

# Creación de Personas y Escenarios

Como parte integral de dicha metodología se creó el concepto de "**persona**" que corresponde a personajes determinados aunque ficticios, que permiten entender de manera clara quiénes serán los usuarios del mismo y más tarde el de "escenarios" , que corresponden a las situaciones en que dichos personajes emplearán el sistema.

La forma de utilizar dichos conceptos se explica de la siguiente manera: "Creamos modelos de datos y flujos de trabajo para definir los procesos de negocio. Modelamos arquetipos de usuarios que son las personas para entender sus metas y modelos mentales. Para encontrar el diseño de interacción adecuado, ponemos a las personas en escenarios y desarrollamos bosquejos gráficos que siguen los caminos más relevantes en las interfaces. Aplicamos principios de diseño y las plantillas para construir una solución. Mientras más avanzamos adquirimos más confianza en lo que desarrollamos y definimos la conducta de las funciones menos usadas y diseñamos nuestra solución con mejores niveles de fidelidad. En cada paso, documentamos los cambios en nuestro diseño de manera que podamos comunicarlos a todos los miembros de nuestro equipo de desarrollo".

Esta metodología tiene un uso muy importante al momento de definir las funcionalidades de un Sitio Web, ya que al definir a los personajes que utilizarán y las situaciones en que los emplearán, será más fácil que todo el equipo de desarrollo determine los límites de las funcionalidades y contenidos que debe poner en cada pantalla .



## Ejemplo:

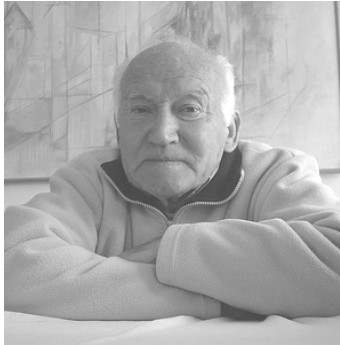
---

Como parte del uso de esta metodología se ofrece este documento con un ejemplo tomado de lo indicado en la propia Guía Web Versión 2.0.

Se trata de un **personaje ficticio** llamado "Don Tito", que tiene las siguientes características:

- Es jubilado.
- Utilizará el trámite desde un infocentro
- No tendrá ayuda para ejecutar la operación
- Espera obtener un documento impreso que lleve un timbre, tal como si hubiera ido a la oficina del servicio.

# Ejemplo de Creación de Personas y Escenarios



## "Don Tito"

- Es jubilado.
- No tiene computador en su casa.
- Sabe que puede hacer algunos trámites por Internet. Pero no sabe cómo usar Internet; hasta ahora sólo lee el diario por esa vía.
- Prefiere esa vía para no ir al centro.
- Utilizará el sitio web desde un infocentro.
- No tendrá ayuda para ejecutar la operación.
- Espera obtener un documento impreso que lleve un timbre, tal como si hubiera ido a la oficina del servicio.

## Casos de uso:

### Escenario 1:

"Don Tito" desea obtener un certificado de un trámite que está haciendo desde un servicio público. Supo que se puede hacer por Internet y aunque no sabe mucho, quiere hacerlo por esa vía para ahorrarse un viaje. Su expectativa es que sea fácil y que en el cybercafé cercano a su casa le puedan ayudar.

### Escenario 2:

Aprovechando que está haciendo el trámite, "Don Tito" quiere dejar una consulta para que se la respondan. Espera que se la envíen por carta a su dirección porque no tiene mail. O que lo llamen por teléfono.

### Qué necesita:

Espera que haya una pantalla fácil, donde aparezca rápidamente la opción de sacar el certificado.

Espera también que el certificado salga con timbre, tal como si fuera uno original, para evitarse problemas cuando lo presente.

### Qué necesita:

Un formulario simple para escribir la consulta y ojalá dirigirla justo donde lo puedan ayudar.

Que haya la posibilidad de ingresar la dirección física de respuesta porque no tiene mail.

### Cómo lo ayuda el sitio:

El sitio debe tener un enlace desde la portada al certificado que busca; la navegación debe ser secuencial y en pasos; debe ofrecer impresión al final con un formato similar al que se muestra en pantalla.

### Cómo lo ayuda el sitio:

Formulario rápido y simple, de acceso directo.

Que no haga preguntas innecesarias.

Que permita ingresar dirección y teléfono, permitiendo marcar si la respuesta la quiere a la dirección normal o al e-mail.