

Curso online en vivo

UX/UI

Clase nº 4

User persona



Temas

Temas de la clase de hoy:

- User persona
- Proceso de creación: de proto a user persona
- Mapa de empatía

01

User Persona

Avanzamos sobre la fase “empatizar”



Alan Cooper

Fue el primero en utilizar el término “user person” o “personas usuarias”.

Aborda los enigmas de la psicología de los usuarios en el diseño de interfaces de productos intuitivas.

¿Qué entendemos por “Persona”?

“Persona” es un concepto o elemento de carácter hipotético. Representa a una persona usuaria, con sus objetivos, necesidades e intereses.

Marketing Personas, Proto Personas y Design Personas son las tres categorías distintas de Personas que recomendó Alan Cooper.

¿Por qué pensar en la “persona”?



Nos permite conocer los patrones observados en el mercado y la investigación demográfica.

Ayuda a los dueños de negocios a comprender a sus **clientes**



objetivo: contexto, comportamiento, actitud, necesidades, desafíos y objetivos.



Actúa como la voz de la persona usuaria, guiando y dirigiendo las necesidades de la misma.

**Cada persona va a tener un
rol o función en nuestro
producto**

PERSONA USUARIA QUE CONTRATA EL SERVICIO



Natalia
28 años
Lic. en Comunicación

🗨 Insight

"Harta de que el electricista me mire el escote, el gasista me pregunte si tengo novio, y podrida de bancarme el cuerito roto porque me siento incómoda de llamar al plomero"

😞 Frustraciones

- Harta del acoso masculino.
- El rubro de arreglos del hogar está ocupado casi exclusivamente por hombres.
- Vive sola y le da miedo dejar entrar proveedores.

😊 Motivaciones

- Con muchas ganas de renovar su casa.
- La satisfacción de ocuparse sola de dirigir las refacciones.
- Le encanta ver cada vez más mujeres en roles que solían ser de hombres.



Marisa
39 años
Ferretera de oficio,
estudiante en UOCRA
para gasista matriculada.

🗨 Insight

"Cuando mi papá hacía arreglos en casa yo estaba siempre en el medio, le pasaba las herramientas y él me explicaba. De chica prefería jugar con una estación de servicio antes que con Barbies pero esos juguetes no existían en mi casa porque éramos todas mujeres"

😞 Frustraciones

- Cansada de la desacreditación que recibe por ser mujer en un rubro de hombres.
- Le cuesta conseguir trabajos, salvo que sea por recomendación directa.
- Si consigue un trabajo, no se siente segura al entrar al hogar del cliente.

😊 Motivaciones

- Con muchas ganas de trabajar y poder aumentar su capital.
- Cree que ofrecer sus servicios a otras mujeres puede ser una gran oportunidad.
- Se siente orgullosa de ser una mujer que ocupa un rol generalmente asociado a los hombres.

PERSONA USUARIA QUE OFRECE EL SERVICIO

¿Cuántos usuarios debo tener?

El uso de un mínimo de **dos personas** en el proceso de diseño ayuda a abordar decisiones críticas de diseño como:



Validar

o certificar decisiones de diseño



Utilizar

como inspiración en la ideación proactiva



Priorizar

las solicitudes de características clave del producto.



Dar uso

como elemento clave para las críticas

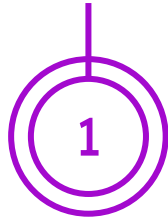
02

Proceso de creación

Pasos a tener en cuenta:

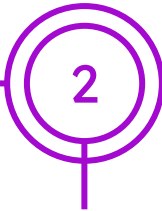
Proto persona

Pienso las características que tendría mi persona usuaria



User persona

Es la validación o iteración de este protopersona a través de las entrevistas



Entrevista

Realizo entrevistas en profundidad para obtener insights y datos relevantes



Mapa de empatía

Abordamos todos los insights recolectados, es uno por user person



Ficha de la proto persona

La proto persona nos permite empezar a imaginar como son aquellas personas usuarias que utilizarán mi producto.

Es hipotética, es algo que imagino en principio pero que aún no sabemos si es realmente así...

Ficha de la proto persona

NOMBRE edad, lugar de residencia, profesión Qué rol cumple en nuestra producto	Breve biografía		
	Objetivos y metas con respecto a la problemática		
	Listado de motivaciones en torno al contexto	Listado de frustraciones en torno al contexto	Habilidades tecnológicas necesarias
	Frase identificatoria	Razones por la cual es nuestra persona ideal	
	Foto		

Validación

¿Cómo valido mi protopersona? ¿Cómo hago que deje de ser hipotética?

