

---

# Personas

Lene Nielsen

[LN@SNITKER.COM](mailto:LN@SNITKER.COM)

Brugervenlighedskonsulent Snitker & Co  
Adjunkt Center for Applied ICT, CBS

---

## Forundersøgelser

Fokusgrupper, Interviews, Cultural Probes, Personas.  
Kvantitative undersøgelser, (med Netminers)

## Prototyper

Scenarier.  
Papir og kørende prototyper, use cases (med Fatdux)

## Kravsifikation

## Programmering/Grafisk design

## Brugervenlighedstest

Tænke højt test, Tilgængelighedstests,  
Remote usability test, Eye-tracking

# Vi konstruerer brugeren

- Når vi møder fremmede mennesker bruger vi vores kulturelle baggrund og vores evne til at kategorisere mennesker.
- Undersøgelser viser at vi konstruerer brugere selvom vi ikke har mødt nogle.
- Den bruger vi konstruerer er ofte en stereotyp.

# Hvorfor personas?

- Fordi vi designer til mennesker der anderledes end vi selv er
- Igennem identifikation med og empati for brugerne kan vi kommunikere om og træffe designbeslutninger for brugerne.

# 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.



## Karina, 40 år, HH, merkonom uddannet.

snitker & co  
...

Arbejder på lønningskontoret i større produktionsvirksomhed i Horsens, hvor hun har været i 15 år

### Baggrund

Karina har været gift med Anders i 13 år og de har to børn, en dreng og en pige på hhv. 11 og 13 år. Anders er sælger og ansat i en større virksomhed også i Horsens. Familien kører på skiferie i Østrig og de har været flere gange på det samme sted. Som regel tager de af sted sammen med et vennepar eller to. Karina holder af at gå på café med et par veninder ind imellem. Sammen med Anders kan hun godt tage på en tur i byen. De har været til flere store rockkoncerter og nogle gange går de ud og hører live musik fredag aften. Ikke hver måned – måske hver 3. måned. Karina holder af det nære, naturen med en travetur i regn og rusk, en Sudoku i sofaen, eller hygge med børnene. Hun spillede selv meget håndbold, da hun var yngre, men nu nøjes hun med at køre børnene og at se deres kampe. Karina er vokset op med 4 mindre søskende, så hun har altid været vant til at have et ekstra ansvar og det præger stadig hendes verdenssyn.

### Arbejde

Karina er et talmenneske, hun kan blindskrift, er vant til numerisk tastatur og tabulering. Hun har styr på tingene, hun gemmer, arkiverer og rydder op. Hun er struktureret, velorganiseret, eftertænsksom, rolig og vil beskrive sig selv som pertentlig. Hun er stolt af at gøre arbejdet godt. Hendes arbejdsrutiner er kalenderstyrede. Karina er omstillingsparat og ændrer gerne rutiner, hvis hun kan se, at det effektiviserer arbejdsgangene.

### Computerbrug (...)

#### Indberetning

Karina sætter en ære i at kende til digital indberetning, så de andre kan spørge hende. Hun har oparbejdet en rutine i at bruge Virks indberetninger. Karina lærer bedst ved at få tingene vist og hun husker godt, hun kan den slagne vej til fingerspidserne, men hvis det ikke går som forventet, så bliver hun usikker. Hun læser fejlbeskeder, hvis de kommer op og forsøger at handle på dem, men hun vil hellere ringe til sin IT support end at gætte sig frem til løsningen. Da Karina laver sine arbejdsopgaver ordentligt, grundigt og til tiden, så er det kritisk for hende, hvis systemet ikke er oppe. Hun synes, at det er irriterende og for dårligt, men prøver bare igen senere. Nogle gange så møder hun tidligere om morgenen for at kunne indberette, for så ved hun at systemet ikke er belastet. Der er mange ting, der kunne gøres bedre og hvis hun alligevel ringer ind for support, så kommer hun med forbedringsforslag til systemet – det er jo både til glæde for hende selv og for andre. Karina kan se store perspektiver i digital indberetning. Det kan hjælpe hende til at springe mange indtastninger over, for det vil give mulighed for genbrug af tidligere indtastninger og automatisk at kunne hente stamdata frem på medarbejderne.

# Personas understøtter:

Kommunikation: fælles forståelse af brugerne



læge



webmaster



marketing



projektleder

# Personas understøtter

- **Argumentation:** designbeslutninger tager ikke udgangspunkt i "det vil jeg have", men i "det vil brugeren have"
- **Hukommelse:** vi husker personas vha. billeder og beskrivelser.



