

Bliv bedre til at målrette din digitale kommunikation

- med personaer

Lene Nielsen

ln@snitker.com

Blog: personas.dk

Brugervenlighed



Snitker & Co.
Bredgade 23A, 2
1260 Kbh K

Snitker & Co. har implementeret personas hos

- E&S, Virk.dk
- Navigon
- Vejdirektoratet
- Region Hovedstaden
- Telmore
- Arla Foods
(forbrugere)
- Traceworks
- Abbott
- Novo Nordisk
- TDC
- Danmarks statistik
- Personalestyrelsen
- Arla Foods
(professionelle
forbrugere)
- JBS
- Brdr Andersens
møbelfabrik
- DSB

Personas fra IT til Produktinnovation

- IT system udvikling
- Markedsføring
- Produktudvikling

Personas giver:

- Kendskab til designområdet
- Indlevelse:

”Vi har altid udviklet nye produkter udefra og ind, fra hvad vi kan gøre med mælk. Det her er første gang at vi udvikler indefra og ud, fra hvad brugerne ønsker.”

En persona er en beskrivelse af en fiktiv bruger

- baseret på data

Dorte, 53 år, arbejder som sekretær i sin mands vvs-firma i Hvidovre. Der er 5-6 svende og lærlinge i firmaet.

Dorte blev kontoruddannet som helt ung i bogholderiet i Magasin du Nord i København. Hun blev som 21-årig gift med Jan, der netop havde fået sit svendebrev. De har to voksne sønner, som ikke længere bor hjemme i den kombinerede villa og værksted/kontor i Hvidovre. De holder stadig af mors mad og kommer tit på besøg. Dorte kan godt lide at følge med i moden. Hun går tit til frisøren, elsker pangfarver og smarte sko. Når hun læser Femina kigger hun efter små fif, som hun ændrer og gør til sin egen stil.



Formålet med personas

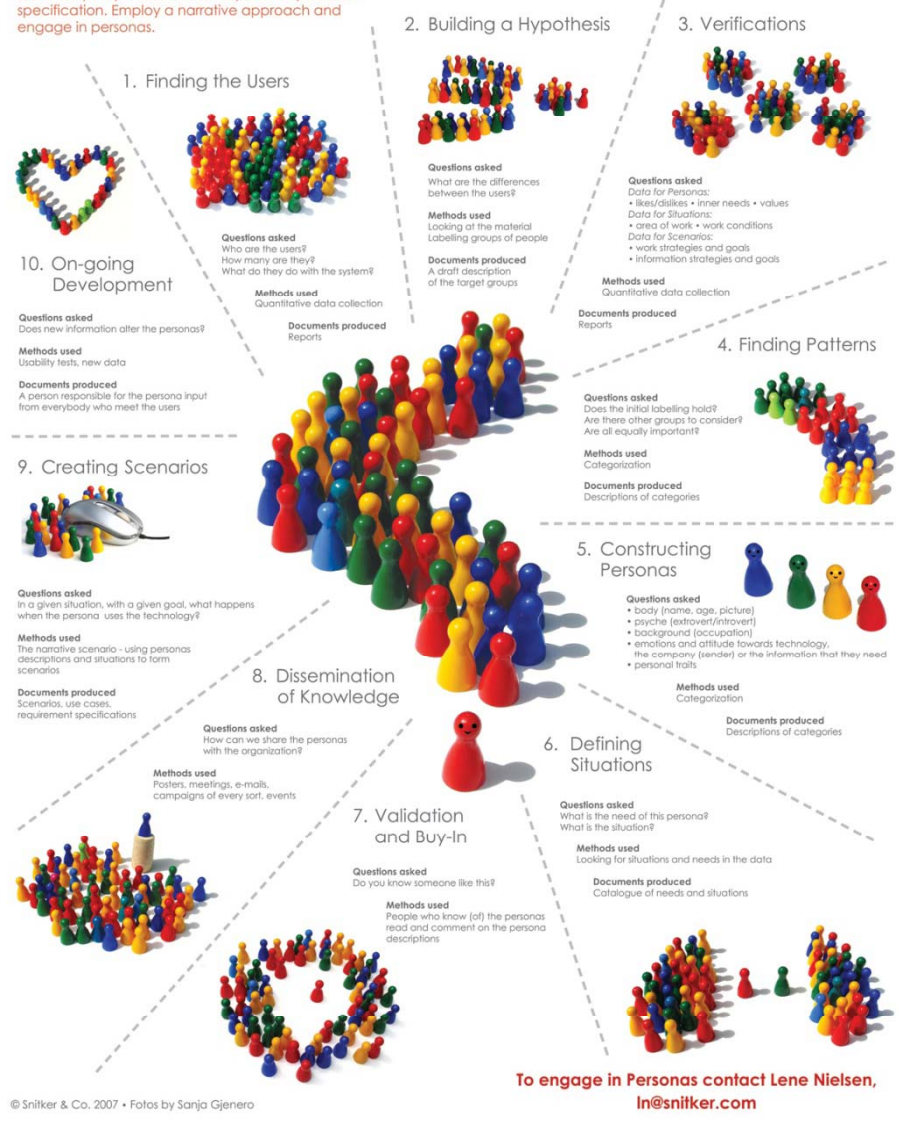
- at skabe forståelse
- som kan føre til løsninger
- der tager udgangspunkt i forbrugernes behov og dagligdag.



