



User Personas

Cómo obtenerlos en cinco pasos



EDUARDO
AGUAYO

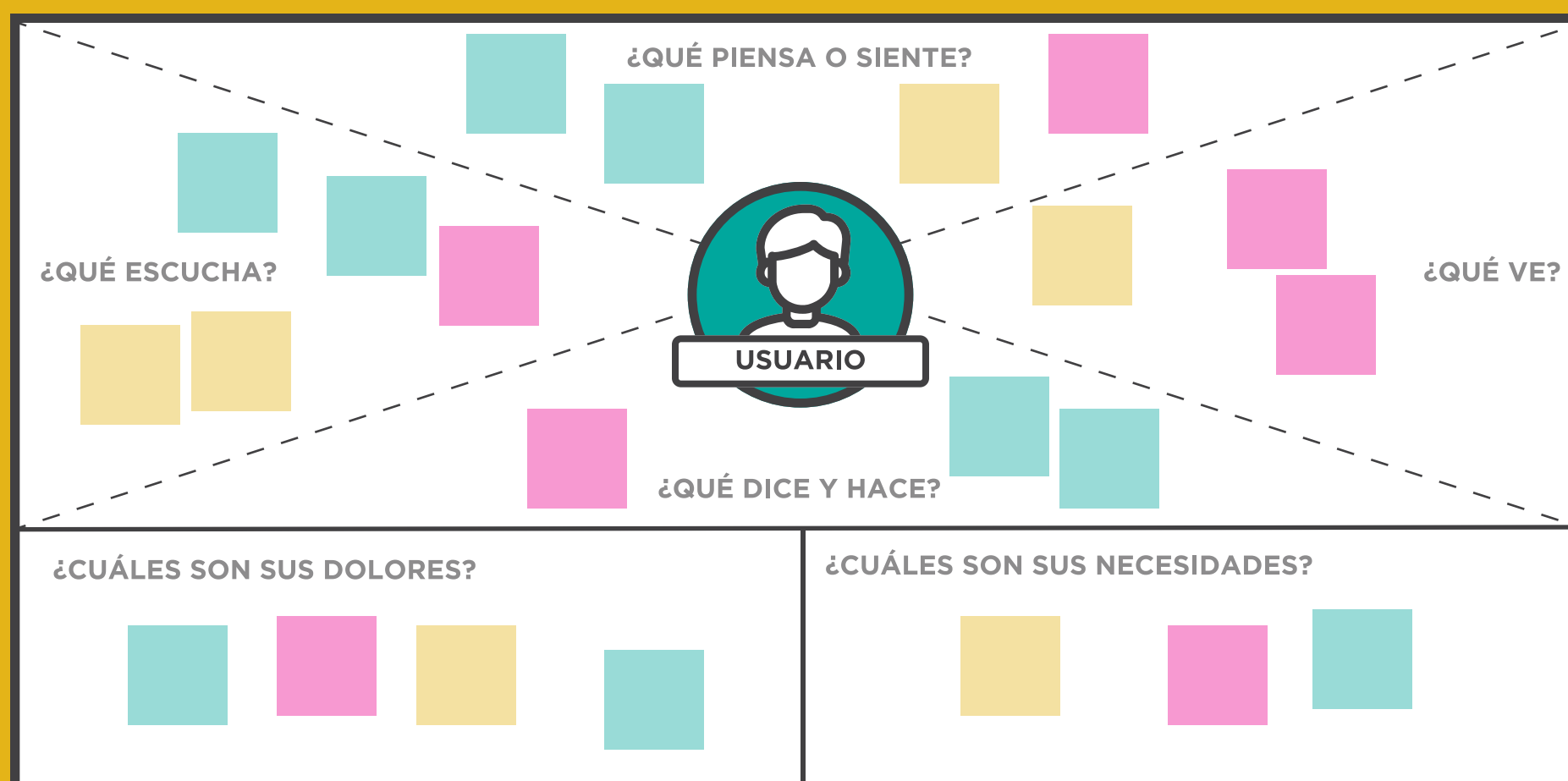
1. RECOPILOCIÓN DE ANTECEDENTES

El primer paso es relevar toda la información interna que tengan relación a las personas clientes o usuarias, como bases de datos o los testimonios del personal de venta o soporte; eso sí, no olvidemos que son percepciones personales, por lo que debemos tratar estos antecedentes como **supuestos preliminares**.

