

Seminario 1 – Las Personas y los Escenarios





Usuarios

¿Cómo son los grupos de usuarios?

¿Cómo se comportan?

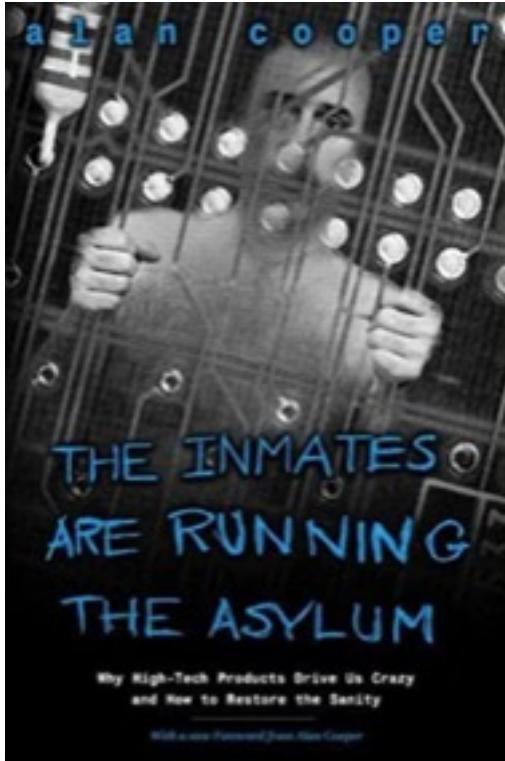
¿Qué piensan?

¿Qué quieren lograr?

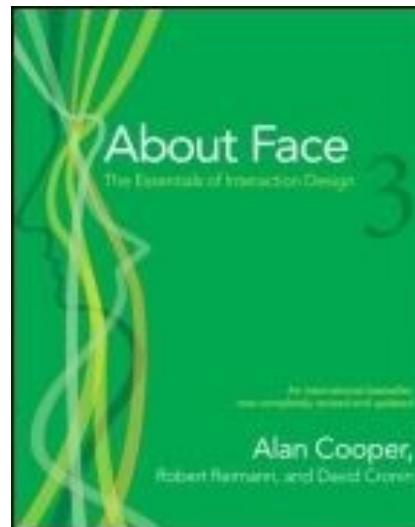
¿Por qué quieren alcanzar eso?



Método “Personas”



En 1999, Alan Cooper en su libro “[The inmates are running the asylum: Why High Tech Products Drive Us Crazy and How to Restore the Sanity](#)” define el método Personas como una herramienta práctica de diseño de interacción.

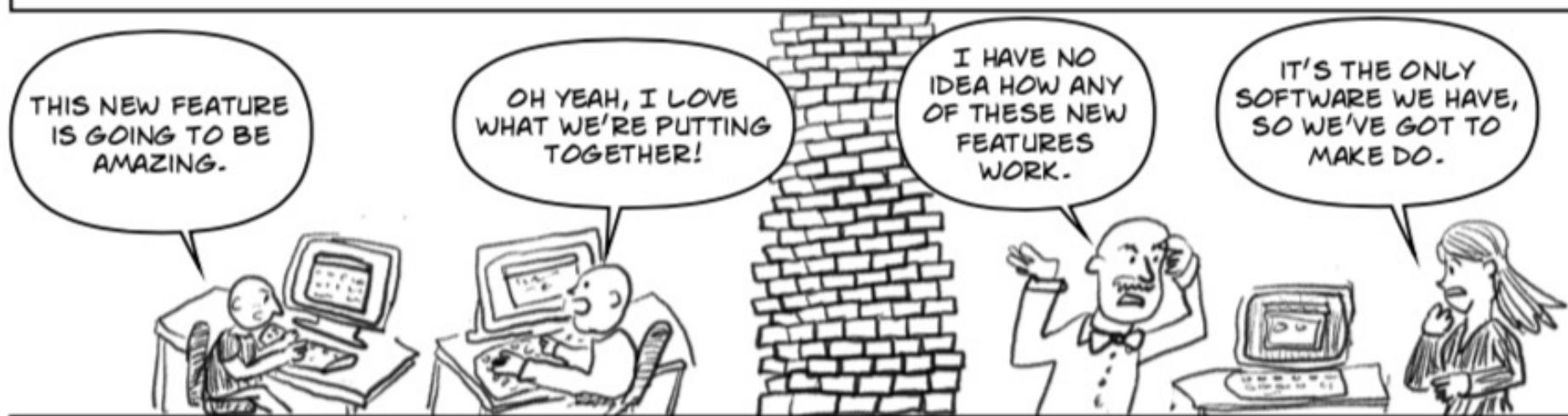


Alan Cooper en su libro “[About Face: the Essentials of Interaction Design](#)” propone un método para crear personas.



Método “Personas”

In *The Inmates are Running the Asylum* (1999), Cooper argued that programmers had extraordinary control over the design of new technologies and businesses, but often didn't talk to people they were designing for.



User Personas and Social Media Profiles. Aaron Humphrey



Método “Personas”

Cooper developed user personas as an antidote to this problem, as a way of encouraging design teams to really understand and empathize with their users.



User Personas and Social Media Profiles. Aaron Humphrey



Método “Personas”

Persona = Representación ficticia pero concreta del grupo de usuarios al que va dirigido un producto.

Las personas son arquetipos de usuarios.



Método “Personas”

Identificar y conocer a los usuarios



User Personas and Social Media Profiles. Aaron Humphrey

Personalizar a los usuarios y empatizar con ellos



Método “Personas”

Objetivos:

- Realizar una **compresión clara** de los objetivos y necesidades de los usuarios en contextos específicos de uso.
- Instrumento crítico para la **ideación** y **validación** temprana de **soluciones o conceptos de diseño**.



Personas. Guía de uso

- Las *personas* deben estar basadas en *observaciones* del *mundo real*.
- Es mejor centrarnos en las *metas* de los usuarios que en las tareas que realizan.
- No son *personas reales*, pero representan a usuarios reales durante el diseño y son descritos y usados con rigor.
- Evitan que el *diseñador proyecte* sobre el sistema sus propios objetivos e ideas.
- Usar un *número manejables* de personas. No describen el sistema completo.



Tipos de Personas

Principales: Representan usuarios con necesidades específicas que sólo pueden ser satisfechas con una interfaz de usuario diseñada específicamente para ellos.

Secundarias: Son personas que también utilizan el sistema pero que pueden utilizar la interfaz diseñada para una persona principal.

Principio de diseño de Cooper:

Cada persona principal debe tener una interface propia.



Personas: Plantilla

- Las *Personas* se representan en *Plantillas*.



- No hay una plantilla estándar a seguir.
- Se deben incluir:
 - *Aspectos demográficos.*
 - *Aspectos relacionados con el producto a desarrollar.* (*Necesidades y objetivos*).



Contenido del documento Plantilla

- **Demographic characteristics.** Age, gender, location, socio-economic status
- **Occupation experience.** Current job title, years at the company, years of experience at that position, responsibilities, previous jobs and job titles
- **Company information.** Company size, industry
- **Education.** Degree, major, courses taken
- **Computer experience.** Computer skills, years of experience
- **Specific product experience.** Experience with competitors' products or other domain-specific products, usage trends
- **Tasks.** Primary tasks, secondary tasks
- **Domain knowledge.** The users' understanding of the product area
- **Technology available.** Computer hardware (monitor size, computing speed, etc.), software, other tools typically used
- **Attitudes and values.** Product preferences, fear of technology, etc.
- **Learning style.** Visual learner, audio learner, etc.
- **Criticality of errors.** In general, the possible consequences of a user's error.



Ejemplo plantilla Personas

Nicolle - 34 Year Old Certified Hand Therapist from West Chicago, IL



"My downtime is precious; I make every spare moment count!"

Personal Background

Nicolle has been an Occupational Therapist for nearly a decade. She travels from her home in West Chicago to the city of Chicago via train daily for her job. She is married (Russ) and has two daughters ages 5 (Sydney) and 10 months (Avery) who occupy most of her time when she is not working.

Since downtime is truly a luxury for Nicolle, she likes to take advantage of her daily commute to keep up with the television series that she has purchased season passes for on iTunes. Her iPhone is her constant companion—she uses it to keep in touch with friends and family via email and text messages, but also uses it to keep up with her patient workload. In addition, she has her high-energy playlist ready to go for her lunchtime workouts at the gym in her building.

Nicolle enjoys the all-in-one aspect of her iPhone but does not like to be encumbered by the wires of her earbuds that seem to always get tangled in her pocket. She thinks that the small, single-ear Bluetooth headsets make people look self-important to the point of being ridiculous, so she is hesitant to even consider a Bluetooth option. She is looking for headphones to make her commuting lifestyle easier. As long as the right headset doesn't make her look silly and can function as headphones and a microphone for speaking into during phone calls, she could be persuaded to give them a try.

