

Seminario 2 – Personas y Escenarios





Fase: Proceso de investigación de usuarios



- ¿Cómo son los grupos de usuarios?
- ¿Cómo se comportan?
- ¿Qué piensan?
- ¿Qué quieren lograr?
- ¿Por qué quieren alcanzar eso?



Técnicas:

- (1) Diseño Basado en Escenarios, John Caroll (2002)
- (2) Método “personas”, Alan Coper (2007)



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.

[Caroll-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). <http://dl.acm.org/citation.cfm?id=772137>

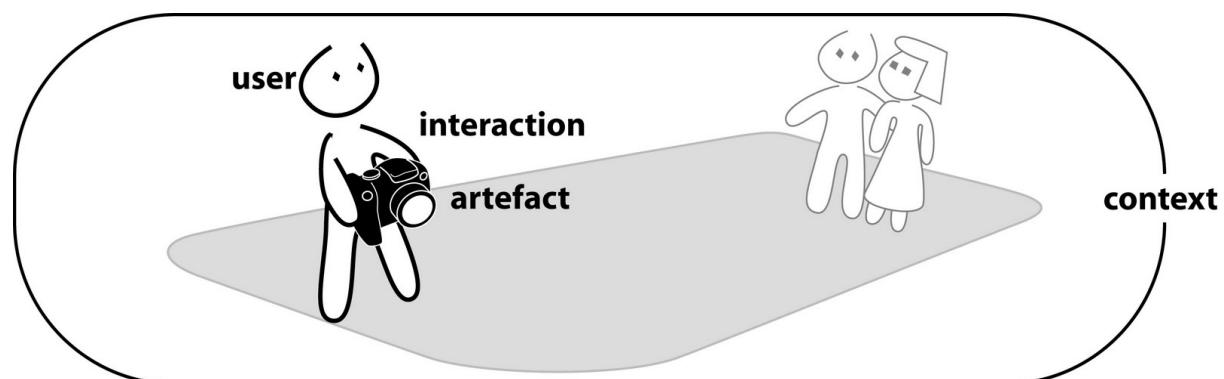


¿Qué es un Escenario?

Un Escenario es una 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.





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.

