

USER PERSONA



User Persona es una herramienta para **representar y resumir a tu público objetivo**, a través de un **personaje ficticio que representa un tipo de cliente o usuario** al cual se busca beneficiar con la idea de solución. Este personaje de ficción se crea a partir de una **síntesis de lo que se ha aprendido sobre personas reales** a través de ejercicios de observación, empatía y entrevistas.

Puede ser difícil acercarse a los usuarios sin una comprensión completa de quiénes son. Esta herramienta se puede implementar en **distintas etapas de tu proceso**, para así tener una idea más clara de las personas a las cuales afecta la problemática identificada, **permitiendo mejorar el desarrollo e impacto del proyecto**.

Dificultad: ⚡⚡⚡⚡⚡

“Ayuda a describir a los diferentes tipos de usuarios, basándose en comportamientos, necesidades y características comunes”

INDICACIONES

Tiempo sugerido:
45 a 60 minutos

Nivel de dificultad:
3

Materiales:

- Plumones
- Post-it
- Papel o pliego
- Plantilla
- Foto

DESCRIPCIÓN DE LA HERRAMIENTA

El **User Persona** es una herramienta que **facilita la visualización y comprensión del público objetivo, mediante la creación diferentes arquetipos de usuarios**. Este método **toma como insumo la investigación cualitativa previamente realizada, y que gracias a su diseño, permite generar un mayor entendimiento de las necesidades, los comportamientos, las experiencias y las frustraciones del segmento estudiado**.

El objetivo es **elaborar perfiles de usuario ficticios, luego de haber efectuado un estudio exhaustivo de quiénes conviven en un contexto específico o se ven afectados por una situación en particular**. Estos perfiles se desarrollan a partir de una **síntesis de lo que se ha aprendido** sobre dichas personas, a través de actividades de observación, empatía y entrevistas.

Para llevar a cabo este ejercicio, es fundamental entender que es un método que se **debe modificar de manera constante**, ya que se va recopilando nueva información mediante interacciones con el usuario a lo largo de todo el proyecto.

PROCEDIMIENTO DE IMPLEMENTACIÓN

Este método se puede complementar con las herramientas **A.E.I.O.U.**, **Mapa de Empatía** y **Definición de Usuario**.

- 1 Utilizando la plantilla de User Persona, **empiecen a completar la información solicitada en los distintos cuadros**. Agreguen la información y datos que han recopilado, mediante ejercicios de observación o entrevistas. Es crucial que las respuestas desarrolladas sean **precisas y tener en mente que definir un perfil ficticio no significa desarrollar una representación superficial basada en suposiciones**. Para esto es clave definir características personales como descripción física, edad, género, cultura, gustos, rutina, hábitos, etcétera. Además, es importante indicar las necesidades, motivaciones, limitaciones y capacidades de los usuarios.
- 2 Desarrollen una **colección de arquetipos del usuario basada en una síntesis de lo que han aprendido sobre ellos**. Es necesario **identificar patrones, que son las características comunes** entre los diferentes individuos que se han observado.

Puede ser muy útil definir un nombre específico en lugar de un título genérico para este segmento, el cual puede ser ilusorio.
- 3 Se puede incluir una **foto o un dibujo del usuario descrito**, y también, una cita ficticia que resuma el problema, preocupación, necesidad o una prioridad clave para el usuario.
- 4 Realicen una reflexión final e **identifiquen aspectos del usuario que no hayan notado antes y en los que crean que es relevante ahondar**. Esto les permitirá tener una noción sobre cierta información que puedan **recopilar en entrevistas de validación de problemas**.

PLANTILLA DE EJEMPLO

Nombre: Camila González		Características y hobbies: > Extrovertida > Sacar fotos > Le gustan las películas de terror > Amante de los animales > Acampar > Le gustaría viajar al extranjero	
		Metas: Hacer una pasantía en el extranjero	
		Frase destacada: “Me encantaría aprender un nuevo idioma y vivir en otro país por algún tiempo”	Desafíos: Ahorrar lo suficiente para poder hacer la pasantía en el extranjero
Información Demográfica: ♀ <u>Mujer</u> <u>21</u> Edad 📍 <u>Maipú - Santiago</u> <u>Estudiante de Enfermería</u>		Responsabilidades: Debe financiar sus estudios, por lo que tiene que trabajar, sin descuidar sus notas, ya que tiene una beca por excelencia académica	
Habilidades: > Proactiva > Fotógrafa en tiempo libre > Creativa > Buena comunicadora		Motivaciones: > Salir con sus amigos > Ser una buena profesional	Frustraciones: > Con lo que gana no le alcanza para ahorrar > Tener poco tiempo para ella
		Necesidades: > Poder tener más ingresos o encontrar otra fuente de ingresos > Mejorar habilidades de manejo de tiempo	Oportunidades: > Postular a becas que financien su pasantía > Empezar y así tener más ingresos > Estudiar gratis otro idioma

El Design Thinking es un proceso iterativo. Es por esto que te recomendamos que guardes este tipo de actividades, con el fin de poder consultarlas más adelante o ver el cambio que haya tenido el proyecto durante el proceso