10 steps to Personas

Based on the method "Engaging Personas and Narrative Scenarios" (2004) by Ph.D. Lene Nielsen

Enhance your process from analysis to requirement specification. Employ a narrative approach and engage in personas.



© Snitker & Co., 2007 • Fotos by Sanja Gjenero

To engage in Personas contact Lene Nielsen,
In@snitker.com



10 skridt mod personas

1. Find brugerne (Indsamling af data).
2. Dannelse af en hypotese.
3. Verifikation.
4. Mønster udformning.
5. Definition og konstruktion af personas.
6. Dannelse af eksempler på situationer.
7. Validering og buy-in fra organisationen.
8. Spredning af viden.
9. Scenarier.
10. Fortsat udvikling og brug.

Hvorfor personas?

- Vi konstruerer brugeren - undersøgelser viser at vi snakker om brugere selvom vi ikke har mødt nogle
- Den bruger vi snakker om er ofte en stereotyp



Hvilken musik lytter de til?
Hvilken hund har de?







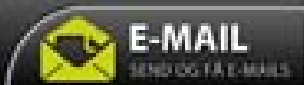
Hvorfor personas?

- Fordi vi designer til mennesker der er anderledes end vi selv er.
- Når vi kan identificere os med brugerne, kan vi også træffe designbeslutninger for dem.



*Han skal
designe
til hende*





Klik og tast her...



Klik med musen på det store **indtastningsfelt** her ovenover og indtast et søgeord eller en Internetadresse for at søge eller besøge en hjemmeside på Internettet.

Eller skift mellem Internet, e-mail og 7-kabale ved at klikke med musen på **fanebladene** øverst oppe.

Husk at du altid kan få **hjælp** ved at klikke med musen på hjælpeknappen nede til højre.



©2007 Letnet

OPSETNING



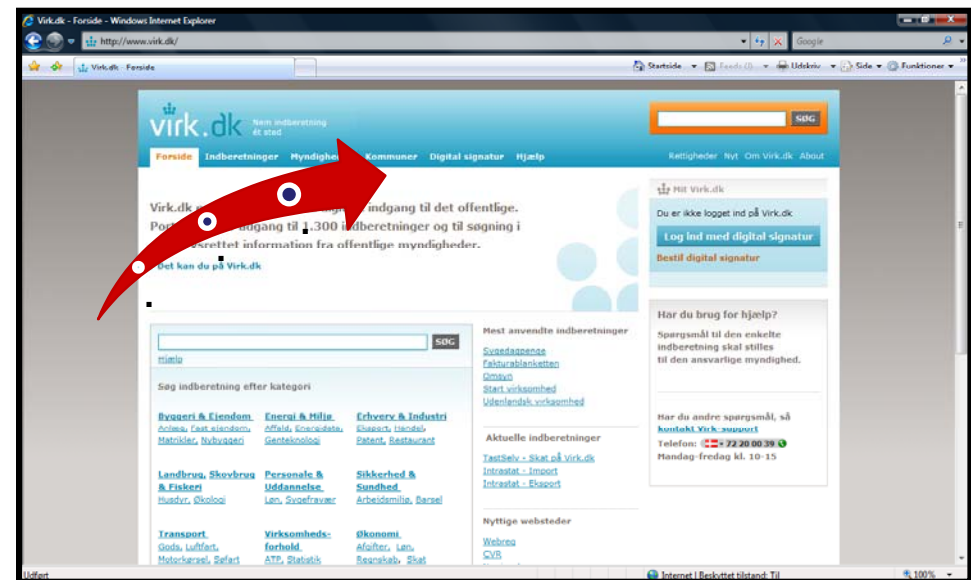
Brugt, købt og salg på dba.dk - 'Den Blå Avis på nettet'

HJÆLP

10:48

Hvad skal man bruge personas til?