More About Nicolle

Motivators

Nicolle's standard iPhones ear buds cord continually gets tangled when stored in her pocket or caught up in her clothes and jacket when she's working out or walking to and from her office to the train station. It's a minor annoyance, but removing the annoyance would be very welcome.

ACMEblue Bluetooth Headset Trigger Point

Nicolle saw the ACMEblue on display at the Apple Store on Michigan Avenue in Chicago and decided to try them on. She liked them, but went online to Apple.com and Amazon.com to check-out the reviews online to further influence her decision.

Engagement & Activities

Personal Computer: High / Fluent; comfortable with common apps

Internet Usage: Medium / Fluent; not adventuresome, but has a personal blog, Flickr, YouTube for friends and family.

Mobile: High / Fluent; seeks new tools to help her day-to-day. Uses text messaging frequently, but not high volume.

Social Networking: Facebook & LinkedIn, no MySpace; she likes to stay in touch and aware of how her friends and professionals contacts are doing.

Television Shows: Biggest Loser, Scrubs, How I Met Your Mother, American Idol, Iron Chef and Ace of Cakes

Magazines: Stays current with Celebrity and Parenting periodicals.



Ejemplo Personas

Andrés lleva varios años trabajando en su empresa, pero no hay demasiado trabajo y hace mucho que no le suben el sueldo. Está pensando montar su propia asesoría desde casa y crear un sitio web donde ofrecer sus servicios desde internet.

Andrés	Demografía	Tecnología	
 <p>Andrés</p> <p>Profesión: Asesor contable Ingresos: Medio-alto Edad: 45 años</p> <p>Personal</p> <p>-Casado, 2 niños -Metódico y detallista -Se informa a conciencia antes de hacer nada</p>	<p>Demografía</p>	<p>Tecnología</p> <ul style="list-style-type: none">-Smartphone y portátil-Nivel medio (alto en ofimática)	
Objetivo	Escenario	Características	Acciones
Decidir forma jurídica de su empresa	<ul style="list-style-type: none">-Navegando desde el portátil mientras está en casa-Lo encuentra como iframe dentro de un diario online	<ul style="list-style-type: none">-Herramienta de elección de la forma jurídica-Puede ver características y requisitos	<ul style="list-style-type: none">-Busca sociedades unipersonales-Intenta comparar-Intenta verificar si la información está actualizada (¿de cuándo es esta aplicación?)
Decidir qué tipo de asesoría le podría interesar contratar	<ul style="list-style-type: none">-Última hora en el trabajo, desde su ordenador de sobremesa-Mientras responde mensajes del móvil	<ul style="list-style-type: none">-Descubre plataforma CIRCE y los PAE electrónicos-Tramitación electrónica-PAEs con sede física	<ul style="list-style-type: none">-Se interesa por la tramitación electrónica-Busca asesoría en persona (teléfono)-Busca PAEs por su zona (utiliza el buscador de PAEs)



Ejemplo Personas

The Jill of All Trades

Amanda Stone



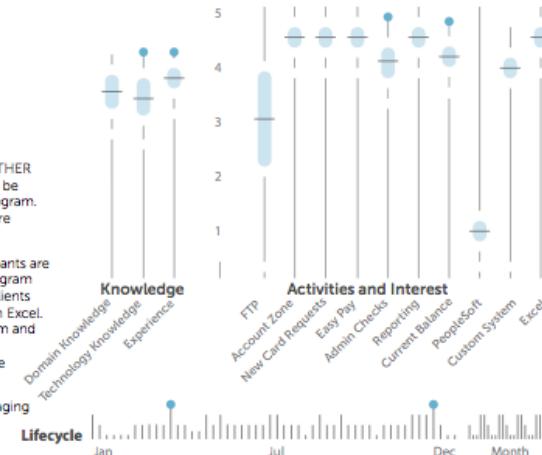
Age: 28-55

"I have to manage multiple programs for my clients."

AMANDA SHARES THE INCENTIVE PROGRAM RESPONSIBILITIES WITH A FEW OTHER colleagues. They share access and manage multiple programs for clients. This can be particularly challenging to make sure she's paying the right people on the right program. She needs to be able to switch between the different programs and know where she's at all times.

Account Zone really helps her issue new cards and make sure the program participants are paid quickly. The one thing she's missing is the ability to look at each individual program as well as across all the programs she's running to see how things are going. Her clients like to keep tabs on how the programs are performing. Right now she tracks that in Excel. She ends up either sending the Excel file to her clients, or sometimes exporting them and sending a PowerPoint with some nice charts in it. If Account Zone had a way to let her run reports on individual programs and across multiple programs that would be really awesome.

She uses Account Zone pretty regularly—several days a week. And since she's managing multiple programs, she's pretty active all year round.



Key Characteristics

- Manages multiple programs
- Medium to large company
- Moderate volume (50-2000+ orders at a time)
- Multiple people sharing a single role
- 70/30 Quick Pay and Admin Checks
- Weekly to bi-monthly usage
- Year round
- Very interested in reporting
- Wants to run reports across programs
- Heavy Excel use
- Custom internal system to interface with

Goals

- Pay employees quickly and easily.
- Prevent duplicated efforts.
- See what their current balance is to know if they need to wire money.
- Track transactions weekly, bi-monthly, month, quarter, and year.

Questions

- How do I run reports across all my programs?
- Is there a way to get my login info without having to call Ecount?
- Can we integrate with ClientZone some way so that we don't have to go back and forth so much between different applications.
- Am I doing it right?

Influencers

- Integration with current system.
- Ability to pay employees quickly and easily.
- Cost (mostly time).
- Guided help.

Other Applications

- Excel
- PowerPoint
- Internet Explorer

Frustrations & Pain Points

- Can't look across multiple programs at once.
- Can't run reports across multiple programs at once.
- Correcting errors in the exception file "stinks."
- Knowing what the exact problem is and how to fix it isn't clear.
- Multiple steps with multiple applications isn't efficient and makes it easy to "get lost" where she is.
- Multiple confirmation screens.
- Another username and password to remember.
- Finding email with her login information.



Ejemplo Personas

Ejemplo de Creación de Personas y Escenarios



"Don Tito"

- Es jubilado.
- No tiene computador en su casa.
- Sabe que puede hacer algunos trámites por Internet. Pero no sabe cómo usar Internet; hasta ahora sólo lee el diario por esa vía.
- Prefiere esa vía para no ir al centro.
- Utilizará el sitio web desde un infocentro.
- No tendrá ayuda para ejecutar la operación.
- Espera obtener un documento impreso que lleve un timbre, tal como si hubiera ido a la oficina del servicio.

Casos de uso:

Escenario 1:

"Don Tito" desea obtener un certificado de un trámite que está haciendo desde un servicio público. Supo que se puede hacer por Internet y aunque no sabe mucho, quiere hacerlo por esa vía para ahorrarse un viaje. Su expectativa es que sea fácil y que en el cybercafé cercano a su casa le puedan ayudar.

Escenario 2:

Aprovechando que está haciendo el trámite, "Don Tito" quiere dejar una consulta para que se la respondan. Espera que se la envíen por carta a su dirección porque no tiene mail. O que lo llamen por teléfono.

Qué necesita:

Espera que haya una pantalla fácil, donde aparezca rápidamente la opción de sacar el certificado.

Espera también que el certificado salga con timbre, tal como si fuera uno original, para evitarse problemas cuando lo presente.

Qué necesita:

Un formulario simple para escribir la consulta y ojalá dirigirla justo donde lo puedan ayudar.

Que haya la posibilidad de ingresar la dirección física de respuesta porque no tiene mail.

Cómo lo ayuda el sitio:

El sitio debe tener un enlace desde la portada al certificado que busca; la navegación debe ser secuencial y en pasos; debe ofrecer impresión al final con un formato similar al que se muestra en pantalla.

Cómo lo ayuda el sitio:

Formulario rápido y simple, de acceso directo.

Que no haga preguntas innecesarias.

Que permita ingresar dirección y teléfono, permitiendo marcar si la respuesta la quiere a la dirección normal o al e-mail.

Ejemplo de ficha de persona (www.guiadigital.gob.cl)



Accesibilidad

- ✖ “The usability of a product, service, environment or facility by people with the widest range of capabilities.”

ISO 9241-2021: Ergonomics of human-system interaction — Part 20: An ergonomic approach to accessibility within the ISO 9241 series



Ejemplo Personas



- 38 years old
- Art school
- Graphic artist in a small ad agency
- iPad, iPhone, MacBook Pro; good computer at work

My only disability is that everyone doesn't sign.

Ability: Native language is ASL; can speak and read lips; uses SMS/IM, Skype, and video chat

Aptitude: Good with graphic tools, and prefers visuals to text; poor spelling makes searching more difficult

Attitude: Can be annoyed about accessibility, like lack of captions

Assistive Technology: Sign language, CART, captions, video chat

www.slideshare.net/whitneyq/personas-for-accesible-ix



Ejemplo Personas



- 74 years old
- Husband passed away a year ago
- Lives in an apartment near one of her daughters, near some of her six grandkids (ages 6 to 16)
- Retired; worked 25 years as a bookkeeper for a construction company
- Older computer at home; basic mobile phone

My grandkids are dragging me into the world of technology.