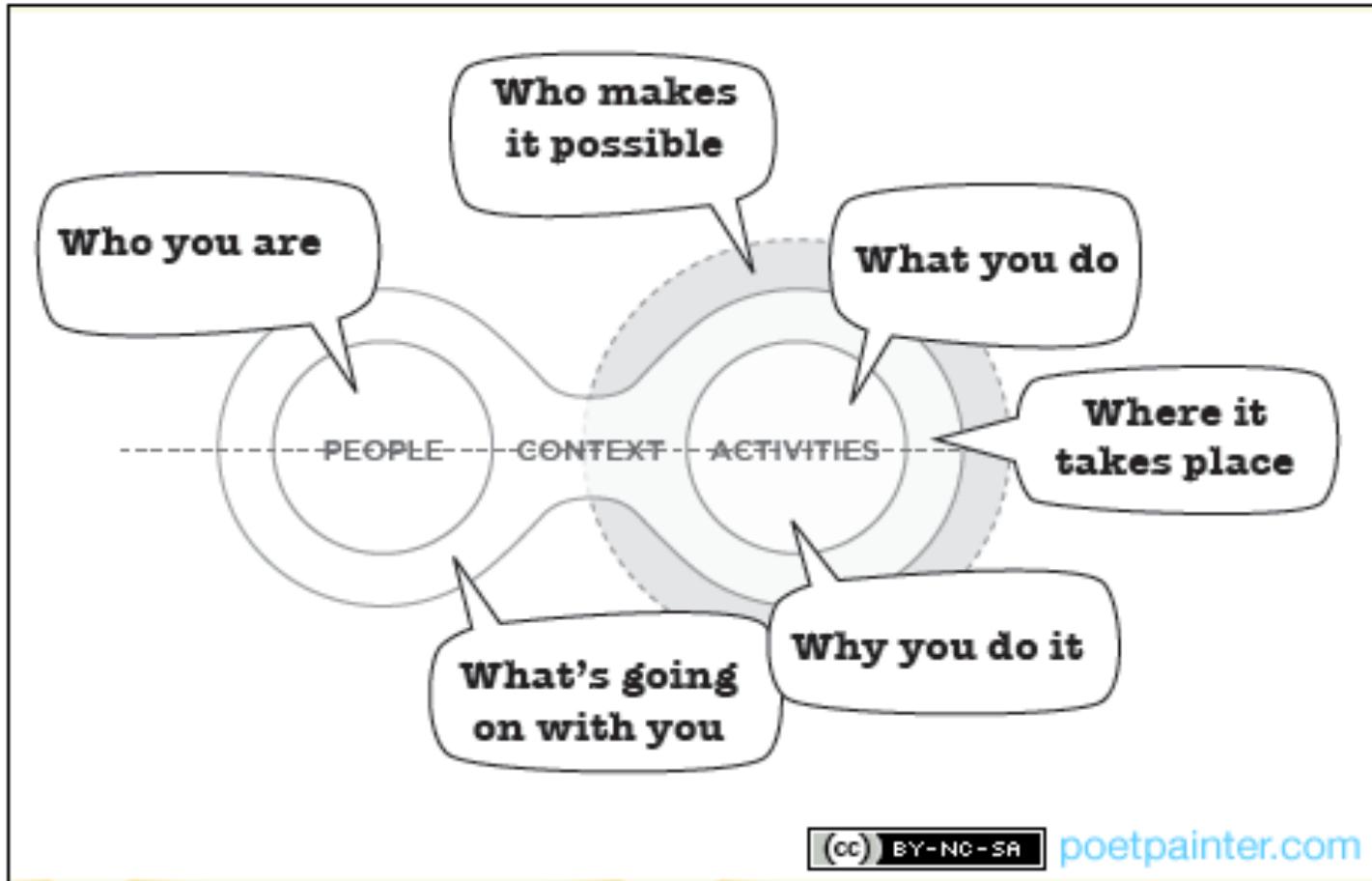


Ejemplo de escenario (2)

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 Euros 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. ...



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 fiscales , 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?