En persona skal bruges til at designteamet kan forestille sig hvordan et nyt system / Internet site bruges og hvilken kontekst som det skal bruges i.



At bruge personas

- Gennem indlevelse kan udviklere forestille sig brugerens behov og adfærd.
- Beskrivelserne af personas skal være så levende at designere/udviklere kan engagere sig i de forskellige personas.
- For at kunne engagere os, har vi brug for informationer der kan skabe engagement.

Scenariet

En persona er intet i sig selv.

- I scenariet beskrives forestillinger om brug.
- I scenariet undersøges hvordan konteksten påvirker brug.

Ideer skabes i scenarier

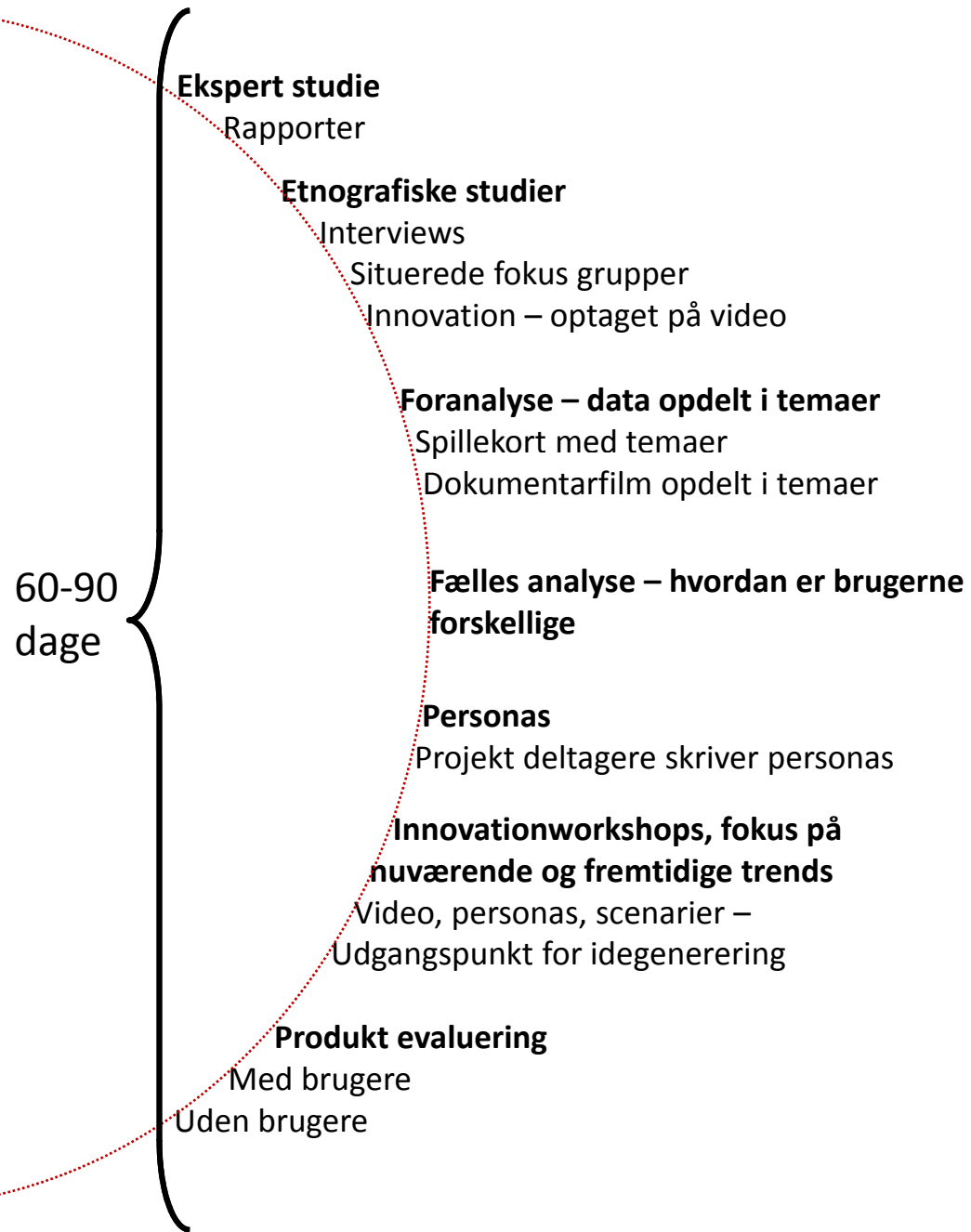
- Et scenarie er en fortælling om en bruger
- Scenariet undersøger hvordan konteksten påvirker brugen.
- Når en persona sættes i et scenarie får projektteamet ideer.
- Udgangspunktet for scenariet er et behov eller en situation.
- Situationer og behov findes i data.