Ability: First signs of macular degeneration, mild arthritis; hearing aid; no special AT on computer

Aptitude: Used computers when she worked as a bookkeeper, but now her grandkids keep her old home computer updated

Attitude: Willing, but not adventurous

Assistive Technology: Enlarges text, but makes few other adjustments

www.slideshare.net/whitneyq/personas-for-accesible-ix



Ejemplo Personas



- 18 years old
- Lives with family
- Goes to secondary school
- Computers at school;
laptop at home; basic
mobile phone with SMS

I like consistent, familiar places on the web

Ability: Autism Spectrum Disorder.

Uses larger text and a program that hides everything but the text, so he doesn't get distracted

Aptitude: Uses the computer well for games, but doesn't learn new sites easily

Attitude: Prefers familiar sites in an established routine

Assistive Technology: Text preference settings, power keyboard user.

www.slideshare.net/whitneyq/personas-for-accesible-ix



Ejemplo Personas



- 32 years old
- College graduate, legal training courses
- Shares an apartment with a friend
- Paralegal, reviews cases and writes case summaries
- Laptop, braille display, iPhone

The right technology lets me do anything.

Ability: Blind since birth with some light perception

Aptitude: Skilled technology user

Attitude: Digital native, early adopter, persists until he gets it

Assistive Technology: Screen reader, audio note-taker, Braille display

www.slideshare.net/whitneyq/personas-for-accesible-ix



Diseño Basado en Escenarios.

Diseño basado en escenarios. Cambiamos el objetivo funcional de la especificación, por describir como la gente usará un sistema para lograr realizar un conjunto de tareas o actividades determinadas.

[Carroll-2002]

No se usan para describir las posibles iteraciones concretas de un usuario, sino que imaginamos/diseñamos/proponemos como podría ser la forma de interactuar con el futuro sistema y detectamos el contexto de uso y los objetivos de los usuarios.

M.B. Roson, J.M. Carroll, "Scenario Based Design", The Human-Computer Interaction Handbook, (2003).

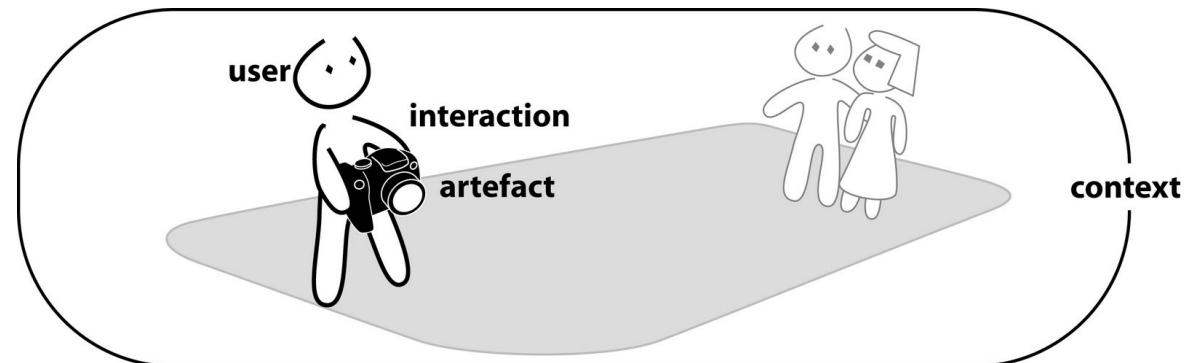


¿Qué es un Escenario?

Un Escenario es un descripción de una persona usando un producto para alcanzar un objetivo.

Describe una **instancia** de uso de un producto o sistema en un **contexto** determinado. (Una o más tareas realizadas en una situación determinada).

Se representa usando una **narrativa** que cuenta una historia.





¿Qué es un Escenario?

“Los escenarios son historias - historias sobre personas y sus actividades”

John Carroll

Peter Johnson ha conseguido una beca Erasmus en su país y acaba de llegar a la ciudad de Granada, para cursar algunas asignaturas de Traductores en la Universidad. Llega a la estación de tren y se descarga una aplicación de móvil con información sobre la Universidad. Necesita buscar hospedaje y le indicaron que lo mejor sería un colegio mayor, usando la aplicación localiza los colegios existentes en la UGR y ve la información sobre ellos, cuál está más cerca de la Escuela de Traductores, cómo llegar al colegio desde donde está y la información de contacto. Llama por teléfono y pide una cita con el director para ver si puede obtener una habitación para los días que estará en la Universidad.





Ejemplo de escenario

Peter Johnson ha conseguido una beca Erasmus en su país y acaba de llegar a la ciudad de Granada, para cursar algunas asignaturas de Traductores en la Universidad. Llega a la estación de tren y se descarga una aplicación de móvil con información sobre la Universidad. Necesita buscar hospedaje y le indicaron que lo mejor sería un colegio mayor, usando la aplicación localiza los colegios existentes en la UGR y ve la información sobre ellos, cuál está más cerca de la Escuela de Traductores, cómo llegar al colegio desde donde está y la información de contacto. Llama por teléfono y pide una cita con el director para ver si puede obtener una habitación para los días que estará en la Universidad.



Ejemplo de escenario

Es viernes por la tarde y Pedro va a viajar en avión a Madrid. No tiene suficiente dinero para pagar un taxi para el aeropuerto, y ya llega tarde. Busca un cajero automático en su calle, lo encuentra y se identifica. Especifica que quiere 100 € de su cuenta de ahorros. A él le gustaría que el cajero le diera los billetes de 20 euros, para que pueda darle al taxista el cambio correcto. No quiere un recibo impreso, ya que no se molesta en hacer el seguimiento de las transacciones en esta cuenta. ...



Ejemplo de escenario

Encarna Ruiz, Especialista en Recursos Humanos, recibe una solicitud por correo electrónico para cambiar el nombre del puesto de trabajo de Rubén Prado de especialista en el Departamento de seguros personales a analista en el Departamento de seguros personales. Su lector de pantalla se pone en marcha en cuanto Encarna enciende su ordenador por la mañana.

Acciones: Abre el HRWeb y selecciona “Buscar por empleado” con el tabulador. Después, utiliza Alt+Tabulador para volver a su correo y consultar el número de empleado de Rubén al que se hace referencia en el e-mail que le envió. Utiliza el teclado para seleccionar el número, copiarlo y volver al HRWeb, donde pega el número en el campo correspondiente al Identificador del empleado y presiona Intro para activar el botón de “Buscar”. Utilizando su lector de pantalla, pulsa el tabulador para saltar rápidamente de enlace en enlace (escuchando sólo el principio de cada enlace y no todo el texto) y selecciona “Información del trabajo”. En ese momento, le interrumpe una llamada telefónica. Pulsa la tecla que detiene el lector de pantalla y contesta el teléfono.

Encarna: Encarna, de RRHH. ¿En qué puedo ayudarte?

Persona que llama: Encontré un error en el periodo de vacaciones que figura en mi última nómina.

Encarna: Ahora mismo le ayudo.