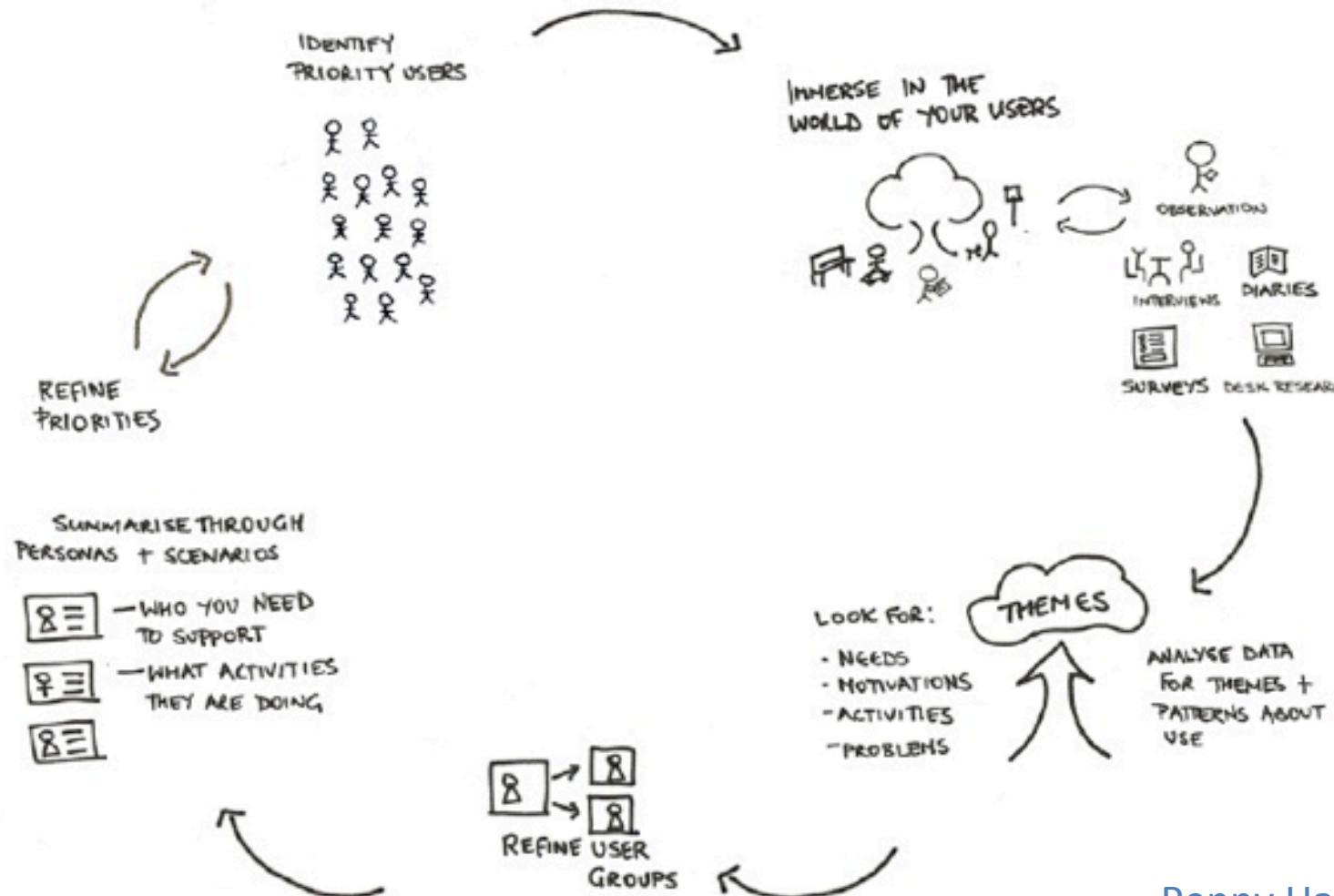


Descripción de la narrativa

- Usar un **lenguaje sencillo** para describir las interacciones que son necesarias en el escenario.
- Evitar las referencias a la **tecnología** que no sea necesaria 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 la técnica de escenarios



Penny Hagen



¿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 posible.



¿Para quién diseñamos?

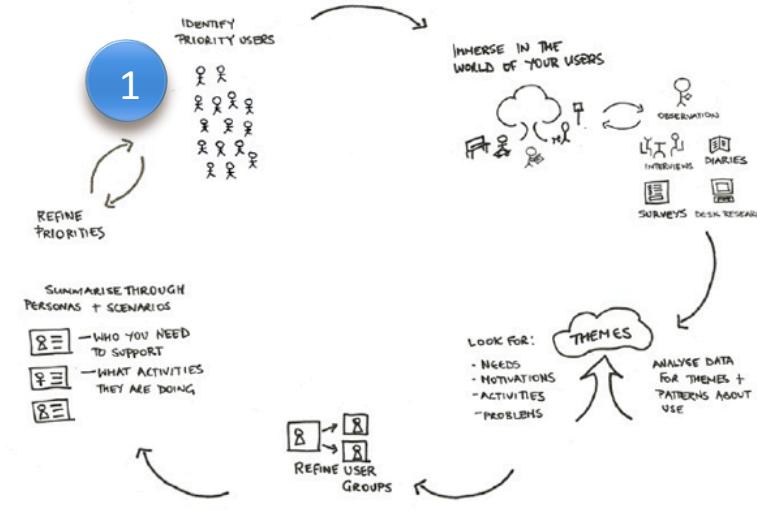
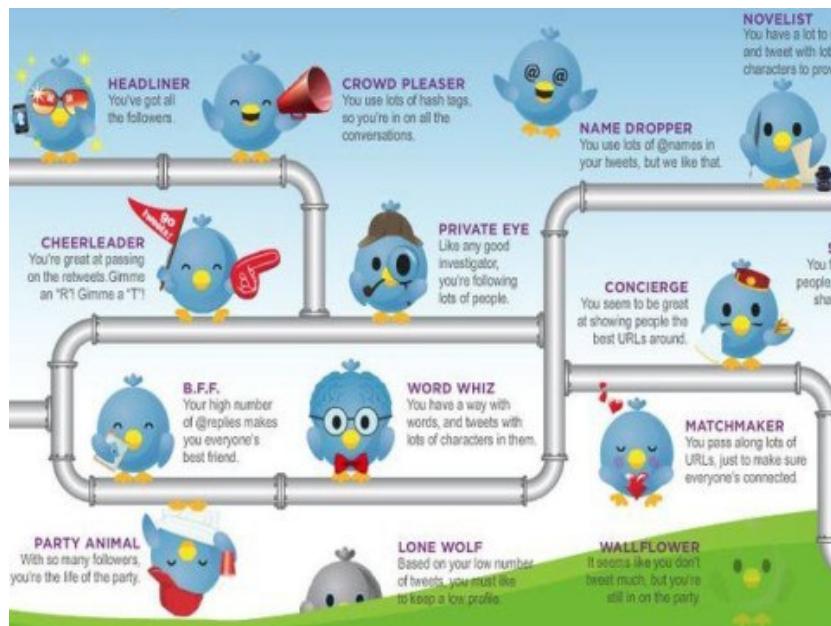
¿Qué estrategia debemos seguir para diseñar para un público diverso?

