

# Personas Extrem: Diverse Nutzergruppen im Gestaltungsprozess berücksichtigen am Beispiel privatsphärenschützendem Verhalten bei der Nutzung von Smartphone-Apps

Susen Döbelt

Technische Universität Chemnitz,  
Professur für Allgemeine Psychologie und Human Factors

# Mittelstand-Digital Zentrum „Fokus Mensch“

*Gemeinsam die digitale Zukunft menschenzentriert gestalten.*

## Fairness und Diversität

Technische Universität Chemnitz  
Technische Universität Berlin  
Bundesverband IT-Mittelstand e.V.  
(BITMi)

## Wohlbefinden und Resilienz

Hochschule der Medien Stuttgart

## Menschenzentrierte Innovation und Gestaltung

Fraunhofer Institut für Arbeitswirtschaft  
und Organisation

## Digitale Souveränität

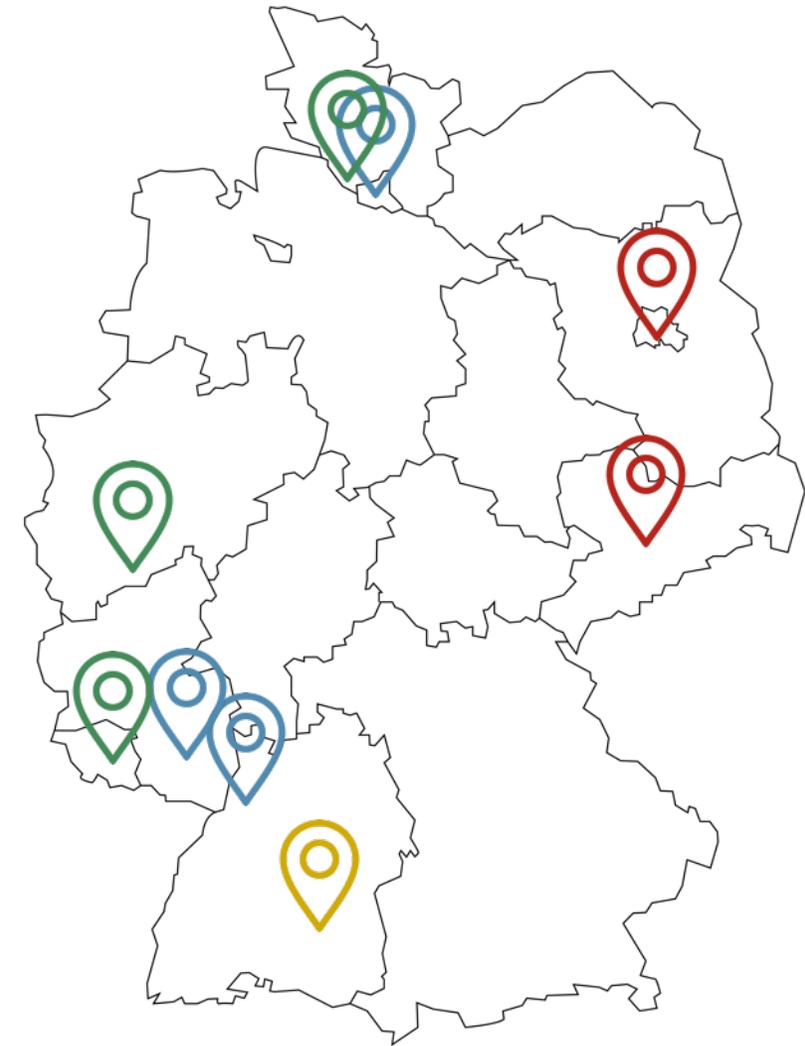
Hochschule Bonn-Rhein-Sieg  
NORDAKADEMIE  
Ergosign

## Nachhaltige Transformation

Universität Hamburg  
Usability in Germany e. V.  
Karlsruher Institut für Technik  
Hochschule Kaiserslautern

## Künstliche Intelligenz

Hochschule Bonn-Rhein-Sieg  
Hochschule der Medien Stuttgart



Grafik angelehnt an Bruce Jones Design Inc. auf freeusandworldmaps  
Icons von Freepik und Mayor Icons auf Flaticon.com

# Fairness und Diversität

*Fairness und Diversität für steigende Wettbewerbsfähigkeit, die Gewinnung neuer Mitarbeitende und die Steigerung der Mitarbeitenden-Bindung.*

**Ethik- und wertezentrierte Digitalisierung**

**Diversität und mensch-zentriertes Design**

**Fairness, Datenschutz und Transparenz**

**Soziale und ökologische Nachhaltigkeit durch Fairness**



Technische Universität Chemnitz  
Technische Universität Berlin  
Bundesverband IT-Mittelstand e.V. (BITMi)

# Gliederung

Grundlagen: Usability & Menschzentrierte Gestaltung

Definition Persona

Eigenschaften und Gestaltungs-Beispiele

Beispiel Persona Entwicklung für extreme Zielgruppen

Weiterführende Informationen

# Wozu werden Personas benötigt?

## Usability:

„Ausmaß, in dem ein System, ein Produkt oder eine Dienstleistung **durch bestimmte Benutzer** in einem bestimmten Nutzungskontext genutzt werden kann, um bestimmte Ziele **effektiv, effizient** und **zufriedenstellend** zu erreichen.“

