

# Personas

Louis Heise und Lars Rumpf

16.05.2017

- Warum Personas?
- Was sind Personas?
- Personas erstellen - Dos and Don'ts
- Beispiel Bob
- Beispiel Alice
- Fazit

# Warum Personas?

- Benutzergruppen vielfältig und komplex
  - Viele Stakeholder
  - Viele Benutzer
  - Zielgruppe noch nicht genau bekannt
- Benutzergruppe oft schwer oder gar nicht zugänglich
- Modell zum Abbilden
  - Wer sind die Benutzer?
  - Wie sehen sie aus?
  - Wie verhalten sie sich?
  - Was möchten sie und warum?

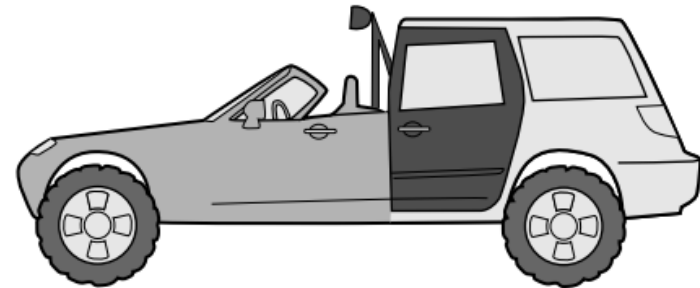


Alan Cooper – About Face 3 [2007]

# Was sind Personas?

Personas sind fiktive Personen, welche eine Benutzergruppe vertreten

- Helfen dabei,
  - das Verhalten des Produktes zu definieren
  - die Kommunikation zwischen Stakeholdern, Entwicklern und Designern zu verbessern
  - sich in eine Person hineinzusetzen
- Marketing Unterstützung

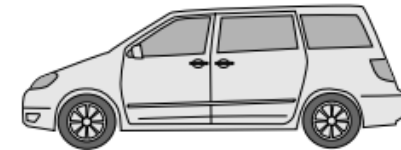
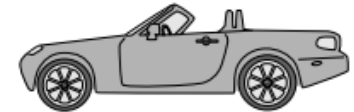


Alan Cooper – About Face 3 [2007]

# Was sind Personas?

- Personas lösen drei Designprobleme:
  - Flexibler Benutzer
    - Unterschiedliche Vorstellungen bei Designer, Entwickler, Stakeholder
    - Universeller Benutzer passt sich verschiedenen Vorstellungen an
  - Eigennützige Entwicklung
    - Entwicklung nach eigenem Bedarf / Fähigkeit
    - Eigenes mentales Modell
  - Sonderfälle
    - Keine Fokussierung auf abweichende Benutzergruppe

- Wie erstellt man Personas?
  1. Verhaltensvariablen erkennen
  2. Zuweisung der Variablen zu den Interviews
  3. Erkennen von Verhaltensmustern
  4. Erstellen der fiktiven Personen
  5. Redundanzcheck, Vollständigkeitscheck
  6. Eigenschaften der fiktiven Personen erweitern
    - Bild
    - „unwichtiges“
  7. Priorisieren der Personas



Alan Cooper – About Face 3 [2007]

# Personas – Dos and Don'ts

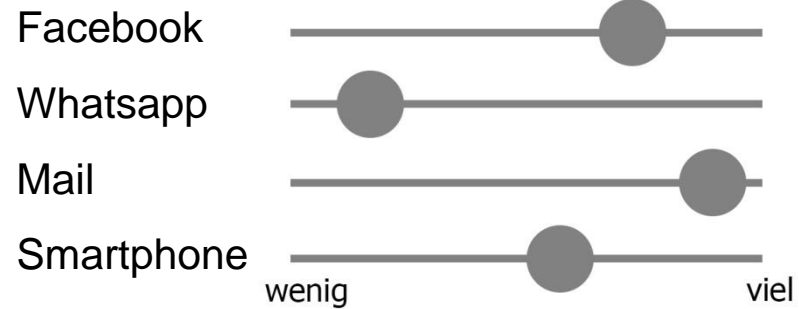
- Personas sind:
  - Typisch und glaubhaft
  - Repräsentieren individuelle Personen
  - Fiktionale Personen
  - Konkretisiert, klar verständlich
  
