welfare

Co-funded by the European Union

WELFARE

Open Leermaterialen

Module 3 : Design Thinking – Empathize & Define

“Persona”

The content of this presentation represents the views of the author only and is his/her sole responsibility. The European Commission does not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.

vaxandi Miðstöð um samfélagslega nýsköpun

KMOP KINDLING A BETTER WORLD

hogeschool vives

STIMMULI for social change

why Agency of Understanding

1. Theorie

Een **persona** helpt je om door de ogen van een persoon in je gebruikersgroep naar jouw uitdaging te kijken. Centrale vragen in deze oefening zijn: Wie wil ik bereiken? Wie zijn mijn klanten? Voor wie wil ik een oplossing creëren? Met welke verwachtingen van de klant moet ik rekening houden??

Er zijn meerdere **voordelen** aan het gebruik van persona's bij het nadenken over en ontwikkelen van je sociale onderneming, zoals:

- ✓ Oog hebben voor verschillen binnen je klantengroep.
- ✓ Het creëren van een gemeenschappelijke taal binnen je team.
- ✓ Je kan ze gebruiken in alle modules als toetssteen om te zien of je dicht bij de behoeften van je gebruikers blijft. Door je klanten een naam te geven, kan je tijdens het hele proces gemakkelijk over hen praten: Wat zou Stacey hiervan vinden?? Biedt deze oplossing een antwoord op het probleem van John? … Bovendien is één simpele verwijzing naar Stacey of John voldoende om met je team te praten over een bepaalde persoon met bepaalde kenmerken, behoeften, ...

Een voorbeeld over de persona's van Spotify vind je op The Story of Spotify Personas | Spotify Design

2. Instructies

Doe deze oefening samen met je groep. Bouw voort op de inspiratie, inzichten en takeaways uit module 1, 2 en 3 en de oefeningen (e.g., Ikigai, SDGs, probleemboom, je “waarom”, onderzoeksplan, empathy map, ontwerpuitdaging). Denk aan de mensen met wie je hebt gesproken.

- ✓ **STAP 1: Creëer 3 verschillende persona.**
  - ✓ De persona vertegenwoordigen (een deel van) je gebruikersgroep.
  - ✓ Geef je persona een naam.

- ✓ Vul het vak in met persoonlijke gegevens.

✓ **STAP 2: Leef je in ("empathize") in je persona.**

- ✓ Beschrijf je persona met je grondige kennis van je gebruikers. Wees zo specifiek mogelijk. Houd de context van je uitdaging/project en de empathy mapping in het achterhoofd.
  - ✓ Waar houdt je persona van?
  - ✓ Waar droomt jouw persona van?
  - ✓ Wat wil je persona leren?
  - ✓ Wat zijn de behoeften, zorgen, vragen van je persona met betrekking tot je ontwerpuitdaging? Welke barrières ervaart jouw persona bij het tegemoetkomen aan deze behoeften?

✓ **STAP 3: Reflecteer over je eigen assumpties.**

- ✓ Welke assumpties heb je bij het denken aan je gebruikers en het creëren van elk van je persona's?

3. Tool

Persona

Persona: *naam*

- ✓ Leeftijd: .....
- ✓ Gender: .....
- ✓ Nationaliteit: .....
- ✓ Werksituatie: .....
  .....
- ✓ Gezinssituatie: .....
  .....
  .....
- ✓ Hobby: .....
  .....
  .....

Wat zijn de **behoeften, zorgen, vragen** in het leven van de gebruiker?	Welke **barrières** ervaart de gebruiker bij het tegemoetkomen aan deze behoeften?
Welke **assumpties heb je** tegenover je gebruiker	

Waar je gebruiker van houdt

Waar je gebruiker van droomt

Wat je gebruiker wil leren

4. Bibliografie

- ✓ Alan Cooper (1998). The inmates are running the asylum. Sams.
- ✓ Frank Long (2009). Real or imaginary: The effectiveness of using personas in product design, Irish Ergonomics Review, Proceedings of the IES Conference 2009, Dublin.
- ✓ Kim Goodwin (2009). Designing for the Digital Age: How to Create Human-centered Products and Services. John Wiley & Sons.
- ✓ Spotify (2019). Process. The story of Spotify personas.

website

https://www.welfareproject.eu/