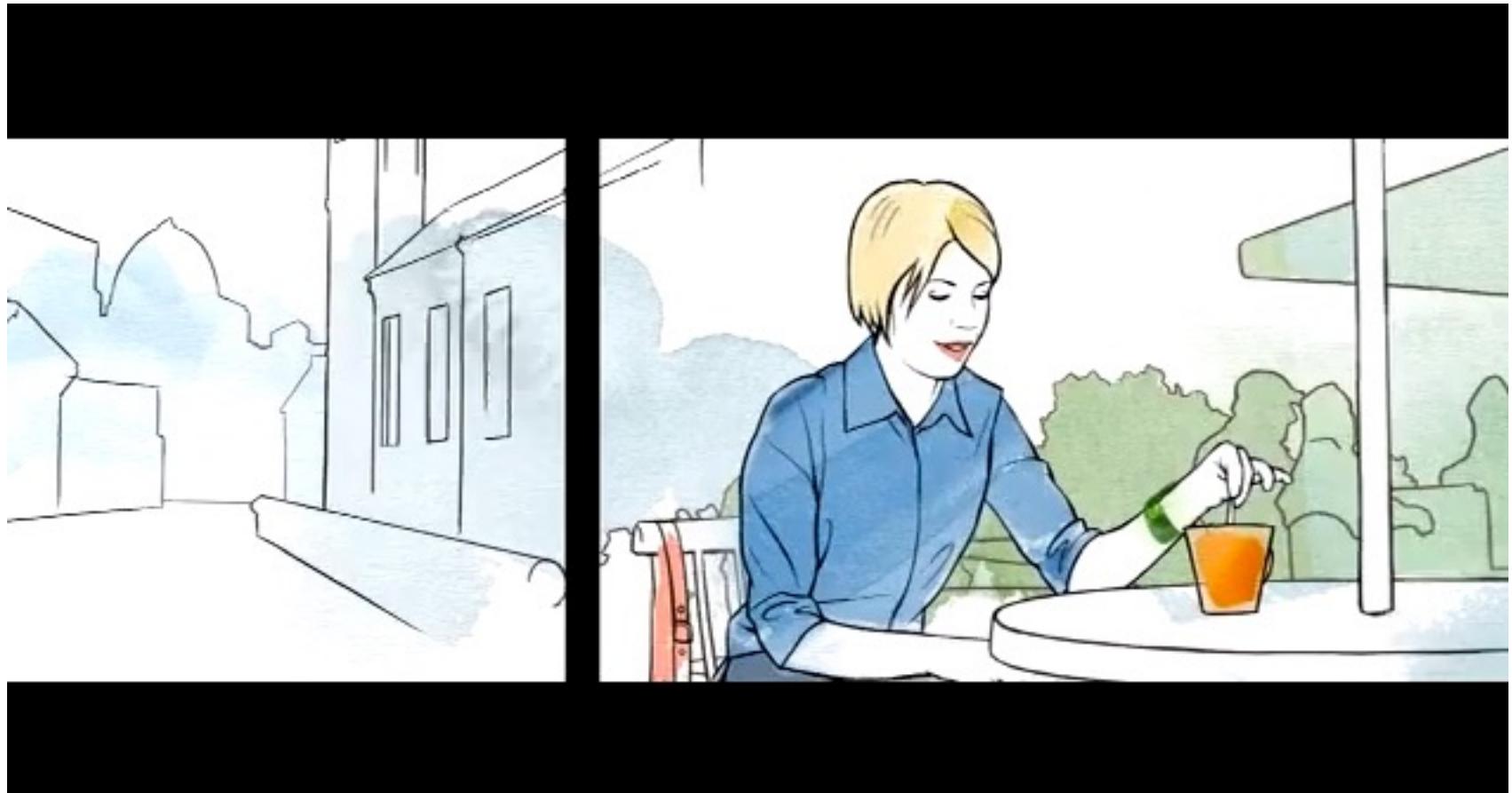


Ejemplo de Escenario





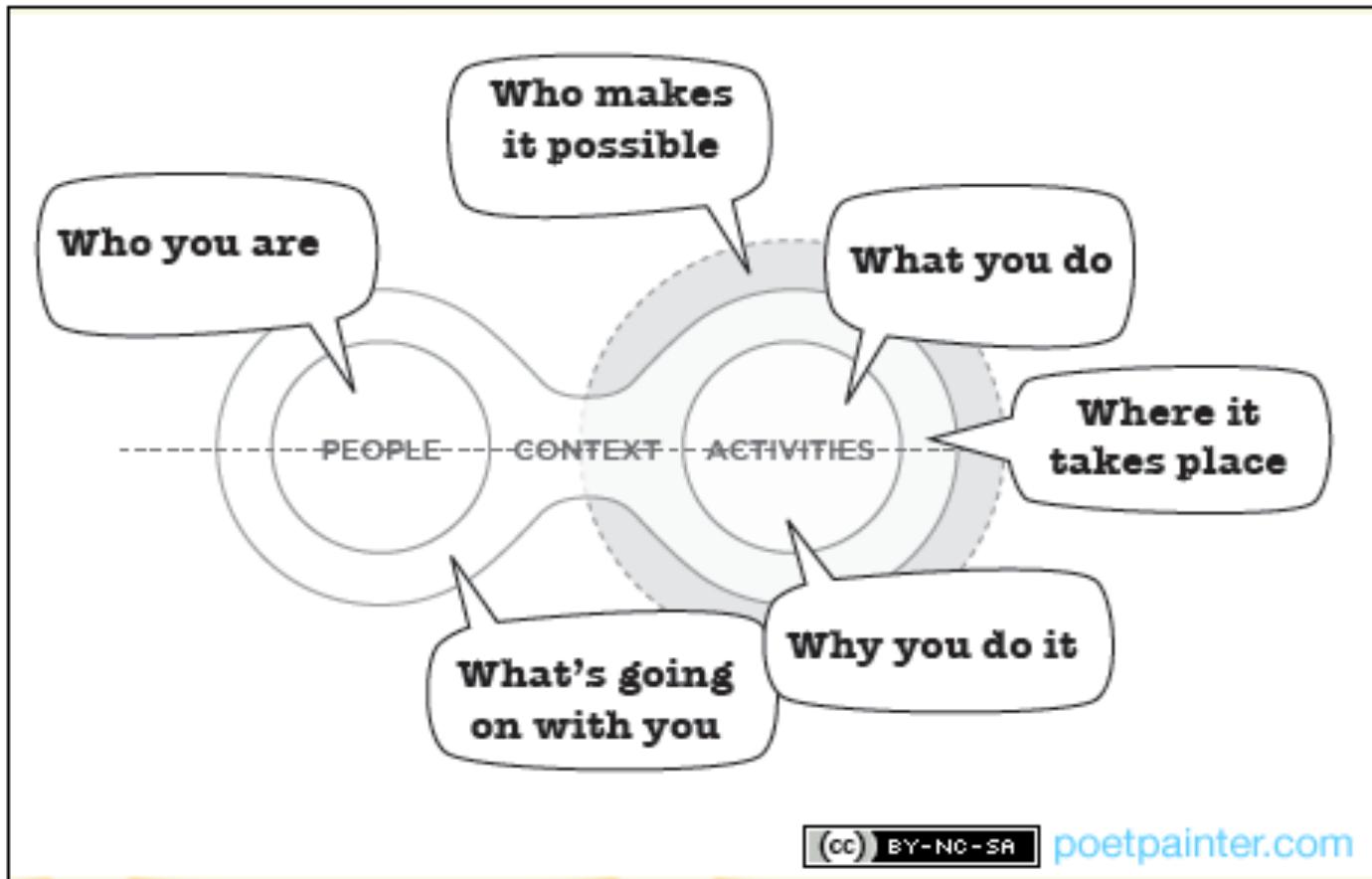
Ejemplo de Escenario



<http://www.youtube.com/watch?v=Zto6aTZM9t0&NR=1>



Elementos de un Escenario



SRC: Extract from Stephen P. Anderson's Poster from IA Summit 2009

<http://www.poetpainter.com/thoughts/files/Fundamentals-of-Experience-Design-stephenpa.pdf>



¿Qué información necesitamos para describir el escenario?

- **Objetivos**: ¿Qué quiere conseguir el usuario?, ¿Cómo afecta la acción del usuario a los objetivos de la organización?
- **Procesos**: ¿Qué pasos tiene que realizar el usuario?, ¿Qué información usa y como fluye entre los procesos?, ¿Con qué roles actúa el usuario en el proceso?
- **Entradas & Salidas**: ¿Qué información o material necesita el usuario para hacer de interface con el sistema?, ¿Qué necesita el usuario del sistema para continuar con sus objetivos?
- **Experiencia**: ¿Qué cosas similares ha realizado el usuario en el pasado?, ¿Cómo se podía alcanzar este objetivo en el pasado dentro de la organización?



¿Qué información necesitamos para describir el escenario?

- **Restricciones**: ¿Qué restricciones físicas , temporales o de negocio se tienen que imponer el usuario?
- **Entorno físico**: ¿Qué necesita el usuario para hacer las tareas asociadas al objetivo?, ¿Dónde va a realizar la actividad?
- **Herramientas a usar**: ¿Qué software y hardware usa actualmente el usuario?
- **Relaciones**: ¿Existe alguna relación entre el usuario que realiza las tareas y otros personas que se vean afectadas por las tareas?

