

PERSONAPROFIEL

Een methodiek die helpt om een mogelijke gebruiker te beschrijven op basis van diens gedragspatroon.

1. De doelgroep bepalen

- Bepaal eerst het doelgroepsegment door er een emotionele typering aan toe te kennen.
- Sociaal-emotionele groep: [sociale rol] + [bijvoeglijk naamwoord].
- Toelichting: niet gewoon “senior”, maar bijvoorbeeld “belezen senior” of “wantrouwige senior”. Zo wordt duidelijker hoe deze groep verschilt van andere groepen.

2. Persona-identiteit (profiel)

- Haal uit de groep één specifieke, “echte” persoon.
- Naam: [alleen voornaam].
- Opmerking: gebruik geen familienaam.
- Leeftijd: [exact getal].
- Opmerking: gebruik nooit een bereik, zoals “rond de 60”. De leeftijd moet precies zijn, bijvoorbeeld “62 jaar”, zodat de persona echt aanvoelt.
- Beroep / bezigheid / interesses: [gespecificeerde rol].
- Toelichting: benoem niet alleen de sector of hobby, maar ook de details. Bijvoorbeeld: “gepensioneerde dorpsonderwijzer”, niet gewoon “gepensioneerde leerkracht”.

3. Houding en begrip

- Twee “citaten” die de ervaring en verwachtingen van de persona typeren.
- Over het specifieke product of de AI-sessie: als deze persoon AI in één zin zou moeten beschrijven in relatie tot zijn of haar leven, wat zou die dan zeggen? Denk aan het algemene gevoel of de ervaring.
- Over de plaats van AI in de samenleving: hoe zou deze persoon AI in het algemeen beschrijven? Denk aan het bredere begrip van AI.
- Op basis van deze aannames kan een associatieve gesprekskubus (“waar of niet waar”) worden gemaakt voor gebruik tijdens de sessie.

4. Scenario

Dit is het belangrijkste onderdeel. Analyseer een specifiek moment waarop de persona AI gebruikt of ermee in aanraking komt. De persona kan meerdere scenario's hebben.

A. Achtergrondverhaal (Context)

- 30 seconden uit het leven van de persona vóór de ontmoeting met AI.
- Locatie: waar bevindt de persoon zich fysiek? Thuis tijdens het avondnieuws op tv, bij een buur, op de bus, bij de bank?
- Toestel: telefoon of computer?
- Aanleiding: wat is er precies gebeurd waardoor de persoon AI tegenkomt of eraan denkt?

B. Werkelijke motivatie en doel

- Wat probeert de persoon te bereiken door AI te gebruiken of erover te praten?
- Onjuist doel: “informatie zoeken” of “AI uitproberen”.
- Juist doel, voorbeeld: “advies vinden over hoe je de bijzondere plant die de kleinkinderen hebben gegeven correct water geeft”.
- Toelichting: het doel moet een praktische taak zijn waarbij AI kan helpen.

C. Frustraties (pijnpunten)

- Wat loopt er mis in dit specifieke scenario?
- Drempels: wat stoort of blokkeert de persoon? Krijgt die een dwaas antwoord? Begrijpt die niet hoe je AI begint te gebruiken? Krijgt die geen vertrouwen dat AI echt alles weet?

VOORBEELD:

<i>Groep:</i>	gepensioneerde dorpsonderwijzer.
<i>Persona:</i>	Emma, 67
<i>Beroep/ bezigheid:</i>	werkt niet meer en woont in een klein dorp in de gemeente Gulbene.
<i>Houding:</i>	“Iedereen heeft het erover. Ik zou ook eens moeten kijken wat het is en of het echt alles weet.”
<i>Scenario:</i>	
<i>Achtergrond:</i>	dinsdag, buiten woedt een sneeuwstorm. Emma leest thuis nieuws op de computer.
<i>Doel:</i>	advies vinden over hoe ze de bijzondere plant die haar kleinkinderen haar gaven correct water moet geven.
<i>Frustratie:</i>	nadat ze “artificiële intelligentie” in de zoekmachine heeft getypt, begrijpt ze niet wat ze op de voorgestelde pagina’s moet doen. Ze moet naar de bibliotheek voor hulp.