

User persona

Persona

Según la Real Academia Española los dos primeros resultados que aparecen son:

1. f. Individuo de la especie humana. 2. f. Hombre o mujer cuyo nombre se ignora o se omite.

Según la Sociología: puede definirse persona como un ser sociable que vive y se desarrolla en sociedad, pero al mismo tiempo nunca deja de actuar con un carácter individual. Es decir somos “yo” y “nosotros” al mismo tiempo.

Según la Psicología: persona designa a un ser concreto, abarcando tanto sus aspectos físicos como psíquicos para definir su carácter singular y único. Percibe e interpreta el estado de ánimo, el carácter y la forma de actuar de las personas, además estudia las cualidades y facultades que tiene la persona, como la razón, los sentimientos y los valores que lo distingue de los demás seres.



Persona en Diseño UX/UI

Es un individuo ficticio que se crea para identificar un público específico.

Son modelos de personas que representan a los usuarios durante el proceso de diseño.

Son imaginarios pero están creados con mucho detallismo y precisión.

No están diseñadas únicamente según su información demográfica.

"Las personas son arquetipos basados en patrones de comportamiento revelados durante el proceso de investigación de usuarios."

Alan Cooper.

¿Por qué necesitamos crear personas?

Con comprender lo que quieren los usuarios no es suficiente. Tienes que entender el contexto.

Para diseñar una experiencia que deleite a los usuarios, debemos documentar sus pensamientos, sentimientos, expectativas y motivaciones.

Las personas combinan estos conocimientos en una narrativa que ayudan a tomar mejores decisiones y diseñar mejores productos.

Proto persona

Utilizaremos los datos recolectados de la investigación de usuarios, nuestras observaciones y suposiciones para crear una hipótesis.

La Proto persona es una primera versión (sin validar) de lo que luego va a ser la User persona (validada).

Características:

Las proto personas son una parte clave del diseño UX. Nos aseguramos de hablar al público objetivo y construimos personas detalladas que reflejan los deseos, necesidades, expectativas y frustraciones de los usuarios.

Cuando se habla de grupos de usuarios, segmentos de mercado y otros datos, puede ser fácil olvidar que al final hay un ser humano. Las personas son más que estadísticas. Son narrativas que van a inspirar y respaldar las decisiones que tomemos.

Siempre que la comprensión de todos los que formen parte del proceso de diseño sea clara, algo tan simple como el nombre de la persona disparará una amplia gama de datos: datos demográficos, atributos, deseos, comportamientos, preocupaciones, miedos y citas.

La Proto persona debe tener:

- 1) Datos - Nombre y apellido; Profesión.
- 2) Datos demográficos - Lugar de residencia, edad, sexo, nivel de educación, estado civil, ingresos
- 3) Biografía - breve reseña de cómo es, cómo vive?, qué la define?.
- 4) Intereses - hobbies, modo de vida.
- 5) Hábitos de consumo - ¿Qué consume?, cómo lo hace?, por qué lo hace?.
- 6) Objetivos, sueños, metas. ¿Qué quieren hacer y por qué?
- 7) Su relación con la tecnología - ¿Qué usa?, con qué frecuencia?, para qué?.
- 8) Frustraciones y motivaciones - ¿Qué se interpone en su camino? ¿Qué los hace avanzar?
- 9) Una frase que identifique lo mejor posible cómo piensa - Se expresa entre comillas "quote"



Una imagen que nos de conexión emocional.

Es muy importante darle una cara a la proto persona que estamos creando, no olvidemos que representan a personas reales.

Utilicen todo lo aprendido en las clases anteriores sobre imagen al momento de seleccionar la fotografía y darle el tratamiento digital apropiado en Photoshop.

Repaso sobre la imagen:

Los requisitos básicos de nuestra foto:

Que la imagen esté nítida (buena calidad, no “pixelada”).

Que el foco esté en el sujeto.

Que no esté sobreexpuesta (demasiado blanca) o subexpuesta (demasiado oscura).

Que esté centrada en el punto de interés.

