

Interreg
Grande Région | Großregion
SENIOR ACTIV



La méthode des Personas en soutien de la conception « pour, avec et par » les Séniors

**Die Persona-Methode zur Unterstützung der Gestaltung
« für, mit und von » Senioren**

Quelques préconceptions... à déconstruire

Einige Vorurteile ... zum Dekonstruieren

Le Sénior est soit a) dépendant;
Der Senior ist entweder a) abhängig;



Le Sénior est soit a) dépendant; ou b) hyper actif
Der Senior ist entweder a) abhängig; oder b) hyperaktiv



Le Sénior de 65+ en réalité ...

Der Senior 65+ in Wirklichkeit ...

> représente 19% (bientôt 26%) de nos concitoyens

> est pour 86,4% en bonne santé et pleine autonomie

> macht 19% (bald 26%) unserer Mitbürgerinnen und Mitbürger aus.

> ist zu 86,4% bei guter Gesundheit und völlig selbstständig



(Sciensano, KCE, inami-riziv, SPF Santé, 2018; (Bureau Fédéral du Plan, 2018)

Le Sénior de 65+ en réalité Der Senior 65+ in Wirklichkeit

...
...

bien différent du Sénior 90+ ganz anders als der Senior 90+

> représente 19% (bientôt 26%) de nos concitoyens

> est pour 86,4% en bonne santé et pleine autonomie

> macht 19% (bald 26%) unserer Mitbürgerinnen und Mitbürger aus.

> ist zu 86,4% bei guter Gesundheit und völlig selbstständig



> 40 % nécessitent des soins « long terme » en institution

> 14% soins « long terme » à la maison

> (46% vont très bien, merci !)

> 40% benötigen "Langzeit"-Pflege in einer Einrichtung

> 14% "langfristige" Pflege zu Hause.

> (46% geht es sehr gut, danke!)

(Sciensano, KCE, inami-riziv, SPF Santé, 2018; (Bureau Fédéral du Plan, 2018)



Ma grand-mère vient de fêter... ses 90 ans !

**Meine Großmutter hat gerade ... ihren 90.
Geburtstag gefeiert!**

- > il n'y a pas **UNE communauté** de Séniors homogène
- > ils sont (presque tous) capables **d'auto-détermination**
- > Ils peuvent (si tel est leur souhait) **prendre part à une conception** (de produits, de services, marchands/non marchands)

« **pour, avec et par** » eux

- > Es gibt nicht **EINE** homogene Gemeinschaft von Senioren.
- > Sie sind (fast alle) zur **Selbstbestimmung** fähig.
- > Sie können (wenn sie dies wünschen) **an einer Gestaltung** (von Produkten, Dienstleistungen, marktbezogenen/nicht marktbezogenen) **teilnehmen**

"für, mit und durch" sie

**Mais alors, comment rendre justice à cette
diversité ?**

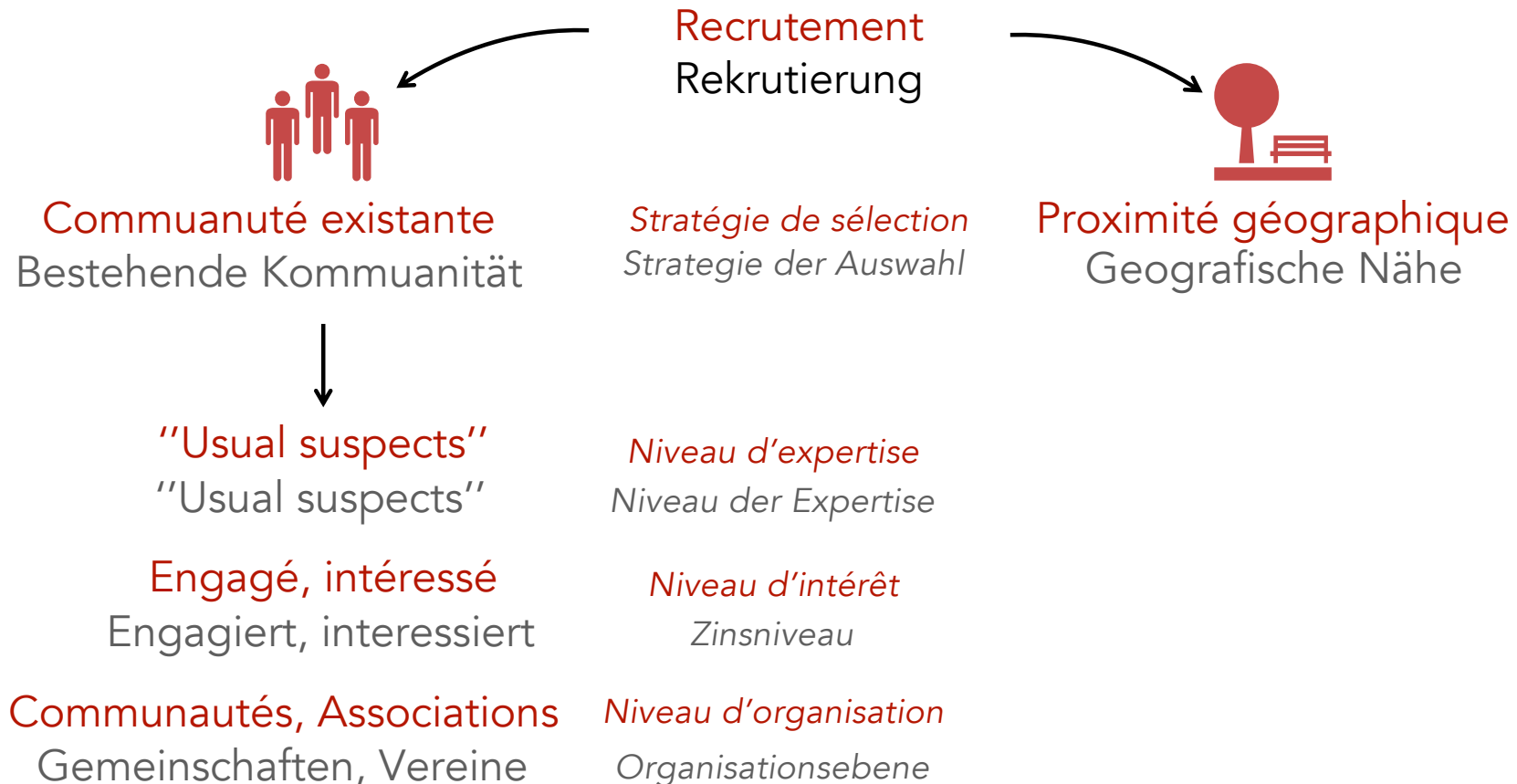
**Aber wie kann man dann dieser Vielfalt
gerecht werden?**

