

# Personas in 10 stappen

## 1. Gebruikers vinden



**Gestelde vragen:**  
Wie zijn de gebruikers?  
Hoeveel gebruikers zijn er?  
Wat doen ze met het systeem?

**Gebruikte methoden:**  
Kwantitatieve data verzamelen

**Geproduceerde documenten:**  
Rapporten

## 2. Opstellen van de hypothese



**Gestelde vragen:**  
Wat zijn de verschillen tussen de gebruikers?

**Gebruikte methoden:**  
Materiaal analyseren  
Gebruikers indelen in groepen  
Groepen identificeren en benoemen

**Geproduceerde documenten:**  
Conceptomschrijving van de doelgroepen

## 3. Toetsing



**Gestelde vragen:**  
*Gegevens m.b.t. personas:*  
• affecties en aversies • behoeften • normen en waarden  
*Gegevens m.b.t. situaties:*  
• vakgebied • werkomstandigheden  
*Gegevens m.b.t. scenario's:*  
• aanpak van het werk en doelstellingen  
• strategieën m.b.t. informatieverzameling en doelstellingen

**Gebruikte methoden:**  
Kwalitatieve gegevens verzamelen

**Geproduceerde documenten:**  
Rapporten

## 10. Verdere ontwikkeling

**Gestelde vragen:**  
Veranderen de personas door de nieuwe informatie?

**Gebruikte methoden:**  
Gebruikerstesten, het verzamelen van nieuwe gegevens  
Feedback van de afdelingen die interactie hebben met de gebruikers bijvoorbeeld sales, support en training

**Geproduceerde documenten:**  
Basisdocument

## 9. Scenario's opstellen



**Gestelde vragen:**  
Wat gebeurt er als de persona in een bepaalde situatie, met een bepaald doel, de technologie gebruikt?

**Gebruikte methoden:**  
Het vertelscenario - hierbij worden beschrijvingen van personas en situaties gebruikt om scenario's op te stellen

**Geproduceerde documenten:**  
Scenario's, use cases, requirements en gedetailleerde omschrijvingen

## 4. Patronen vinden



**Gestelde vragen:**  
Houdt de oorspronkelijke indeling in groepen stand?  
Zijn er andere groepen waarmee rekening moet worden gehouden?  
Zijn alle groepen even belangrijk?

**Gebruikte methoden:**  
Classificatie

**Geproduceerde documenten:**  
Beschrijving van categorieën

## 8. Verspreiden van kennis

**Gestelde vragen:**  
Hoe kunnen we de personas delen binnen de organisatie?

**Gebruikte methoden:**  
Posters, bijeenkomsten, e-mails, diverse campagnes en evenementen

## 5. Personas construeren



**Gestelde vragen:**  
• Fysiek (naam, leeftijd, foto)  
• Psyche (extravert/introvert)  
• Achtergrond (beroep)  
• Emoties en houding ten opzichte van technologie, het bedrijf (de zender), de informatie  
• Karaktereigenschappen

**Gebruikte methoden:**  
Schrijfvaardigheden

**Op te stellen documenten:**  
Beschrijvingen van personas

## 7. Valideren en creëren draagvlak

**Gestelde vragen:**  
Ken je zo'n persoon?

**Gebruikte methoden:**  
Ondervraagden die een persona kennen lezen de omschrijving van de persona en geven commentaar

## 6. Omstandigheden definiëren

**Gestelde vragen:**  
Wat zijn de behoeften van de persona?  
Wat zijn de omstandigheden waarin de persona zich bevindt?

**Gebruikte methoden:**  
Gegevens analyseren m.b.t. omstandigheden en behoeften

**Geproduceerde documenten:**  
Catalogus van behoeften en omstandigheden