- Buscar una funcionalidad lo más amplia posible para poder alcanzar las necesidades de la mayor cantidad de usuarios posible. **(NO)**
- Diseñar para tipos de usuarios específicos con necesidades muy particulares.



Aplicación de escenarios

Analizar los usuarios e identificar los “prioritarios”.





Método “Personas”

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

Objetivos:

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

Alan Cooper (2007)



Ejemplo Persona

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 Persona

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?

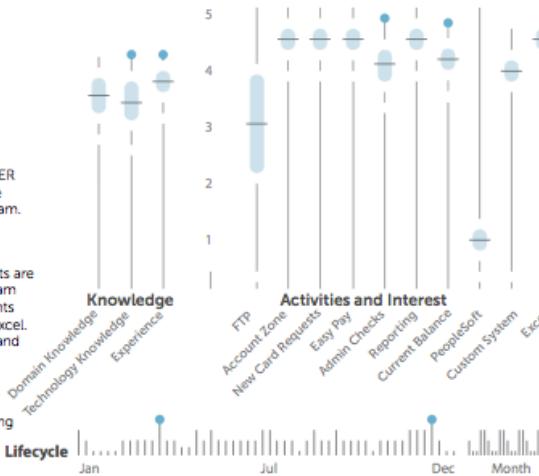
Influencers

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

Other Applications

- Excel
- PowerPoint
- Internet Explorer

Lifecycle



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.



Contenido del documento

- **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.



Personas. Guía de uso

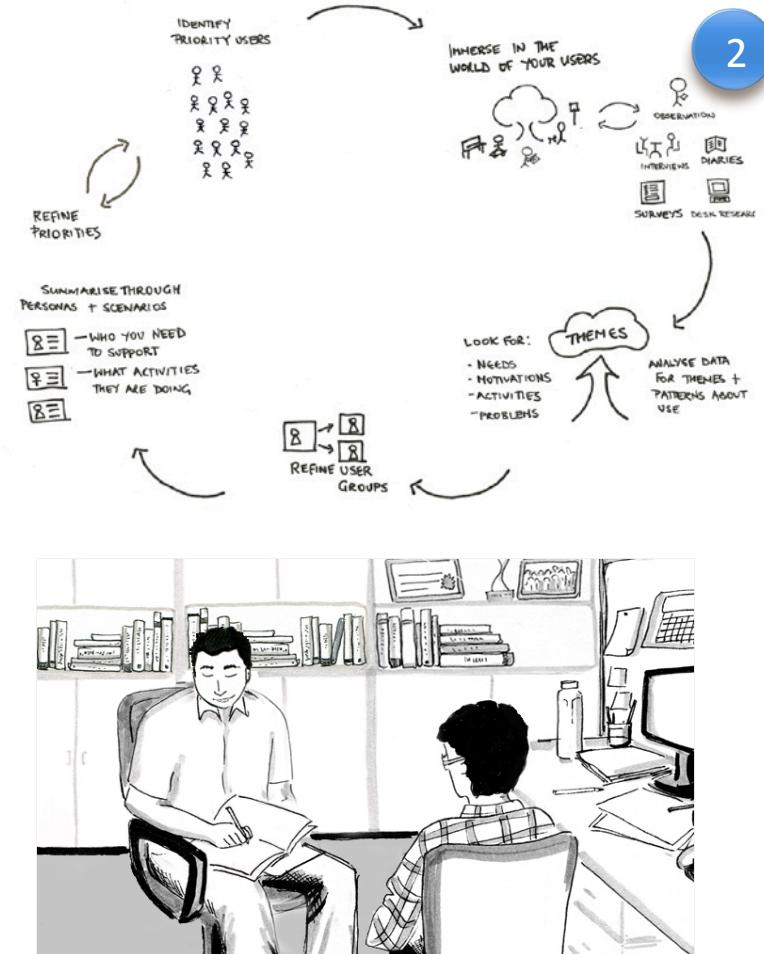
- las *personas* deben estar basadas en *observaciones del mundo real*.
- Es mejor centrarnos en las *metas* de los usuarios que en las tareas que realizan.
- No son *personas reales*, pero representan a usuarios reales durante el diseño y son descritos y usados con rigor.
- Evitan que el *diseñador*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