A travers la méthode de recrutement Durch die Rekrutierungsmethode



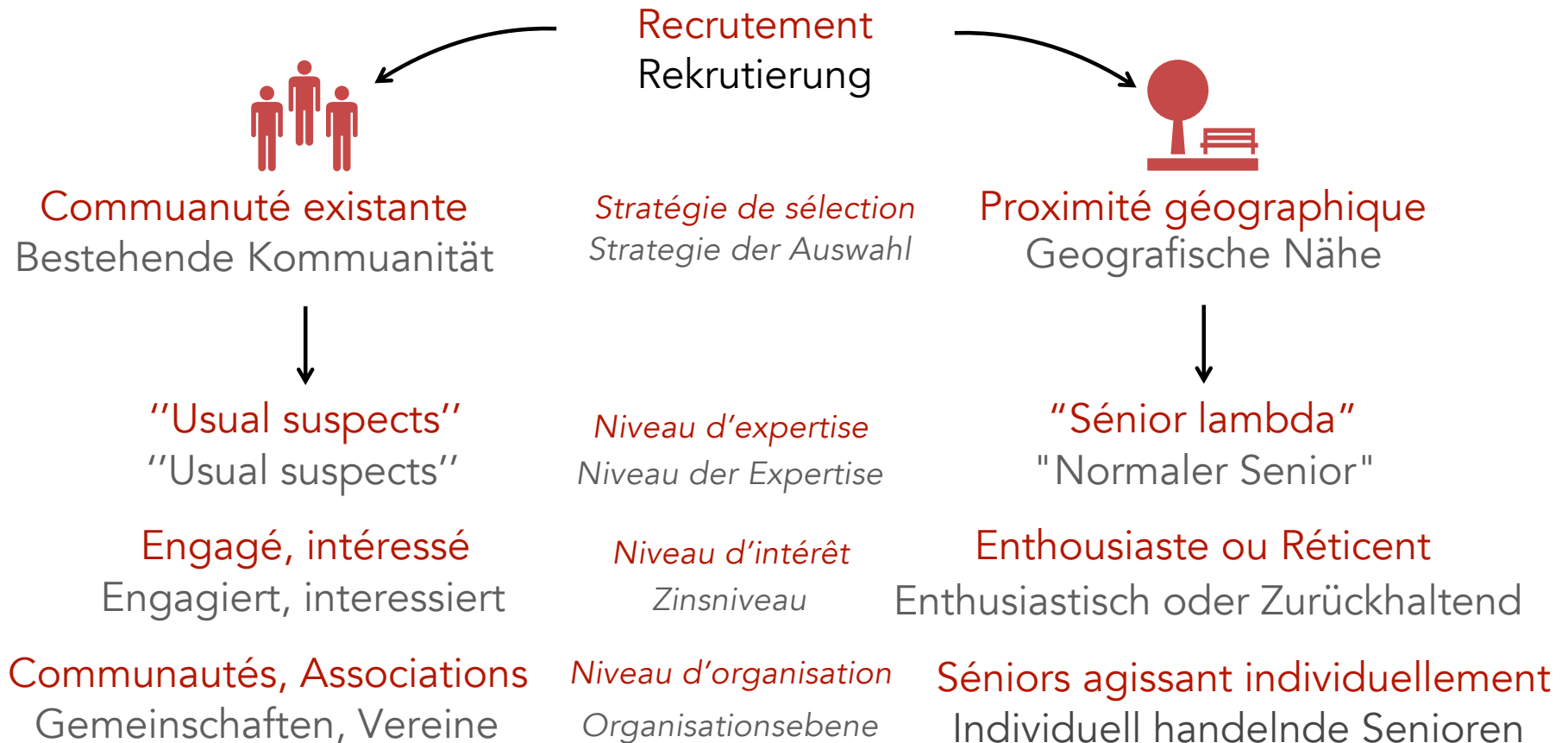
A travers la méthode de recrutement

Durch die Rekrutierungsmethode



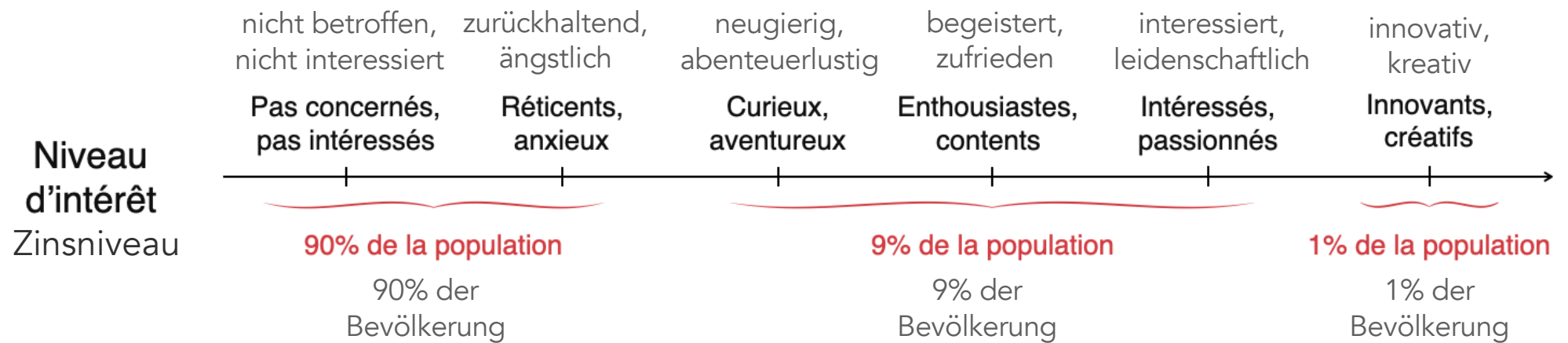
A travers la méthode de recrutement

Durch die Rekrutierungsmethode



**Nos recrutements doivent tendre vers la
diversité, mais...**

**Unsere Einstellungen sollten auf Vielfalt
abzielen, aber...**



(Schelings, 2021)

**La méthode des Personas en soutien de la conception
« *pour, avec et par* » les Séniors**

**Die Persona-Methode zur Unterstützung der Gestaltung
« *für, mit und von* » Senioren**

Qu'est-ce qu'un Persona ?

Was ist eine Persona?

Les personas ont été inventés par Cooper en 1999 afin de ne plus considérer les utilisateurs comme des entités abstraites, mais de prendre en compte leurs besoins réels au fil de processus de conception de systèmes numériques.

Personas wurden 1999 von Cooper erfunden, um die Benutzer nicht mehr als abstrakte Wesen zu betrachten, sondern ihre realen Bedürfnisse bei der Entwicklung digitaler Systeme zu berücksichtigen.

(Lallemand & Gronier, 2015)

Un persona est un profil d'utilisateur fictif et caricatural élaboré à partir de données réelles afin de saisir les caractéristiques d'un groupe d'utilisateurs cible.

Eine Persona ist ein fiktives und karikaturistisches Nutzerprofil, das aus realen Daten erstellt wird, um die Merkmale einer Nutzerzielgruppe zu erfassen.

(Grudin & Pruitt, 2002)

Quelles qualités essentielles pour un Persona ?

Welche wesentlichen Eigenschaften sollte eine Persona haben ?

Rendez-les aussi crédibles que possible

- > Humanisez-les en leur donnant une identité réelle (nom, photo).
- > Utilisez la narration pour susciter l'empathie.
- > Ajoutez des informations spécifiques et détaillées basées sur des données réelles

Rendez-les itératifs et enrichissez-les au cours de leur utilisation.

Surtout s'ils ont été inventés de toutes pièces ou s'ils sont basés sur une expérience personnelle.

Rendez-les attrayants et faciles à manipuler

Concentrez-vous sur 3 à 7 profils pertinents pour le projet.

Synthétisez et illustrez les résultats dans des petites cartes (ludiques, esthétiques).

Machen Sie sie so glaubwürdig wie möglich