Que no tenga manchas, reflejos o marcas de agua.

Que el tratamiento del color sea el adecuado (sin filtros).



EDAD 43
TRABAJO Product Manager
ESTATUS Casada
UBICACIÓN Barcelona

USER PERSONA

Sara Muñoz

QUOTE

“Me preocupo mucho por la salud de los míos, ¡es lo mejor que tengo!”

GAIN POINTS

- Despreocuparse de la toma de las pastillas de su madre.
- Vivir con las preocupaciones justas.
- Poder salir de casa algunos días a la semana sin estar pendiente del móvil.

PAIN POINTS

- Preocupación constante por la salud de su madre.
- Le preocupa que sus hijos no finalicen sus tratamientos médicos cuando están enfermos.

HÁBITOS Y NECESIDADES

- Madre separada con 2 hijos.
- Trabaja jornada completa. No tiene mucho tiempo para ella.
- Su madre de Sara es diabética y debe inyectarse insulina diariamente.


PERSONALIDAD




GENEROSA

AGOTADA

INQUIETA

CUIDADOSA



Borja  22 años  Sevilla  Estudiante de derecho

Bio

Borja se encuentra en su segundo año del Grado de Derecho en la UCM. Es original de Sevilla, pero desde hace un año y medio vive en Madrid. Comparte piso con otros tres compañeros que también son de otras provincias.

Objetivos

- Buscar un curro de fin de semana que no le quite mucha vida.
- Ahorrar para mudarse con su novia a un piso juntos.

Motivaciones

- Le encantan los comics y el diseño. Tiene un canal de YouTube.
- Quiere acabar este curso para irse de Erasmus el año que viene.
- Le guatería tener más independencia económica para viajar.

Frustraciones




- Odia depender de sus padres a pesar de ser una familia acomodada.
- No encuentra un trabajo que le permita seguir centrado en sus estudios.
- Le da rabia no entender sobre impuestos, préstamos y otros conceptos económicos.

“ No me fio de las empresas que regalan muchas cosas, pienso que hay gato encerrado ”

Introvertido Extrovertido

Analítico Creativo

Ocupado Con tiempo

Ejercicio Clase 5

Comentemos en clase de qué tratan nuestras ideas de Proyecto y qué persona creen que podría identificar a sus usuarios.

¿Qué es un Mapa de Empatía?

Es un esquema visual con preguntas sobre el cliente objetivo ideal de un producto o servicio determinado.

Sirve para entender mejor a este prototipo de persona y por tanto poder satisfacer mejor sus necesidades y comunicarnos empatizando al máximo con ella.

Este lienzo ayuda a reflexionar sobre cómo la afectan el entorno y las emociones internas que vive.

Es importante tomarla como uno de los puntos de partida para identificar cómo es este user persona.



¿Qué piensa y siente?

¿Qué da sentido a su vida?

¿Qué le preocupa?

¿Qué le hace feliz?

¿Qué otros pensamientos y sentimientos podrían motivar su comportamiento?

¿Qué ve?

¿Qué ve en el mercado?

¿Qué ve en su entorno inmediato?

¿Qué ve a otros diciendo y haciendo?

¿Qué está viendo y leyendo?

¿Qué escucha?

¿Qué está oyendo decir a los demás?

¿Qué está escuchando de sus amigos?

¿Qué está escuchando de sus colegas?

¿Qué está escuchando de otros?

¿Qué dice y hace?

¿Qué le hemos oído decir?

¿Qué podemos imaginarle diciendo?

¿Cómo es su rutina?

¿Qué comportamiento hemos observado?

¿Qué podemos imaginarle haciendo?

¿Qué necesita hacer de manera diferente?

¿Qué trabajo(s) quiere o necesita conseguir?

¿Qué decisiones debe tomar?

¿Cómo sabremos que tuvo éxito?

¿Qué resultados espera?

¿Cuáles son sus deseos?

¿Cuáles son sus necesidades?

¿Qué espera que suceda?

¿Cuáles son sus sueños?

¿Qué lo frustra?