# Kategorisering

At arbejde med personas er:

- Ikke at segmentere
- Ikke at arbejde med målgrupper
- Ikke at dele op i arbejdsroller

Men at se på brugerne på en ny måde

# At bruge personas

- Gennem indlevelse kan udviklere forestille sig brugerens behov og adfærd.
- Beskrivelserne af personas skal være så levende at designere/udviklerne 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

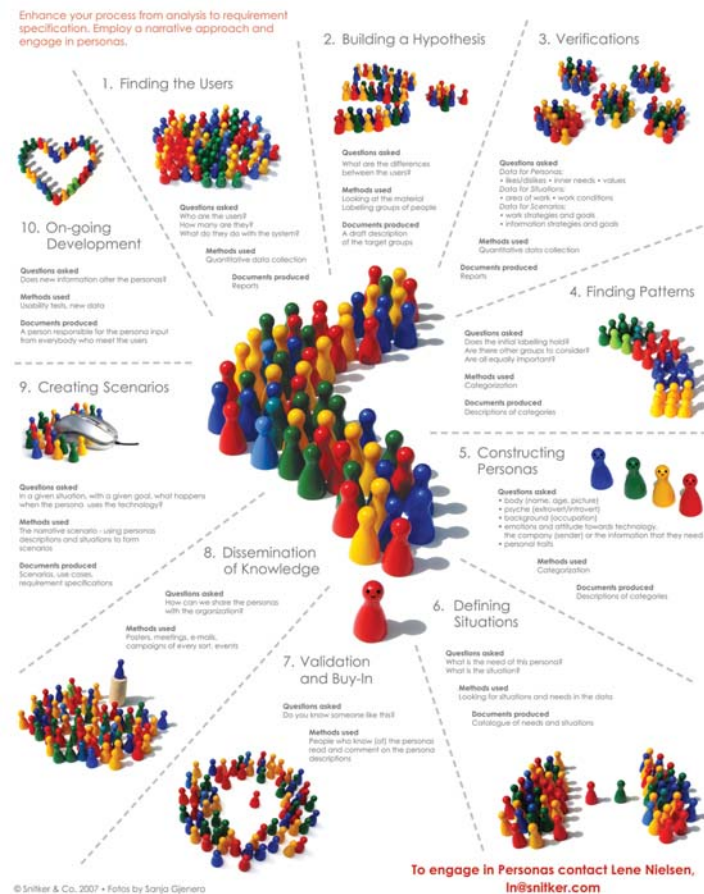
- I scenariet beskrives forestillinger om brug
- I scenariet undersøges hvordan konteksten påvirker brug

# 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

## 10 steps to Personas

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



## 4: Mønstre

Virk.dk:

- Målgruppe: ansatte der indberetter til det offentlige.
- 4 grupperinger:
  - De der har fokus på indberetning
  - De der ikke har fokus på indberetning.
  - De der inberetter for sig selv.
  - De der inberetter for andre.

# Personas

Virk.dk: 4 primære personas, 2 sekundære, 3 orbitter.

- En kvinde ansat i stor virksomhed
- En kvinde ansat i lille virksomhed
- En mandlig revisor, der indberetter for andre
- En mand, der er selvstændig

## 5: Personas beskrivelse

---

- En personas beskrivelse bør indeholde:
- Et kropsligt udtryk
- En psyke
- En baggrund
- Nuværende følelser
- To eller flere karaktertræk i opposition



## Jesper, 29 år, registreret revisor i mindre revisionsfirma i København

Jesper har kun været ansat i revisionsfirmaet i kort tid.

snitker & co

### Baggrund

Jesper er gift med Sisse og lige nu, er der en lille ny på vej. Jesper er født og opvokset i Randers. Han flyttede til København for at læse, og her mødte han Sisse, som var sygeplejestuderende. De købte hus i Allerød, da Jesper fik job. I dag arbejder Sisse på Hillerød Sygehus, på fødeafdelingen. De har været gift i 6 år. Jesper er en høj mand, og man lægger mærke til ham, når han træder ind i lokalet. Han går op i sit udseende og er altid pænt klædt på, når han er på arbejde. Sport fylder en stor del af hans fritid og han dyrker flere forskellige former for cykelsport og roning.