- > Vermenschlichen Sie sie mit einer echten Identität (Name, Bild)
- > Geschichten erzählen, um Empathie zu wecken
- > Fügen Sie spezifische und detaillierte Informationen hinzu, die auf realen Daten basieren

Gestalten Sie sie iterativ und bereichern Sie sie während ihrer Nutzung

Besonders wenn sie von Grund auf neu erfunden wurden oder auf persönlichen Erfahrungen beruhen

Machen Sie sie attraktiv und einfach zu handhaben

Konzentrieren Sie sich auf 3 bis 7 Profile, die für das Projekt relevant sind.

Fassen Sie die Ergebnisse in kleinen Karten zusammen und illustrieren Sie sie (spielerisch, ästhetisch)

(So & Joo, 2017 ; Grudin & Pruitt, 2002 ; Nielsen, 2002)

**Trois stratégies pour les construire: purement subjective,
qualitative ou quantitative**

**Drei Strategien, um sie zu konstruieren: rein subjektiv, qualitativ
oder quantitativ.**

Persona « subjectif » « Subjective » Persona

> des profils individuels définis sur la base de données subjectives :

Notre connaissance du contexte

Données de seconde main issues d'un précédent projet / contexte participatif

Discussion avec la municipalité

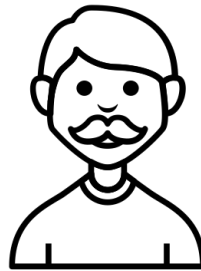
> individuelle Profile, die auf der Grundlage subjektiver Daten definiert werden:

Unser Wissen über den Kontext

Daten aus zweiter Hand aus einem früheren Projekt / partizipativen Kontext

Diskussion mit der Gemeinde

Photo, nom et profil
sociodémographique
Foto, Name und
soziodemografisches Profil



Thierry

Portrait

ÂGE 48 ans
DOMICILE Centre-ville d'Arlon
FAMILLE 2 enfants
TRAVAIL Boucher
HOBBY Joue de la trompette

Besoins

Thierry est secrétaire d'une association typiquement arlonaise, qui promeut la culture et le folklore de la région. L'association est très active et regroupe une cinquantaine de membres. Elle organise ou prend part à des événements pratiquement tous les mois, au gré de l'agenda culturel d'Arlon ou de ses environs. Thierry oeuvre bénévolement au service de cette association, et investit plusieurs heures par semaine pour l'organisation interne de cette association, et pour l'organisation de divers événements. Dans ce contexte, il travaille étroitement avec ses collaborateurs et avec la Ville d'Arlon, mais aussi avec d'autres associations.