¿Cuáles son sus miedos?

¿Cuáles son sus obstáculos?

¿Qué teme que suceda?

¿Cuáles son sus frustraciones?

¿Qué le causa ansiedad?

¿Qué lo enoja?

Proyecto Final

TAREA PARA EL PROYECTO FINAL:

Para continuar con el Proyecto Final que vamos a desarrollar durante todo este curso:

Vamos a realizar un Mapa de Empatía, que nos ayudará a responder preguntas específicas sobre nuestros usuarios siempre teniendo en mente nuestra idea de App.

y tenemos que determinar en primera instancia:

¿Quién es la persona que estamos intentando comprender? (proto persona)

¿En qué situación se encuentra? (datos que estén relacionados con nuestra app)

¿Cuál es su papel en la situación? (por qué es el/ella y no otro/a? que lo conecta a nuestro proyecto, qué condiciones hace que sea un futuro usuario de nuestra app?).

Pensar 2 opciones, por si una de ellas es descartada más adelante, pero tener en cuenta que vamos a desarrollar solo una de estas dos opciones.

Vamos a realizar la Ficha de Proto Persona.

Tiene que contener la siguiente información:

Datos personales y foto.

Datos demográficos.

Biografía.

Intereses

Hábitos de consumo.

Objetivos, sueños, metas.

Su relación con la tecnología.

Frustraciones y motivaciones.

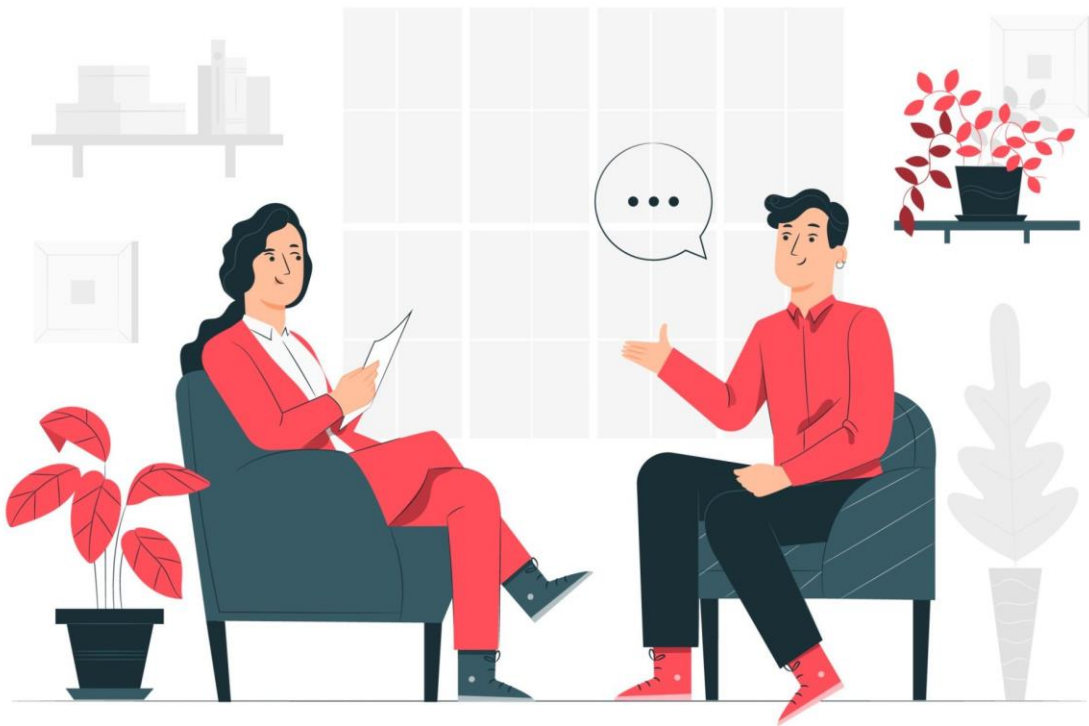
Una frase.

Tener en cuenta que todas las tareas serán entregadas juntas en las fechas de pre entregas marcadas en el programa del curso, para esa instancia todo deberá presentarse con diseño.