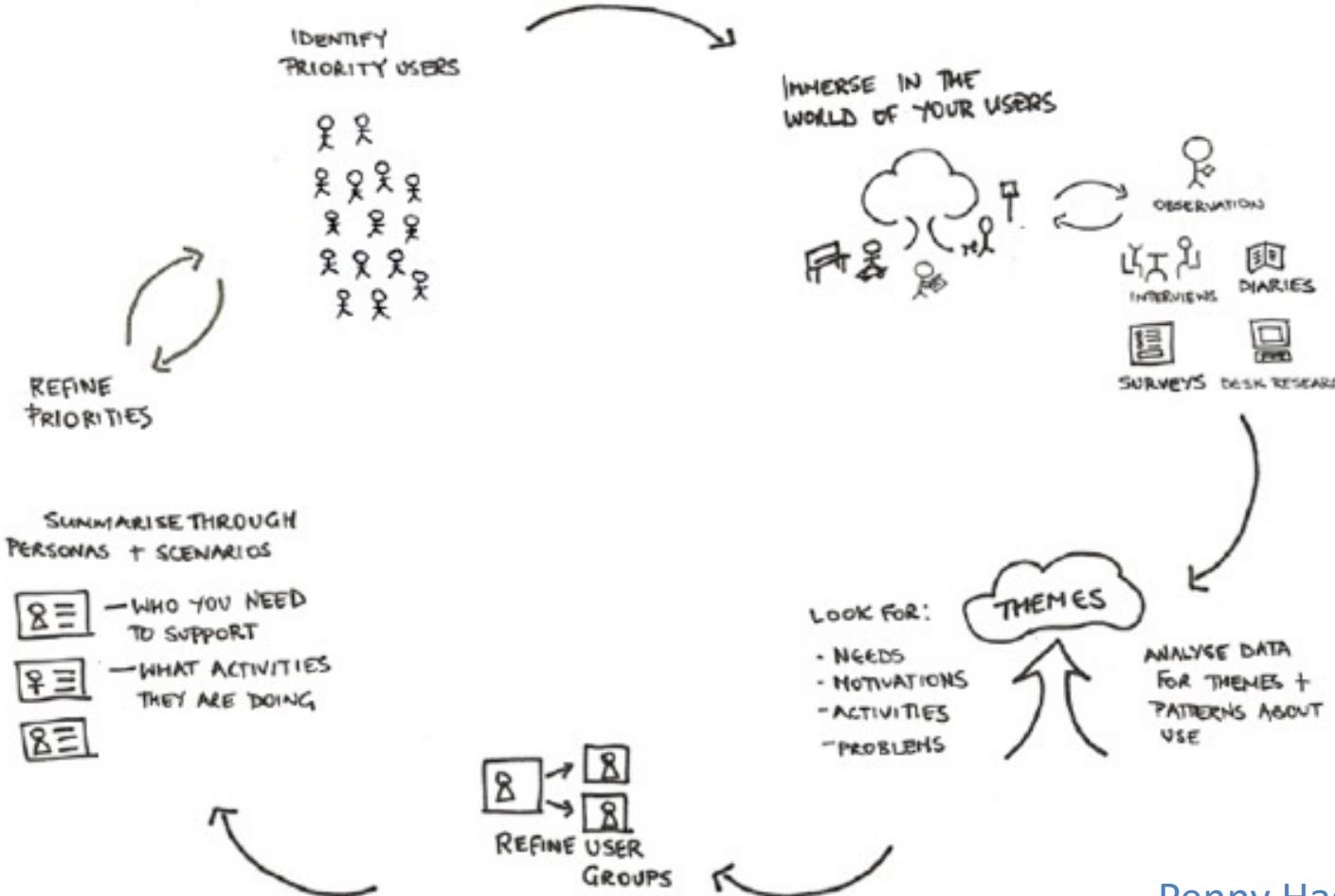


Descripción de la historia

- Usar un **lenguaje sencillo** para describir las interacciones que son necesarias en el escenario.
- Evitar las referencias a la **tecnología** que no sean necesarias para el escenario.
[Por ejemplo: Es mejor decir el usuario se identifica, que el usuario introduce el PIN de 4 dígitos. A no ser que no sea negociable lo del PIN]
- Incluir referencias a aspectos relevantes del escenario aunque sean **externos**, como son los culturales, los sociales o de formas de actuar.
[Por ejemplo: Es importante reflejar que Marta es constantemente interrumpida por llamadas telefónicas]



Aplicación de Personas y Escenarios

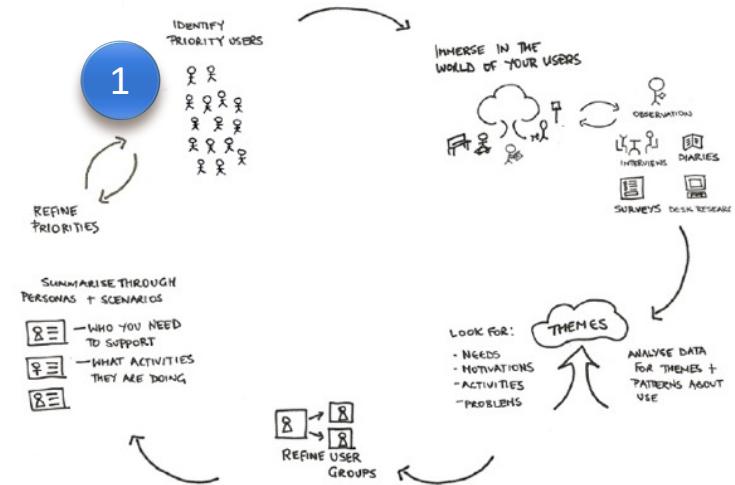
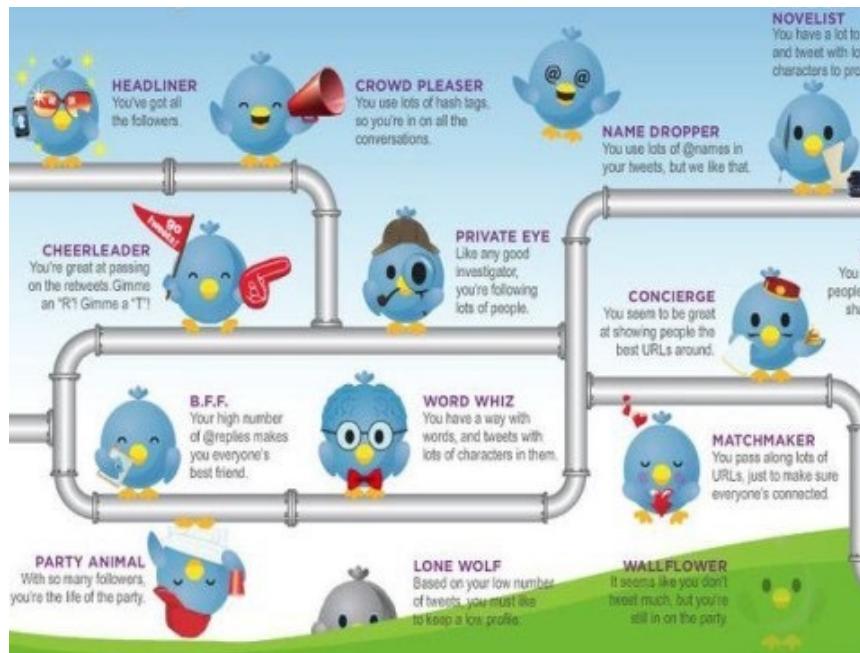


Penny Hagen



Aplicación de Personas y Escenarios

Analizar los usuarios e identificar los “prioritarios”.





¿Para quién diseñamos?

¿Qué estrategia debemos seguir para diseñar para un público diverso?



¿Para quién diseñamos?

¿Qué estrategia debemos seguir para diseñar para un público diverso?

- Buscar una funcionalidad lo más amplia posible para poder alcanzar las necesidades de la mayor cantidad de usuarios.



¿Para quién diseñamos?

¿Qué estrategia debemos seguir para diseñar para un público diverso?

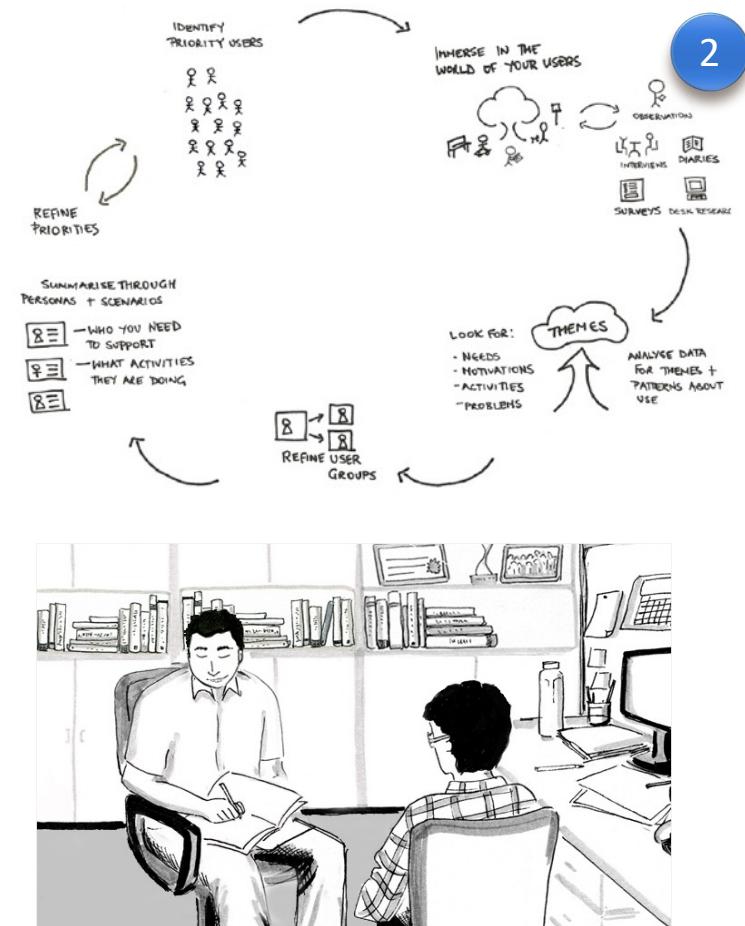
- Buscar una funcionalidad lo más amplia posible para poder alcanzar las necesidades de la mayor cantidad de usuarios.
- Diseñar para tipos de usuarios específicos con necesidades muy particulares.