«J'ai parfois des difficultés à comprendre toutes les démarches nécessaires... autant pour la gestion de mon association au jour le jour, que pour l'organisation d'événements plus ponctuels. Je ne dois pas être le seul dans le cas !»

CLEFS DE REFLEXION

Quelle serait, pour vous, la Maison des Associations idéale ?
A quoi devrait ressembler le lieu physique (le bâtiment) ?
Quelles fonctions devrait-on retrouver dans ce bâtiment ?
Quels services (connectés ou non) devraient être fournis par cette Maison ?
Quelles informations devraient être diffusées, mises à disposition par cette Maison ?

Besoins
et intérêts spécifiques
Bedürfnisse
und spezifische Interessen

Citation fictive faisant écho à
l'état d'esprit personnel
Fiktives Zitat, das den persönlichen
Gemütszustand widerspiegelt

Questions qui peuvent soutenir
la discussion
Fragen, die unterstützen können
die Diskussion



Persona « subjectif »

« Subjektive » Persona

Quand cela convient-il ?

- > Vous n'avez pas d'accès direct aux utilisateurs effectifs / aux citoyens concernés.
- > Vous ne voulez pas trop solliciter vos participants cibles.
- > Vous disposez de données indirectes et informelles qui peuvent être mobilisées.

Limites

- > Vous manquez de représentativité quantitative
- > Vous vous fiez à votre interprétation subjective des données secondaires.

Conseils

- > Soyez transparent sur la nature qualitative de l'outil.
- > Laissez de la place aux nouveaux personas, aux modifications et aux itérations.

Wann ist sie geeignet?

- > Sie haben keinen direkten Zugang zu den effektiven Nutzern / betroffenen Bürgern
- > Sie wollen Ihre Zielpersonen nicht zu sehr umwerben.
- > Sie verfügen über einige indirekte und informelle Daten, die mobilisiert werden können.

Grenzen

- > Es fehlt Ihnen an quantitativer Repräsentativität
- > Sie verlassen sich auf Ihre subjektive Interpretation von Sekundärdaten.

Tipps

- > Seien Sie transparent, was den qualitativen Charakter des Instruments angeht.
- > Lassen Sie Raum für neue Personas, Änderungen und Iterationen

Persona « qualitatif » « Qualitatif » Persona

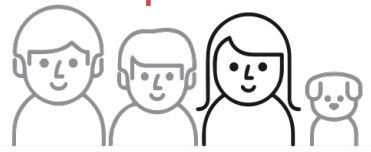
> des profils individuels définis sur la base de données qualitatives (ou sur base de statistiques descriptives) :

Quelques entretiens menés avec des profils « type »
Données recueillies dans le cadre d'un questionnaire à échantillon limité

> individuelle Profile, die auf der Grundlage qualitativer Daten (oder auf der Grundlage deskriptiver Statistiken) definiert wurden:

Einige Interviews, die mit "typischen" Profilen geführt wurden
Daten, die im Rahmen eines Fragebogens mit begrenzter Stichprobe erhoben wurden

Profil fictif basé sur les données de l'enquête
Fiktives Profil auf der Grundlage der Umfragedaten



Aurélie Bertrand

Portrait

ÂGE 41 ans

DOMICILE Liège, Chênée

TRAVAIL Secrétaire de direction
Liège, Saint Laurent

FAMILLE En couple avec Olivier
1 fils : Lucas, 15 ans


ECOLE Collège Sainte-Véronique

Comportement de mobilité

MATIN
Je conduis Lucas à l'école chaque matin, car le collège se trouve sur le chemin de mon lieu de travail. Une fois que nous sommes dans la rue Rennequin Sualem, je m'arrête quelques instants en double file. Lucas récupère son sac dans le coffre et file rejoindre ses amis. Nous arrivons généralement à 8 heure pile pour lui laisser le temps de leur dire bonjour avant le début des cours, à 8h15.

SOIR
A 15 ans, Lucas est autonome et reprend seul le bus pour rentrer à la maison en fin d'après-midi. Il préfère revenir par ses propres moyens plutôt que d'attendre à l'étude que je rentre du travail. Je pense aussi qu'il en profite pour discuter avec ses copains à la sortie des cours ! Il rejoint ensuite le Boulevard d'Avroy à pied et prend le bus vers 16h50. Le trajet en bus dure environ 15 minutes.

« On finit par s'y habituer, mais je me rends compte chaque matin que les abords de l'école sont vraiment très pollués ! Ce problème me préoccupe beaucoup et j'aimerais contribuer à trouver une solution. »



Tendances extraites des données de l'enquête
Trends aus Umfragedaten entnommen

Citation fictive faisant écho à l'état d'esprit personnel
Fiktives Zitat, das den persönlichen Gemütszustand widerspiegelt



Stéphane Martino
Portrait
ÂGE 39 ans

Thierry Welter
Portrait
ÂGE 44 ans
DOMICILE Esneux

Muriel Thiry
Portrait
ÂGE 35 ans
DOMICILE Liège, Guillemins
TRAVAIL Comptable

Persona « qualitatif »

« Qualitatif » Persona

Quand cela convient-il ?

- > Vous avez besoin de données concrètes pour illustrer les profils (p. ex. horaire)
- > La population est relativement petite et clairement définie.
- > Vous pouvez facilement atteindre un échantillon

Limites

- > Les personas restent subjectifs car vous faites des choix pour les construire (nombre de profils, variables principales, réponses moyennes ou marginales).

