

Persoonat-työskentely

Persoonat (/Profiilit, eng. Personas) ovat fiktiivisiä tyyppihahmoja, jotka auttavat abstraktin sidosryhmän edustajan näkemisessä oikeana ihmisenä toiveineen ja tarpeineen. Luotu Persoonaa pohjautuu kerättyyn tietoon, ei pelkkiin stereotyyppiin olettamuksiin valitusta ryhmästä. Tässä tehtävässä luodut Persoonat toimivat jatkossa konkreettisenä apuna Klubitalon tekemän viestinnän kohderyhmien määrittelylle.

Olennaisinta Persoonaa luotaessa on pohtia hänen mahdollisia mielenkiinnon kohteitaan, arvojaan ja käyttäytymistään, ei niinkään sitä, mitä me haluamme tälle ihmisille viestiä. Viestintä muodostetaan Persoonan ympärille myöhemmin, asiakaspolun kohtaamispisteitä hyödyntäen (katso Klubitalon jäsenpolku -kohdan Asiakaspolku (Journey Map) -työpaja).

Huom: Tässä tehtävässä määritellään vain sellaiset Persoonat, joista osallistujilla on muutakin kuin abstraktia tietoa. Valittujen sidosryhmien tulee siis edustaa sellaisia tahoja, joiden kanssa osallistujat asioivat todellisuudessa. Saattaa olla paikallaan pitää myöhemmin toinen sessio samoilla ohjeilla niin, että mukaan työskentelyyn kutsutaan myös tuntemattomampien sidosryhmien edustajia tai heidät hyvin tuntevia tahoja.

Ennen työpajaa / ennakotehtävä:

Tämän työpajan tarkoitus on tiivistää sidosryhmäkarttatyöskentelyssä ja Asiakaspolku -työpajassa kerätty tieto Persoonatyökalun avulla helpommin ymmärrettävään, visuaaliseen muotoon.

Työpajan ohjeet:

Materiaalit: Kartonkia, tusseja, Post-it-lappuja, printattu Persoonalomakepohja jokaiselle

Vaihe 1: Listataan yhdessä ylös kaikki tämänhetkiset viestinnän eri muodot: Mitä Klubitalo tekee nyt ja kenelle viestintä on suunnattu? Miksi? Huomioikaa ulkoinen viestintä (sidosryhmät ja asiakkaat) ja talon sisäinen viestintä. Pohtikaa, ovatko esim. jäsenet talon sisäisen vai ulkoisen viestinnän kohderyhmää?

Vaihe 2: Mietitään yhdessä, voisiko sidosryhmäkarttaan kerättyjä tahoja niputtaa ja luoda niille yhteisen Persoonan? Jakaudutaan pieniin ryhmiin sen perusteella, mistä sidosryhmistä osallistujilla on tarpeeksi tietoa. Mahdollisia ryhmiä esim. Jäsen / Uusi potentiaalinen jäsen / Omainen / Joku yhteistyötaho, mikä? (esim. oppilaitoksen, siirtymätyöpaikan tai psyk.polin edustaja tms.)

Jutellaan hetki siitä, mitä valitusta kohderyhmästä tiedetään. Tämän pohjalta kaikki ideoivat omalle lomakkeelleen mahdollisen Persoonan luonnoksen. Tyhjään ruutuun voi piirtää Persoonan kuvitteellisen kuvan. Koittakaa vastata eri kohtiin nimenomaan Persoonan suulla. Voi olla hyvä idea kirjoittaa kaikki vastaukset suorina lainauksina Persoonan sanomina.

Vaihe 3: Kukin ryhmä yhdistää tärkeimmät piirteet yhteen tai kahteen Persoonaan, jotka määritellään yhdessä tarkemmin. Muistakaa kirjata mukaan Persoonaan myös hänen äänensävyensä ja arvonsa. Onko äänensävy napakka, asiallinen, iloinen, vai esimerkiksi sovitteleva? Arvoni-kohtaan sopii hyvin lainaus Persoonan suulla sanottuna.

Vaihe 4: Esitellään muille ryhmille luotu Persoonan. Muut saavat ehdottaa parannusehdotuksia.

Vaihe 5: Miettikää, mitä ja miten (tyyli + kanava) kertoisitte Klubitaloista kullekin luodulle Persoonalle? Kirjatkaa pohdintanne ja vastaukset ylös. Hyödyntäkää tekemäänne viestinnässä.

Vinkki: Luodun Persoonan voi ottaa jatkossa mukaan myös esim. palaveriinkin, joissa sen läsnäolon tulisi muistuttaa kyseisen kohderyhmän huomioimisesta.