### Arbejde

Jesper går op i sit arbejde og er en god og engageret kollega. Han er social og kan godt lide at have kontakt til mange mennesker. Han kan overkomme store arbejdsmængder og er ivrig efter at få sine egne kundekontakter, så han også kan få rådgivningsdelen af arbejdet med.

Han har et særligt forhold til CVR.dk og Webreg.dk, som han bruger flere gange dagligt, nærmest som sit eget personlige opslagsværk. Det giver ham stor tilfredsstillelse at have adgang til alle data.

Jesper føler, han har gode muligheder for at komme videre i hierarkiet. Han er dygtig og engageret, og han nyder at få anerkendelse hos kunder og samarbejdspartnere. Samtidig kan han godt lide sikkerheden ved at have et godt og højt lønnet arbejde, specielt nu, hvor de tænker på at købe et større hus.

### Computerbrug (...)

#### Indberetning

Som rådgiver med særlig fagekspertise tager Jesper sig også af erhvervsmæssige indberetninger til det offentlige på kundernes vegne. Han ved præcis, hvilke blanketter, der skal bruges og kan nemt fremsøge dem. Det er hovedsageligt SKATs mange erhvervsrettede indberetninger, han bruger, når han indberetter regnskabstal på kundernes vegne. Som yngste revisor i firmaet er det kutyme selv at udføre de mere administrative indberetninger som løn, moms og sygedagpenge. Når Jesper i forvejen ligger inde med kundens nøgletal om omsætning etc, beder kunderne ham om også om at udfylde blanketter til andre offentlige instanser. Det kan for eksempel dreje sig om alt fra en mindre butiksdrivende, der vil ansøge Erhvervs- og Selskabsstyrelsen om at holde søndagsåbent, til ansøgninger til Direktoratet om Fødevarerhverv om tilskud til et forskningsprojekt på vegne af en levnedsmiddelindustri.

Jesper har brug for fuldmagt fra sine kunder til at indberette på deres vegne, og det er altid besværligt. Nogle gange løser han problemet ved at låne virksomhedernes tast-selv koder. Jesper var i øvrigt en af de første i firmaet, der fik digital signatur. Han glæder sig til den dag, hvor han med sin digitale signatur kan indberette på kundernes vegne uden for mange omstændige procedurer.

### Arbejdsdagen (...)

#### Fremtidsmål

Håber på at blive statsautoriseret revisor og partner i firmaet.



## 6: Skabe situationer

---

Hvad er starten på scenariet?

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

# Situationer for Jesper

---

- Jesper er vant til det gamle Virk.dk. Han skal bruge det nye Virk.dk for første gang.
- Jesper har en masse bookmarked links fra Rådgivertemaet. Han vil gerne kunne bruge dem i det nye system.

# 7+8:

---

Trin 7: Validering og buy-in fra  
organisationen

Trin 8: Spredning af viden i organisationen

## 9: 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

# Hvorfor scenarier?

- Scenarier kan være med til at sikre at brugeren kan danne mening ud fra systemet
- Scenarier er et kommunikations-redskab, der giver forståelse for hvem brugeren er
- Giver forestillinger om systemet fra brugerens p.o.v.

# Scenariet

- Udforsker design ideer
- Struktur som en fortælling: hovedperson, mål, bipersoner, plot, forhindringer

# 10: Fortsat udvikling

---

- Tests og log-fil analyser kan give ny viden om brugerne

# Forskellige måder



10 trin	Virk.dk	Mobil selskab
<i>Find brugerne</i>	Interview call center, læse rapporter	
<i>Dannelse af en hypotese</i>	Forbinde data, flere rapporter, diskussion	Kunderne havde en svag ide
<i>Verifikation</i>	Workshop: kunder og interessenter	
<i>Mønster udformning</i>	Rette hypotese	Segmentering, klassifikation
<i>Definition og konstruktion af personas</i>	Workshop: kunder og interessenter	Snitker
<i>Eksempler på situationer</i>	Med kunder	Snitker
<i>Validering og buy-in fra organisationen</i>	Præsentation for interessenter	
<i>Spredning af viden</i>	Posters, rapporter	
<i>Scenarier</i>	Workshop med kunder, leverandør	Workshop med kunder og design virksomhed
<i>Fortsat udvikling og brug</i>		Tests af scenarier



# www.personas.dk

---

- Læs mere
- Stil spørgsmål
- Links til litteratur