Conseils

- > Assurez-vous que tous les répondants s'identifient dans les profils.
- > Faites attention à l'anonymat

Wann ist sie geeignet?

- > Sie benötigen konkrete Daten zur Veranschaulichung der Profile (z. B. Zeitplan).
- > Die Grundgesamtheit ist eher klein und klar definiert
- > Sie können leicht eine Stichprobe erreichen

Grenzen

- > Die Personas sind immer noch subjektiv, weil Sie Entscheidungen treffen, um sie zu erstellen (Anzahl der Profile, Hauptvariablen, mittlere vs. marginale Antworten)

Tipps

- > Stellen Sie sicher, dass sich alle Befragten in den Profilen identifizieren können.
- > Achten Sie auf die Anonymität

Persona « quantitatif » « Quantitatif » Persona

> des profils individuels définis sur la base de données quantitatives :

Recueil de données sur un vaste échantillon (par ex. via questionnaire; sondage téléphonique)

Développement des profils par le biais d'une analyse par grappes de k-moyennes (chaque cluster est défini par son centre)

> individuelle Profile, die auf der Grundlage quantitativer Daten erstellt werden:

Erhebung von Daten aus einer großen Stichprobe (z. B. via Fragebogen; Telefonumfrage).

Entwicklung von Profilen durch k-Mittelwert-Clusteranalyse (jeder Cluster wird durch sein Zentrum definiert)

Description qualitative basée sur notre propre interprétation des résultats.
 Qualitative Beschreibung auf der Grundlage unserer eigenen Interpretation der Ergebnisse.

The Passionate Adventurer

Laurent is deeply interested in new technologies and always wants to try the latest innovations. He is convinced that smart city solutions can improve the whole urban environment and his daily comfort, but also help him to engage in the city life. Laurent is optimistic about the future, but also knows that data should be handled carefully.

Laurent
 53 years old
 Data analyst
 Namur (urban)

My ranking of Cohen's Smart City dimensions

- Sustainable mobility
- Respect of the environment
- Energy management
- & Citizens' wellbeing & e-Health services
- New education methods
- Collaborative economy
- Data transparency
- e-Governance
- Multimodality
- New working spaces
- Cultural events

My intended behavior towards smart solutions

Cautious score: 0/12 Moderate score: 4/12 Techno score: 8/12

My favorite participatory methods

- 1 Mobile application
- 2 Technology test
- 3 Online platform
- 4 Face-to-face workshop
- 5 Information session
- 6 Online survey

The Temperate Observer
 Martine does not feel sufficiently informed about the Smart City. She is ready to try some technologies that have already proved to be useful and effective, such as e-governance or e-health services. As a teacher, she is not sure that technologies necessarily provide better environments for children. Smart solutions should not replace analog ones, but complement them.

The Concerned Humanist
 Sandrine is worried about the future, the climate and the next generations. She is neither enthusiastic towards some smart solutions, but thinks that they can be useful. She wants to actively participate in the Smart City.

The Enthusiast Experienter
 Julie is an engineer and knows a lot about technological progress in the Smart City. It is for him a challenge to try new things, especially in the field of smart solutions. He is interested in smart solutions, especially in the field of smart solutions.

The Reasonable Thinker
 Julie likes to learn new things and is curious about the Smart City. She is interested in smart solutions, especially in the field of smart solutions.

Christophe
 52 years old
 Civil engineer
 Liège (rural)

My favorite participatory methods

- 1 Mobile application
- 2 Online platform
- 3 Technology test
- 4 Information session
- 5 Face-to-face workshop
- 6 Online survey

Âge moyen, emploi et lieu de travail les plus fréquents pour ce groupe
 Durchschnittsalter, häufigste Beschäftigung und häufigster Arbeitsort für diese Gruppe

Classement moyen des dimensions de la ville intelligente pour ce groupe
 Durchschnittliche Rangfolge der Smart-City-Dimensionen für diese Gruppe

Comportement moyen envers l'utilisation de la technologie pour ce groupe
 Durchschnittliches Verhalten gegenüber der Nutzung von Technologie für diese Gruppe

Classement moyen des méthodes participatives pour ce groupe
 Durchschnittliche Rangfolge der partizipativen Methoden für diese Gruppe

Doris SCHWESTER Wels, Austria

Living alone, faithful
Age: 73

Family & Home Social contacts Income

About & Family:
Doris lives alone in her apartment. She has no children or any living family members. Being a religious woman, Doris spends her time praying and in solitude. She was never married and lived until her 50s together with her mother, and took care of her until her death. She has a small pension that barely covers her costs at the end of the month.

Health
She does not have any diseases or complaints, however she notices that she is getting old when she has difficulties in climbing stairs or doing work around the house. Last year she had an investigative cardiac catheterization but the result was negative. She can hear well, but needs reading glasses. Due to her concentration problems and her weak memory, she has difficulties in shopping and either forgets to buy things or buys things that she already bought multiple times.

Social
Doris is a lonely person in her daily life. She has some acquaintances but no close friends. She regularly attends the church; however, she does not partake in sports or social activities. Even though she is thankful for being healthy and alive, she sometimes feels sad and very alone.

Technology Usage
She has a mobile phone that she does not use much. At home she has an old TV, which is her main source of information about daily news. She is used to silence and likes reading books. She does not have a computer.


Limitations/Difficulties in
climbing several flights of stairs,
shopping for groceries,
doing work around the house or garden

Diseases none
Symptoms none

Psychographics satisfied, religious, modest, forgetful, lonely, obedient
Drugs none
Hearing good
Eyesight glasses
Educational level medium
Risks social inactive

General attitude towards technology neutral
Devices in use TV, mobile phone

<http://elderlypersonas.cure.at>
© 2011 CURE-Elderly-Personas
The CURE-Elderly-Personas are fictitious persons synthetically generated from average traits mixed across countries. Photos are taken from an external database. CURE-Elderly-Personas materials and documents do not represent private data from a single person. Information included in CURE-Elderly-Personas materials and documents do not infringe any privacy and data security rights.