Aplicación de escenarios

Introducirse en el mundo real de los Usuarios.

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



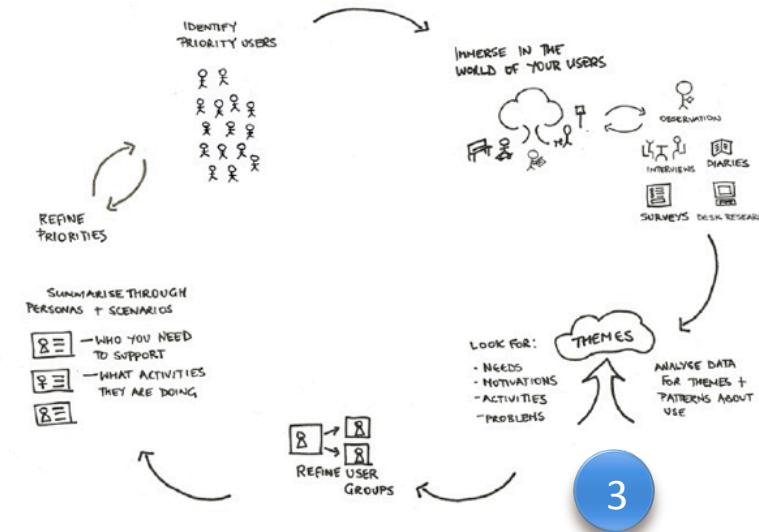


Aplicación de escenarios

Buscar “Patrones significativos de comportamiento”.

Buscamos:

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





Buscando patrones....

Nos enfocamos en analizar:

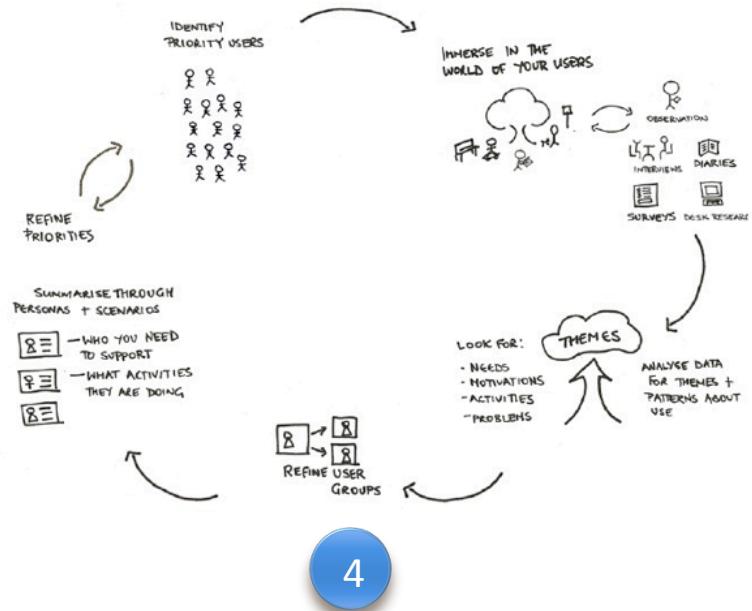
- **Actividades.** Lo que el usuario hace; con qué frecuencia y en qué cantidad.
- **Actitudes.** Qué piensa el usuario acerca del uso producto y la tecnología.
- **Aptitudes.** Qué educación y entrenamiento tiene el usuario; cuál es su habilidad para aprender.
- **Motivaciones.** Por qué el usuario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



