



**Week 12**

## **User Personas**

- **User persona adalah salah satu tools yang berharga dalam pengerjaan proyek User Experience. Persona memungkinkan seluruh design dan development team untuk menjaga user story yang simpel. Tools ini menghasilkan produk yang lebih baik kepada user dan kemungkinan besar proyek akan berhasil.**

- **Ada beberapa tipe persona yang digunakan dalam customer dan user focused business. Dua tipe ini sangat berguna untuk user experience designers, yaitu the proto-persona dan the user-persona.**

## The Proto-Persona

- **Persona ini dibuat ketika tidak ada sumber untuk dilakukannya penelitian user dan berdasarkan penelitian apapun yang didapat dari sumber lain, yang diperkirakan kepada siapa team bekerja. The proto-persona tidak terlalu berguna dibandingkan the user-person, tetapi lebih baik daripada tidak ada sama sekali.**

# The User-Persona

- **Persona ini adalah persona yang paling umum untuk digunakan oleh para user experience designer. Isinya adalah cerita singkat dari user's goals, behaviours, dan pain points. The user-persona dibuat dengan user research.**

- Kedua tipe persona menceritakan apa yang dilakukan oleh orang tersebut, mengapa dilakukan oleh orang tersebut, dan apa yang diinginkan dari sebuah produk. Persona ada untuk mengkomunikasikan guideline dari apa yang seharusnya menjadi akhir dari user experience.

## Sebuah user persona harus:

- **Menjelaskan observasi dari penelitian**
- **Fokus pada sekarang dan tidak pada apa yang akan terjadi di masa yang akan datang.**
- **Realistis dan tidak menjunjung perilaku atau keinginan**
- **Membantu menetapkan dasar dari tugas user experience**

## **Persona juga harus membantu dalam pemahaman tentang user itu sendiri:**

- **Isi dalam produk yang akan digunakan**
- **Perilaku user saat itu**
- **Sikap user pada umumnya**
- **Keinginan/kebutuhan dari produk yang didesain**
- **Kesulitan user untuk mengatasi situasi saat itu**
- **Tujuan user**



# Tom Brodie



**Tom Brodie,  
Shop Manager**

*"Sometimes I'm so busy fighting alligators that I forget about draining the swamp."*

Tom has 8 years of experience in lube shop operations. He's married with two young kids, and his wife jokes that the last time his hands were completely free of grease was on his honeymoon 5 years ago. At the shop he manages, Tom constantly puts out little fires. He works on the floor most of the day, trying to be everywhere at the same time although he prefers to act as greeter and cashier.

Most shop trends get measured on a monthly basis, since Tom has to meet sales targets defined by the owner, Eddie, in order to get his manager's bonus. On a daily basis, Tom frequently monitors car counts, ticket average and employee productivity (especially individual service statistics). Sometimes his team needs a kick in the pants, but he tries to lead by example.

## **Tom's Goals:**

- **Keep the cars coming.** Tom has to rely on Eddie's marketing efforts but car count is his make-or-break figure; he focuses on customer service to generate repeat customers.
- **Reduce labor percentages without sacrificing customer service.** Staffing is a tricky balance between keeping the shop's labor costs down while ensuring employees get enough hours and pay times stay low.
- **Meet or exceed last year's numbers for this month.** The Owner's sales targets aim for year-on-year increases across the board, but in the current business climate Tom is happy simply meeting last year's numbers.

## Ada 4 key uses dari persona dalam desain produk, yaitu:

- **Persona digunakan untuk validasi keputusan yang dibuat oleh design team**
- **Persona digunakan untuk mengembangkan prioritas ketika adanya konflik ide dalam sumber atau waktu**
- **Persona harus ada ketika sesi ideation untuk bekerja sebagai sumber inspirasi dan untuk menetapkan dasar yang berfokus kepada user**
- **Persona harus menjadi referensi ketika ide dikritik atau iterations produk**

## Key points

- **User persona merupakan tools yang sangat efektif bagi para user experience designer. Persona memungkinkan project team untuk fokus kepada user's requirements dan needs dan mengerti akhir dari expected outcomes dari design project.**