Doris SCHWESTER Wels, Austria

Living alone, faithful
Age: 73

Family & Home Social contacts Income

About & Family:
Doris lives alone in her apartment. She has no children or any living family members. Being a religious woman, Doris spends her time praying and in solitude. She was never married and lived until her 50s together with her mother, and took care of her until her death. She has a small pension that barely covers her costs at the end of the month.

Psychographics satisfied, religious, modest, forgetful, lonely, obedient
Drugs none
Hearing good
Eyesight glasses
Educational level medium
Risks social inactive

About & Family:
Doris lives alone in her apartment. She has no children or any living family members. Being a religious woman, Doris spends her time praying and in solitude. She was never married and lived until her 50s together with her mother, and took care of her until her death. She has a small pension that barely covers her costs at the end of the month.

Psychographics satisfied, religious, modest, forgetful, lonely, obedient
Drugs none
Hearing good
Eyesight glasses
Educational level medium
Risks social inactive

Persona « quantitatif »

« Quantitatif » Persona

Quand cela convient-il ?

- > Vous ne connaissez ni le nombre ni la nature du groupe
- > La population est très diverse et vaste
- > Le phénomène étudié est exploratoire

Limites

- > Vous avez besoin d'un échantillon très large et représentatif
- > Vous avez besoin de plus de temps pour réaliser les statistiques

Conseils

- > Trouvez un moyen visuel et attrayant de représenter les résultats
- > Prenez le temps d'expliquer les personas (plus complexes et détaillés)

Wann ist sie geeignet?

- > Sie kennen weder die Anzahl noch die Art der Gruppe
- > Die Population ist sehr vielfältig und groß
- > Das untersuchte Phänomen ist explorativ

Grenzen

- > Sie benötigen eine sehr große und repräsentative Stichprobe
- > Sie benötigen mehr Zeit für die Durchführung der Statistik

Tipps

- > Finden Sie eine visuelle und attraktive Art und Weise, um die Ergebnisse darzustellen
- > Nehmen Sie sich Zeit, um die Personas zu erklären (komplexer und detaillierter)

