



Snitker & Co.

Lene Nielsen
ln@snitker.com

Test



Test



Fokusgrupper



Kurser



Og meget andet

Forundersøgelsen

- Interviews
- Spørgeskemaundersøgelser

Udviklingsfasen

- Kortsortering
- Personas

Generelt

- Udvikling af metoder
- Udvikling af feltet: Oplæg på konferencer, for kunder mm.

Personas

Snitker & Co. har faciliteret personas for:

- Erhvervs og Selskabsstyrelsen,
- Virk.dk
- Navigon
- Vejdirektoratet
- Region Hovedstaden
- Telmore
- Arla Foods (forbrugere og kantiner)
- Traceworks
- DSB
- TDC
- Abbott
- Danmarks statistik
- Personalestyrelsen

Personas & scenarier

Lene Nielsen

Blog: Personas.dk

Forskellige måder

Den målorienterede persona (Alan Cooper)	Den rollebaserede persona (Grudin, Pruitt, Adlin)	Den engagerende persona (Nielsen)
Det er de mål personaerne har med at bruge produktet, der gør dem forskellige	Personas er definerede ved deres roller	Det er holdningen til der gør personaerne forskellige.
<p>Personas repræsenterer adfærdsmønstre, ikke jobbeskrivelser.</p> <p>Personas beskrivelsen er specifik i forhold til design problemet</p> <p>Mål:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Slutmål (de fleste personaers mål). • Oplevelsesmål beskriver hvad personaen ønsker at føle/opleve når produktet bruges. • Livsmål disse er kun sjældent brugbare når der designes. 	<p>Personaens livscyklus:</p> <p>Fase 1: Planlægning af din persona familie</p> <p>Fase 2: Undfangelse og svangerskab,</p> <p>Fase 3: Fødsel og modning</p> <p>Fase 4: Voksenhed</p> <p>Fase 5: Pensionering og livspræstationer</p>	<p>Fokus på personabeskrivelser der skal kunne engagerer læseren.</p> <p>Tre stadier i processen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personas • Situationer • Scenarier
Relationen til data er detaljeret og specifik	Relationen til data er akkurat og giver et korrekt billede	Relationen til data er detaljeret og specifik