Aplicación de Personas y Escenarios

Introducirse en el **mundo de los Usuarios**.

- Observación de usuarios.
- Entrevistas, Cuestionarios y Encuestas.
- Diarios de Uso.
- Análisis Etnográfico.
- Indagación en el contexto.





Aplicación de Personas y Escenarios

- Indagación en el contexto.

CONTEXTUAL INQUIRY			
LOCATION 1	PEOPLE 2	CULTURE 3	VALUES 4
<ul style="list-style-type: none">▪ Describe direct location▪ Inside / outside▪ Problems▪ Safety issues▪ Environment (temp, humidity, conditions)▪ Lighting▪ Speed of action▪ Period of time - usage, frequency of use▪ Fixed location?▪ Sitting or standing?▪ etc	<ul style="list-style-type: none">▪ Who is nearby?▪ Who else uses the product?▪ Who has an important relationship with the user?▪ Who is the boss?▪ Who are the subordinates?▪ Relatives?	<ul style="list-style-type: none">▪ Describe the prevailing culture?▪ What are the beliefs of the users?▪ What are the working methods?▪ What are the customs?▪ What styles of communication prevail?▪ What are the decision making processes?▪ Why does this culture prevail?	<ul style="list-style-type: none">▪ What values are important to the customers?▪ What does the customer like, dislike, hate, love, tolerate, desire etc?▪ What represents success and failure?



Aplicación de Personas y Escenarios

Buscar “Patrones de comportamiento”.

Buscamos:

- Necesidades.
- Actividades.
- Motivaciones.
- Problemas.



3



Buscando patrones....

Nos enfocamos en analizar:

- **Actividades.** Lo que el usuario hace; con qué frecuencia y en qué cantidad.
- **Actitudes.** Qué piensa el usuario acerca del uso del producto y la tecnología.
- **Aptitudes.** Qué educación y entrenamiento tiene el usuario; cual es su habilidad para aprender.
- **Motivaciones.** Por qué el usuario está involucrado en el uso del producto.
- **Habilidades.** Habilidades del usuario relacionadas con el uso del producto y la tecnología.



Patrones de comportamiento

Tipos de Escenarios:

- Escenarios **actuales**.
- Escenarios **futuros**.
- Escenarios de **prueba**.

Todos los escenarios tienen que tener un objetivo determinado.



Tipos de historias

Peter Johnson.
Alumno Erasmus en la UGR



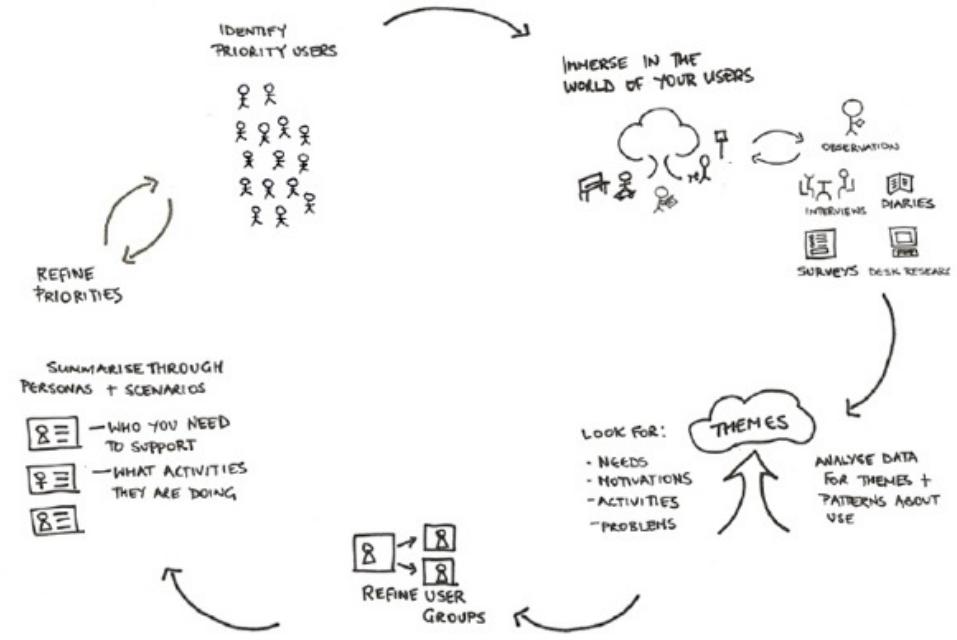
- Peter acaba de llegar a la ciudad y necesita información sobre la Facultad a la que tiene que ir al día siguiente. ([Escenario actual](#))
- Peter está utilizando un dispositivo móvil que le puede localizar y que le podría marcar, sobre un mapa, la mejor ruta a seguir para llegar a la facultad. ([Escenario futuro](#))
- Peter está en la Facultad y necesita hablar con un profesor, sabe que el sistema le permite ver dónde está el despacho del profesor y que tiene información en tiempo real sobre si está o no en su despacho. ([Escenario de prueba](#))



Aplicación de Personas y Escenarios

Redefinir los **grupos de usuarios**.

Representante de un **Rol**.



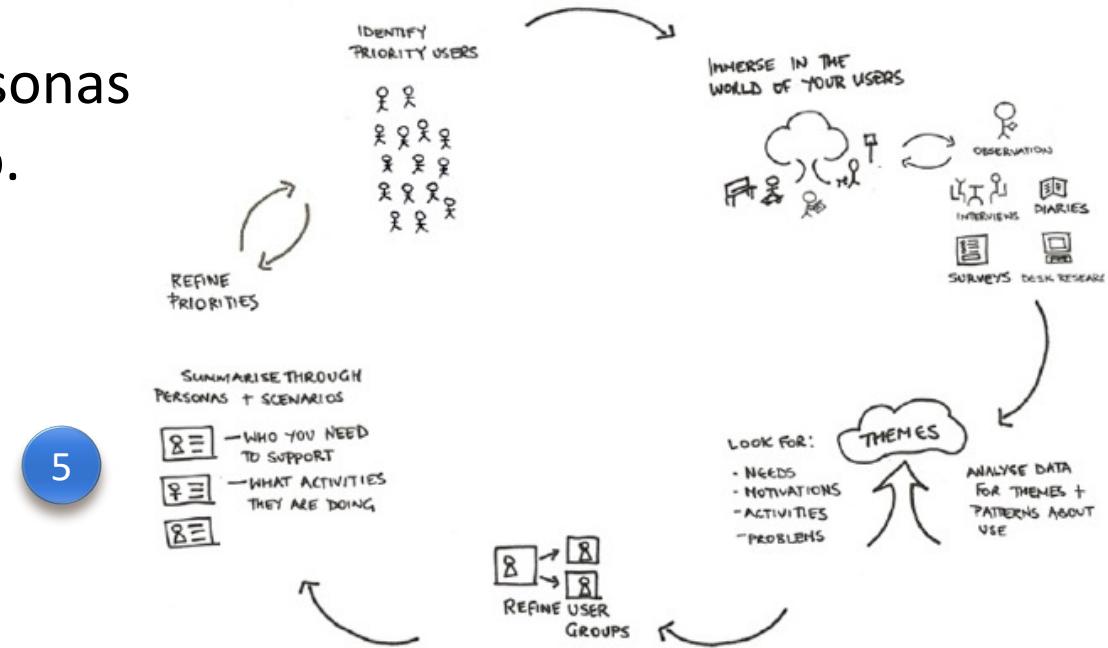
4



Aplicación de Personas y Escenarios

Descripción de personas
y escenarios de uso.

Plantillas.



5

Penny Hagen



Formatos ...

