedoch aktive  
und lebensvoll, habe  
voraussehbar Freizeit

### Fähigkeiten

- Weiß dank langjähriger Erfahrung genau was zu tun ist
- Für sie ist es wichtig, regelmäßig zu arbeiten mit vorgegebene Reinigungstermine
- Besitzt über geringe PC Kenntnisse
- Zieht wohnortnahe Einsätze vor
- Übernimmt regelmäßige Haushaltsführung, inkl. Bügeln und Pflanzenpflege, jedoch kein Fensterputzen
- Versorgung und Gassi gehen mit kleinen bis mittelgroßen Haustiere wie Hunden, etc.



# User Persona-Nr. 04 für Mitarbeiter

## Haushaltshilfe: Rentnerin

### Nutzungskontext: Ziele, Erwartungen und Wünsche an das Produkt

- Möchte ein paar Stunden pro Woche arbeiten
- Gerne hat Stundenplan mit Reinigungstermine festgelegt
- Möchte sich um die Themen Steuern und Abrechnung nicht kümmern



- Legal arbeiten (keine Schwarzarbeit), sozialversichert sein, zum Monatsende das Einkommen bekommen
- Hilfe bei der Plattformnutzung sofort bekommen, Supportmitarbeiter vom Festnetz erreichen oder per E-Mail anfragen

Bei Plattform ist erwünscht, Präferenzzeiten zu eingeben und über dementsprechende Termine für dauerhafte Tätigkeit als Haushaltshilfe automatisch informiert werden

## User Persona-Nr. 05 für Plattform Personal: Admin/Support/Buchhalter

**Vorname:** Martin

**Nachname:** Admin

**Alter:** 23

**Beruf:** Wirtschaftsinformatik

Student (4 Semester)

**Wohnort:** Berlin-Kreuzberg

**Familienstand:** Ledig

**Hobbys:**

Softwareentwicklung

PC-Spiele

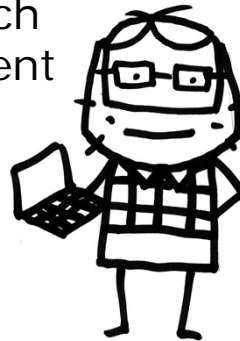
“Ich habe schon an einigen Software Projekten gearbeitet, aber ich möchte gerne andere Aufgaben übernehmen



# User Persona-Nr. 05 für Plattform Personal: Admin/Support/Buchhalter

## Geschichte:

- Studiert, hat erstes großes Projekt
- wenig Erfahrung im Bereich Support, Projektmanagement
- Beherrscht gängige Entwicklungstools und Onlinewerkzeuge



Martin ist derzeit im 4 Semester und hatte durch Projekte in der Uni und ist durch eine Stellenausschreibung an den Job als Admin, Support, Buchhalter.

## Tagesablauf:

1 Tag in der Woche Frei, ist außer Donnerstags immer vor 16 Uhr zuhause  
Hätte 4 Tage die Woche nachmittags Zeit für die intensive Pflege der Webseite

Er weiß, dass die Firma noch sehr klein ist und traut sich diesen zusammengefassten Job zu. Auch spricht er das Gehalt an und die flexiblen Arbeitszeiten.

# User Persona-Nr. 05 für Plattform Personal: Admin/Support/Buchhalter

**Nutzungskontext: Ziele,  
Erwartungen und Wünsche an  
das Produkt:**

Martin wünscht sich ein Backend in der er alle Aufgaben der Seite einfach überwachen und gegebenenfalls bearbeiten kann.

Er würde sich auch über einen Algorithmus zur Kategorisierung der Supportanfragen freuen, um diese leichter nach Priorität zu bearbeiten.







[www.htw-berlin.de](http://www.htw-berlin.de)