



# **Persona of geen persona, dat is de vraag..**

EIGENLIJK IS EEN  
PERSONA ALTIJD  
HANDIG WANNEER JE  
HEM GOED GEBRUIKT

# Wat is een persona's?

*"A persona, (also user persona or buyer persona) in user-centered design and marketing is a fictional character created to represent a user type that might use a site, brand, or product in a similar way."*

Samenvatting: een denkbeeldig persoon die weergeeft wie het product/idee zou gebruiken.



# Voorbeelden van persona's

- Buyer persona - koopprofiel
- User persona - gebruiker (oftewel kennis)
- Candidate persona – vacatures
- Chatbot persona - betrouwbaarheid



# Buyer persona (+ userjourney)

Dit staat er altijd in:

**Profielinformatie**  
**Storytelling**  
**Klantreis en Touchpoints**  
**Onderzoeksverantwoording**




## Ze laten zien:

- wie je kopers zijn
- wat zij proberen te bereiken
- wat ten grondslag ligt aan hun gedrag
- hoe zij denken
- hoe het aankooptraject er uit ziet
- waarom zij bepaalde beslissingen nemen

# User persona

## Jill Anderson



**Bio**  
Jill is a Regional Director who travels 4-8 times each month for work. She has a specific region in which she travels, and she often visits the same cities and stays at the same hotel. She is frustrated by the fact that no matter how frequently she takes similar trips, she spends hours of her day booking travel. She expects her travel solutions to be as organized as she is.

**Goals**

- To spend less time booking travel
- To narrow her options quickly

**Frustrations**

- Too much time spent booking - she's busy!
- Too many websites visited per trip
- Not terribly tech savvy - doesn't like the process

**Personality**

Introvert	Extrovert
Analytical	Creative
Loyal	Fickle
Passive	Active

**Motivations**

Price	Low
Comfort	Medium
Convenience	High
Speed	Medium
Loyalty/Miles	Low

**Preferred Channels**

Chrome	High
Mobile	High
Email	Medium
Traditional Ads	Low

**Brands**

KAYAK Expedia  
ACE HOTEL Lyft

**Quote:** "I'm looking for a site that will simplify the planning of my business trips."

**Attributes:** Organized, Practical, Protective, Hardworking

**Details:** AGE: 35, WORK: Regional Director, FAMILY: Married, 1 Child, LOCATION: Austin, Tx, ARCHETYPE: The Frequent Flyer

User persona's worden gebruikt in ontwerptrajecten van websites, apps, checkout flows, webshops of (online) producten en diensten.

# Candidate persona

## Candidate persona

Example

Developer Climber

### THE BASICS

<b>Common job titles</b>	Full Stack Developer, Backend Developer, Android Developer, iOS Developer, Team / Project Lead
<b>Experience &amp; Degrees</b>	-1-3 years experience as a team / project leader -CS or Computer Eng. degree, self-taught, online courses -Based in Baltimore, willing to relocate
<b>Skills &amp; Interests</b>	-Uses latest coding languages like Java, Python and Swift -Prefers Agile methodology

### JOB PREFERENCES

<b>Common pain points</b>	-Stagnant – no more room to learn and grow -Outdated tech stack / product isn't cutting-edge -Missing some of the "perks" and recognition -Wants to earn more salary and rewards
<b>"Must haves" in a job</b>	-Better compensation package and benefits -Manage / lead a team with greater responsibility -Culture / team fit and leadership that empowers -Good tech stack and cool products to work on
<b>"Nice to haves" in a job</b>	-'Silicon Valley Perks' (unlimited vacation, stock options, free catering, pets at work, amazing social events, etc.) -Cool industry / customers / believe in mission -Shorter commute

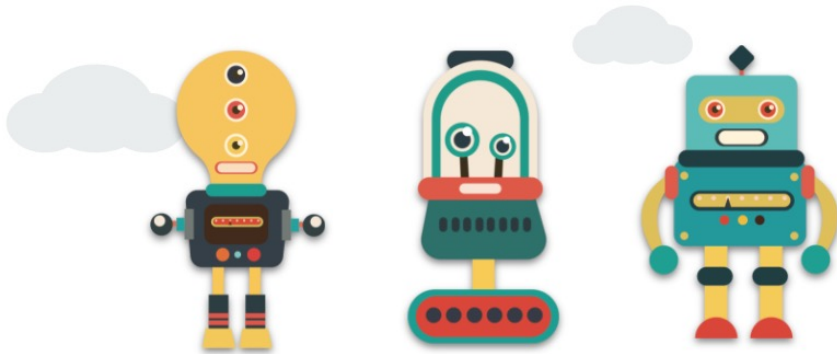
### BEHAVIORS

<b>Job search behavior</b>	-Ready for a change, actively talking with network and inbound recruiters -Seek and trust referrals -Research a company thoroughly using careers site and other online profiles -Refer to and trust online reviews
<b>Where they spend time online</b>	-For coding / work: Github, Stackoverflow -For personal: Instagram, Snapchat, Reddit -For professional networking: LinkedIn, AngelList
<b>Preferred methods of communication</b>	-Text or Messaging apps -Emails over InMails or phone for initial reach outs -Phone / video preferred for initial screen -In-person for final to scope out team/environment

De perfecte sollicitant die jouw vacature kan invullen

Zal je weinig mee in aanraking komen ; )

# Chatbot persona



### Goals

-----  
-----  
-----

**Protip:**  
Its okay for  
your bot to  
only have 1  
goal at  
launch!

### Personality

Understated  Enthusiastic

Playful  Dry

Formal  Informal

- Algehele tone-of-voice
- Welke omgangsvormen vinden je gebruikers fijn (u of je)?
- Welk taalniveau?
- Welke terminologie kan gebruikt worden?
- Gebruik van emoji's?
- Hoe reageren op fouten?
- Gebruik van humor

Hier zal je steeds meer mee in aanraking komen ; )

# Doelgroep of Persona

Algemeen beeld	1 omschrijving
Meerdere mensen in 1	Ultieme persoon/klant
Met een doel	Klant gericht
Globaal beeld	Gebruik van hardware
Feiten vanuit onderzoek	Ontstaan vanuit doelgroep

Je begint vanuit de doelgroep en dan naar een persona

\* Er zit altijd een onderzoek vooraf...ALTIJD!



# Opdracht: Persona(nongrata)

1. Maak een buyers persona voor jouw gekozen dienst (project)
2. De persona laat je zien wat de behoefte zijn van hem of haar
3. Maak gebruik van beeld en tekst
4. Persoon mag niet een bekend persoon zijn (geen vlogger, artiest of acteur)

**Volgende week opleveren via teams**