Indsigt skal kommunikeres

- Data
- Film
- Forståelse
- ➔ Personas

En case: viden om kantineledere

- Projektdeltagerne forstod forbrugernes dagligdag - i kantinerne
- Projektdeltagerne forstod og kunne engagere sig i personabeskrivelserne.



14
dage

Etnografiske studier

Korte Interviews , gennemgang af tidligere data

Analyse

Personas

Innovationworkshop
scenarier

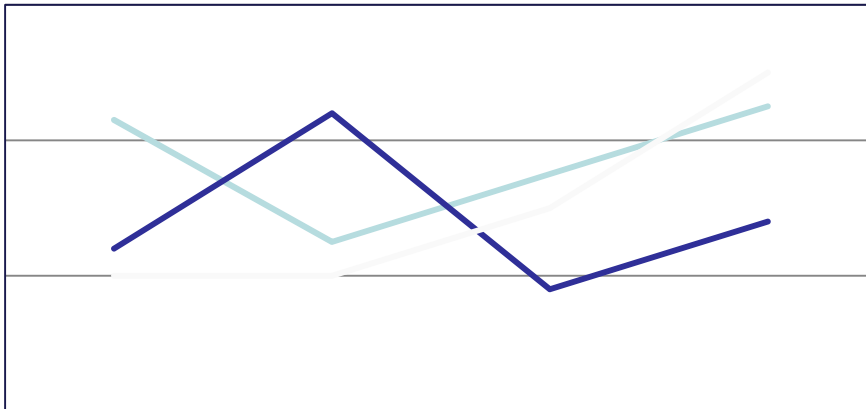
Produkt evaluering
Med brugere

De 10 trin

- Dataindsamling
- Personabeskrivelser
- Scenarier
- Inddragelse af organisationen

Data

- At skabe personas kræver kendskab til målgruppen.
- Dette kan man få både gennem kvantitative og kvalitative data.



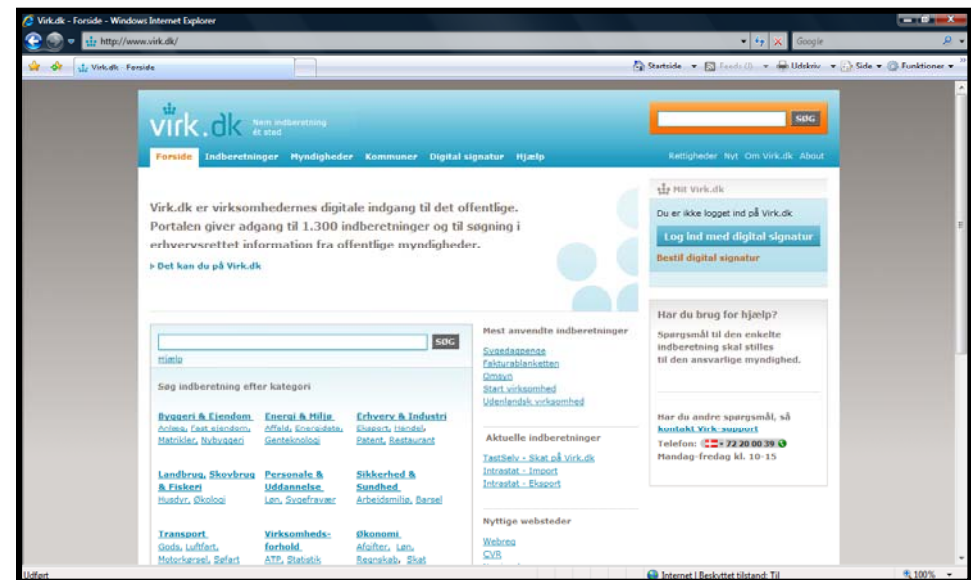
Observationer af en bruger

- Vi så på:
- Arbejdsområde.
- Arbejds måde.
- Holdning til IT og det pågældende system.
- Personlighed.
- Repræsentation af en type.