DIN EN ISO 9241 Teil 11 (2018)  
Richtlinien zur Gebrauchstauglichkeit

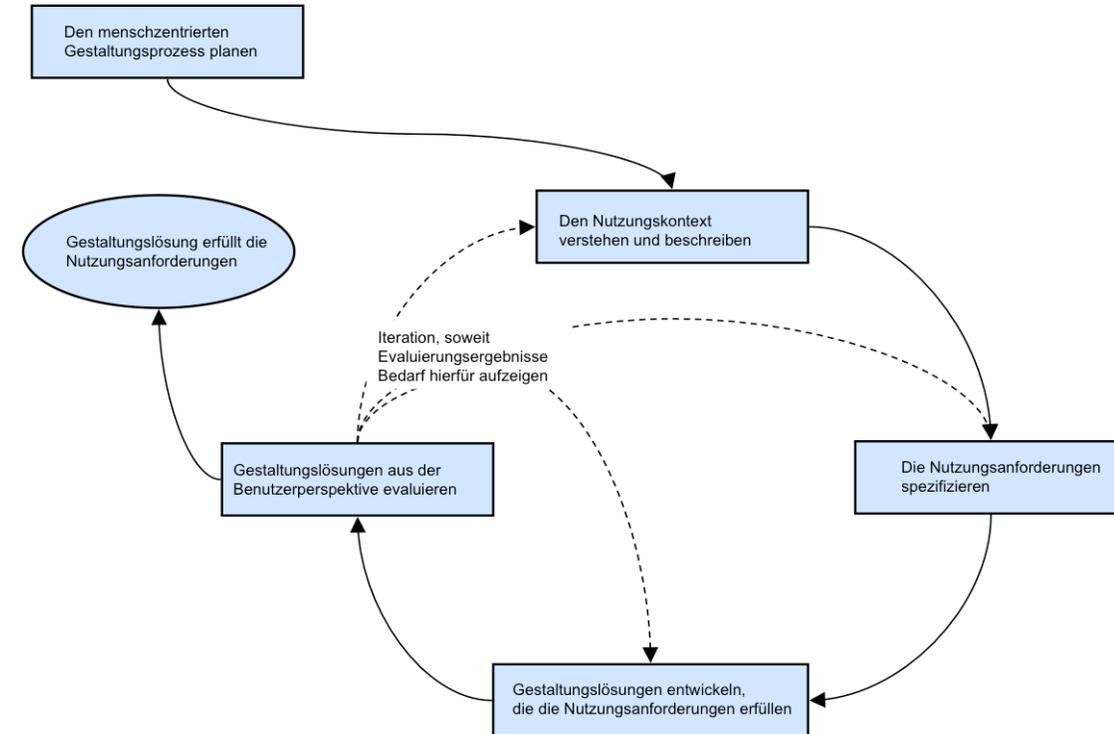
- Zielerreichung wichtig
- Einfluss des Nutzungskontextes
- Orientierung an den Nutzenden
- Erfassbar durch Kriterien

# Wann werden Personas benötigt?

Menschzentrierte Gestaltung:

**VI**ER wesentliche Entwicklungsphasen (DIN EN ISO 9241-210)

1. **Nutzungskontextanalyse**: Zusammentragen aller relevanten Faktoren der Produkt-/ Servicenutzung
2. Definition benutzungsorientierter **Anforderungen** an das zu entwickelnde Produkt / Service
3. Umsetzung der Anforderungen während der **Gestaltung** des Produkts /Services → idealerweise Entwicklung verschiedener Reifegradstufen (Papierprototypen oder Mock-Ups)
4. **Evaluation** des Produkts / Services: Überprüfung, der Erfüllung der aufgestellten Anforderungen



(DIN EN ISO 9241-210, 2020; DIN EN ISO 9241-11, 2018)

# Was ist eine Persona?

# Geschichte

Die **Persona** war im griechischen Theater der Antike eine Maske, welche die Rolle der Schauspieler typisierte und gleichzeitig als **Schallverstärker** diente.

Die Namensgebung leitet sich aus dem ab.  
**Personas charakterisieren Benutzende** in bestimmten Rollen.

Heutzutage werden Personas vor allem bei der Produkt- und Softwareentwicklung, beim Re-Design von Webseiten sowie im Marketing und in der Werbung eingesetzt.