¡Investigando!

Las entrevistas

El caballito de batalla para obtener insights

Es un **método cualitativo de investigación**, que a menudo se usa en el Diseño Centrado en el Usuario de forma combinada con otras técnicas como la observación o los test de usabilidad.

Las entrevistas

El caballito de batalla para obtener insights



Es un **método cualitativo de investigación**, que a menudo se usa en el Diseño Centrado en el Usuario de forma combinada con otras técnicas como la observación o los test de usabilidad.



Este método aporta no sólo una descripción de lo que el usuario hace sino también una interpretación acerca de **por qué** lo hace.



Los usuarios **responden una serie de preguntas dependiendo de la fase del proyecto en que se apliquen.**

¿Cuál es el objetivo de la entrevista?

Responde a las siguientes preguntas



¿Quiénes son tus usuarios? Hay muchas características que definen quién es un usuario, pero interesan especialmente sus actitudes, necesidades y motivaciones



¿Qué actividad quieren hacer? Se trata de definir sus objetivos, qué quieren conseguir usando el producto o servicio en cuestión.

Luego de entrevistar...

Podremos armar el mismo cuadro que utilizamos para la proto persona.

Pero ahora corregimos la información en base a lo que aprendimos de las personas usuarias reales que entrevistamos.

Ficha de user persona

NOMBRE edad, lugar de residencia, profesión Qué rol cumple en nuestra producto	Breve biografía		
	Objetivos y metas con respecto a la problemática		
	Listado de motivaciones en torno al contexto	Listado de frustraciones en torno al contexto	Habilidades tecnológicas necesarias
	Frase identificatoria	Razones por la cual es nuestra persona ideal	
	Foto		

