



Handleiding persona's maken

Beschrijven van persona's, hoe doe je dat?



Persona's geven een duidelijker beeld van verschillende doelgroepen en helpen om je in te kunnen leven in groepen mensen. Met persona's is het gemakkelijker je te verdiepen in de mensen waar je tijdens de implementatie mee werkt. Je verplaatst je in deze mensen, waardoor je ze beter gaat begrijpen. Door kennis en inzicht te krijgen van wat iemand denkt en voelt, kun je beter aansluiten bij wat hij wil in plaats van wat jij denkt dat hij wil.

De 6 stappen

1. Oriënteer je eerst op voorbeelden

Voordat je gaat beginnen met het beschrijven van persona's is het aan te raden om eens wat persona's te bekijken die eerder zijn gemaakt in je organisatie. Of kijk in de [Persona Puzzel](#) naar voorbeelden. Probeer te achterhalen hoe de persona's in elkaar steken. Wat is het doel van de persona's, waar worden ze voor ingezet, wie waren betrokken? Kies een format waarin je de persona gaat vastleggen. Dit kan een bestaand format voor persona's in je organisatie zijn of in het lege format dat in de Persona Puzzel, zoals hiernaast:

PERSONA:



Functietitels op LinkedIn:

Grootste uitdagingen?

Belangrijkste doelen:

Spreekende quote van de persona:

Redenen voor implementatie van innovatieve technologie?

Kennisgebieden van de persona:

Waar wordt de persona blij van?

Belangrijkste informatiebronnen:

Welk type content heeft de voorkeur?

Barrières tegen implementatie van innovatieve technologie?



2. Bepaal wie de persona opstelt

De persona's moeten beschreven worden door mensen die kennis hebben over de te beschrijven persona, het liefst uit de doelgroep zelf. Als het wenselijk is, helpt een van de projectgroepleden daarbij. Voor het schrijven van cliënt-persona's geldt: betrek waar mogelijk een cliënt en/of naasten bij het schrijven. Zij zijn de meest directe bron om tot een passende omschrijving te komen. Stel je wilt een beschrijving maken van een cliënt met een ernstig meervoudige beperking, zorg er dan voor dat er een naaste én een begeleider meeschrijven aan de persona. Neem daarbij één client in gedachte.

3. Bepaal waarom je een persona opstelt

Bepaal waarom je de persona ontwikkelt en blijf dat telkens in het vizier houden. Zo beschrijf je de meest relevante en nauwkeurigste persona en verzand je niet te veel in allerlei randzaken. Als je de persona beschrijft om in kaart te brengen voor wie de technologie is bedoeld, dan leg je bijvoorbeeld meer focus op de behoefte van de cliënt en niet zozeer op de leefomgeving van de client. Je kunt van de naaste en van de verschillende zorgverleners wel een eigen persona maken, die inzicht geven in wat zij nodig hebben.

4. Stel vast welke onderwerpen aan bod moeten komen.

Dit hangt nauw samen met het 'waarom' van het schrijven van de persona's. Doel is om zoveel mogelijk inzicht te krijgen in de doelgroep. Zo kan het van belang zijn om informatie op te halen over de persoonlijkheid, over iemands mobiliteit, over iemands slaappatroon, over iemands voorkeuren etc. Probeer zoveel mogelijk vanuit het thema waarvoor je een oplossing zoekt een omschrijving te maken. Thema's kunnen bijvoorbeeld zijn: dagstructuur, lekker slapen, begrepen worden, sociaal contact, veiligheid en zelfredzaamheid in de woning, zelfredzaamheid en eigen regie.

5. Ga aan de slag

Zorg dat je de betrokkenen spreekt en neem daar de tijd voor. Leg de uitkomsten vast in het format voor de persona's (stap 1 van dit document). Gebruik inzichten uit (eerder) onderzoek om verschillende doelgroepen te benoemen en druk die uit in een duidelijk 'karakter'. Zoek verhalen of situaties uit je onderzoek, die het gedrag van mensen in die groep duidelijk weergeven. Vermijd stereotypes. Ook al zijn de persona's fictief, het gedrag en de motivaties zijn echt. Wat helpt, is het benoemen van voorbeelden.



6. Vraag om feedback

Leg de gemaakte persona's voor aan betrokken cliënten, naasten en/of collega's. Vraag hen of de gemaakte persona volledig is en of het een goed beeld geeft. Vraag om aanvullingen of eventuele wijzigingen. Doe dit door erover in gesprek te gaan.

Met de uitkomsten scherp je de persona's aan. Nu zijn ze klaar voor gebruik in je project. Zo nodig kun je ze later nog aanpassen.