Aplicación de escenarios

Redefinir los grupos de usuarios.

Representante de un Rol.



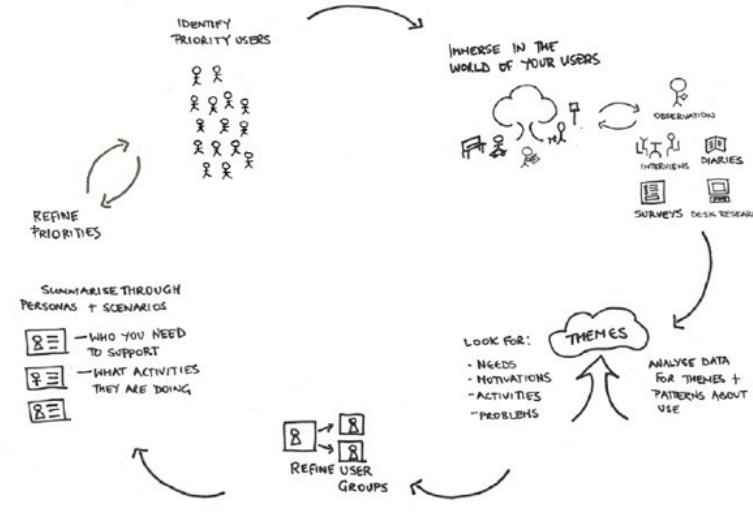


Aplicación de escenarios

Descripción de personas
y escenarios de uso.

Plantillas.

5



Penny Hagen



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](#))



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		

PlantillaPersonajesEscenarios.doc



Análisis de escenarios



Paul - the online student

Ordering flowers for his Mum's birthday

Paul navigates to **flowersrus.com**

Paul selects the birthday flowers option in the menu

Paul filters the flowers shown by price. He can't afford more than £25

Paul selects a bouquet of Freesias that he thinks his Mum will like

Paul takes a look at the information for the Freesias, including whether delivery is possible before his Mum's birthday

Will Paul know the URL or use a search engine?

We will want to show seasonal and most popular flowers on the homepage

How many flowers is Paul likely to be presented with? Will they fit on the one page?

Will want to show an image, price, title and perhaps short description for each set of flowers

What sort of information will Paul need to know? E.g. How long flowers will last?

We will want to show delivery info on the homepage e.g. next day delivery, delivery costs

We will probably want to initially show flowers by popularity (i.e. best sellers first)

A quick guide to flowers in case there are flowers shown that Paul is unsure of (e.g. Lisianthus)

Will need to show delivery costs and available delivery slots

We could provide Paul with a flower finder (like a gift finder but for flowers)

Show alternatives in case Paul feels these aren't right for his Mum

Key Step Question Comment Idea

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



Análisis de escenarios





Dibujando Escenarios (sketching - Storyboard)