"Greek masks" by [Nagarjun](#) is licensed under [CC BY 2.0](#)

# Definition



*„A persona is a user archetype you can use to help guide decisions about product features, navigation, interactions, and even visual design“*

Cooper (1999)

# Definition



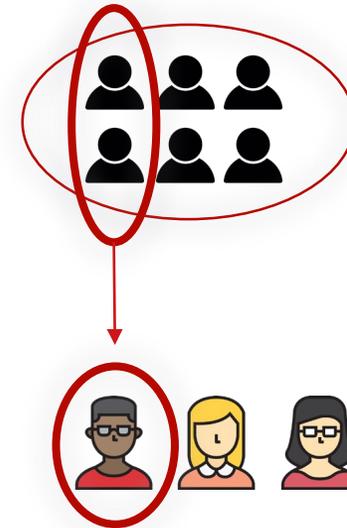
## Alan Cooper: **Reale Personas**

- Empirische Grundlage, abgeleitet von **Profilen Nutzender**
- + Das Wissen über die Zielgruppe ist repräsentativ und sehr belastbar
- Der Aufwand kann sehr hoch sein

# Was ist eine Persona?

Repräsentative Beschreibung einer Gruppe von Nutzenden:

- Eigenschaften
- Aufgaben
- Ziele
- Verhaltensweisen



**Für jede Gruppe eine Persona!**

Die erstellte Persona soll einprägsam sein. Ihre Eigenschaften sollen einfach verinnerlicht werden können, um die Akzeptanz im Team zu erhöhen.

# Eigenschaften von Personas

## **Persönlich Eigenschaften**

- Name, Alter, Geschlecht
- Charakterzüge (Werte, Ängste, Sehnsüchte, Vorlieben)
- Bild, Skizze, Porträt
- Passende Zitate aus Interviews
- Ein Tag im Leben von ...

## **Eigenschaften in Bezug auf die Systemnutzung**

- Ziele der Systembenutzung
- Branche, Beruf, Funktion, Verantwortlichkeiten und Aufgaben
- Fachliche Ausbildung, Wissen und Fähigkeiten
- Verhaltensmuster und Vorgehensweisen
- Allgemeine Computerkenntnisse
- Kenntnisse über verwandte Produkte, Vorgängersysteme, Konkurrenzprodukte
- Verbesserungspotenzial in der heutigen Situation
- Erwartungen an eine neue Lösung

## Beispiel: Persona als Steckbrief



### Hans

- arbeitet täglich mit dem System
- behandelt Fälle direkt am Telefon
- benutzt Headset und Tastatur
- übergibt komplexe Fälle an Case Manager

„Der Zeitdruck ist gross. Ich habe sieben Minuten pro Fall.“

Sachbearbeiter  
Schadensabteilung

43 Jahre alt

kaufmännische  
Ausbildung

seit 24 Jahren bei  
Versicherungen

seit 7 Jahren in der  
Abteilung Schaden

„Die vielen Klicks zu den Daten sind nervtötend. Warum ist nicht, was ich benötige, auf einem Screen?“

„Ich weiss genau, was wohin gehört.“

„Mir ist es wichtig, dass sich der Kunde verstanden fühlt.“

„Es braucht eine dicke Haut.“

Richer & Flückiger (2016, S.40)

# Proto-Personas



- Don Norman: **Proto-Personas**
- Kreativübung, basierend auf **Annahmen, Intuition und Erfahrungswerten** über die Zielgruppen
  - Weniger reliabel
  - + Geringer Aufwand

## Beispiel: Proto-Persona



Bernd ist 52 Jahre alt und arbeitet als Mechaniker in einer Kfz-Werkstatt. Er verbrachte dort seine letzten 12 Jahre und kennt sich gut in seinem Job aus. Viele der jüngeren Mitarbeitenden fragen Bernd nach Rat, wenn sie Probleme bei mechanischen Teilen haben, weil er immer die Lösung parat hat. Bernd liebt es, sein Wissen mit den Jüngeren zu teilen, weil er sich so im Team als wertvolles Mitglied fühlt.

Ca. 20 % seiner Arbeit gestaltet sich sehr komplex. Deshalb verwendet er manchmal die vorhandenen Manuals, um ein Problem zu lösen. Er versucht, dies vor den Kunden eher zu verbergen, weil er ihnen nicht den Eindruck vermitteln möchte, dass er sich nicht auskennt.

Bernd hat über die Jahre viele Veränderungen mitgemacht und hat immer sein Bestes versucht, mit der Veränderung Schritt zu halten. Er hat auch vor einigen Jahren einen PC an seinem Arbeitsplatz bekommen. Nun hat er aber Gerüchte vernommen, die besagen, dass neue PCs eingeführt werden und dass die Mitarbeitenden auch Zugang zum Intranet erhalten. Vor diesen Veränderungen hat Bernd schon seit einiger Zeit Angst. Er weiß nicht, ob er in der Lage sein wird, mit dem neuen Computer-System umzugehen. Ihm würde es nichts ausmachen, seine Enkelin zu fragen, die ihm sicher helfen könnte. Aber seine Arbeitskolleg:innen anzusprechen, traut er sich nicht, weil er sich nicht blamieren möchte.