Entrevistas Cualitativas

¿Qué es una entrevista?

Es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. Es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial. Una persona pregunta y la otra responde, no hay ida y vuelta.



Persona en Diseño UX/UI

Tiene como propósito obtener información en relación con un tema determinado.

Se busca que la información recabada sea lo más precisa posible.

Se pretende conseguir los significados que los informantes atribuyen a los temas en cuestión.

El entrevistador debe mantener una actitud activa durante el desarrollo de la entrevista, en la que la interpretación sea continua con la finalidad de obtener una comprensión profunda del discurso del entrevistado.

Tipos de entrevistas

Estructuradas - Semiestructuradas - Flexibles

Se considera que las entrevistas semiestructuradas son las que ofrecen un grado de flexibilidad aceptable, a la vez que mantienen la suficiente uniformidad para alcanzar interpretaciones acordes con los propósitos del estudio.

Se asocia con la expectativa de que es más probable que los sujetos entrevistados expresen sus puntos de vista de manera relativamente abierta, que en una entrevista estandarizada o un cuestionario.

Consejos para realizar una entrevista exitosa

- 1) Contar con una guía de entrevista, con preguntas agrupadas por temas o categorías, con base en los objetivos del estudio.
- 2) Elegir un lugar agradable que favorezca un diálogo profundo con el entrevistado y sin ruidos que entorpezcan la entrevista y la grabación.
- 3) Explicar al entrevistado los propósitos de la entrevista y solicitar autorización para grabarla.
- 4) Tomar los datos del entrevistado que se consideren apropiados para los fines de la investigación.
- 5) El entrevistador debe tener una actitud receptiva y sensible, no mostrar desaprobación en los testimonios.
- 6) Seguir la guía de preguntas de manera que el entrevistado hable de manera libre y espontánea, si es necesario se modifica el orden y contenido de las preguntas acorde al proceso de la entrevista.
- 7) No interrumpir el curso del pensamiento del entrevistado y dar libertad de tratar otros temas que el entrevistador perciba relacionados con las preguntas.
- 8) Con prudencia y sin presión invitar al entrevistado a explicar, profundizar o aclarar aspectos relevantes para el propósito del estudio.

Objetivos: Se expresan en verbos en infinitivo, es decir que finalizan en ar er ir.

Por ejemplo: El objetivo de mi entrevista es validar la proto persona "nombre".

Conocer los gustos y costumbres de mis usuarios. Entender sus motivaciones y frustraciones al momento de contratar servicios (relacionado a mi proyecto).

Conocimiento	Comprensión	Aplicación	Análisis	Síntesis	Evaluación
-Definir -Repetir -Registrar -Memorizar -Relatar -Subrayar -Identificar	-Interpretar -Traducir -Describir -Reconocer -Explicar -Expresar -Ubicar -Informar -Revisar	-Aplicar -Emplear -Utilizar -Dramatizar -Ilustrar -Operar -Dibujar	-Analizar -Distinguir -Diferenciar -Inspeccionar -Probar -Comparar -Constatar -Criticar -Discutir -Debatir -Examinar	-Planear -Proponer -Diseñar -Formular -Reunir -Construir -Criticar -Establecer -Organizar -Dirigir -Preparar	-Evaluar -Juzgar -Clarificar -Estimar -Valorar -Calificar -Seleccionar -Escoger -Medir

Entrevista semiestructurada

Otra manera de denominar a la entrevista semiestructurada es: entrevista etnográfica. Se puede definir como una “conversación amistosa” entre informante y entrevistador, convirtiéndose este último en un oidor, alguien que escucha con atención, no impone ni interpretaciones ni respuestas, guiando el curso de la entrevista hacia los temas que a él le interesan.

Su propósito es realizar un trabajo de campo para comprender la vida social y cultural de diversos grupos, y así lograr explicar sus conductas.