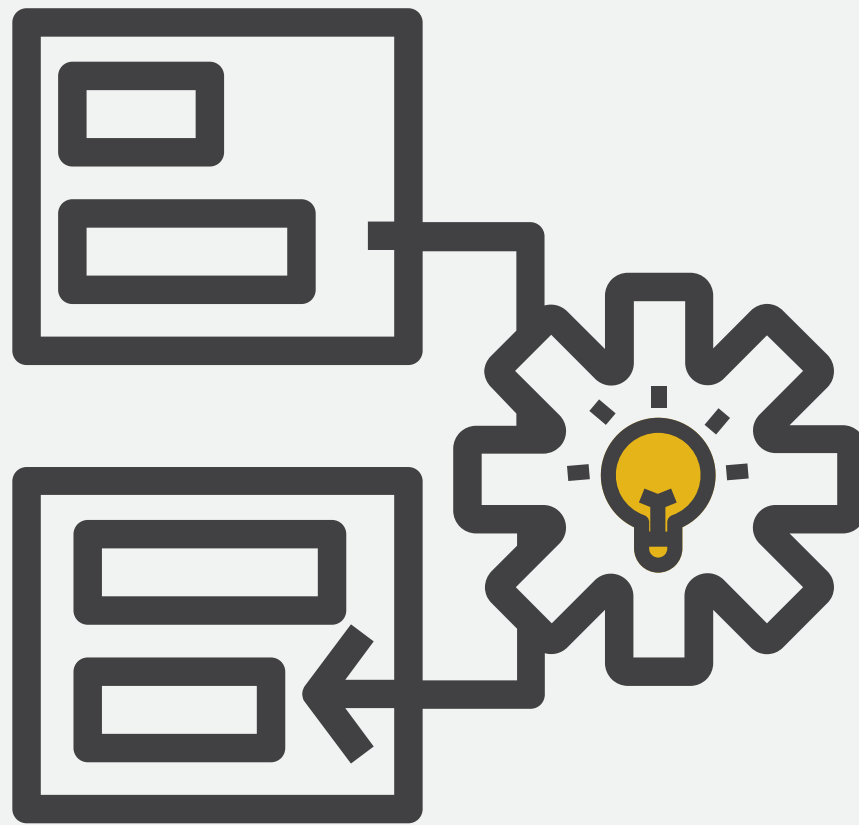


2. SISTEMATIZAR Y AGRUPAR SUPUESTOS

Podemos sistematizar los supuestos obtenidos dentro de un mapa de empatía, clasificando según sus distintas facetas, y agrupando dentro de cada cuadrante aquellos datos con cierta similitud (clusters), hasta hacer emerger los *user persona* preliminares o **protopersonas**.



3. CRITERIOS DE DIFERENCIACIÓN



Dependiendo de la complejidad de nuestro proyecto, puede que sea necesario plantear **critérios de diferenciación** para los protopersona, como puede ser la definición de **segmentos** (p.e. internos vs. externos), y la elaboración de **perfiles** diferenciados para cada uno de ellos.