**Les Personas peuvent aussi soulager les participants Séniors
présents**

**Personas können auch die anwesenden Senioren-Teilnehmer
entlasten**

Ce que nous attendons des Participants

Was wir von den Teilnehmern erwarten

1970s
Co-decision
Mitentscheidungsrecht

"Modèle" du
participant

"Modell" des
Teilnehmers

Manifestants
engagés

Engagierte
Demonstranten



Ce que nous attendons des Participants

Was wir von den Teilnehmern erwarten



"Modèle" du participant

"Modell" des Teilnehmers

Manifestants engagés

Engagierte Demonstranten

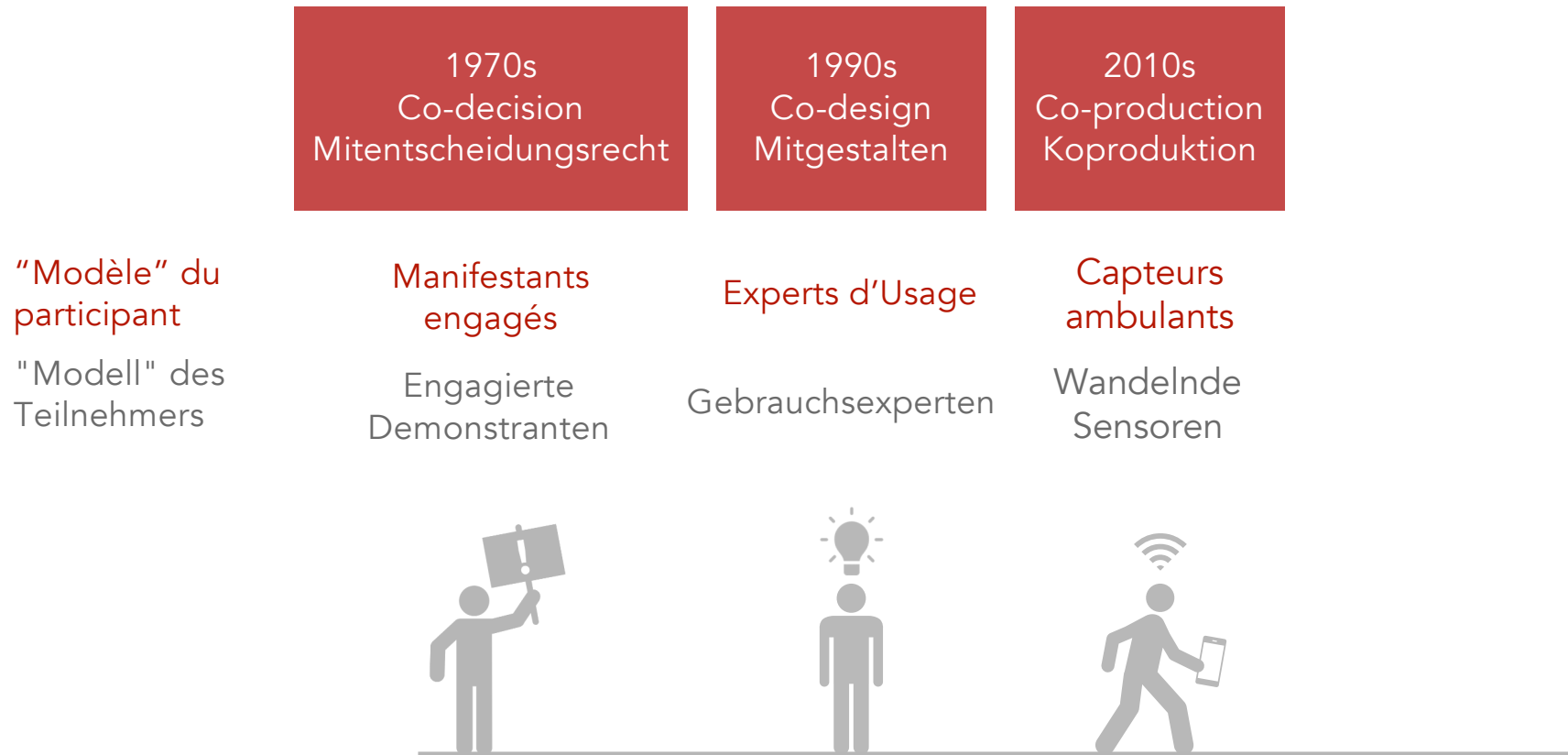
Experts d'Usage

Gebrauchsexperten



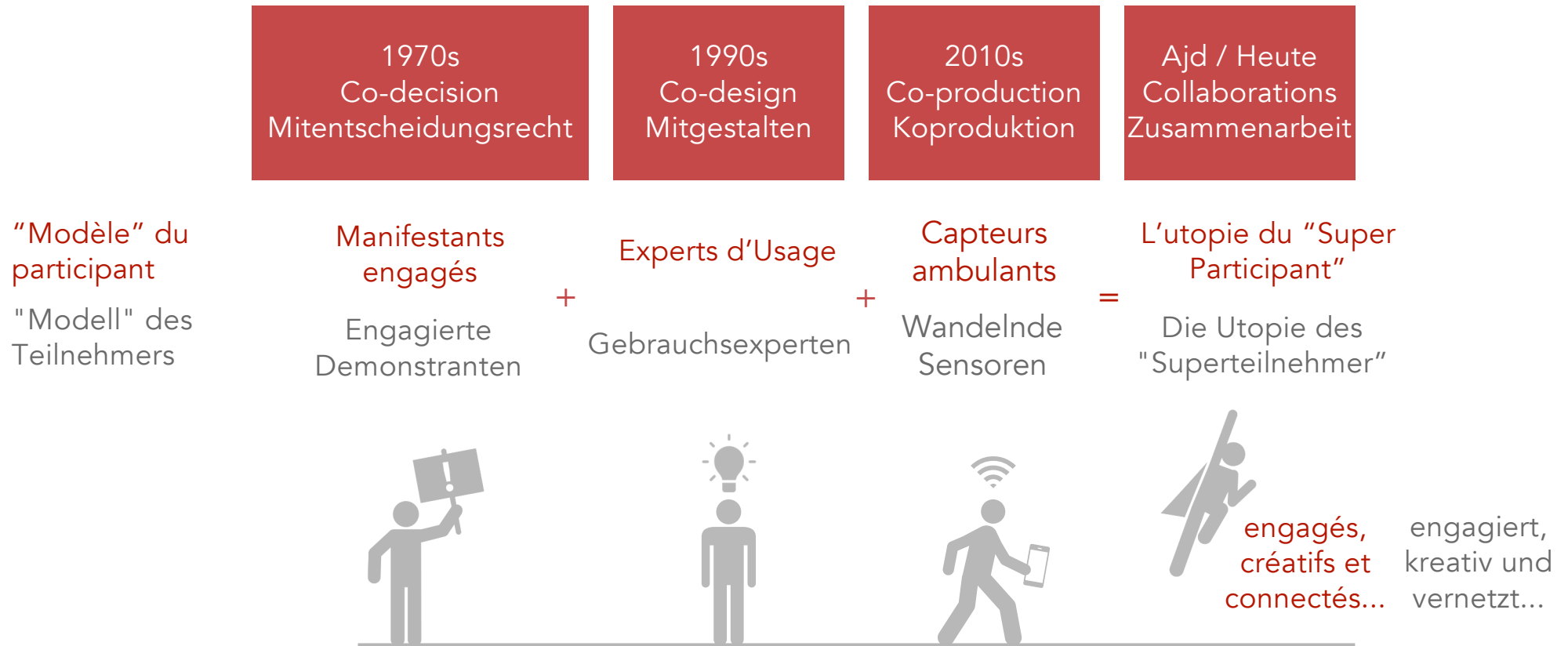
Ce que nous attendons des Participants

Was wir von den Teilnehmern erwarten



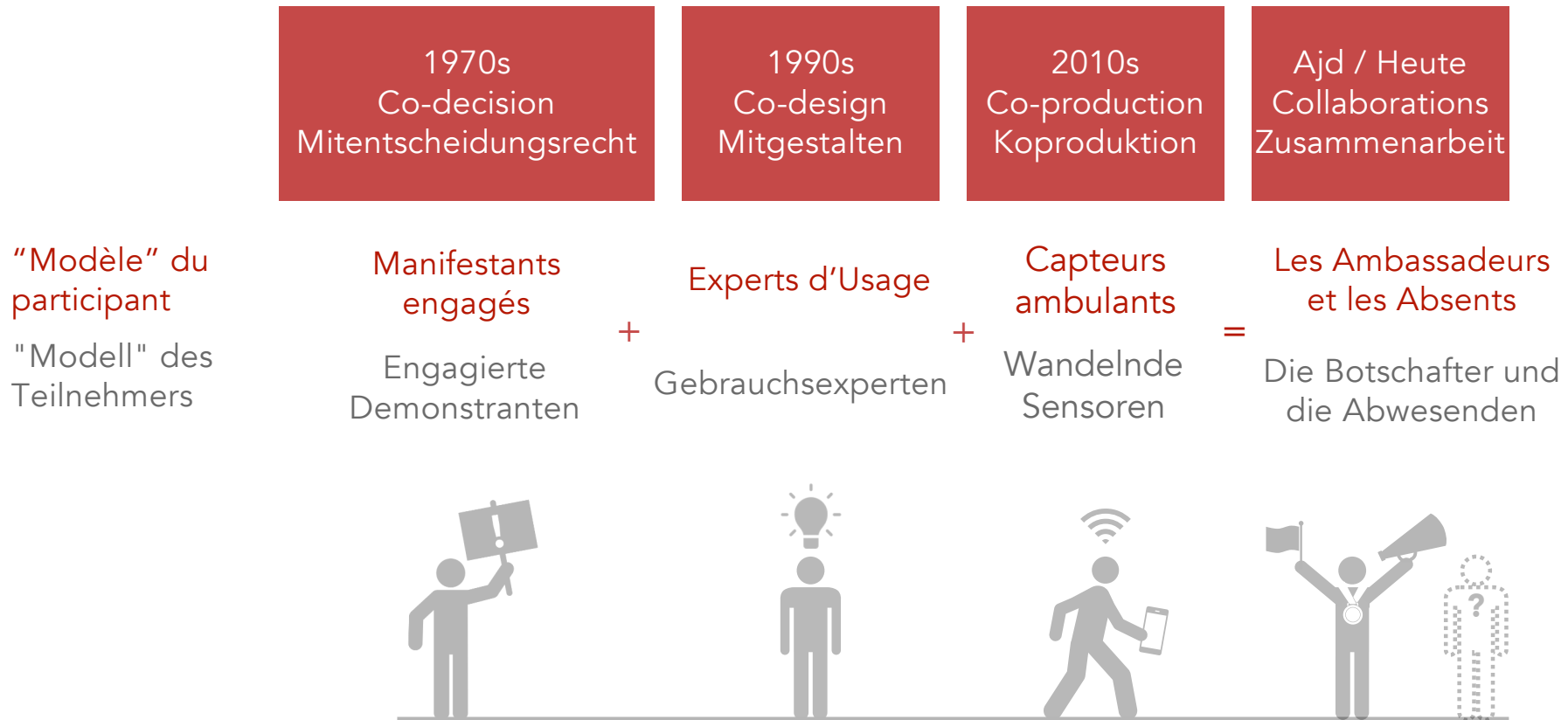
Ce que nous attendons des Participants

Was wir von den Teilnehmern erwarten



Ce que nous attendons des Participants

Was wir von den Teilnehmern erwarten



Comment les Personas peuvent-ils aider les Ambassadeurs ? Wie können Personas den Botschaftern helfen?

*“If you just think about yourself, you can go fast,
but if you take others into consideration,
you need more time to think.”*

Participant, Budget participatif Montréal
Teilnehmer, Bürgerhaushalt Montreal

**> Des Personas en appui des Ambassadeurs pour réintégrer les profils
« Absents »**

**> Personas zur Unterstützung der Botschafter, um "abwesende" Profile
wieder zu integrieren**

En Conclusion

En Schlussfolgerung

La participation s'accompagne souvent d'enjeux de « non participation »

Est-il possible et éthique de travailler seulement avec les Séniors présents ?

- > c'est souvent inévitable
- > Les Personas peuvent constituer une solution

À quoi servent ces Personas ?

- > À se projeter en empathie, à considérer des besoins spécifiques différents des siens
- > À rappeler aux concepteurs qu'ils travaillent avant tout *pour* les autres