# Ausarbeitung der Persona

## Zentrale Elemente

- Fiktiver Name
- Repräsentatives Foto
- Typische Aussage
- Demographische Informationen (Alter, Geschlecht, Bildung, Familienstand, etc.)
- **Bedürfnisse, Aufgaben und Ziele, bei der Interaktion mit dem Produkt**
- Relevante Eigenschaften und charakteristische Verhaltensweisen
- Aspekte der sozialen und technischen Umgebung

## Gestalterische Aspekte

- Einfach zu lesendes, logisches Format
- Informationen sollen schnell vermittelt werden
  - Einsatz über den kompletten Entwicklungsprozess gewährleisten (Handout, Poster)

# Beispiele



<https://ccl-hamburg.de/rollup/html/figuren.html>



Mailchimp



<https://del-ma.art/products/>

# Vorteile und Herausforderungen

- ✓ Bieten einem Team einen gemeinsamen Referenzpunkt
  - ✓ In allen Phasen eines Projekts einsetzbar
  - ✓ Stärken den Fokus auf die Nutzenden, deren Anforderungen sichtbar werden
  - ✓ Helfen bei der Priorisierung und Entscheidungsfindung, indem sie Aspekte der realen Nutzung einbringen
  - ✓ Regen den Kreativitätsprozess an
- 
- Viel Arbeit und Vorbereitung
  - Stolperfallen (Stereotypen, unrealistische Personas, zu viele demografische Details...)

## Do

- Daten aus Forschung und Kontextanalyse zu Nutzenden
- Berücksichtigung von Ziel und Einsatzzweck der Persona
- Formulierung einer glaubwürdigen Hintergrundgeschichte
- Fokus auf Systemnutzung

## Don't

- **Zu viele unnötige Informationen**
- Zu starker Fokus auf visuellen Spielereien
- Unrealistische oder unseriöse Darstellung
- Zu starker Fokus auf demografischen Daten
- Zu wenig Informationen zu Zielen, Aufgaben, und Sorgen

# Beispiel Persona Entwicklung für „extreme“ Zielgruppen

# PANDERAM Projekt

## Ziel:

Das Vorhaben sollte **Souveränität und Wahlmöglichkeiten von Nutzer\*innen beim Umgang mit Smartphones und Apps stärken**. Dazu wurde der tatsächliche Umgang mit den eigenen Daten einfach sichtbar und bewertbar gemacht. Gleichzeitig erhielten Nutzer\*innen Alternativen und Handlungsoptionen, um die eigene Sicherheit und den Datenschutz zu verbessern.

## Ziel der Persona Entwicklung:

Erstellung und Evaluierung von datenbasierten Persona-Steckbriefen zur Unterstützung der Entwicklung privatsphären- und datenschützender Tools für Apps und Mobilgeräte.



© deagreez / Adobe Stock

<https://www.tu-chemnitz.de/hsw/psychologie/professuren/allpsy1/forschung/panderam/>

# Datengrundlage

## Empirie:

- Zwei Studien zum App- und Smartphone-Verhalten mit Nutzenden:
  - 1.) quantitative Befragung mit  $N = 99$  zu deren Verhalten, Werten, Bedürfnissen
  - 2.) qualitative Folgeuntersuchung (teilnehmende Beobachtung) mit  $N = 9$  Teilnehmenden beim Informieren und Einstellen der Datenerfassung von Apps

## Theorie:

- Beschreibung Verhaltensstufen nach Bamberg (2013) aus dem Umweltschutzbereich (siehe auch Döbelt, S., & Günther, M.; 2021)

# Erster Entwurf Personas

## Elemente

**Persona: Peter Müller**



**KURZSTECKBRIEF**

Alter: 22 Jahre  
Geschlecht: männlich  
Bildung: Gymnasium  
Berufliche Situation: Student im vierten Semester

Peter ist eher weniger technikaffin und besitzt seit 6 Jahren ein Smartphone. Ihm ist es wichtiger andere in diesem Themenfeld zu unterstützen als seine soziale Überlegenheit darzustellen.

„Die Preisgabe meiner Daten beunruhigt mich, jedoch weiß ich noch nicht, wie ich meine Daten besser schützen kann.“

**EINSTELLUNG ZU DATENSCHUTZ UND PRIVATSPHÄRE**

Peter hat viele Apps installiert, wovon er ein Viertel regelmäßig verwendet. Hauptsächlich nutzt er Instagram, WhatsApp und Spotify. Peter installiert im Gegensatz zu Paloma (siehe Persona Paloma) eine kleinere Anzahl an Apps, welche er nicht so häufig aufruft, dafür aber länger nutzt. Neue Apps installiert Peter, da er den bereitgestellten Service benötigt oder aus Neugier. Er installiert häufiger neue Apps als dass er Apps deinstalliert. Peter schätzt seine Kompetenz im Umgang mit Smartphones eher mittelmäßig ein und nimmt die Möglichkeit des Einschränken von Appberechtigungen selten wahr.

Dennoch ist es ihm wichtig seine persönlichen Daten zu schützen. Er zeigt Besorgnis über die Sicherheit seiner Privatsphäre und eine unsachgemäße Weitergabe seiner Informationen. Peter hat für sich selbst noch keine Ziele gesetzt, wie er zukünftig mit dem Schutz seiner Daten umgehen will. Auch, dass dies in seiner persönlichen Verantwortung liegt ist ihm eher unbewusst.