03

Mapa de empatía

El mapa de empatía

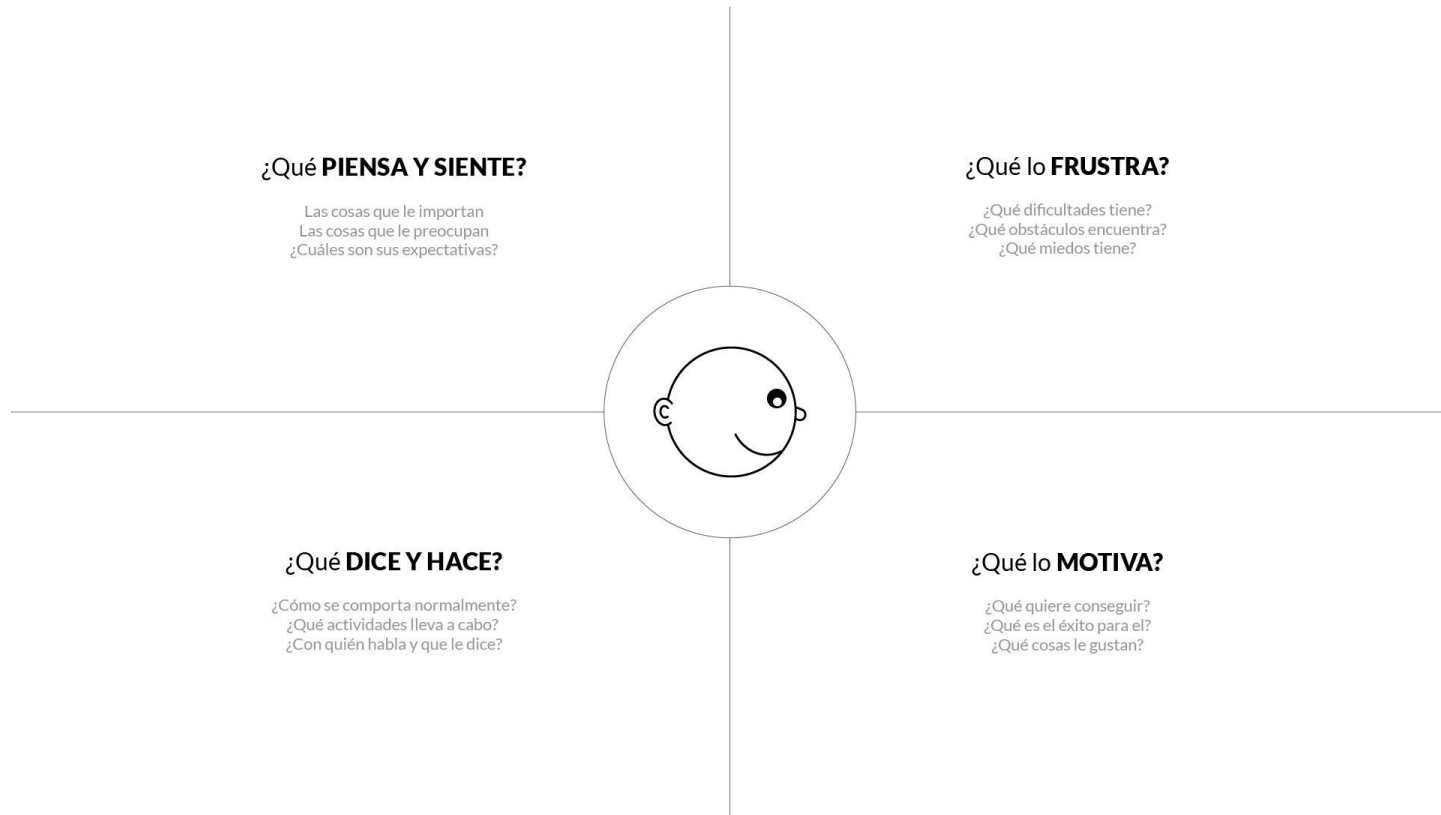
Complemento del user person



Es una matriz que nos permite acomodar los insights de los personas entrevistados con el fin de comprender mejor a nuestro user person.



Se basa como su propio nombre indica en la empatía y sirve para entender mejor al usuario. No es más que ponernos en sus zapatos para tener un conocimiento más profundo sobre él, su personalidad, su entorno, su visión del mundo y sus necesidades y deseos



Construyendo el mapa de empatía

Las entrevistas nos ayudaron a **conocer y validar a nuestro usuario** y ponernos en su lugar, dando paso a la creación del **mapa de empatía** que nos permite analizar toda la información que obtuvimos.



¿Qué piensa y siente?

- Considera que el conocimiento de la historia y la cultura de su país es importante
- Le interesa la seguridad en las aplicaciones, por ejemplo al interactuar con alguien necesita sentirse seguro
- Le gusta conocer más acerca de sus intereses

¿Qué lo frustra?

- Que las aplicaciones no sean sencillas de usar, no funcionen correctamente o con demasiados anuncios
- Que la educación en las escuelas sobre historia y cultura no sea suficiente
- Haber recibido una educación tradicional, era tedioso.

¿Qué dice y hace?

- Desinstala una aplicación si no cumple sus expectativas o si es muy complicado usarla
- Usa las aplicaciones por las herramientas o facilidades que representan en su vida cotidiana.

¿Qué lo motiva?

- Aprender sobre la historia y cultura de su país de forma interactiva mediante video clips, imágenes, formas no tradicionales.
- Las cosas sencillas y fáciles de usar
- Conocer personas con quienes compartan intereses similares

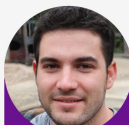


Veamos todo el proceso

De la Proto Persona al User Persona

PROTO PERSONAS

27



Ricardo Gómez

Estudiante universitario. Amante de la historia y cultura de México

Sobre el usuario:

Ricardo es un joven estudiante universitario habitante de la CDMX, que actualmente cursa el 2do año de la carrera de Derecho en la UNAM. Vive con sus padres, con quienes comparte el gusto por la historia y la cultura de su país. A causa de la pandemia, toma clases en línea desde el inicio de su carrera y pasa la mayor parte del tiempo en casa. En sus ratos libres ve videos sobre temas diversos, entre ellos sobre la historia de su país.

Habitante de la CDMX
20 años / Soltero
Masculino

★★★★★

Habilidades digitales
Nativo digital, usa sin problema cualquier dispositivo.

Es la persona en casa que puede solucionar sin problema cualquier problema tecnológico.

¿Porqué este usuario?

Tiene interés y gusto sobre la historia y cultura de su país por lo que ve videos para conocer datos curiosos o históricos. Desea salir del encierro al que nos sometimos por la pandemia y conocer nuevos lugares que solo ha tenido oportunidad de ver a través de una pantalla.

“Nuestra Historia es lo que nos ha formado como cultura, sin ella nuestra identidad no existiría.”

cono CDMX

Insights

Se muestran los **insights** obtenidos obtenidos de las grabaciones registradas:

Sobre la importancia de conocer sobre la historia y cultura de su país.