Fokus på forskelle

- Man kan ikke på forhånd vide hvor mange eller hvad der adskiller brugerne.

Case: Virk.dk –
Indberetning er
det væsentlige.
Ikke branchen.



Persona beskrivelse

En personas beskrivelse bør indeholde:

- Et kropsligt udtryk.
- En psyke.
- En baggrund.
- Nuværende følelser.
- Mere end et karaktertræk.



Karen Gross

Occupation: Web Master

Age: 28

Technology: Early Majority

Quote: *Stanley I need this today please?*

Karen owns the content on the site. And when she says *owns*, she means it. She's a perfectionist, always immaculately dressed, and she takes pride in making sure no typos, no incorrect information, and no bugs or other glitches ever find their way into her pages. When they do, she rallies the troops to get them fixed immediately. Karen has managed web content for about 3 years, but joined Joe's Photo about four months ago. She is a workaholic and a micro-manager that likes to keep a close eye on the status of all portions of the site and in production.

Karen has previously worked in Corporate Communications and pays close attention to the image that the Web site presents. She doesn't do any programming, but knows HTML and has dabbled a little in graphic design for the fun of it. She is very specific in what she wants, and she works closely with the template designer. Karen enjoys knowing the site looks and works perfectly. She is always looking for ways to improve it and wants immediate notification when things need changing.

She always takes time to workout every evening, her favorite are the spinning classes on Thursday nights. She lives in an apartment in Soho with her cat and her boyfriend, whom she's been seeing for a year now.



Dorte, 53 år, arbejder som sekretær i sin mands vvs-firma i Hvidovre. Der er 5-6 svende og lærlinge i firmaet.

Baggrund

Dorte blev kontoruddannet som helt ung i bogholderiet i Magasin du Nord i København. Hun blev som 21-årig gift med Jan, der netop havde fået sit svendebrev. De har to voksne sønner, som ikke længere bor hjemme i den kombinerede villa og værksted/kontor i Hvidovre. De holder stadig af mors mad og kommer tit på besøg.

Dorte kan godt lide at følge med i moden. Hun går tit til frisøren, elsker pangfarver og smarte sko. Når hun læser Femina kigger hun efter små fif, som hun ændrer og gør til sin egen stil.



Hun er altid smart og holder sig godt. Dorte er bidt af rejser til fjerne lande, senest rejsen til Vietnam i sommer. Før de tog af sted brugte hun tid på at læse om landet og så også filmen Indochine med Catherine Deneuve. Dorte har evige diskussioner om ferier med Jan, som hellere vil til Rhodos med de faste vennepar, men det er Dorte, der i sidste ende bestemmer ferien.

På en almindelig dag, ryger der nok lidt for mange kopper kaffe ned og når der er pres på telefonen, og hun ikke kan få fat i svendene, så ryger hun også lidt for meget.

Dorte indbetaler til efterløn, og hun ser frem til den dag hun ikke skal være "mor" for andre længere, men kan bruge mere tid på at rejse.