- > À médier la communication et la co-conception
- > À garder à l'esprit la diversité de profils, en particulier les "participants absents"

!!! Les Personas ne remplacent pas les usagers !!!

(Nielsen, 2002)

Prof. Catherine Elsen /// Dr. Clémentine Schelings — 24.11.2022

Partizipation geht oft mit Herausforderungen der "Nicht-Partizipation" einher.

Ist es möglich und ethisch vertretbar, nur mit den anwesenden Senioren zu arbeiten?

- > Das ist oft unvermeidlich
- > Personas können eine Lösung darstellen

Wozu dienen diese Personas?

- > Um sich empathisch zu projizieren, spezifische Bedürfnisse zu berücksichtigen, die sich von den eigenen unterscheiden
- > Designer daran zu erinnern, dass sie in erster Linie für andere Menschen arbeiten
- > Kommunikation und Co-Design zu vermitteln
- > die Vielfalt der Profile im Auge zu behalten, insbesondere die "abwesenden Teilnehmer"

!!! Personas sind kein Ersatz für Nutzer!!!

Références

Referenzen

Grudin, J., & Pruitt, J. (2002). Personas, Participatory Design and Product Development: An Infrastructure for Engagement. *Pdc*, 144–152.

Lallemand, C., & Gronier, G. (2015). *Méthodes de design UX: 30 méthodes fondamentales pour concevoir et évaluer les systèmes interactifs* (Eyrolles). Paris: Eyrolles.

Nielsen, L. (2002). From user to character: An investigation into user-descriptions in scenarios. *Proceedings of the Conference on Designing Interactive Systems: Processes, Practices, Methods, and Techniques, DIS*, 99–104. <https://doi.org/10.1145/778712.778729>

Schelings, C. (2021). *Renouveau des approches participatives pour la fabrique de la Smart City* (Doctoral dissertation, Université de Liège (ULiège), BEL.).

So, C. & Joo, J. (2017). Does a Persona Improve Creativity? *Design Journal*, 20 (4), 459–475. <https://doi.org/10.1080/14606925.2017.1319672>

Merci !

Vielen Dank !

Catherine.elsen@uliege.be
Clementine.schelings@uliege.be