

USER PERSONA CANVAS

**PLANTILLA
EDITABLE
+ INSTRUCCIONES**

Para diseñadores

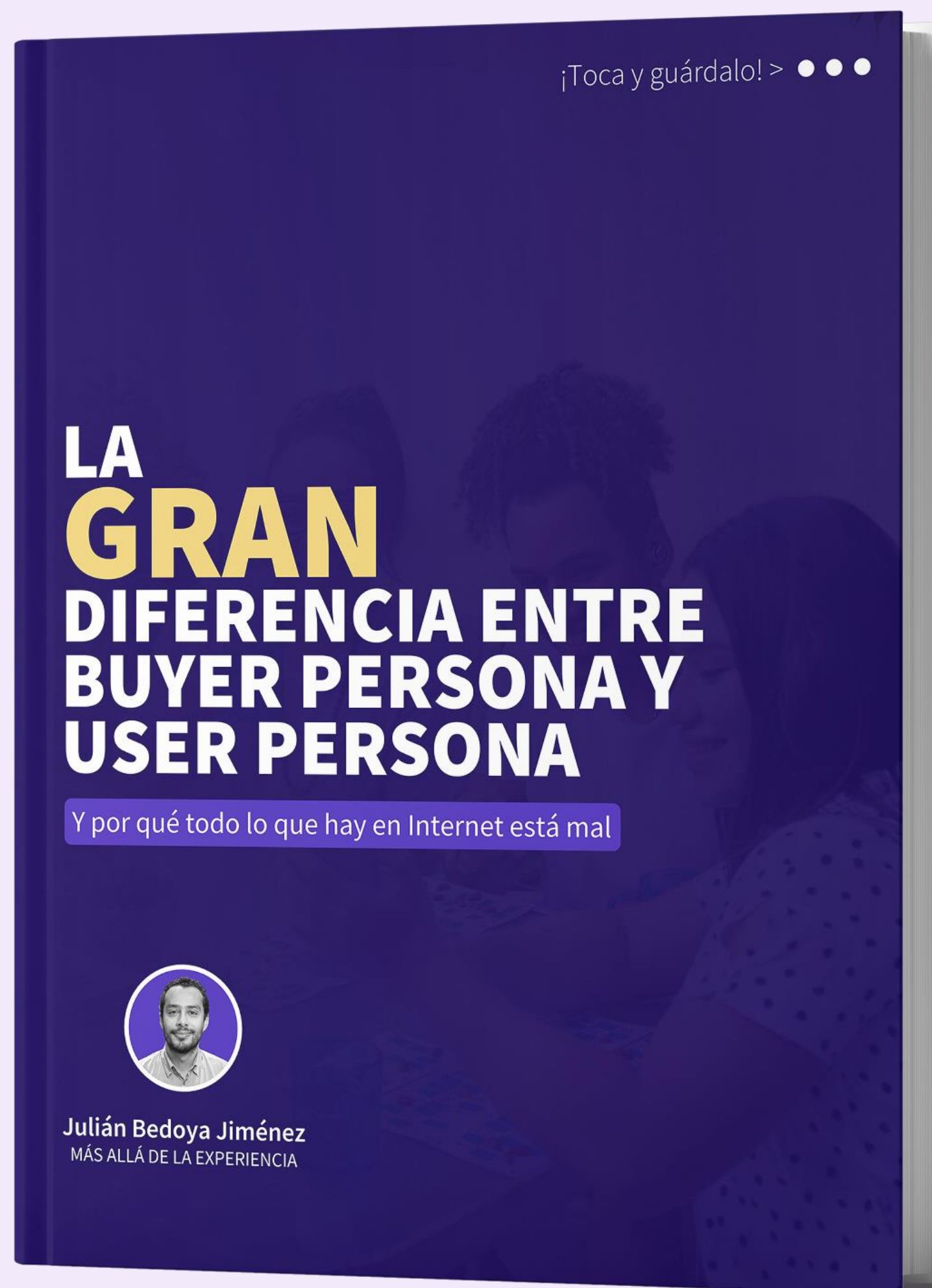
SD | CX | EX | CS | CWB

... y no diseñadores también 🤔



Julián Bedoya Jiménez
MÁS ALLÁ DE LA EXPERIENCIA

Si todavía no tienes bien clara la diferencia entre buyer persona y user persona, o no has leído **esta guía**, te recomiendo que la **revises en mis destacados**.