**BISHERIGE MAßNAHMEN ZUM SCHUTZ DER PRIVATSPHÄRE**

Um sich über die Erfassung seiner persönlichen Daten durch App-Anbieter zu informieren und diese zu beschränken nutzt Peter drei Wege: das Einstellungsmenü des Smartphones, die Datenschutz-Informationen innerhalb einer App (AGB) oder eine Recherche über eine Suchmaschine. Er findet diese Wege mühsam und häufig findet er nicht ausreichend Informationen, was genau mit seinen Daten passiert. Ihm ist weniger bewusst, dass er seine Privatsphäre durch sein eigenes Verhalten schützen kann.

**ANFORDERUNGEN AN DATENSCHUTZ-TOOL**

Peter wünscht sich, mehr über das Thema Datenschutz und Privatsphäre zu erfahren und wie er sich selbst aber auch andere diesbezüglich schützen kann. Peter benötigt ein nutzerfreundliches Tool, welches ihm aufwandsarm alle Datenschutzinformationen der Apps präsentiert. Es soll so transparent wie möglich aufzeigen, welche Daten von ihm erfasst werden und wie dies verändert werden kann. Sollten die Apps nicht seinen persönlichen Anforderungen entsprechen (mangelnde Wahlmöglichkeiten in den Datenschutzeinstellungen), möchte er, dass das Tool ihm alternative Apps empfiehlt.

**Namen und Bild: Kreativ ergänzt**

**Demographische Daten: empirische Daten aus Studie 1. und durchschnittliche Angaben zu Technikaffinität**

**Zitat: Theorie, Verhaltensstufenbeschreibungen**

**Einstellung: Empirische Daten aus Studie 1 zu App-Nutzung, Deinstallation und Installation, Nutzung von Berechtigungen, und Privatsphärenbedenken**

**Bisherige Maßnahmen und Anforderungen: empirische Daten aus Studie 2 zu Problemen und Wünschen**

**Persona: Paloma Martin**



**KURZSTECKBRIEF**

Alter: 24 Jahre  
Geschlecht: weiblich  
Bildung: Hochschulabschluss  
Status: Arbeitnehmerin

Paloma ist eher technikaffin und besitzt seit 8 Jahren ein Smartphone. Ihr ist es wichtiger andere zu unterstützen als ihre eigene soziale Überlegenheit darzustellen.

„Ich habe schon einige Methoden entwickelt, um meine Daten zu schützen. Mich interessiert wie wirksam diese Methoden sind und was ich noch verbessern kann, um meine Daten zu schützen.“

**EINSTELLUNG ZU DATENSCHUTZ UND PRIVATSPHÄRE**

Paloma hat sehr viele Apps installiert wovon sie ein Viertel regelmäßig nutzt. Datenschutzfreundliche Informationsdienste wie z.B. Telegram oder Signal nutzt sie regelmäßig. Im Gegensatz zu Peter (siehe Persona Peter) benutzt sie mehr Apps, welche sie häufiger aufruft. Neue Apps installiert Paloma, da sie den bereitgestellten Service benötigt, durch Empfehlungen von Bekannten oder aus Neugier. Paloma deinstalliert so viele Apps, wie sie installiert. Für das Installieren von Apps spielen Empfehlungen von anderen ebenfalls eine deutlich größere Rolle als für Peter. Paloma schätzt ihre Kompetenz im Umgang mit Smartphones und deren Apps eher hoch ein und schränkt Apps in ihren Berechtigungen häufig ein.

Kontrolle über die Nutzung ihrer Daten zu haben, ist Paloma sehr wichtig. Paloma befürchtet oft digital überwacht zu werden und, dass ihre Privatsphäre gefährdet sein könnte.

**BISHERIGE MAßNAHMEN ZUM SCHUTZ DER PRIVATSPHÄRE**

Um sich über die Erfassung ihrer persönlichen Daten durch App-Anbieter zu informieren und diese zu beschränken nutzt Paloma drei Vorgehensweisen: das Einstellungsmenü des Smartphones, der App oder eine Recherche über eine Suchmaschine. Sie findet dieses Vorgehen mühsam und häufig können nicht ausreichend Informationen von ihr gefunden werden, was genau mit ihren Daten passiert. Zusätzlich zu diesem Vorgehen schränkt sich Paloma selbst bei der Preisgabe von Informationen sowie ihrem Nutzungsverhalten ein.

**ANFORDERUNGEN AN DATENSCHUTZ-TOOL**

Paloma wünscht sich ein nutzerfreundliches Tool, welches ihr aufwandsarm alle Datenschutzinformationen der Apps präsentiert. Es soll so transparent wie möglich aufzeigen, wie die individuelle Datenerfassung konstruiert ist und wie diese angepasst werden können. Sollten die Apps nicht ihren persönlichen Anforderungen entsprechen (mangelnde Wahlmöglichkeiten in den Datenschutzeinstellungen), möchte sie, dass das Tool ihr alternative Apps empfiehlt. Da Paloma den Schutz ihrer Daten sehr ernst nimmt und aktiv umsetzt, würde sie gern erfahren, ob ihre Maßnahmen ausreichen oder verbesserungswürdig sind. Ebenfalls erhofft sie sich durch Rückmeldung für das Aufrechterhalten ihres Verhaltens motiviert zu bleiben.