PLANTILLA DE PERSONAJE

Nombre		Foto
Edad		
Sexo		
Educación		
Contexto de uso		
Cuándo	¿Cuándo utiliza el ordenador?	
Dónde	¿Dónde?	
Tipo de ordenador	¿Qué tipo de ordenador utiliza?	
Misión		
Objetivo	¿Para qué quiere utilizar nuestra aplicación?	
Expectativas	¿Qué espera encontrar en ella?	
Motivación		
Urgencia	¿Para cuando quiere utilizarla?	
Deseo	¿Por qué quiere alcanzar ese objetivo?	
Actitud hacia la tecnología		
Tímido, agresivo, precavido		

PLANTILLA DE ESCENARIO

Nombre persona		Foto
Objetivo persona		

Escenario

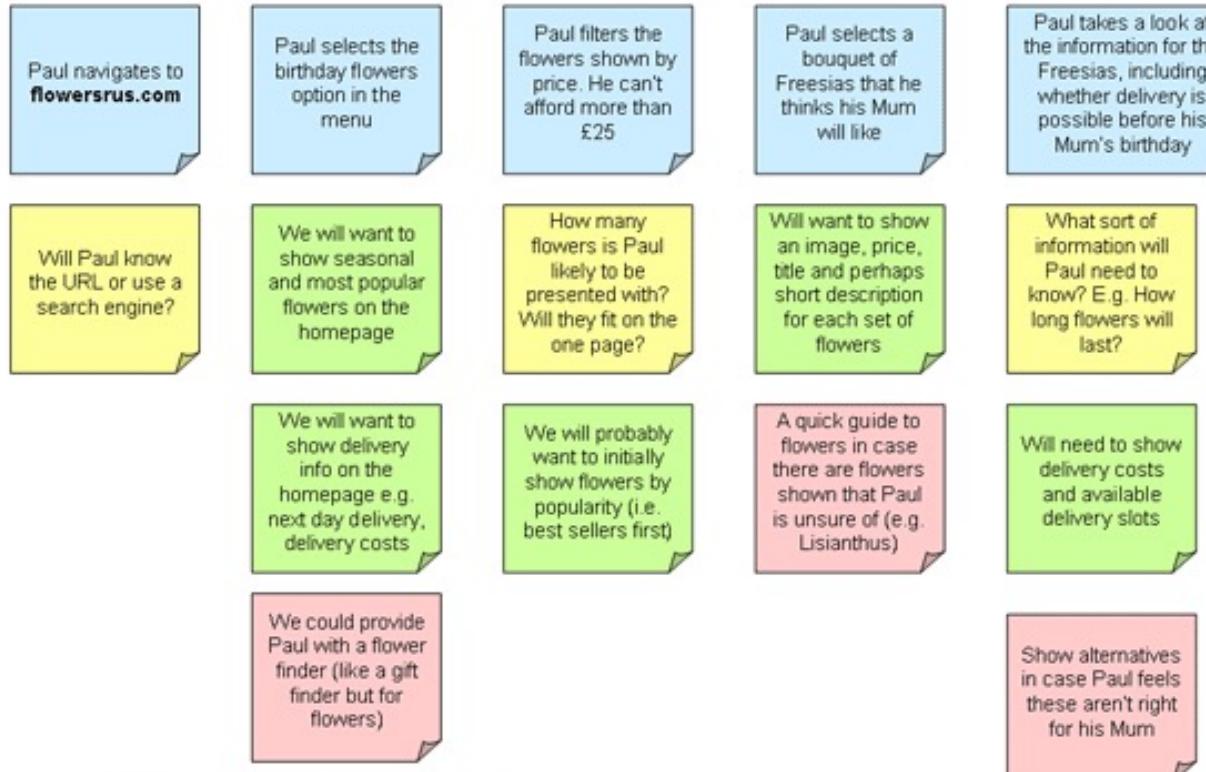


Análisis de escenarios



Paul - the online student

Ordering flowers for his Mum's birthday



Key

Step

Question

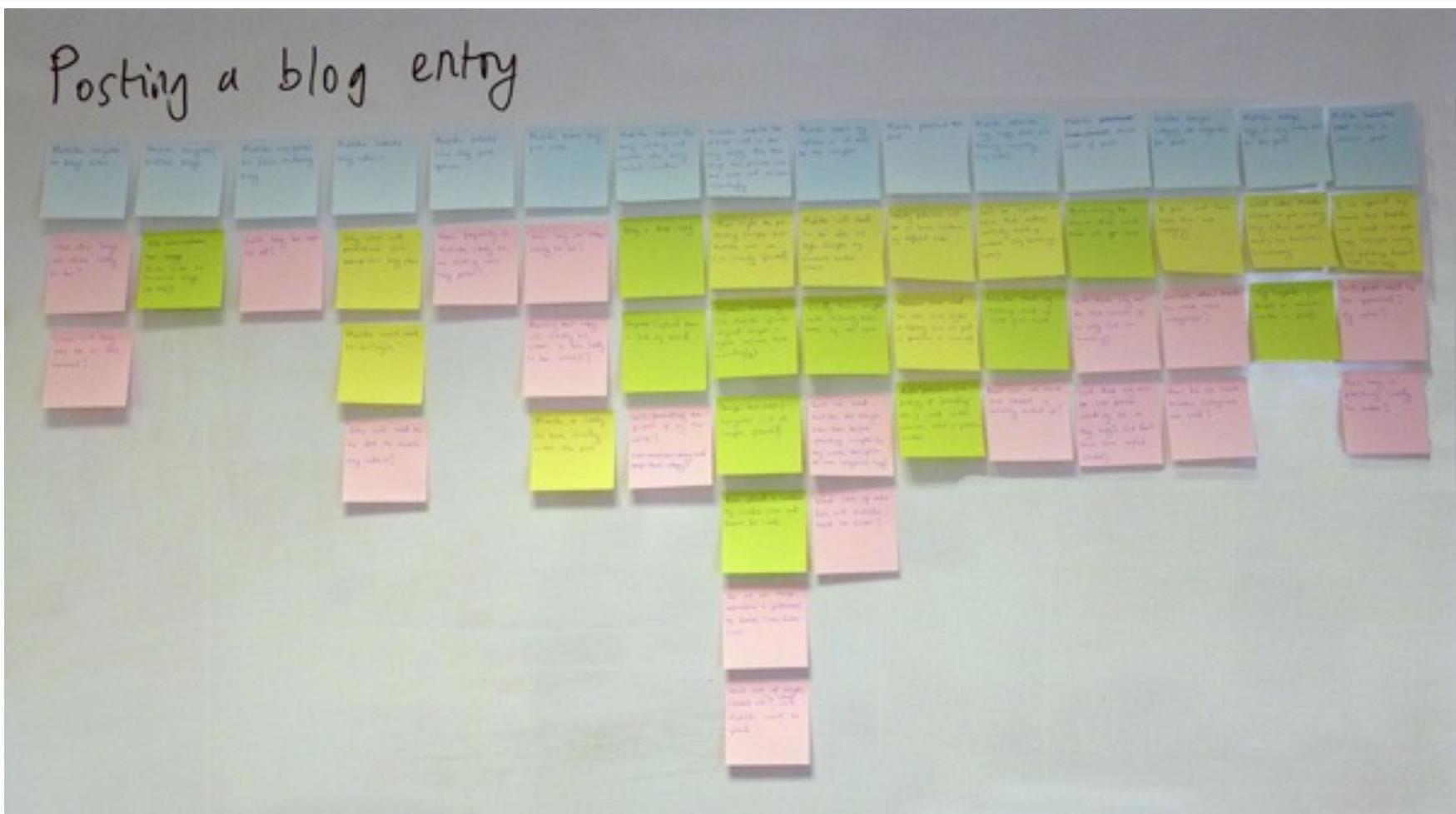
Comment

Idea

<http://www.uxforthemasses.com/scenario-mapping/>



Análisis de escenarios





¿Por qué usar Personas y Escenarios?

- Sirven para comunicar y explorar **soluciones de diseño**.
- Son concretos pero suficientemente flexibles para **acomodar cambios y detalles** según evoluciona el proyecto.
- Sirven para comprender el **flujo de la experiencia** y analizar el **diseño propuesto**.
- Ayudan para presentar y situar **la solución propuesta**.
- Ayudan a identificar **problemas** potenciales.
- Fáciles de **entender** por todos (stakeholders) ya que son como una “historia”.
- Incluyen información sobre el “**contexto**” (descripción de uso en una situación concreta).
- Ayudan a analizar si la solución es la apropiada.
- Ayudan a detectar **factores sociales**.

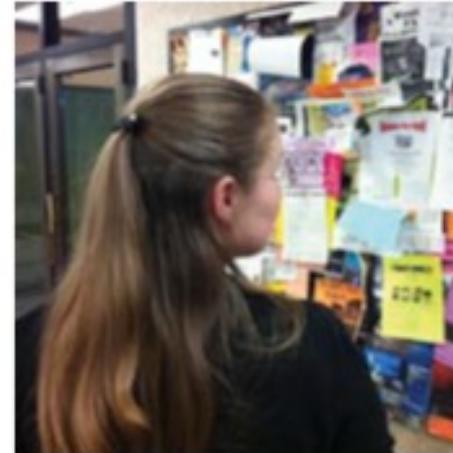
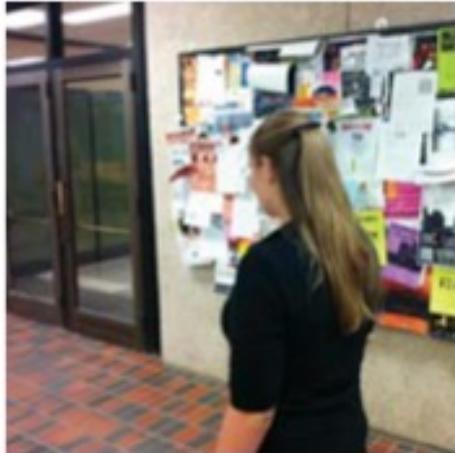


¿Cuándo podemos usarlos?

