

STRATEGISK MÅLGRUPPEARBEJDE

KORT NR. 33



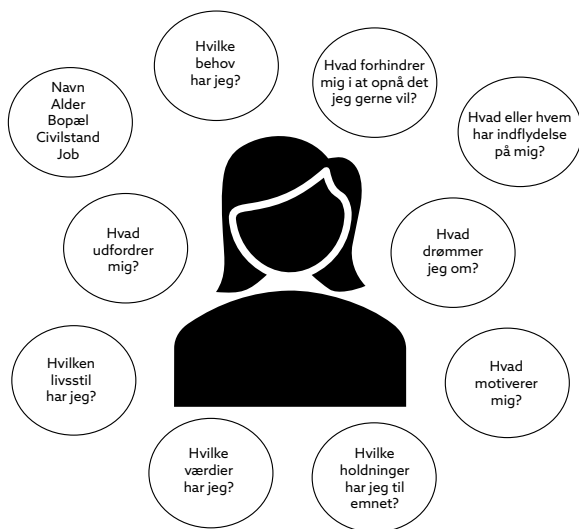
Personaer

Personaer er fiktive men realistiske beskrivelser af borgere, der hver især repræsenterer forskellige segmenter. De udarbejdes på baggrund af viden om bibliotekets forskellige målgrupper og gør det nemmere at udvikle demokratiaktiviteter, indhold og kommunikation, der er relevant og værdiskabende.

AGORA

PERSONAER

EKSEMPEL PÅ PERSONA-SKABELON:



HVORFOR?

I kan arbejde med personaer for at reducere kompleksitet i de forskellige indsigter, I har om de målgrupper, I gerne vil henvende sig til – så det bliver nemmere og mere tilgængeligt at arbejde med dem. Personaer er gode til at tydeliggøre de forskelle, der er i borgernes behov, så I ikke kommer til at lave one size fits all-løsninger.

HVORDAN?

I baserer personaer på viden om bibliotekets segmenter fra jeres egne undersøgelser eller fra mere formelle segmenteringsundersøgelser som fx Tænk tankens Fremtidens Biblioteker "Biblioteksbrug i dag og i morgen"
<https://www.fremtidensbiblioteker.dk/aktiviteter/biblioteksbrug>

Ud fra de kvantitative og kvalitative data, I har tilgængelige, beskriver I for hvert segment en fiktiv karakter, der indeholder de værdier, kvaliteter og behov, som karakteriserer en samlet gruppe af borgere. Se eksemplet på en skabelon, I kan bruge, her på kortet.

Det er vigtigt, at de kendetegn, I beskriver for hver persona, tager udgangspunkt i det tema, I arbejder med. Dvs. hvis I fx skal bruge dem i *udviklingen* af aktiviteter omhandlende unge og lokalpolitik, så skal personaerne – ud over demografiske data som køn, alder, uddannelsesbaggrund mv. – også indeholde viden om, hvad de synes om politik, lokalpolitikere og det nære demokrati. Sæt også et billede eller en tegning af en person ind, som visuelt giver en indikation af, hvilken type I har med at gøre.

I kan fx vælge at udarbejde 5 personaer, der repræsenterer de 5 vigtigste segmenter, I vil henvende jer til. Herefter bruger I personaerne til at vurdere og tilpasse, hvordan I skal tilrettelægge elementer i jeres kommunikation om aktiviteten, indholdet af aktiviteten – eller I kan bruge personaerne direkte i udviklingen af aktiviteter: Har vi fx demokratiaktiviteter, der er relevante for alle 5 personaer og hvis nej – hvordan kan vi så arbejde med det?

I kan også udarbejde en persona, som slet ikke eller i begrænset omfang deltager i bibliotekets demokratiaktiviteter for at gøre det tydeligere, hvad der skal til for at nå dette segment.

Hæng gerne personaerne op der, hvor I arbejder (back office). Så kan de agere som en hjælpsom reminder til at tænke jeres forskellige segmenter ind i forskellige faser af aktivitetsudvikling.

Personaer vil altid være en generalisering, der løst repræsenterer en gruppe borgere og deres kendetegn. Det er dog vigtigt, at de ikke baserer sig på fordomme – men på reel indsamlet viden, som I har fået bekræftet. Har I ikke den viden tilgængelig, er det at arbejde med personaer en god måde at blive skarp på, *hvor* I mangler viden om jeres segmenter, så I kan gå i gang med at indsamle indsigter til videre brug. Se fx værktøjer nr. 1-6 under emnet "Borgerinvolvering" for inspiration til, hvordan I kan komme i gang med netop det.