# Evaluation Personas

Online; 2022; Dauer durchschnittlich 44min

Stichprobe:

- $N = 12$  Systemgestaltende (6 weiblich,  $MW = 33,08$  Jahre;  $SD = 5,65$ )
- Rekrutierung über: Projektkonsortium, Mitglieder Netzwerk German UPA
- 7 von 12 hatten theoretische und praktische Kenntnisse über Personas
  - Bei praktischer Erfahrung: Nutzungshäufigkeit überwiegend einmal im Monat

Ablauf:

- Beschreibung Ziel, Ablauf, Datenschutz- und Einverständniserklärung
- Demografische Angaben, Erfassung von Erfahrung mit (wenn keine, kurze Erläuterung) und Häufigkeit der Nutzung von Personas
- Lesen der Persona-Steckbriefe 1 und 2 (randomisierte Reihenfolge)
- Kommentierung und Rücksenden der Steckbriefe (qualitative Daten)
- Bewertung mittels Persona-Perception-Scale (PPS; Salminen et. al, 2018)
- Möglichkeit für allgemeine Anmerkungen (z.B. zur Gestaltung)

# Evaluation Personas

## Ergebnisse:

- Sowohl Erfahrung ( $\rho = .73$ ;  $p = .008$ ) als auch Nutzungshäufigkeit ( $\rho = .82$ ;  $p = .001$ ) hatten „starken“ positiven Zusammenhang mit Gesamtbewertung der Personas
- Bewertungen der Personas unterschieden sich nicht signifikant
- Gesamtbewertung lag tendenziell im oberen Wertebereich, wichen statistisch aber nicht signifikant vom Median ( $Mdn = 4,00$ ) der PPS-Skala (Salminen et. al, 2018) ab
- Konsistenz war bei beiden Personas übereinstimmend signifikant positiver ( $t_{\text{post}}(11) = 3.11$ ,  $p = .010$ ;  $t_{\text{pred}}(11) = 2.16$ ,  $p = .054$ ) als jeweilige Gesamtbewertung
- Insg. über 60 Anmerkungen pro Persona, inhaltliche Hauptkritik hier:
  - Trennschärfe zwischen den Personas niedrig
  - Personas wenig realistisch
  - Übersichtlichkeit der Steckbriefe und Verkürzung durch Stichpunkte

# Evaluation Personas

Anhand der Kritik wurden Personas überarbeitet:

- Fehlenden Inhalte hinzugefügt, redundante/überflüssige/fehlleitende Inhalte entfernt, bzw. überarbeitet
- Trennschärfe erhöht durch Verstärkung der Diversität (Alter, Kultur, etc.) abweichend von erhobenen Daten
- Hinzunahme (fiktiver) Detailinformationen um Realitätsgrad zu erhöhen
- Visuelle Überarbeitung sowie Text in Stichpunkte transformiert

# Finale Persona Steckbriefe zum Herunterladen

<https://www.digitalzentrum-fokus-mensch.de/kos/WNetz?art=File.download&id=7071&name=Extreme Personas Privacy DE.pdf>

- Bild kann jeweils selbst eingefügt werden, je nachdem wie man sich die Persona vorstellt.



### Peer Simon

Füge hier ein Bild einer Person ein, die deiner Vorstellung von Peer am nächsten kommt.

**KURZSTECKBRIEF**  
 Alter: 22 Jahre  
 Bildung: Gymnasium  
 Tätigkeit: Bachelorstudium Biologie  
 Freizeitaktivitäten: Bouldern, Gitarre spielen, Kochen

Peer ist eher weniger technikaffin. Aufgrund seiner Ausbildung ist er gezwungen und fähig sich mit Technik auseinanderzusetzen. Im Privaten vermeidet er es, viel Zeit darauf zu verwenden.

*„Die Preisgabe meiner Daten beunruhigt mich, jedoch weiß ich noch nicht, wie ich meine Daten besser schützen kann.“*

**EINSTELLUNG ZU DATENSCHUTZ UND PRIVATSPHÄRE**  
 Peer hat ein Android-Smartphone, auf welchem er 70 Apps installiert hat. Hauptsächlich nutzt er Apps die im Trend liegen wie Instagram, WhatsApp und Spotify. Er installiert neue Apps, da er den bereitgestellten Service benötigt oder aus Neugier, obwohl er sich nicht sicher ist, wie die Anbieter seine Daten nutzen. Peer deinstalliert nicht mehr benötigte Apps nur selten. Er schützt seine Kompetenz im Umgang mit Smartphones eher mittelmäßig ein und nimmt die Möglichkeit des Einschränkens von App-Berechtigungen selten wahr.