Forundersøgelser

Fokusgrupper, interviews, cultural probes, personas.
kvantitative undersøgelser

Kravspecifikation

Prototyper

Scenarier, papir og kørende prototyper, use cases

Programmering/Grafisk design

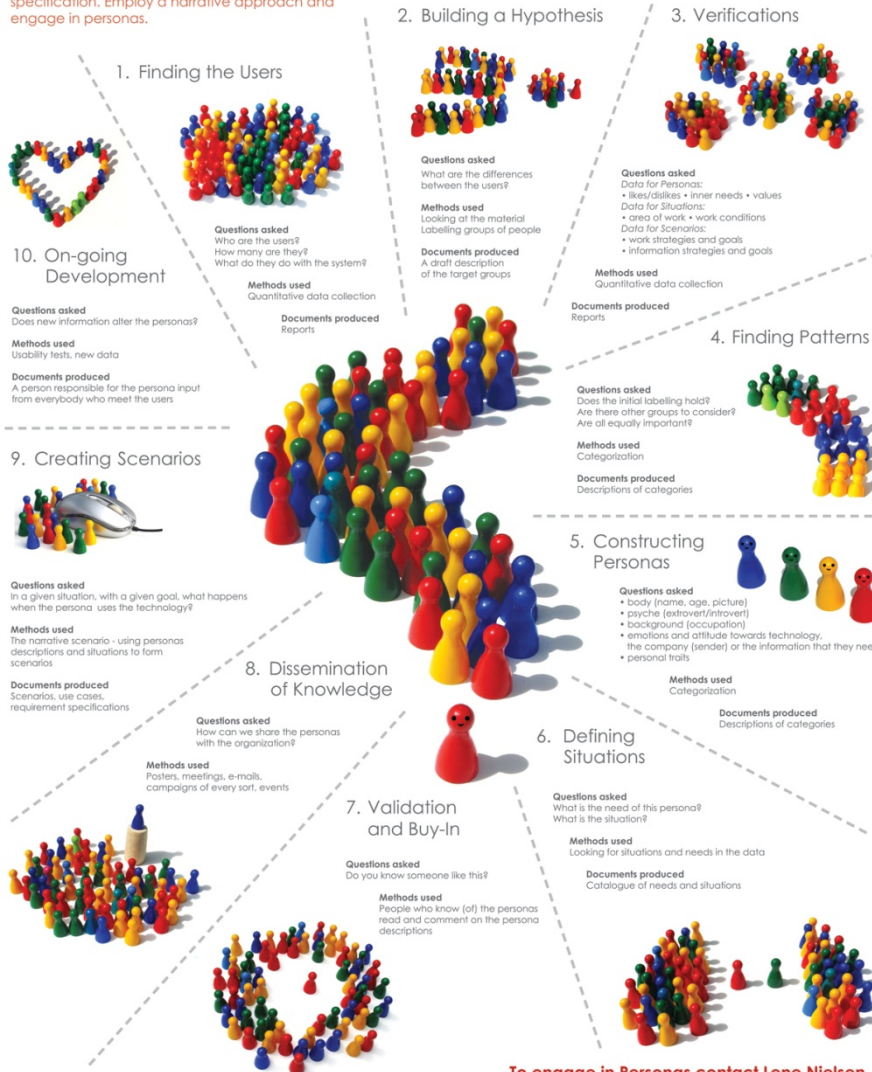
Brugervenlighedstest

Tænke højt test, tilgængelighedstests,
remote usability test, eye-tracking

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



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?

A thought bubble containing the text "Hvilken musik lytter de til? Hvilken hund har de?". Above the bubble are three musical notes. Below the bubble is a small cartoon illustration of a dog's head.

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*

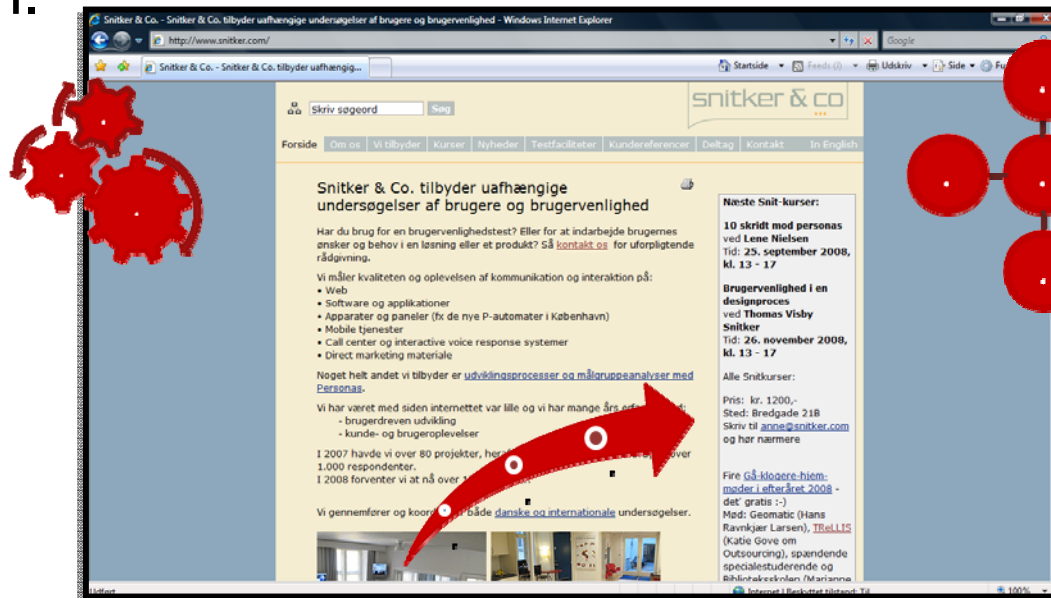




LetNet programmets startside

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.



Personas understøtter:

Kommunikation: Fælles forståelse af brugerne.



