



DISEÑO DE EXPERIENCIA DE USUARIOS
ANÁLISIS DE ROLES Y NECESIDADES
ESPECÍFICAS DE LOS USUARIOS

ANÁLISIS DE ROLES Y NECESIDADES ESPECÍFICAS DE LOS USUARIOS

El análisis de roles y necesidades específicas, constituye una metodología fundamental para comprender las diferentes funciones que los usuarios desempeñan en relación con el producto y cómo estas funciones determinan requerimientos únicos de funcionalidad, información, y experiencia. Este análisis reconoce que los usuarios no interactúan con productos digitales en vacío, sino dentro de contextos organizacionales, sociales, y funcionales específicos que influyen significativamente en sus necesidades, prioridades, y criterios de éxito. La comprensión profunda de estos roles permite diseñar experiencias diferenciadas que respondan efectivamente a las responsabilidades y necesidades específicas de cada tipo de usuario.

- La identificación efectiva de roles requiere análisis que considere tanto las responsabilidades formales de los usuarios como los roles informales que emergen del uso real del producto en contextos organizacionales o sociales específicos. Diferentes roles implican diferentes niveles de experiencia, autoridad para tomar decisiones, responsabilidad por resultados, y limitaciones de contexto que deben reflejarse en el diseño de la experiencia. Fischer destaca que este análisis debe considerar también las interrelaciones entre roles, reconociendo que muchos productos digitales sirven a ecosistemas de usuarios donde las acciones de un rol influyen directamente en la experiencia de otros roles.
- En el desarrollo de sistemas de gestión de proyectos, el análisis de roles podría identificar necesidades específicas para el Gestor de Proyectos (Project Manager) que requiere herramientas de planificación y monitoreo pertinentes, del "Miembro del Equipo" que necesita claridad sobre tareas específicas y mecanismos eficientes de reporte, y del "Interesado" que busca conocer avances sobre el progreso sin complejidad técnica. Cada rol requiere diferentes niveles de detalle, diferentes tipos de información, diferentes patrones de interacción, que deben reflejarse en interfaces y funcionalidades específicas.
- La documentación de roles debe incluir no solo las responsabilidades y necesidades específicas, sino también las métricas de éxito, los puntos críticos típicos, y los flujos de trabajo característicos de cada rol. Esta documentación debe facilitar el desarrollo de características y experiencias que optimicen la efectividad de cada usuario en su rol específico mientras mantengan coherencia en la experiencia global del producto.

Ejercicio práctico. Realice un análisis de roles para una plataforma de gestión de contenido educativo.

Paso 1. Identifique cinco roles diferentes (instructor, estudiante, administrador académico, soporte técnico, padre de familia).

Paso 2. Para cada rol, defina las responsabilidades primarias relacionadas con la plataforma.

Paso 3. Identifique las necesidades específicas de información, funcionalidad, y nivel de control para cada rol.

- Paso 4.** Analice las interrelaciones entre roles y cómo las acciones de un rol afectan la experiencia de otros.
- Paso 5.** Priorice las necesidades identificadas, basándose en el impacto en la efectividad de cada rol.
- **Resultado esperado.** Un análisis amplio que demuestre la comprensión de cómo los diferentes roles requieren diferentes enfoques de diseño, proporcionando bases para el desarrollo de experiencias diferenciadas pero coherentes.