- Como herramienta para **explorar posibles soluciones**.
- Para **averiguar cuestiones** que han sido supuestas en el escenario.
- Durante el **análisis de requisitos** del software.
- Para **validar soluciones y diseños** y encontrar problemas junto con los usuarios.
- Como soporte a la **documentación** de especificaciones y diseños de las IU (wire-frames).
- Para generar las **pruebas** de los diseños finales (análisis de la usabilidad).
- Si hacemos un “**análisis de competidores**”, para **comparar situaciones** de uso entre diferentes sistemas.

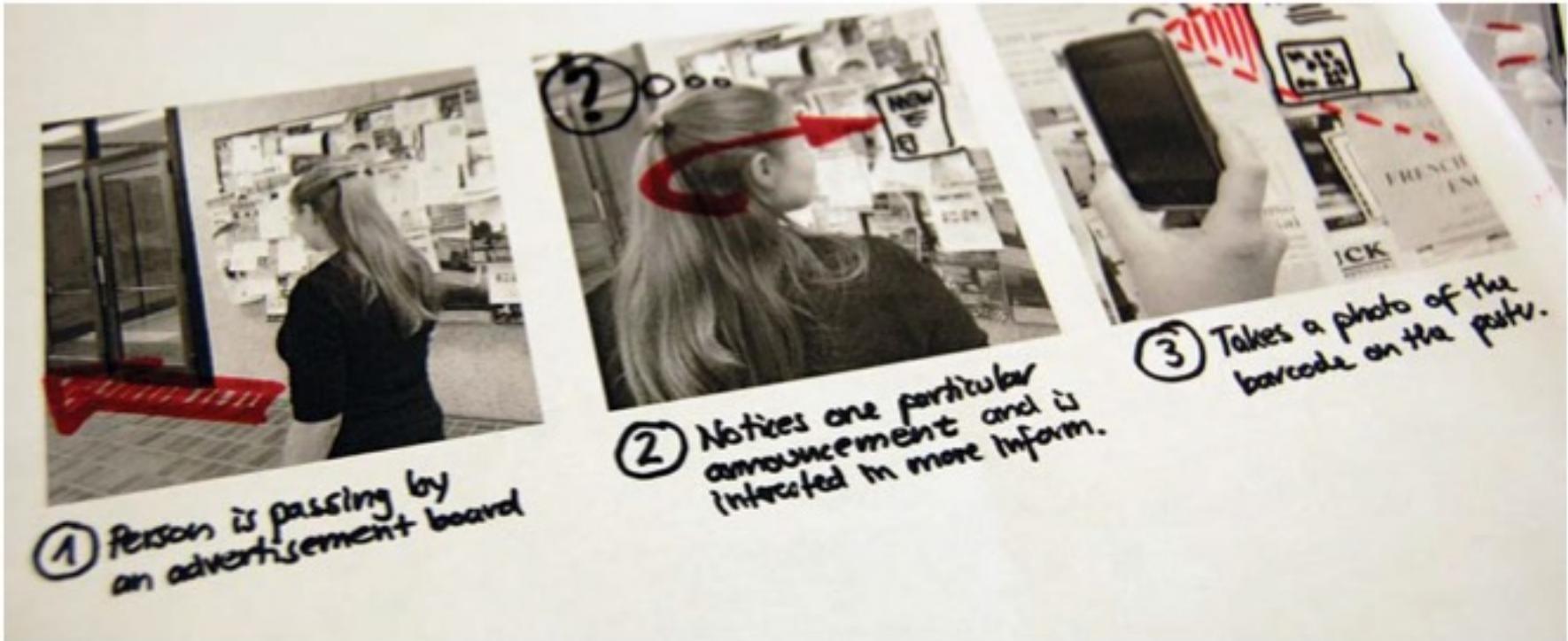


Dibujando Escenarios (sketching)





Dibujando Escenarios (sketching)





Resumen Escenarios

PERSONA 1 - SCENARIO 1

PERSONA 2 - SCENARIO 1

SCENARIOS

UX Knowledge Base Sketch #16

SCENARIOS ARE

- SHORT STORIES** ⇒ SEQUENCE OF ACTIONS AND EVENTS FROM THE MAIN CHARACTER'S (PERSONA) PERSPECTIVE.
- ABOUT A PERSONA** ⇒ BASED ON THE PERSONA'S NEEDS, GOALS, MOTIVATIONS
- TRYING TO ACHIEVE HER GOAL** ⇒ BEFORE IMPLEMENTING SG, ASK: WOULD THIS BE USEFUL TO OUR USERS?
- BY USING THE FUTURE PRODUCT/SERVICE** ⇒ IT IS ABOUT THE FUTURE!
- IN HER CONTEXT** ⇒ REAL WORLD CONTEXT CONTAINING INFORMATION ABOUT BEHAVIOR, USAGE, CONDITIONS AFFECTING THE EXPERIENCE.

SCENARIO ≠ USE CASE

- LIKE A TECHNICAL BLUEPRINT
- IT IS ABOUT FUNCTIONS, NOT THINKING OR FEELINGS
- LIST OF ACTIONS BETWEEN THE USER AND THE SYSTEM

SCENARIO ≠ USER STORY

- SHORTEST (SOME SENTENCES)
- DESCRIBING A NEED FROM A PERSONA'S PERSPECTIVE
- IN THE PERSONA'S OWN WORDS.

HOW TO CREATE SCENARIOS

- PREREQUISITE: PERSONAS**
- DECIDE WHAT SCENARIOS SHOULD BE CREATED: MOST SIGNIFICANT ACTIVITIES BY EACH PERSONA**
- MAKE A BELIEVABLE STORY**
 - PLOT: TRIGGER, ACTIONS, ACHIEVED GOAL
 - CONTEXT, E.G.: WHERE? WEATHER CONDITIONS
LIGHT CONDITIONS
WHEN?
 - MOTIVATIONS, REASONS
 - HOW THE FUTURE PRODUCT/SERVICE CAN HELP REACHING THE END-GOAL?
- IT IS ABOUT THE PERSONA'S EXPERIENCE (THINKING, FEELING, SEEING, DOING), NOT ABOUT UI SOLUTIONS!**
- TRY TO AVOID UNREALISTIC ASSUMPTIONS!**
THINK ABOUT WHAT THE PERSONA WOULD DO!
- EXCLUDE THE UNNECESSARY SENTENCES!**
- ⇒ THEN YOU CAN START DEFINING REQUIREMENTS FROM THE SCENARIOS!

Scenarios— UX Knowledge Base Sketch #16. Fuente: Krisztina Szerovay,
<https://uxknowledgebase.com/scenarios-43e05671b07/>.



Demo: Herramienta



<http://indigo.infragistics.com/help/storyboards-overview-and-key-concepts.html>



Herramientas Personas

Make My Persona Overview

Color Scheme

Save Download/Export

Name: Pedro Cristiano
Age: 25 to 45 years
Highest Level of Education
Social Networks: Facebook, WhatsApp, YouTube, Instagram, Twitter

Metodos preferidos de comunicació: Facebook, WhatsApp, YouTube, Instagram, Twitter

Herramientas Necesarias: Biblias, Herramientas de Estudio, Cursos

Mayores Refos:

- Leer la Biblia y entenderla.
- Buscar de Dios en oración.
- Buscar de Dios en ayuno
- Entender qué es un Cristiano.
- Poder comunicar sus creencias.
- Aprender a perdonar.
- Abuso Espiritual.

Goles u Objetivos: Mejorar su relación con Dios.

UXPRESSIA

CREATE PERSONAS ONLINE

Design with humans in mind and get customer loyalty in return

TRY UXEXPRESSIA FOR FREE

Or request a personal demo

Smaply | Online tool for journey maps, personas and more

smaply Tools Pricing Enterprise Industries Resources

Contact sales LOG IN SIGN UP

Managing customer experience

Smaply is the journey mapping software for you to centralize and coordinate customer experience insights.

Design. Manage. Innovate.
Your hub of journey maps, personas, and system maps.



PRODUCTS INDUSTRIES PRICING COMPANY LEARN WITH US SIGN IN SIGN UP

NAME: Helen Carpenter MARKET SIZE: 28% TYPE: Organizer

Goals: Find a nice place with good vibe to have her daily coffee.

Quote: "There's nothing better than a cup of coffee in the morning..."

Social: Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, YouTube

Background: Helen is a mid-level manager at an IT company in NY. She likes to get little treats like a few cups of delicious coffee every once in a while.

Motivations: Nice vibe, Close to the office

Frustrations: Slow service, Bad coffee

Skills: Novelty seeker



Bibliografía

- John M. Carroll, “*Making Use: Scenario-Based Design of Human-Computer Interactions*”, Mit Pr, 2003
- Mary Beth Rosson and John M. Carroll, “*Scenario-Based Design*” The Human-Computer Interaction Handbook, 2002
- Saul Greenberg, Bill Buxton, “*Sketching User Experiences: The Workbook*”, Morgan Kaufmann Press, 2011
<http://sketchbook.cpsc.ucalgary.ca>
- Cooper, A., Reimann, R. ,Cronin, D. “***About Face: The Essentials of Interaction Design***”. Wiley Publishing, Indianápolis (2007)