**BISHERIGE MAßNAHMEN ZUM SCHUTZ DER PRIVATSPHÄRE**  
 Peer ist die plattformübergreifende Weitergabe von Informationen bewußtgeworden, als er die ersten Male personalisierte Werbung angezeigt bekam. Momentan verspürt er eher Druck von außen, sich mehr um den Schutz seiner Privatsphäre zu bemühen. Peer informiert sich selten über Datenschutz. Er ist sich aber im Klaren, dass er dafür z.B.: das Einstellungsmenü der Smartphones, die Datenschutzerklärung des App-Anbieters oder eine Internetrecherche nutzen könnte. Peer findet diese Wege mühsam und häufig erhält er nicht ausreichende oder unverständliche Informationen, was genau mit seinen Daten passiert.

<b>MOTIVATION</b> Peer will seine persönlichen Daten schützen und mehr Kontrolle über seine Daten haben.	<b>HINDERNISSE</b> Peer findet es mühsam, sich über den Schutz seiner Daten zu informieren und erste Handlungsschritte zu ergreifen.	<b>ZIEL</b> Peer will sich sicherer in der (Nicht-)Preisgabe seiner Informationen sein und Kontrolle über den Schutz seiner Daten ausüben.
---	---	---

**ANFORDERUNGEN AN EIN UNTERSTÜTZENDES TOOL**

- ✓ mehr Informationen zum Thema Datenschutz und Privatsphäre
- ✓ einfache Darstellung der Datenerfassung und -Weiterleitung durch App-Anbieter
- ✓ Aufzeigen von Anpassungsmöglichkeiten an Individuelle Datenschutzbedürfnisse
- ✓ Vorschläge zu App-Alternativen, wenn der Anspruch an Datenschutz durch eine App nicht erfüllt ist

Diese beiden Personas beschreiben potentielle Smartphone- und App Nutzer\*innen unterschiedlicher Verhaltensweisen und deren Anforderungen an ein privatsphärenschützendes Tool. Sie basieren auf der Masterarbeit von S. Weinhold (2022) „Privatsphären-Analyse und nutzerspezifische Datenschutz-Empfehlungen für Apps und Mobilgeräte“ und Ergebnissen des damit geförderten Forschungsprojektes PANDERAM (FKZ: 190VRS21). Weiterführende Informationen gibt es unter: <https://www.digitalzentrum-fokus-mensch.de/kos/WNetz?art=File.download&id=7071&name=Extreme Personas Privacy DE.pdf>



### Paula Pereira

Füge hier ein Bild einer Person ein, die deiner Vorstellung von Paula am nächsten kommt.

**KURZSTECKBRIEF**  
 Alter: 42 Jahre  
 Bildung: Hochschulabschluss  
 Beschäftigung: Personalmanagerin in einem IT-Unternehmen  
 Freizeitaktivitäten: Volleyball, Theater, Digitales Zeichnen

Paula ist eher technikaffin. Mit Freude benutzt sie digitale Technologien bei der Arbeit und in ihrer Freizeit.

*„Ich habe schon einige Methoden entwickelt, um meine Daten zu schützen. Mich interessiert, wie wirksam diese Methoden sind und was ich noch verbessern kann.“*

**EINSTELLUNG ZU DATENSCHUTZ UND PRIVATSPHÄRE**  
 Paula benutzt ein iPhone auf welchem sie 90 Apps installiert hat. Dabei versucht sie Apps wie Telegram oder Signal zu benutzen, welche sie als datenschutzfreundlicher empfindet als andere Apps. Von Bekannten erhält sie regelmäßig Anregungen zur Installation neuer Apps. Da sie technikaffin ist, probiert sie diese gern aus. Paula versucht dabei, nicht mehr benötigte Apps regelmäßig zu löschen. Sie schützt ihre Kompetenz im Umgang mit Smartphones und Apps eher hoch ein und entfernt häufig Apps Berechtigungen.

**BISHERIGE MAßNAHMEN ZUM SCHUTZ DER PRIVATSPHÄRE**  
 Als Personalmanagerin recherchiert Paula regelmäßig über Bewerbende und ist teilweise schockiert, welche Informationen diese über sich im Internet preisgeben. Um sich über die Erfassung ihrer persönlichen Daten durch App-Anbieter zu informieren und sie zu beschränken, nutzt Paula drei Wege: das Einstellungsmenü des Smartphones, der App oder eine Internetrecherche. Dabei sucht sie vor allem Plattformen auf, welche sich vorrangig mit dem Thema beschäftigen. Sie findet dieses Vorgehen mühsam und häufig kann sie keine ausreichenden Informationen darüber finden, was genau mit ihren Daten passiert. Zusätzlich schränkt sich Paula selbst bei der Preisgabe von Informationen sowie ihrem Nutzungsverhalten ein. Zum Beispiel verzichtet sie auf die Preisgabe bestimmter optionaler Informationen wie ihrem Geschlecht.