Læge



Projektleder



Marketing

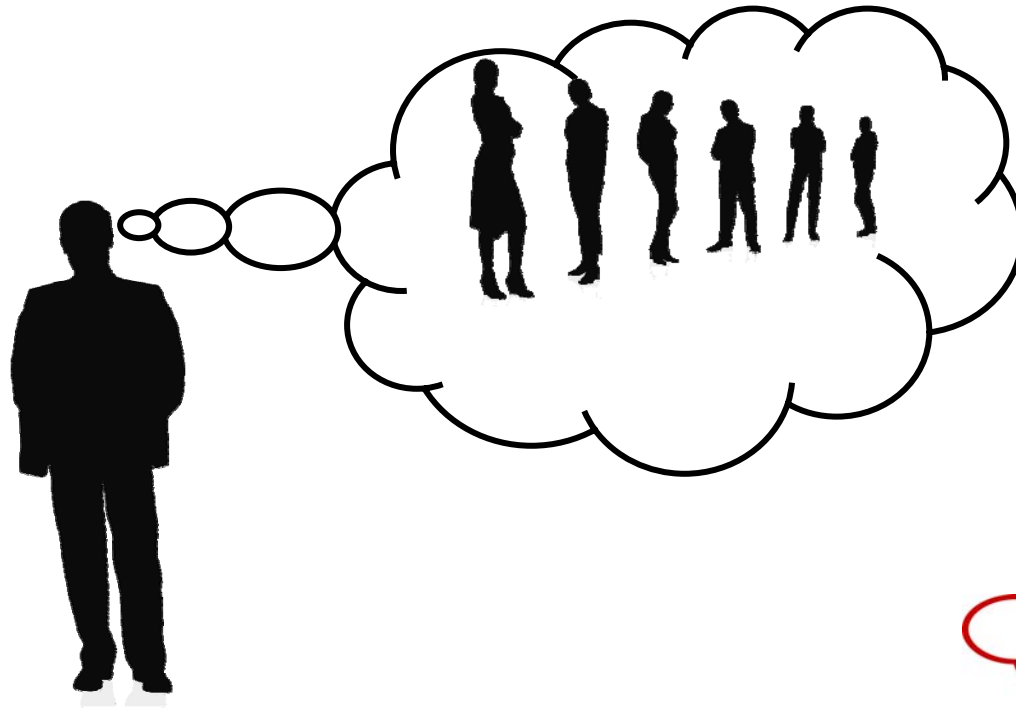


Webmaster

Personas understøtter:

Argumentation: Designbeslutninger tager ikke udgangspunkt i "det vil jeg have" men i "det vil brugeren have".

Hukommelse: Vi husker persona 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, hvor "domænet" er i fokus.



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.

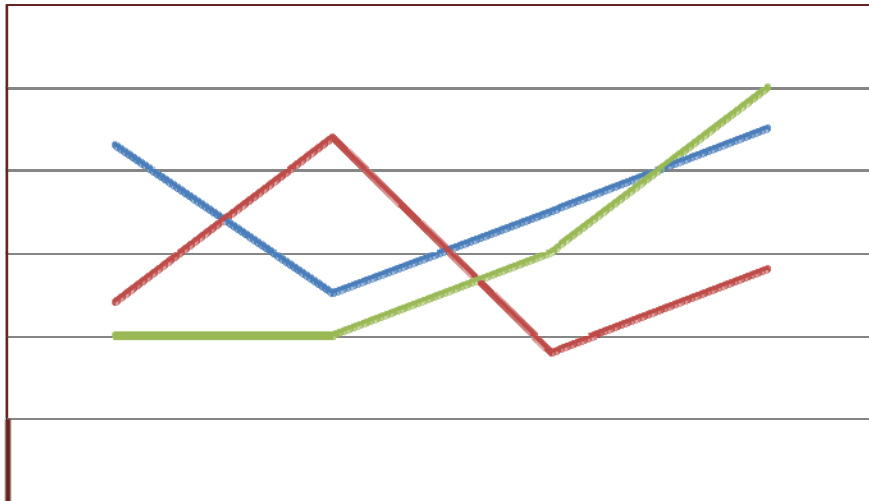
10 skridt mod personas

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



Trin 1: Find brugerne (Indsamling af data)

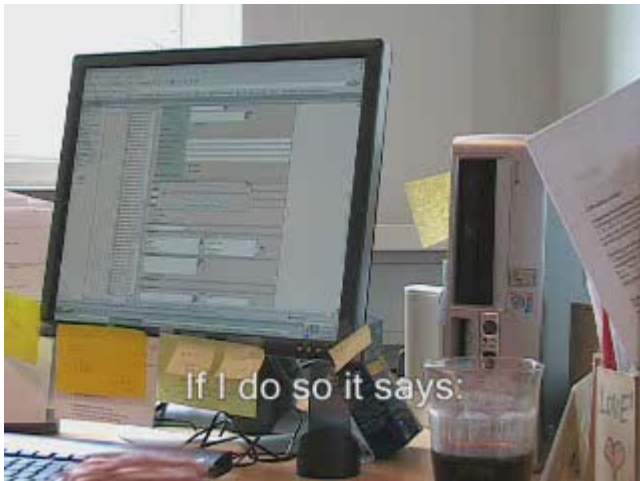
- At skabe personas kræver kendskab til målgruppen.
- Dette kan man få både gennem kvantitative og kvalitative data.