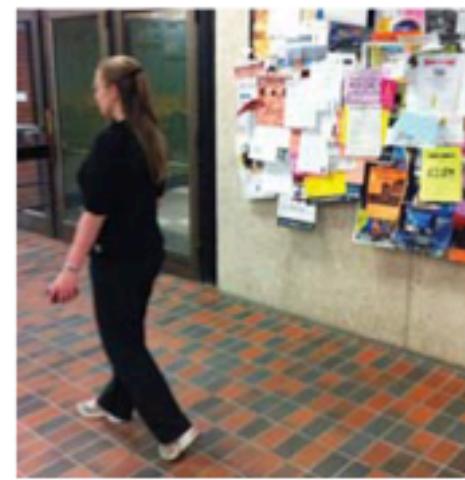
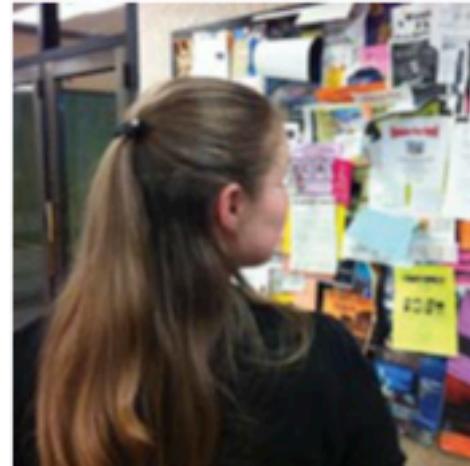
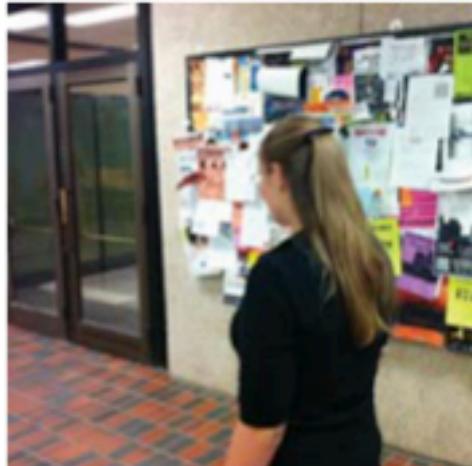


Dibujando Escenarios (sketching - Storyboard)





Dibujando Escenarios (sketching - Storyboard)



