



Bundesministerium
für Wirtschaft
und Klimaschutz



NATIONALE
KLIMASCHUTZ
INITIATIVE

Nutzeranalyse mit der Persona- Methode durchführen

Anleitung und Vorlage

Mit der Persona-Methode können Sie ein besseres Verständnis für Zielgruppen entwickeln



Personas sind Personenbeschreibungen von Vertreter:innen einer Nutzergruppe, deren Eigenschaften, Herausforderungen und Bedürfnisse repräsentativ für diese Nutzergruppe stehen. Die Persona-Methode kann eingesetzt werden, um:

- + Ein besseres Verständnis der **Anforderungen, Bedürfnisse und Herausforderungen** von Nutzer:innen zu entwickeln
- + Die Lebensrealität von Nutzer:innen greifbarer zu machen und Empathie zu stärken
- + Ergebnisse aus Interviews / Recherchen auszuwerten und zu verknüpfen

Beispiel für eine Persona-Beschreibung

Aylin, 15 Jahre, engagiert sich bei Fridays for Future und setzt sich für spürbare Veränderungen in der Kommune ein. Sie ist bereit, auch selbst mit anzupacken und andere zu motivieren. Sie ist frustriert darüber, dass es in der Klimafrage nur langsam voran geht und hat Angst davor, dass sich nichts verändert und das Klimaschutzkonzept in der Schublade landet.



Schritt für Schritt zur Persona



1. Relevante Nutzergruppen identifizieren

Identifizieren Sie relevante Nutzergruppen, z.B. anhand einer Bedarfsanalyse

2. Eigenschaften, Herausforderungen und Bedürfnissen von Nutzergruppen erforschen

Durch Interviews, Recherche, Beobachtung oder „Immersion“ werden Ängste, Bedürfnisse, Herausforderungen und Motivationen der Nutzergruppen abgeleitet

3. Erkenntnisse der Recherche in einer Persona-Beschreibung greifbar machen

Für die identifizierten Nutzergruppen wird ein Profil erstellt, um ihre Lebensrealität greifbarer zu machen (Vorlage siehe nächste Folie). Dabei wird z.B. auf folgende Fragen eingegangen: Was sind Herausforderungen der Nutzergruppe? Was ist ihr wichtig? Wie sieht ihr Tagesablauf aus? Usw.

4. Projektergebnisse / Ideen anhand der Persona-Beschreibung validieren

Die Persona-Beschreibung kann auch zur Validierung von Projektergebnisse genutzt werden: Ist das, was wir erarbeitet haben für die Persona nutzbar und relevant? Geht es auf ihre Herausforderungen und Bedürfnisse ein?

Vorlage zur Erstellung einer Persona

Vorlage -
Die Elemente können je nach Projektkontext
angepasst werden



Aufgaben

Welche Aufgaben hat die Person? Wie sieht ihr Tagesablauf aus?

Bedürfnisse

Wie fühlt sich die Person? Was braucht sie?

Herausforderungen

Was sind Ihre größten Herausforderungen und „Pain-Points“?

Werte & Motivation

Was ist der Person wichtig? Was motiviert sie?
z.B. Idealismus, Zugehörigkeitsgefühl

Name:

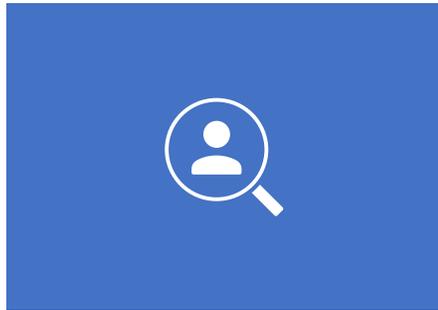
Alter:

Rolle/ Beruf:

Arbeitsort:

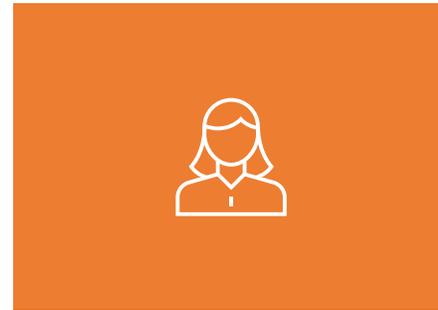
Beruflicher / akademischer
Hintergrund:

Was ist bei der Erstellung einer Persona zu beachten?



Evidenzbasiert vorgehen

Um die Herausforderungen, Denkweisen und Motivationen von Nutzer:innen wahrheitsgemäß wiederzugeben, ist es wichtig, dass die Persona nicht auf nur auf Annahmen, sondern auf Interviews und Rechercheergebnissen basiert



Realitätsbezug wahren

Während des Entwicklungsprozesses sollten Annahmen hinterfragt und geprüft werden. Sonst besteht die Gefahr der stereotypischen Darstellung, z.B. werden Geschlechter-Stereotypen untermauert



Bildlich arbeiten

Um die Persona realer und greifbarer zu machen, hilft es mit einem Bild oder einer Skizze zu arbeiten



Persona iterativ anpassen

Die Persona-Beschreibung sollte nach und nach geschärft und erweitert werden, basierend auf neuen Erkenntnissen über die Nutzergruppe



Persona zur Validierung nutzen

Die Persona kann auch für die Validierung von Arbeitsergebnissen genutzt werden

Beispiel Persona Klimaschutzmanager in einer kleinen Stadt



Stefan, 30 Jahre
Arbeitet als
Klimaschutzmanager in
einer kleinen Stadt

Arbeits- & Wohnort

Arbeitsort: Stadtverwaltung, Wohnort: in der nächsten größeren Stadt

Beruflicher Hintergrund

Studierter Geograph, 1-2 Jahre Berufserfahrung

Persönlichkeit

Idealistisch, engagiert, extrovertiert

Werte

Idealismus, Klimaschutz vorantreiben

Bedürfnisse

Anerkennung
Erfolgserebnisse
Berufliche Netzworkebildung, Community

Motivationen

Klimaschutz voranbringen, berufliche Erfahrungen sammeln und sich in der Berufswelt positionieren

Frustrationen & Herausforderungen

Ist neu in der Verwaltung und muss sich einfinden – aber gleichzeitig einen ambitionierten Zeitplan einhalten
Hat kein Team hinter sich, sondern hat allein den Hut für den Klimaschutz auf, läuft sich die Hacken ab und muss Überzeugungsarbeit bei anderen Verwaltungsmitarbeitenden leisten
Alles geht sehr langsam voran, weil andere Verwaltungsmitarbeitende überlastet sind
Ist „2 Jahre auf Probezeit“ – steht unter Druck zu überzeugen, damit seine Stelle verstetigt wird

„Wir haben den Ruf, anderen Personen Arbeit zu zuschustern“

„Der nächste Gleichgesinnte sitzt erst in der nächsten Kommune“

„Es geht alles sehr langsam voran – das ist manchmal frustrierend“



PD – Berater der öffentlichen Hand GmbH
www.pd-g.de



Bundesministerium
für Wirtschaft
und Klimaschutz



NATIONALE
KLIMASCHUTZ
INITIATIVE

Diese Publikation wird im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Klimaschutz angeboten. Die PD-Berater der öffentlichen Hand GmbH unterstützt und berät das Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz bei der Durchführung von kommunalen Klimaschutzprojekten.