<b>MOTIVATION</b> Kontrolle über die Nutzung ihrer Daten zu haben, ist Paula sehr wichtig. Sie befürchtet, dass ihre Privatsphäre gefährdet sein könnte.	<b>HINDERNISSE</b> Paula befürchtet, Hinweise zu verpassen und nicht genug für den Schutz ihrer Daten zu tun.	<b>ZIEL</b> Paula will ihr bisheriges Verhalten überprüfen und weitere Maßnahmen und Informationen zum Schutz ihrer Privatsphäre ergreifen.
---	--	--

**ANFORDERUNGEN AN EIN UNTERSTÜTZENDES TOOL**

- ✓ klare Darstellung der Datenerfassung und -Weiterleitung durch App-Anbieter
- ✓ Aufzeigen von Anpassungsmöglichkeiten an Individuelle Datenschutzbedürfnisse
- ✓ weiterführende Informationen nach Bedarf
- ✓ Vorschläge zu App-Alternativen, wenn der Anspruch an Datenschutz durch eine App nicht erfüllt ist
- ✓ Überprüfen Ihrer bisherigen Maßnahmen

Diese beiden Personas beschreiben potentielle Smartphone- und App Nutzer\*innen unterschiedlicher Verhaltensweisen und deren Anforderungen an ein privatsphärenschützendes Tool. Sie basieren auf der Masterarbeit von S. Weinhold (2022) „Privatsphären-Analyse und nutzerspezifische Datenschutz-Empfehlungen für Apps und Mobilgeräte“ und Ergebnissen des damit geförderten Forschungsprojektes PANDERAM (FKZ: 190VRS21). Weiterführende Informationen gibt es unter: <https://www.digitalzentrum-fokus-mensch.de/kos/WNetz?art=File.download&id=7071&name=Extreme Personas Privacy DE.pdf>

# Weiterführende Informationen

**Erklärung der Persona-Methode** (allgemein):

<https://www.digitalzentrum-fokus-mensch.de/definition/personas>

**Beispiel und Vordruck Steckbrief** zum selber gestalten:

<https://www.kompetenzzentrum-usability.digital/kos/WNetz?art=File.download&id=792&name=Personas.pdf>

**Blog-Post vom 14.03.2024** zum Thema **diverse Personas**:

<https://www.digitalzentrum-fokus-mensch.de/kos/WNetz?art=News.show&id=2344>

**Forschungsprojekt PANDERAM:** <https://www.tu-chemnitz.de/hsw/psychologie/professuren/allpsy1/forschungsthemen/AbgeschlosseneProjekte/panderam/index.html>

**In Kürze:**

Wissenstest im Rahmen des E-Learning-Moduls GESCHLECHTERGERECHTIGKEIT UND DIVERSITÄT zu „*Dos and Don'ts*“ bei Personas

# Referenzen

- Bamberg, S. (2013). Changing environmentally harmful behaviors: A stage model of self-regulated behavioral change. *Journal of Environmental Psychology*, 34, 151-159.
- DIN EN ISO 9241-210 2020. *Ergonomie der Mensch-System-Interaktion – Teil 210: Menschzentrierte Gestaltung interaktiver Systeme (ISO 9241-210:2019)*
- Döbelt, S., & Günther, M. (2021). Two Values Work Alike: Linking Proenvironmental and Privacy Preserving Behavior. In A. Huckauf, M. Baumann, M. Ernst, C. Herbert, M. Kiefer, & M. Sauter (Eds.), *TeaP 2021 - Abstracts of the 63th Conference of Experimental Psychologists*. Lengerich: Pabst Science Publishers
- Usability.gov. (n.d.). Personas. Abruf am 15.05.2024, <https://www.usability.gov/how-to-and-tools/methods/personas.html>
- Cooper, A. (1999). *The inmates are running the asylum*. Indianapolis, IA: SAMS/Macmillan
- Richter, M., & Flückiger, M. D. (2016). *Usability und UX kompakt: Produkte für Menschen*. Springer-Verlag.
- Salminen, J., Kwak, H., Santos, J. M., Jung, S.-G., An, J., & Jansen, B. J. (2018). Persona Perception Scale: Developing and Validating an Instrument for Human-Like Representations of Data. *Extended Abstracts of the 2018 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, 1–6. <https://doi.org/10.1145/3170427.3188461>
- Goodman, E., Kuniavsky, M., & Moed, A. (2012). *Observing the user experience: A practitioner's guide to user research*. Elsevier.
- Weinhold, S. (2023). *Privatsphären-Analyse und Nutzerspezifische Datenschutz-Empfehlungen für Apps und Mobilgeräte*. Masterarbeit TU Chemnitz, Professur Allgemeine Psychologie und Human Factors.
- Weinhold, S., & Döbelt, S. (2023). Datenbasierte Personas für die Entwicklung von Privatsphären- und Datenschutz-Tools für Apps und Mobilgeräte. Posterpräsentation Nationale Konferenz IT-Sicherheitsforschung, 13. - 15. März, Berlin.

# Danke für die Aufmerksamkeit!



## Susen Döbelt

Mittelstand-Digital Innovation Hub „Focus Human“

Chemnitz University of Technology

[s.doebelt@digitalzentrum-fokus-mensch.de](mailto:s.doebelt@digitalzentrum-fokus-mensch.de)