Fases de la entrevista

- 1) Preparación. Es el momento previo a la entrevista, en el cual se planifican los aspectos organizativos de la misma como son los objetivos, redacción de preguntas guía y convocatoria.
- 2) Apertura. Es la fase cuando se está con el entrevistado en el lugar de la cita, en el que se plantean los objetivos que se pretenden con la entrevista, el tiempo de duración. También, es el momento oportuno para solicitar el consentimiento de grabar o filmar la conversación.
- 3) Desarrollo. Constituye el núcleo de la entrevista, en el que se realiza el intercambio de información siguiendo la guía de preguntas con flexibilidad. Es cuando el entrevistador hace uso de sus recursos para obtener la información que se requiere.
- 4) Cierre. Es el momento en el que conviene anticipar el final de la entrevista para que el entrevistado recapitule mentalmente lo que ha dicho y provocar en él la oportunidad de que profundice o exprese ideas que no ha mencionado. Se hace una síntesis de la conversación para puntualizar la información obtenida y finalmente se agradece al entrevistado su participación en el estudio.

Preguntas Abiertas:

La respuesta es libre

¿Por qué te gusta el teatro?

¿Qué te motiva a viajar?

¿Podrías contarnos una experiencia real que hayas tenido?

Preguntar sobre experiencias reales es muy importante porque la persona sale de solo dar su opinión (pensamientos) sino a hablar desde una realidad (acciones).

Preguntas Cerradas:

La respuesta es específica

¿Escuchas la radio?

Sí - No

¿Ves televisión?

Sí - No

Preguntas de Clarificación:

¿En qué sentido?

¿Qué quiere decir con eso?

Preguntas de Profundización:

¿Qué más?

¿POR QUÉ?

Esta pregunta hace que el entrevistado analice su propia respuesta y explique qué lo llevó a dar esa respuesta, sus motivaciones, tal vez descubramos un insight.

Que NO hacer cuando realizamos la entrevista

- 1) No debemos preguntar presuponiendo la respuesta.
- 2) No debemos guiar una respuesta determinada.
- 3) No debemos interrumpir o apresurar al entrevistado.
- 4) No debemos hacer preguntas confusas o que puedan interpretarse de otra forma.
- 5) No debemos hacer preguntas largas o varias preguntas dentro de una misma.
- 6) No debemos pedir directamente que confirmen nuestra hipótesis, problemática o solución.
- 7) No debemos olvidar realizar preguntas para validar la proto persona. Son para saber si esa persona es un posible usuario, si su perfil está representado en la proto persona que creamos, para saber si su entrevista nos sirve realmente.

Ejercicio Clase 6

Vamos a practicar en clase algunas preguntas de validación de nuestras proto personas.

Interpretación

Una vez que las entrevistas han sido efectuadas y grabadas, se transcriben para realizar su correspondiente análisis e interpretación; por último, se redacta el informe de investigación. Lo importante de realizar un análisis de los datos obtenidos es generar una comprensión que emerge de las preguntas y los testimonios de la investigación.

Luego de realizar las entrevistas podremos validar la proto persona que será a partir de ese momento una User persona.

Proyecto Final

TAREA PARA EL PROYECTO FINAL:

Para continuar con el Proyecto Final que vamos a desarrollar durante todo este curso:

Vamos a realizar 5 entrevistas, esto nos permitirá recopilar datos e insights sobre los usuarios, empatizar con ellos, validar la proto persona y transformarla en una user persona.

Para elegir a los entrevistados tendremos en cuenta:

Que sea mayor de 18 años.

Que entren en el grupo de usuarios que necesitamos validar (proto persona)

Que la problemática de mi proyecto los atraviesa directamente (¿la solución que voy a brindar en mi app influye en la vida de esta persona?)

Que tenga disponibilidad para realizar la entrevista presencial o virtual (dentro de un tiempo razonable) y permita que la misma sea grabada (sino la entrevista no será válida).

Realizar un informe sobre los resultados de las entrevistas, los datos recopilados, los insights que consiguieron descubrir (si es que los hay), especificar de qué forma los entrevistados validaron a la proto persona y se transformaron en user personas de ahora en más.