Arbejdsdagen

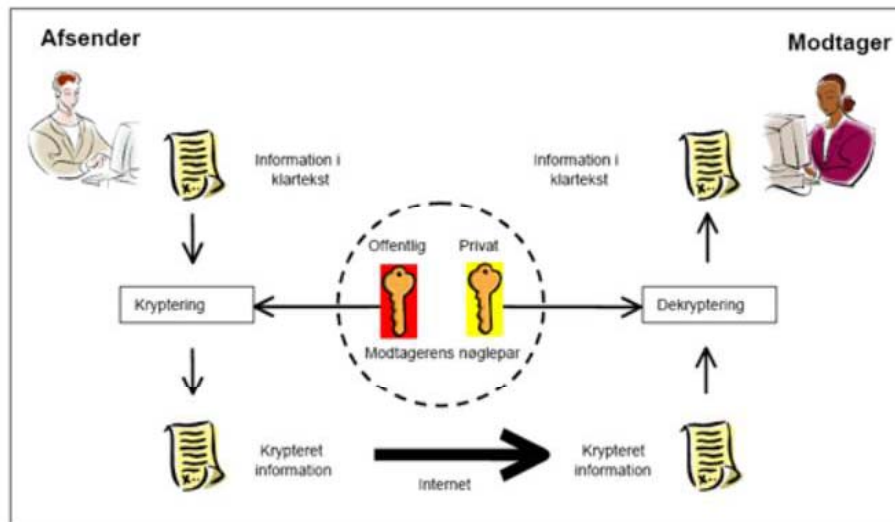
- Fagligt er hun ikke involveret i VVS, men kender alle fagudtryk.
- Hun "ordner ting" – Hun vil ikke have de andre (manden og svendene) roder i kælderen. Det er jo hende, der skal sidde hele dagen og glo på det. "Ryd op! – Jeres mor arbejder her ikke!".
- Hun tager fat og kan have mange bolde i luften.
- Hun holder skansen – men får ikke den store faglige anerkendelse i virksomheden fra chefen/manden.
- Svarer telefonen, posten, varelevering (herunder faktura og følgebreve) og e-mail
- Fører regnskab/ lettere bogholderi og udskriver fakturaer
- Laver kaffe
- Lejlighedsvis kontakt med revisor
- Fakturering af kunder
- Afsender/leverer post dagligt
- Udsender rykkere
- Har kunde kontakt (herunder damage control)
- Går også lige tur med hunden

Scenarier

- En situation starter scenariet?
- Et behov udløser en situation, der starter scenariet?

En situation for Dorte

Dorte har endelig fået Digital Signatur, hun har lidt tid inden frokost og nu vil hun gerne indberette elevrefusion for lærlingen. Hun åbner browseren og taster Virk.dk....



Scenarier

- Er et kreativt værktøj til at udforske design ideer.
- Har struktur som en fortælling der udvikler sig omkring en hovedperson.
- Er et redskab til at understøtte kommunikation mellem team-medlemmer.



Scenariet indeholder

- **Begyndelse:** En præsentation af brugeren og stedet hvor brugen foregår samt det mål som brugeren har med at bruge systemet.
- **Midte:** Målet driver fortællingen frem og igennem plottet beskrives brugen. Hvert valg brugeren foretager og den motivation der er bag valget beskrives.
- **Slutning:** Beskriver slutresultatet – Når brugeren sit mål eller lykkes det aldrig.
- **Forhindringer:** Forhindringer skal udforskes. Mange skriver lykkelige scenarier. Udfordringer udforskes ikke og scenarierne virker utroværdige.



Scenariet for Dorte

(...) Dorthe og søn har spist og sidder nu ved maskinen og skal indberette. De går på Virk.dk og ser forsiden. Dorthe prøver at overskue den. Det er nyt og dermed lidt uoverskueligt, men hun synes i hvert tilfælde den ser flot ud i de farver.

Hun kigger på sønnen – hvad gør vi nu? Han siger; ”hvad tror du selv – vi har jo installeret din signatur”. ”Jo”, siger Dorthe, ”vi må jo finde indberetningen, men hvor”? ”Jo, se, her midt på siden er der et søgefelt – måske vi kan søge efter den?”. Lad os prøve siger sønnen. Dorthe skriver ”Elevrefusion” i søgefeltet og sætter funktionen i gang.

Der kommer et nyt skærmbillede frem, med en kort liste over ”hits”. Øverst er et link til blanketten – Dorthe kan genkende at linket er til blanketten, fordi titlen på linket er den samme som på den papirblanket hun tidligere brugte.

Dorthe smiler til sin søn – det gik jo nemt. Dorthe klikker på linket, men i stedet for at komme til blanketten, kommer hun til en side der siger ”for at bruge blanketten til at indberette, skal du være logget ind på virk – klik her for at logge ind”. Dorthe ser på sønnen – skal vi det?. Han nikker og Dorthe klikker på linket.
(...)

Inddragelse af organisationen

- Hvis organisationen ikke accepterer metoden, så bliver personas ikke brugt!
- Hvis organisationen ikke er med, så bliver personas ikke brugt!

3 tilgange

The goal oriented persona (Alan Cooper)	The role based persona (Grudin, Pruitt, Adlin)	The engaging persona (Nielsen)
Målene er det der adskiller personas	Personas er defineret ved deres roller	Domænet er det der adskiller mennesker. Personas skal beskrives så de engagerer læseren.
Forholdet til data er præcist	Forholdet til data er akkurat	Forholdet til data er præcist