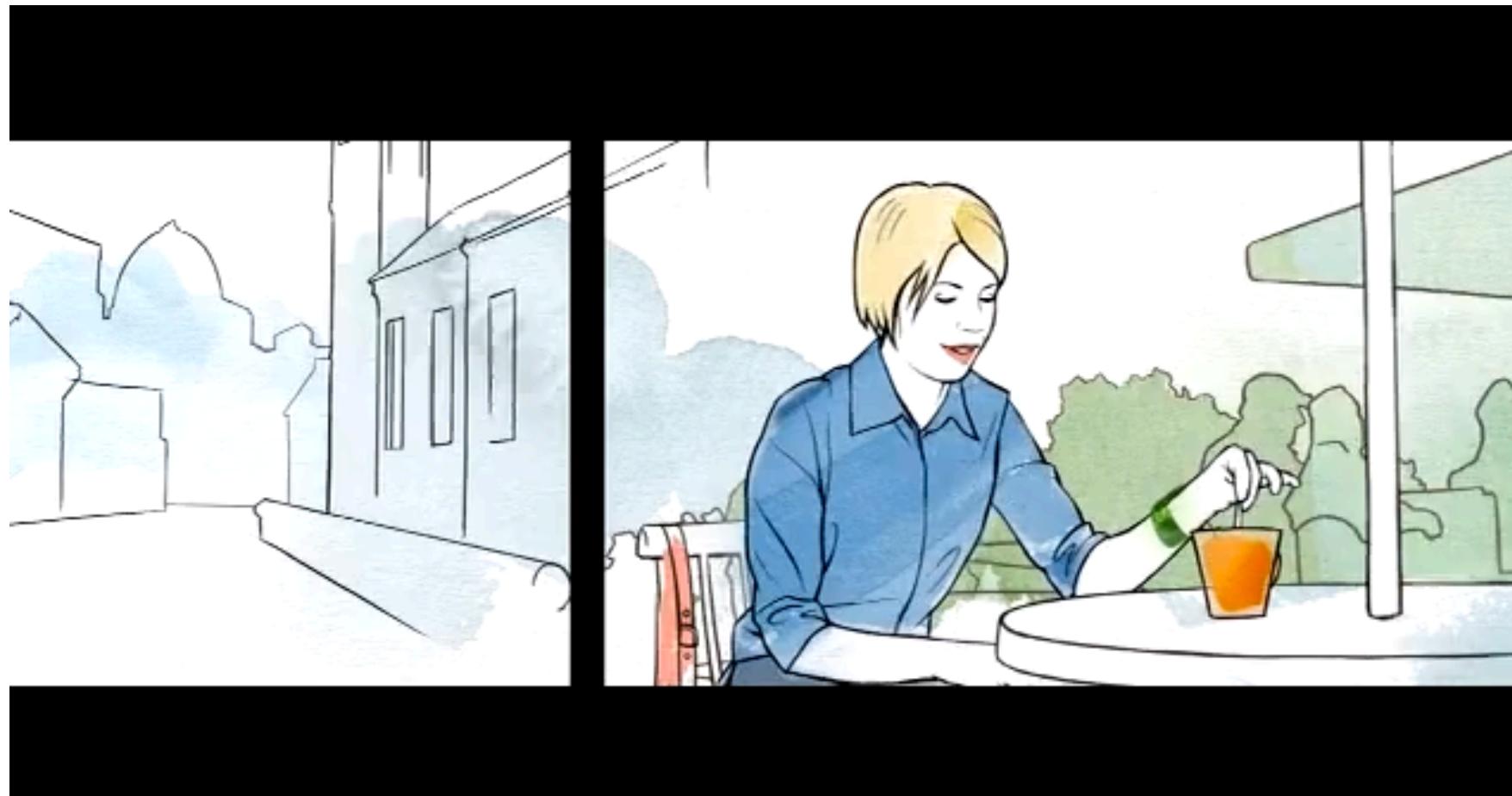


Dibujando Escenarios (sketching - Storyboard)





Dibujando Escenarios (sketching - Storyboard)



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





¿Por qué usar Personas-Escenario?

- 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**.



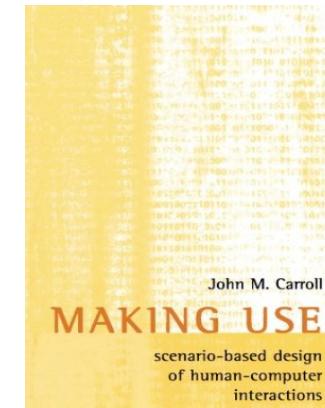
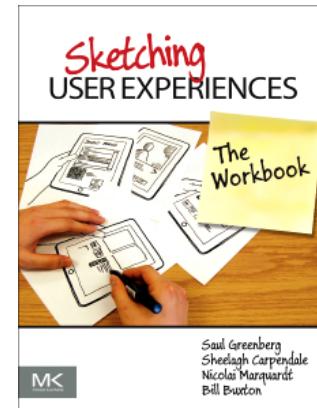
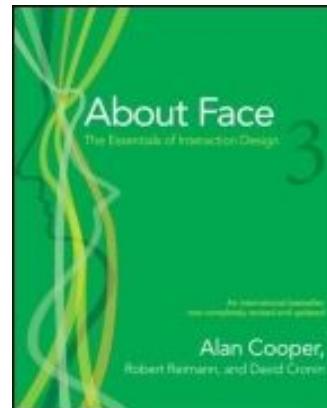
¿Cuándo podemos usarlos?

- 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 los 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.



Bibliografía

- John M. Carroll, "**Making Use: Scenario-Based Design of Human-Computer Interactions**", Mit Pr, 2003
<http://ieeexplore.ieee.org/xpl/bkabstractplus.jsp?bkn=6267375>
- Mary Beth Rosson and John M. Carroll, "**Scenario-Based Design**" "The Human-Computer Interaction Handbook", 2002
https://www.e-education.psu.edu/drupal6/sites/www.e-education.psu.edu.geog583/files/Rosson_2002_sbd.pdf
- Saul Greenberg, Bill Buxton, "**Sketching User Experiences: The Workbook**", Morgan Kaufmann Press, 2011
<http://proquest.safaribooksonline.com/9780123819598>
- Cooper, A., Reimann, R. ,Cronin, D. "**About Face 3.0: The Essentials of Interaction Design**". Wiley Publishing, Indianápolis (2007)
<http://proquest.safaribooksonline.com/9780470084113>





Herramienta Storyboard



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