

# Persoona – tehtävänanto

**Elävöittäkää profiileita luomalla niiden pohjalta asiakaspersoonia ja pohtimalla keinoja näiden persoonien houkutteluun ja heidän osallistumisen esteiden poistamiseen.**

*Tehtävän kesto: 1 h + purku 1/2 h*

## 1

- Kukin ryhmä syventyy annettuun profiiliin (tai profiileihin) ja ideoi profiiliin pohjautuen 3-4 erilaista asiakaspersoonaa
- Hyödyntäkää ideoinnissa palvelukokonaisuuskohtaista taustamateriaalia REAL-tutkimuksesta sekä olemassa olevaa ymmärrystä asiakkaista ja omaa asiantuntijuutta
- Aloittakaa ideointi 5 min pituisella henkilökohtaisella ideoinnilla, jossa jokainen osallistuja kirjoittaa post it -lapuille omat ajatuksensa mahdollisista persoonista. Ideoikaa nykyisten asiakkaiden lisäksi keitä potentiaaliset asiakkaat voisivat olla
- Käykää ideat läpi ryhmässä, valitkaa parhaat, yhdistelkää ja rikastakaa niitä. Muistakaa olkaa tarkkoina, että persoonista ei tule liian stereotyyppisiä
- Täyttäkää jokaisesta persoonasta kuvaus työpohjaa hyödyntäen

## 2

- Tarkastelkaa persoonia, jotka olette luoneet ja pohtikaa:
  - Miten näitä persoonia voitaisiin houkutella palvelun pariin?
  - Mitä esteitä näillä persoonilla voi olla suhteessa palveluun?
- Kirjatkaa ideanne työpohjaan

### **PERSOONIEN MUISTILISTA:**

- Pyrkikää tekemään mahdollisimman aidonolaisia hahmoja, kertokaa heistä yksityiskohtia, jotka herättävät hahmot eloon
- Pysytelkää pois stereotyyppioista. Jos persoona alkaa vaikuttaa liian yksipuoliselta tai ennalta arvattavalta, miettikää jonkun ominaisuuden muuttamista päinvastaiseksi (esim. ikä, sukupuoli, perhetilanne)
- Miettikää nykyisten asiakkaiden lisäksi vähintään yhtä monta potentiaalista asiakkaista (sellaisia persoonia, jotka syystä tai toisesta eivät tällä hetkellä käytä Kuvan palveluita)
- Varmistakaa, että luomanne persoonat muodostavat yhdessä monipuolisen joukon

# Persoona 1/2

## Palvelukokonaisuus:

### Profiili (Innostettavat jne):

Persoonan motto:

Kerro, mikä on viimeksi yllättänyt  
persoonan iloisesti:

Nimi:

Elämäntilanne:

Arvot

Työt, mielenkiinnonkohteet,  
harrastukset:

## Kehitettävä kokonaisuus:

### Asiakas / potentiaalinen asiakas (ympyröi)

Luonnehdi muutamalla sanalla  
miten persoona käyttää muita  
palveluita (Kuvan tai ei)

 Liikunta

 Kulttuuri

 Kirjasto

 Nuoriso

Ympyröi sopivat motivaatiotekijät  
suhteessa kehitettävään palveluun:

|   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Pitkäaikaisuus       | <input type="checkbox"/> Ajankohtaisuus     |
| <input type="checkbox"/> Pysyvyys             | <input type="checkbox"/> Uutuus             |
| <input type="checkbox"/> Paikkasidonnainen    | <input type="checkbox"/> Koko kaupunki      |
| <input type="checkbox"/> Spontaani            | <input type="checkbox"/> Suunnitelmallinen  |
| <input type="checkbox"/> Omaehtoinen          | <input type="checkbox"/> Ohjattu            |
| <input type="checkbox"/> Ajanviete            | <input type="checkbox"/> Tavoitteellinen    |
| <input type="checkbox"/> Yhdessäolo keskiössä | <input type="checkbox"/> Sisällöt keskiössä |

## Persoona 2/2

Ideoikaa, miten voisi **mahdollistaa** kyseisten persoonien palveluiden käyttöä, mitä esteitä heillä on ja miten niitä voitaisiin poistaa?

1.

2.

3.

Ideoikaa, miten persoonia voisi **houkutella** Kuvan palvelun käyttäjiksi, mikä heitä kiinnostaisi ja innostaisi?

1.

2.

3.