“Muy importante, nos sirve para saber porqué tenemos tradiciones y costumbres y cómo en base a la Historia se fueron generando y repitiendo a lo largo de la vida”
Inosencia Carbajal Galloso, Contador público, – años

Sobre la educación de historia y cultura que recibió:

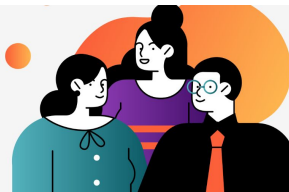
“Pésima, siempre lo hicieron muy repetitivo, solo nos hacían transcribir la información, más no entenderla, era monótono, se me hizo tedioso”
Inosencia Carbajal Galloso, Contador público, – años

Sobre lo que valora de las aplicaciones móviles: las cosas para encontrar fácilmente lo que se busca.

María de los Ángeles García, Secretaria, 42 años

Sobre cómo le gustaría que fuese la aplicación:

“Me gustaría poder conocer varios datos curiosos, quiz, datos como sabías que, mediante videoclips que sean narrativos o también imágenes que ejemplifiquen el dato”.
Vázquez, Project manager, 32 años



Sobre la educación de historia y cultura que recibió:

“Buena, vimos bastantes temas y se lograba profundizar, no como ahora, con mi niña es una embarrada de todo, no solo de historia, sino de todo.”
Annete Torres, Venta de productos para mujer, 41 años

Sobre tener una aplicación para aprender historia y cultura de su país:

“Sí me llamaría la atención instalar la aplicación para conocer la historia de mi país, cosas sencillas como dar un click y que aparezca la historia, saber qué opina la gente, conocer más lugares”
Annete Torres, Venta de productos para mujer, 41 años

Sobre el uso de un chat dentro de la aplicación:

“Me gustaría interactuar con personas que tengan intereses similares a los míos para aprender y enriquecerme, pero que sea seguro hacerlo dentro de la aplicación”.
Sonia Franca, empleada en constructora, 28 años

cono CDMX

USER PERSON FINAL

34



Daniela Villegas

Periodista. Gusta de conocer lugares emblemáticos de su Ciudad

Sobre el usuario:

Daniela es periodista, tiene 32 años y trabaja desde casa en un portal de noticias web escribiendo sobre cultura de la CDMX. Vive sola, tiene un perrito como mascota y le gusta conocer lugares emblemáticos de su ciudad. Normalmente realiza búsquedas en línea para descubrir nuevos lugares o datos sobre el tema y tiene el presentimiento de que en general, las personas están perdiendo el interés por conocer más sobre su país.

Habitante de la CDMX
32 años / Soltero
Femenino

★★★★★

Habilidades digitales
Debido a su trabajo, ha tenido que irse adentrando cada vez en la tecnología por lo que actualmente, tiene buenas habilidades digitales

Objetivo personal:

- Mantener su estabilidad económica y disfrutar de sus pasatiempos.
- Conocer más lugares emblemáticos o de interés de su ciudad
- Seguir actualizándose en herramientas digitales.

¿Porqué este usuario?

Daniela es una persona que, por su actividad profesional, suele buscar datos o temas de interés que le ayuden con sus artículos. Le gusta mucho salir a conocer lugares emblemáticos de su ciudad y tener la oportunidad de compartir sus experiencias no solo en el trabajo, sino con personas con intereses similares a los suyos.

😊

Motivaciones:

- Aprender sobre la historia y cultura de su país de manera sencilla, sin enredos.
- Compartir sus experiencias no solo en sus artículos sino también con personas con intereses similares a los suyos
- Encontrar formas sencillas de que, los lectores sigan interesándose por los temas que publica.

😞

Frustraciones:

- Que la educación que actualmente se recibe en las escuelas sobre historia y cultura de su país, es casi nula y aburrida y que por ello, mucha gente pierde el interés en este tema.
- No haber encontrado aun un producto digital que sienta sencillo y fácil de usar para aprender sobre su ciudad.

cono CDMX

PROTO PERSONA

RESULTADOS ENTREVISTAS

USER PERSONA

Manos a la obra

Actividad en clase





Consigna

En nuestro mural, cada equipo irá completando la plantilla de la proto persona.

¿Cómo imaginan que será la persona usuaria de su app?



Bibliografía y Recursos

Material de consulta

- Alan Cooper nota de interés [LINK](#)
- LIBRO [LINK](#)
- Entrevistado voy, entrevistado vengo [LINK](#)
- Investigación UX [LINK](#)
- Whats is Secondary Research? [LINK](#)

Gracias



¿Dudas o consultas?



jumpedu.org