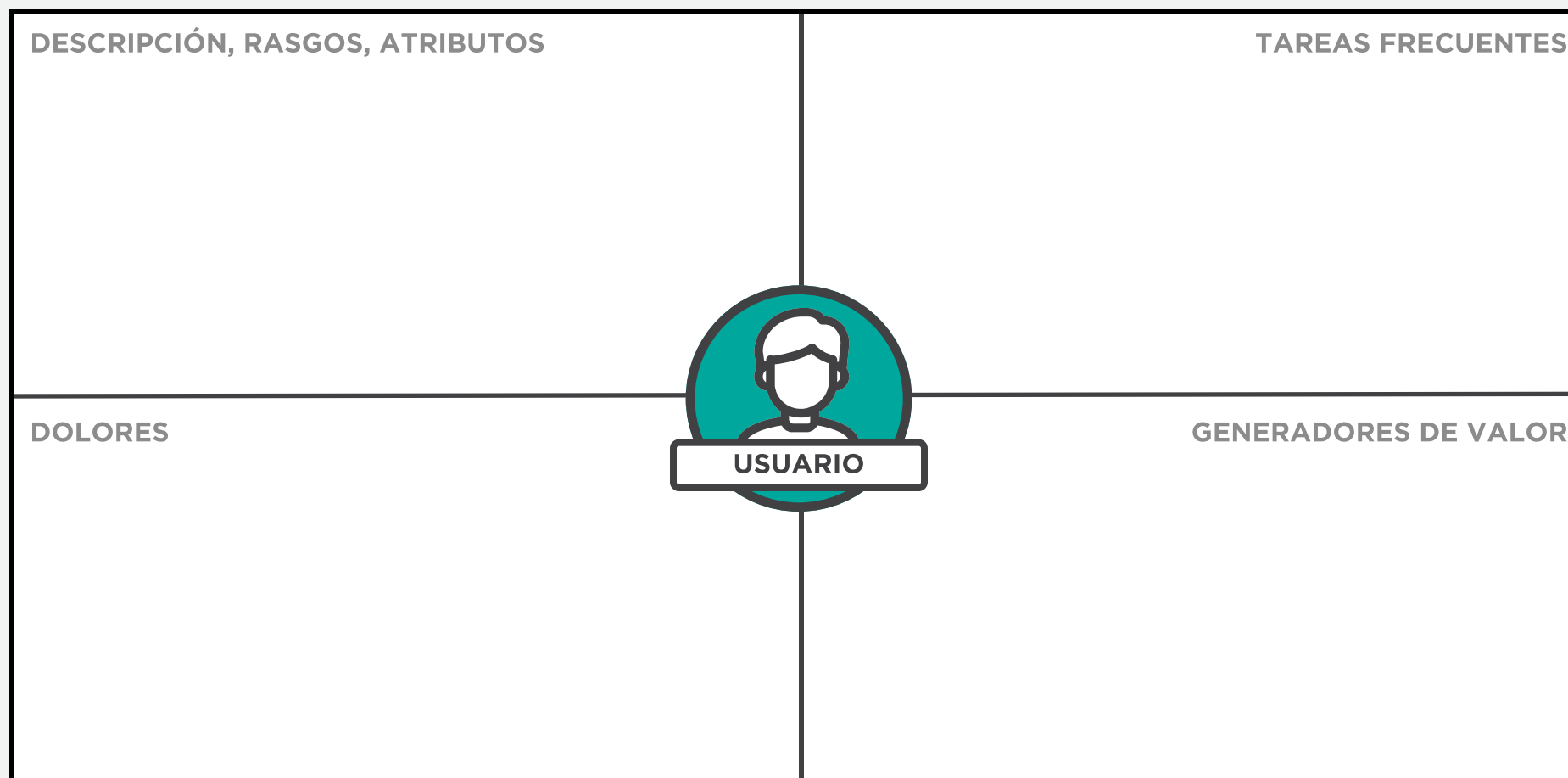
EDUARDO
AGUAYO

4. CONSULTA Y VALIDACIÓN

Para validar los protopersona definidos, lo ideal es hacer una primera consulta a través de un *survey*, el cual nos facilita el reclutamiento de personas para nuestras entrevistas, además de servir para consultar por todas aquellas preguntas de *respuesta cerrada* (p.e., demografía), dejando para la entrevista la profundización en las necesidades y motivaciones de la persona usuaria.



5. CONSOLIDACIÓN Y REDEFINICIÓN



Y ahora podemos volcar toda nuestra información validada y los nuevos conocimientos en los *user persona* definitivos para el resto del proceso de diseño; a partir de ellos podremos documentar sus respectivos *journeys*, o bien definir propuestas de valor diferenciadas para cada perfil o segmento.





Más información en
eduardoaguayo.cl/recursos