



TOOLKIT

Personas

PROPÓSITO

¿Por qué realizar esta actividad?

Con esta herramienta se logrará empatizar con las necesidades y características principales del usuario para así poder identificar oportunidades y desafíos.

PROPÓSITO

¿Cuándo realizar esta actividad?

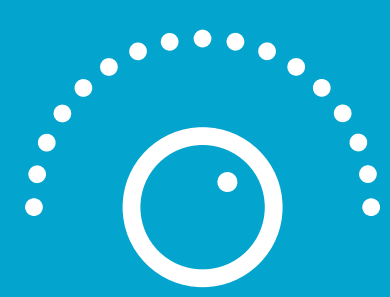
Quando sea necesario comprender y visualizar los deseos, emociones y objetivos de usuarios de una manera detallada y profunda.

PROPÓSITO

¿Con quién realizar esta actividad?

Se empieza entrevistando entre tres a cinco usuarios similares que sean parte del problema. Mientras más entrevistados hayan, con diferentes puntos de vista, mejor será el resultado.

MINDSETS



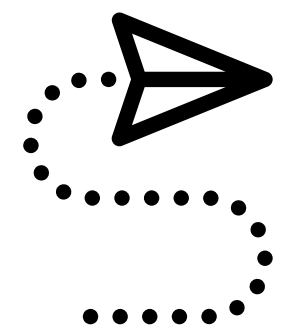
Para realizar esta actividad con mejores resultados, aplica estas maneras de pensar y actuar.

- **Audición activa**, es decir, enfócate en lo que el cliente/usuario te está compartiendo, en vez de tu opinión sobre sus perspectivas, necesidades y aspiraciones.

- **Diferir el juicio**: respeta la visión del cliente. Mantente curioso a lo que hace y piensa la persona con respecto a un tema en particular.

- **Mantente comprometido**: evita las conversaciones o distracciones paralelas, hazle sentir a tu usuario que es lo más importante en ese momento.

- **Busca aprender**: a veces la conversación requerirá que te desvíes de la pregunta inicial. Tienes que estar preparado y seguir por este camino. Esto te podría llevar a *insights* ocultos

INSTRUCCIONES

Para realizar esta actividad considera:

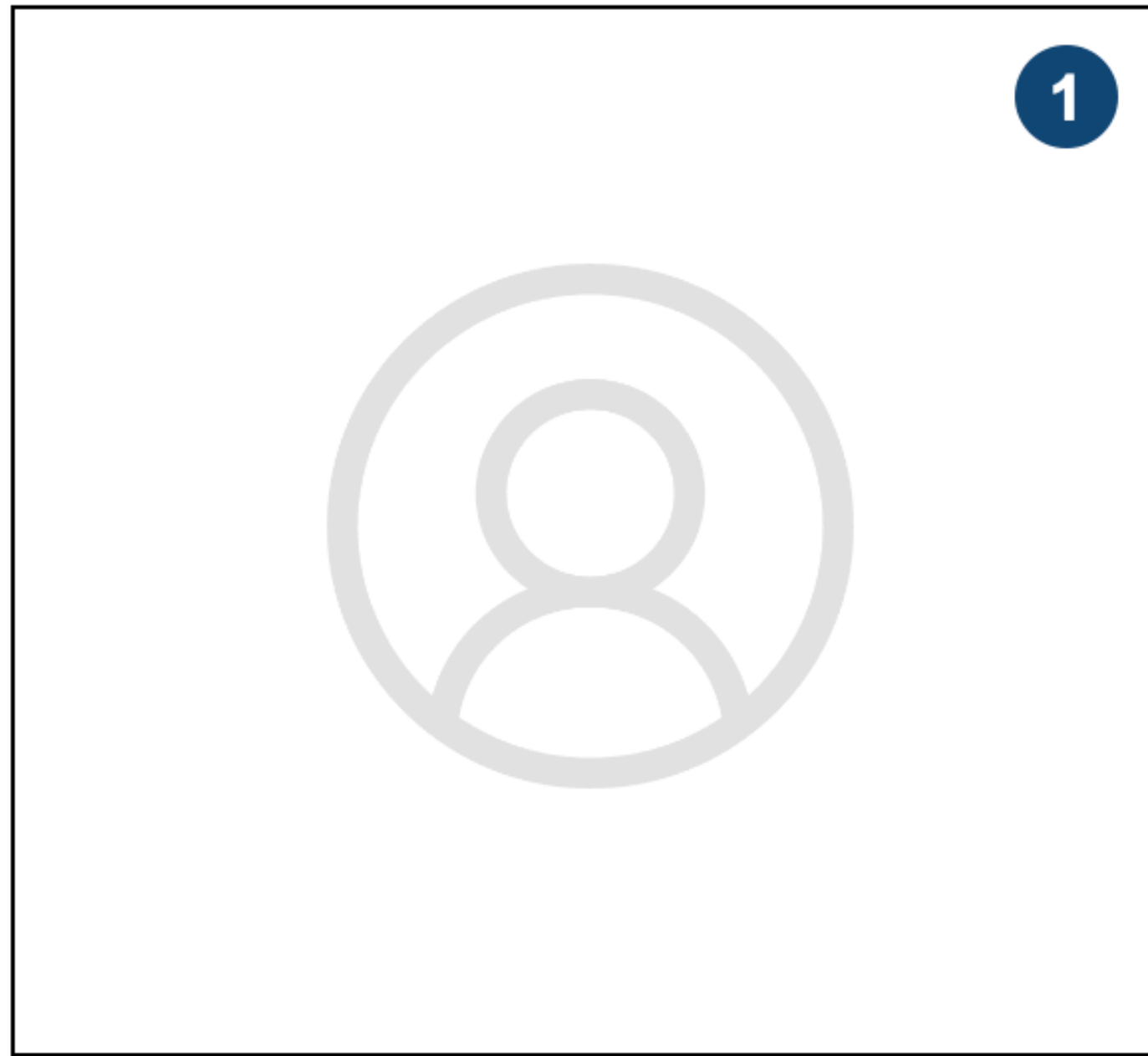
- **Tiempo:** 45 minutos
- **Materiales:** Lápiz y hoja de trabajo.
- **Antes, durante o después:** Preparar una pauta de entrevista, y aplica la misma a todos los entrevistados.

1. Luego de haber identificado un grupo de usuarios con características similares, crea un personaje que los represente.
2. Dibuja o busca una imagen que lo personifique y ponle un Nombre.
3. Describe con la mayor cantidad de detalles posible ¿Cuál es su perfil demográfico, geográfico, tecnológico y conductual?. Este relato va más allá de su relación con el problema o desafío que estamos tratando de resolver.
4. Identifica una frase o cita que lo resuma o interprete.
5. Determina cuales son las expectativas con respecto al desafío. ¿Cuál sería su experiencia ideal?
6. Evalúa si debes crear un nuevo perfil para otro usuario relevante del desafío. Lo más importante es contar con un perfil que se distinga claramente de otros.

Perfil Demográfico 2
 Edad, estado civil, familia, hijos, educación, ocupación, nacionalidad, enfermedad

Perfil Geográfico
 Donde vive, donde trabaja/estudia, en que viaja

Perfil Tecnológico
 Usuario internet, dispositivos, aplicaciones, redes sociales, juegos, cable, planes/prepago etc.



Nombre

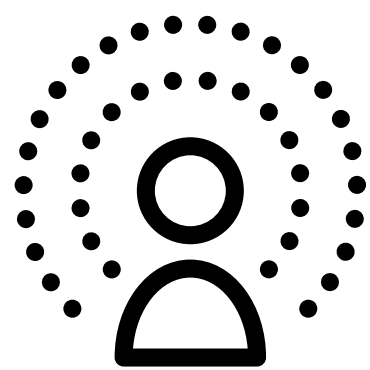
Perfil Conductual
 Intereses, actividades, hobbies, personalidad, valores, creencias

Una cita que lo caracterice 3

Expectativas
 ¿Cual es su experiencia ideal con el desafio?

Fuente: Adaptación Laboratorio de Gobierno

CLAVE



Siempre tener en mente las necesidades y razonamiento del usuario.