Observationer af en bruger

Vi så på:

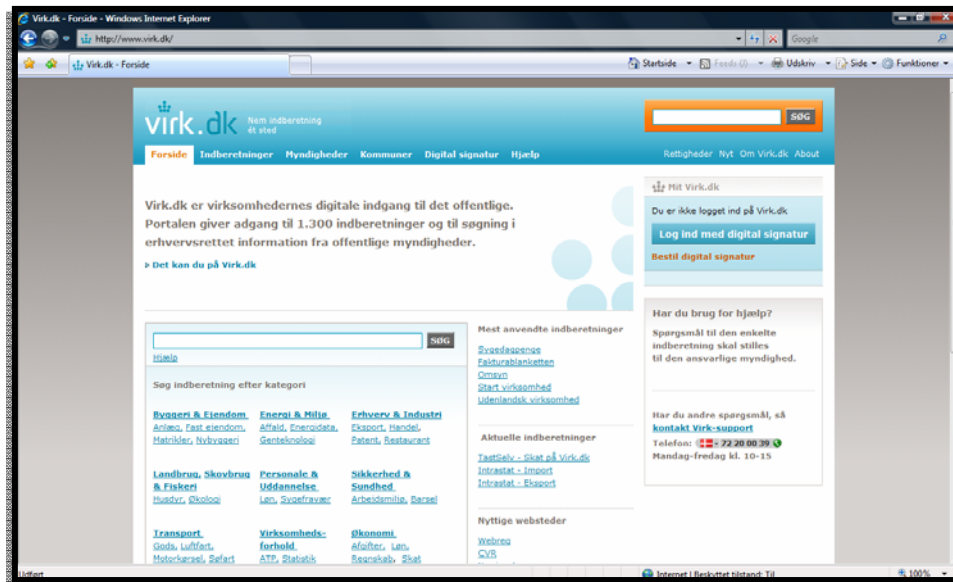
- Arbejdsområde.
- Arbejds måde.
- Holdning til IT og det pågældende system.
- Personlighed.
- Repræsentation af en type.



Trin 2: Dannelse af en hypotese

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

- Virk.dk – Indberetning er det væsentlige. Ikke branchen.



Trin 3 + 4: Mønster udformning og verifikation

AstraZeneca

Målgruppe: Astmatikere og prakt. læger.

5 grupperinger:

- De kontrollerende.
- De negligerende.
- De emotionelle mødre.
- De professionelle mødre.
- Praktiserende læger.

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 indberetter for sig selv.
- De der indberetter for andre.



Personas kategorier

AZ: 3 Personas

- En kvindelig kontrollerende astmatiker med astmatisk barn.
- En ung mandlig negligerende astmatiker.
- En kvindelig praktiserende læge.



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.

Trin 5: Definition & konstruktion af personas

En personas beskrivelse bør indeholde:

- Et kropsligt udtryk.
- En psyke.
- En baggrund.
- Nuværende følelser.
- To eller flere karaktertræk i opposition.

Kvindeligt kontrollerende astmatiker med barn



Helle er 35 år. Gift med Peter og har et barn på 1½
Helle bor i et rækkehus med væg-til-væg tæpper i stuen og
lamineret køkken.

Helle arbejder for skattemyndighederne (...)

Hendes arbejde reflekterer hendes holdning til livet der er
unuanceret, dette kan også ses i hendes privatliv.

Hun kan godt være irriterende, holder sig for sig selv og har få
veninder. (...)

Helle har mørkt hår, hun er lettere overvægtig og klæder sig
ikke efter den sidste mode.

Helle er romantisk anlagt, men har temperament især når det
gælder familien.



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.



Computerbrug Indberetning Fremtidsmål

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 følgebrev) 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

Trin 6: Skabe eksempler på situationer

Hvad er starten på scenariet?

