

Eine Persona ist ein Hilfsmittel, um sich empathisch in die eine Zielgruppe hineinzuversetzen, deren Lebenswelt zu verstehen und die Bedürfnisse abzuleiten. Für diese Bedürfnisse können anschließend zielgruppenspezifische Lösungen gefunden werden.

Anleitung

1. Ein Persona-Steckbrief (siehe Anhang) wird in XXL auf eine Wand oder ein Whiteboard übertragen.
2. Schritt für Schritt füllen die Teilnehmenden den Steckbrief gemeinsam aus. Grundlage sind Interviews, Beobachtungen, aber auch eigene Erfahrungen mit der betreffenden Zielgruppe. Es empfiehlt sich hier, mit Post-Its zu arbeiten, um schnell Korrekturen vornehmen zu können.
3. Gestartet wird mit „harten Fakten“ wie Alter, Geschlecht, Beruf, Familienstand und Wohnort der Person.
4. Weiche Faktoren, wie Hobbies, Wünsche an die Zukunft, Lieblingstier, Lieblingsmarke oder Reiseziele, werden nach und nach ergänzt.
5. Hat die Gruppe ein klares Bild der Zielgruppe vor Augen, kann nun ein Bild von der Persona gemalt werden, die sie in einer typischen Situation zeigt. Ergänzend kann auch auf Bildmaterial zurückgegriffen werden.
6. Basierend auf dem Persona-Steckbrief werden abschließend Bedürfnisse, Wünsche und Frust-Momente im Leben der Persona gesammelt.



Ziel Zielgruppe kennen	Material Wand, Post-Its, Stifte
Teilnehmende 3 – 20	Dauer 1 – 4 Stunden
Anhang Vorlage & Beispiel	

Vorlage & Beispiel

NAME: _____ ALTER: _____
BERUF: _____
HOBBIES/ INTERESSEN: _____
SKIZZE
EINSTELLUNG ZU DIGITALISIERUNG:
HERAUSFORDERUNG:
BEDÜRFNIS:

PFLLEGESCHÜLERIN
-SCHÜLER

NAME: Axel Schwäbs oder
Anna Corda
ALTER: 24 Jahre
BERUF: Auszubildender
HOBBIES/ INTERESSEN:
• Social Media
• streamen
• chillen
• Jogging
• Stress-Essen
EINSTELLUNG ZU DIGITALISIERUNG:
• Interesse "Ja"; Anwendung "Nein" (Office: Word)
• Download vom Unterricht "Ja" (Excel)
• Arbeiten mit Handy + Tablet "Ja" (gehobene Schreibkompetenz)
HERAUSFORDERUNG:
• Selbstorganisiertes Lernen
• Selbstverdaute Texte
• Selbstverantwortliches Lernen
BEDÜRFNIS: • Begleitung -
• Arbeitsaufträge
• Struktur
• Prüfungsvorbereitung

Vorlage und ausgefülltes Beispiel einer Persona – Urheberin: Jennifer Geiser

Eine Persona ist ein Hilfsmittel, um sich empathisch in die eine Zielgruppe hineinzuversetzen, deren Lebenswelt zu verstehen und die Bedürfnisse abzuleiten. Für diese Bedürfnisse können anschließend zielgruppenspezifische Lösungen gefunden werden.

Anleitung

1. Ein Persona-Steckbrief (siehe Anhang) wird in XXL auf ein digitales Whiteboard übertragen.
2. Schritt für Schritt füllen die Teilnehmenden den Steckbrief gemeinsam aus. Grundlage sind Interviews, Beobachtungen, aber auch eigene Erfahrungen mit der betreffenden Zielgruppe. Es empfiehlt sich hier, mit digitalen Post-Its zu arbeiten, um schnell Korrekturen vornehmen zu können.
3. Gestartet wird mit „harten Fakten“ wie Alter, Geschlecht, Beruf, Familienstand und Wohnort der Person.
4. Weiche Faktoren, wie Hobbies, Wünsche an die Zukunft, Lieblingstier, Lieblingsmarke oder Reiseziele, werden nach und nach ergänzt.
5. Hat die Gruppe ein klares Bild der Zielgruppe vor Augen, kann nun mit Hilfe des digitalen Whiteboards ein Bild von der Persona gemalt werden, die sie in einer typischen Situation zeigt. Ergänzend kann auch auf Bildmaterial zurückgegriffen werden.
6. Basierend auf dem Persona-Steckbrief werden abschließend Bedürfnisse, Wünsche und Frust-Momente im Leben der Persona gesammelt.
7. Bei größeren Gruppen empfehlen sich Breakout-Sessions, in denen jeweils eine Persona erstellt wird.



Ziel

Zielgruppe kennen

Teilnehmende

3 – 20

Anhang

Vorlage & Beispiel

Material

Digitale Post-Its
Persona-Steckbriefe







Dauer

15 – 120 Minuten

Digitale Tools

Videokonferenzen &
Videotelefonie, Digitale
Whiteboards
([siehe Online-
Werkzeugkasten](#))

Vorlage

 Persona ABTEILUNG <ul style="list-style-type: none">○ Kund/in○ Mitarbeiter/in○ Führungskraft	NAME: <input type="text"/>		
ALTER: GESCHLECHT: ORGANISATIONSEINHEIT: HOBBIES:	Wie stehe ich zu ...?  <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="10"/>  Wie wichtig ist mir ...?  <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="10"/> 	Probleme und Herausforderungen mit ... Erwartungen / Bedürfnisse an ...	Zitat: " "
KURZBIOGRAFIE	Erwarteter Nutzen von ...	Haltungen / Einstellungen / Ängste gegenüber ...	

Vorlage einer Persona