- Personas sind **nicht**:
  - Klischeehaft, stereotypisch
  - Übertrieben fiktional
  - Durchschnittliche Benutzer
  - Schwammig formuliert
  - Länger als zwei Seiten



Alan Cooper – About Face 3 [2007]



## Bob Cooper, 32 Jahre, Single, Hannover



Bob ist 32 Jahre und arbeitet als Mediengestalter in einer kleinen Werbeagentur am Stadtrand von Hannover. In seinem Beruf ist Bob sehr viel auf die Kommunikation mit E-Mails angewiesen. Kunden und Kollegen schreiben ihm häufig wenn es Probleme gibt oder noch etwas verbessert werden kann. Bob stört es wenn E-Mails mehrere Minuten brauchen, um bei einem Kollegen im Nebenzimmer anzukommen. Wenn Bob unterwegs ist, benutzt er sein Smartphone um E-Mails zu lesen. E-Mails schreibt Bob am liebsten nur am PC, da er mit dem Smartphone nur sehr langsam schreiben kann.

In seiner Freizeit treibt Bob sehr gerne Sport. Meistens läuft er 2-3 mal die Woche. Dabei hört er gerne mit seinem Smartphone und Kopfhörern über das Internet Musik. Bob nervt es total wenn die Musik durch Anrufe oder Messenger Nachrichten unterbrochen wird. Am liebsten würde er beim laufen nur seiner Musik App erlauben, auf das Internet zuzugreifen.

Bildquelle: <https://de.fotolia.com/id/90565807>



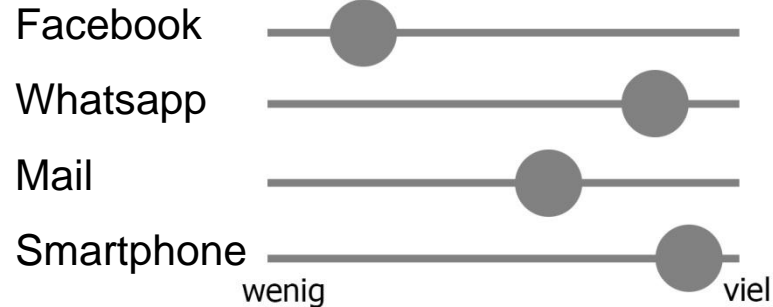
# Beispiel Alice

Name: Alice Müller

Alter: 26

Wohnort: München

Familie: Single



Alice, gerade 26 Jahre alt geworden und hat erst vor kurzem ihr BWL Studium abgeschlossen. Sie hat vor einer Woche in einem führenden Marktforschungsinstitut eine Arbeitsstelle angetreten. Sie war zuerst sehr aufgeregt, doch ihr gefällt sowohl das Arbeitsklima, als auch ihre Mitarbeiterin. Später möchte sie die Leitung des Fachbereichs übernehmen.

In ihrer Freizeit ist sie viel mit Ihrer besten Freundin unterwegs. Abends geht sie gerne in die Disko. Außerdem fotografiert sie gerne Gebäude und Landschaften.

Ihr gefällt Facebook nicht so sehr. Sie ist dort nur angemeldet um mit einem Freund in England zu kommunizieren. Sie wünscht sich eine Plattform, mit der man Mobil, als auch auf dem PC ganz einfach sowohl Kommunizieren als auch Ideen und Fotos austauschen kann. Videos und Werbung sind für sie unnötig. Für Videos benutzt sie andere Plattformen, von Werbung ist sie genervt. Gerne würde sie auch neue Freunde finden, welche die gleichen Hobbys haben oder die gleichen Ziele besitzen.

Bildquelle: [https://www.xing.com/image/b\\_4\\_e\\_c18f04824\\_21830767\\_3/carolin-leo-foto.1024x1024.jpg](https://www.xing.com/image/b_4_e_c18f04824_21830767_3/carolin-leo-foto.1024x1024.jpg)

- Personas geben Eindruck wie sich Benutzer verhält
  - Konkretes Verhalten
  - Konkrete Nutzereigenschaften
- Einfacher sich in Benutzer hineinzusetzen
- Erleichtern die Kommunikation
- Man kann Personas „befragen“

- Alan Cooper, Robert Reimann, Dave Cronin: About Face 3: The Essentials of Interaction Design. Wiley Publishing, Inc., Indianapolis, Indiana, 2007
- Kurt Schneider, Requirements Engineering, Leibniz Universität Hannover, 2016