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

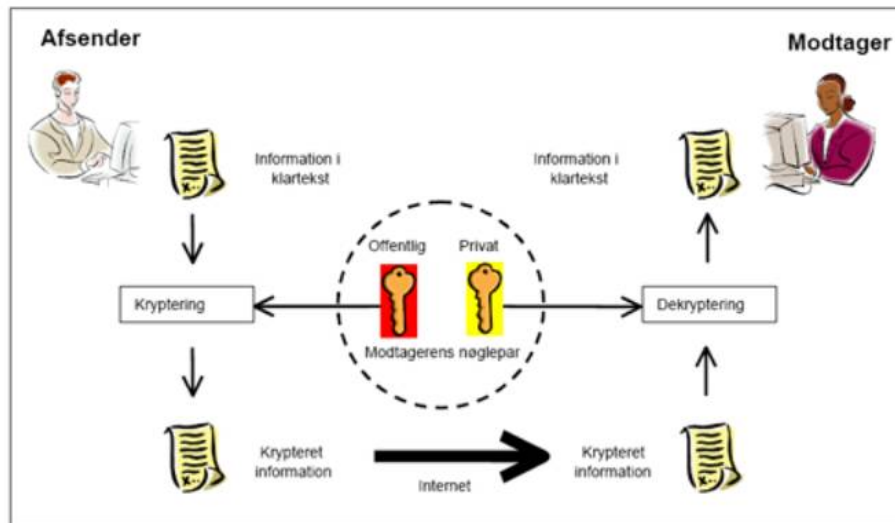
Situationer for Helle

- Helles besøg hos lægen.
- Helle taster ind første gang.
- Hendes datter er syg.
- Helle har brugt systemet i lang tid.



En situation for Dorte

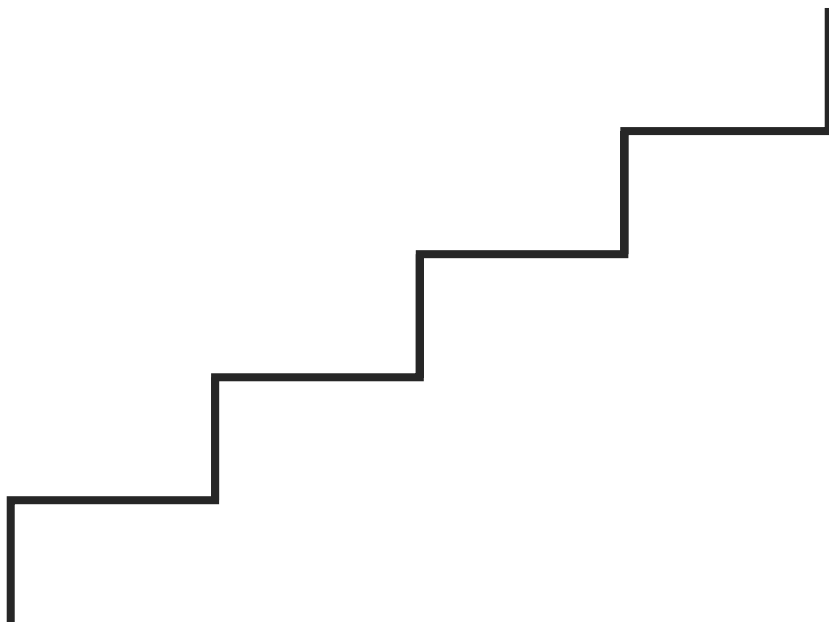
Dorte har endelig fået Digital Signatur, hun har lidt tid inden frokost og nu vil hun gerne indberette elevrefusion for lærlingen. Hun åbner browseren og taster Virk.dk....



Trin 7 + 8

Trin 7: Validering og buy-in fra organisationen.

Trin 8: Spredning af viden i organisationen.



Trin 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.



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 Helle

Det er mandag eftermiddag og Helle er på vej hjem fra arbejde. Hun henter sin datter fra vuggestuen på vejen hjem.

Hun er sur over at datteren ikke sov til middag. Hjemme lægger hun datteren til at sove i barnevognen, starter vaskemaskinen og vasker op fra aftenen før, hvor hendes forældre var til kaffe.

Klokken bliver 8 inden hun og Peter sidder foran tv'et. Hun skulle lægge vasketøj på plads, men hun har brug for lige at trække vejret. Hendes mobil ringer med en SMS tone, det er en meddelelse fra lægen: "Husk at indtaste dine astma værdier, hilsen Gitte" (....)



Scenariet for Dorte

(...) Dorte og søn har spist og sidder nu ved maskinen og skal indberette. De går på Virk.dk og ser forsiden. Dorte 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 Dorte, ”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. Dorte skriver ”Elevrefusion” i søgefeltet og sætter funktionen i gang.

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

Dorte smiler til sin søn – det gik jo nemt. Dorte 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”. Dorte ser på sønnen – skal vi det?. Han nikker og Dorte klikker på linket. (...)

Trin 10: Fortsat udvikling

- Tests og logfil analyser kan give ny viden om brugerne.