Ahora sí, viene el CANVAS...

Ten presente que

Es un **PDF con campos editables** y, al descargarlo, puedes editarlo con la información que has recopilado para definir tu user persona. Ah, y **viene también con instrucciones**.

USER PERSONA CANVAS

Imagen	Nombre
	Breve descripción (si es necesaria)
Objetivos y resultados que el usuario busca lograr con el uso del servicio o tipo de servicio.	Expectativas que el usuario tiene del servicio o tipo de servicio y de la atención (si aplica).
Comportamientos que el usuario suele tener al usar el servicio o tipo de servicio.	Canales de acceso que el usuario prefiere al momento de usar el servicio o tipo de servicio.

Hay dos formas de definir un user persona

A posteriori (la rigurosa)

Se realizan **entrevistas** a al menos 6-7 usuarios, a quienes se les hacen preguntas basadas en los **elementos (categorías) del user persona**.

A priori (la rápida)

A partir del **conocimiento de expertos**, que ya han estudiado a los usuarios (o se han relacionado con ellos) y los conocen mucho.

Para la entrevista te deberás llevar unas preguntas, aquí te las dejo todas...

Objetivos y resultados

1. ¿Qué busca lograr con el uso de este servicio o tipo de servicio?

Expectativas

1. ¿Qué trato espera que le den durante este servicio o tipo de servicio?
2. ¿Qué esperas experimentar al usar este servicio o tipo de servicio?
3. ¿Qué sientes antes de usar el servicio o tipo de servicio? (predisposición)

Continúan las preguntas...

Comportamientos

1. ¿Qué hábitos o rutinas suele tener al usar este servicio o tipo de servicio?
2. ¿Qué costumbres o prácticas tiene que estén asociadas a este servicio o tipo de servicio?

Canales de acceso

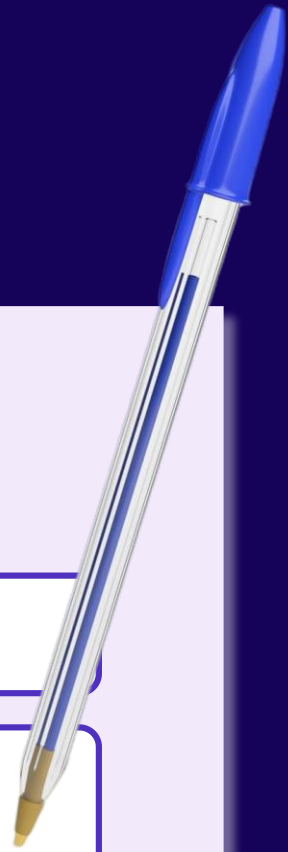
1. ¿Por medio de qué canales accede normalmente a este servicio o tipo de servicio?
2. ¿Qué canales prefiere al momento de acceder a este servicio o tipo de servicio?

Después de realizar las entrevistas o de hablar con los expertos...

Analiza e interpreta

Debes **buscar consensos entre las respuestas** de los usuarios entrevistados. Lo que cuenta son las tendencias, lo que se repite, nunca lo atípico.

Y listo, vuelve al CANVAS y diligéncialo con esos consensos, tendencias, repeticiones.



USER PERSONA CANVAS

<i>Imagen</i>	Nombre
	Breve descripción (si es necesaria)
Objetivos y resultados que el usuario busca lograr con el uso del servicio o tipo de servicio.	Expectativas que el usuario tiene del servicio o tipo de servicio y de la atención (si aplica).
Comportamientos que el usuario suele tener al usar el servicio o tipo de servicio.	Canales de acceso que el usuario prefiere al momento de usar el servicio o tipo de servicio.

→ Instrucciones a continuación

MÁS ALLÁ DE LA EXPERIENCIA

¿LO ENCONTRASTE ÚTIL?

Sígueme para descubrir cómo ir más allá de la experiencia



Julián Bedoya Jiménez
MÁS ALLÁ DE LA EXPERIENCIA