

PERSONA

Herramienta que permite analizar, comprender y **tener presentes a los usuarios** en el proceso de diseño.



Autores

Rosalba Becker
Victoria Díaz
María José Dubois
Alejandrina Vigna

Revisión de contenido

Victoria Díaz
Mariela Secchi

Diseño y maquetación

Rodrigo Santos Larrea
Fernando Martínez

Persona / Rosalba Becker ... [et al.] ; Contribuciones de Rodrigo Ramirez ; Pablo Herrero. - 1a ed - San Martín : Instituto Nacional de Tecnología Industrial - INTI, 2024.

Libro digital, PDF - (Herramientas de diseño e innovación / Rodrigo Ramirez)

Archivo Digital: descarga y online
ISBN 978-950-532-530-6

1. Diseño. 2. Innovaciones. I. Becker, Rosalba II. Ramirez, Rodrigo, colab. III. Herrero, Pablo, colab.
CDD 745.2

PERSONAJE FICTICIO CONSTRUIDO A PARTIR DE LA OBSERVACIÓN DE PERSONAS REALES.

Especifica los atributos clave del grupo social que representa.

→ La herramienta PERSONA ilustra un personaje de ficción cuyo perfil reúne las características demográficas de un grupo social existente. Así, se le asigna edad, género, ocupación, educación, etc.

Además de estos atributos, se le deben añadir otros que permitan hacerla más creíble, más real. Metas, deseos, gustos, opiniones, hábitos y costumbres son algunos de los elementos que ayudarán a delinear el personaje.

→ Otras herramientas con las que se relaciona:

ENTREVISTAS / ARQUETIPOS / CULTURAL PROBES /
¿QUÉ TIENES EN LA CARTERA? / PANEL DE USUARIO

El uso de la herramienta ayuda a guiar las decisiones durante el desarrollo de un servicio, producto o espacio de interacción.

Se apunta a configurar un modelo de PERSONA verosímil. Por eso también se le suele adjudicar un nombre y características físicas.



¿Cuándo se utiliza?

La PERSONA contribuye a la armonización de información sobre los usuarios que maneja el equipo. Es esperable que se confeccione en etapas tempranas del proceso, pero sólo será útil si está presente hasta el final del desarrollo.

Este dispositivo permite contar con una descripción acabada y realista del usuario que contribuirá a mantener la perspectiva de los usuarios potenciales en todo momento. Ayudará a tener presentes sus deseos, sus objetivos y a imaginar cómo será su interacción con el producto.

Pasos



#1

Delimitar

Trazar las primeras líneas de contorno del perfil a partir de lo descrito en el brief o de la propia naturaleza del desarrollo, incluyendo datos demográficos o rasgos generales.



#2

Investigar

Analizar de manera integral a los usuarios actuales y potenciales, para identificar aspectos relevantes. Es recomendable valerse de otras herramientas de investigación que permitan identificar sus características, necesidades y expectativas.



#3

Listar

Elaborar una lista de las posibles características que podrían encontrarse entre los usuarios que se analizaron.



#4

Ponderar y organizar

Seleccionar aquellas características que den forma a la persona guardando coherencia entre sí y con el perfil de referencia.



#5

Configurar la PERSONA

Profundizar sobre los atributos del personaje para hacerlo creíble. Destacar las motivaciones y expectativas.



#6

Identificar

Asignar un nombre y atributos físicos al personaje. Crear una foto de perfil.

LA PERSONA PUEDE CREARSE CON DISTINTOS NIVELES DE DETALLE

Se puede agregar cualquier otro detalle o dato que se considere relevante en relación con esta PERSONA.



NOMBRE

EDAD

UBICACIÓN

PROFESIÓN

INTERESES

HABILIDADES

OBJETIVO O TAREA A CUMPLIR

.....

.....

NECESIDADES Y DESEOS LATENTES

.....

.....

ACTITUD

¿Cuál es el punto de vista? / ¿Cuál es la expectativa? / ¿Cuál es la percepción del servicio, empresa o marca?

.....

.....

.....

.....

COMPORTAMIENTO

¿Cuáles son las frustraciones? (aquello que le impide la elección de una función, servicio o producto) / ¿Qué actividades realiza regularmente?

.....

.....

.....

.....



¿Qué suele incluir?

- Nombre
- Foto de perfil
- Objetivos
- Deseos
- Hábitos
- Actitudes
- Comportamiento
- Datos demográficos

RESULTADOS ESPERADOS DEL USO DE LA HERRAMIENTA

Tomar decisiones en base a las características y las necesidades de las personas para las que se está diseñando.

"Nacemos con la capacidad y el impulso de crear y usar modelos de otras personas (...) Utilizamos el conocimiento parcial de los demás para hacer inferencias, hacer predicciones y formar expectativas."

Jonathan Grudin

+ info

[Usability.gov](http://www.usability.gov/how-to-and-tools/methods/personas.html)

<http://www.usability.gov/how-to-and-tools/methods/personas.html>

[Service Design Tools \(Roberta Tassi\)](http://www.servicedesigntools.org/tools/40)

<http://www.servicedesigntools.org/tools/40>

[Business Design Tools](http://www.businessdesigntools.com/2011/12/personas/Ideo.Design.Kit)

<http://www.businessdesigntools.com/2011/12/personas/Ideo.Design.Kit>

[Ideo. Design Kit](http://www.designkit.org/methods)

<http://www.designkit.org/methods>

[Earning Space Tool Kit](http://learningspacetoolkit.org/services-and-support/resources/)

<http://learningspacetoolkit.org/services-and-support/resources/>

[Inclusive Design Tool Kit. Centro de Ingeniería de Diseño de la Universidad de Cambridge](http://www.inclusivedesigntoolkit.com/betterdesign2/examplepersonas/examplepersonas.html)

<http://www.inclusivedesigntoolkit.com/betterdesign2/examplepersonas/examplepersonas.html>

[Interaction Design Foundation](https://goo.gl/KLEOLp)

<https://goo.gl/KLEOLp>

[Design Council](http://goo.gl/GsVAmv)

<http://goo.gl/GsVAmv>

[DIY](http://diytoolkit.org/tools/personas-2/)

<http://diytoolkit.org/tools/personas-2/>

[Creative Companion](https://creativecompanion.wordpress.com/2011/05/05/the-persona-core-poster/)

<https://creativecompanion.wordpress.com/2011/05/05/the-persona-core-poster/>

"POR QUÉ FUNCIONAN LAS PERSONAS: LA EVIDENCIA PSICOLÓGICA"

Jonathan Grudin, Microsoft Corporation

pdf disponible en inglés: <https://www.microsoft.com/en-us/research/wp-content/uploads/2017/01/PersonaBook.pdf>

INTI-DISEÑO INDUSTRIAL



Nuestro enfoque de trabajo es colaborativo, si usted quiere compartir otra herramienta, un caso de aplicación u otro ejemplo por favor escribanos a **diseño@inti.gov.ar**

www.inti.gov.ar/disenoiindustrial

Es una publicación de distribución gratuita

Se permite el uso de esta obra bajo los términos de una licencia de Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0 Internacional (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>)

