

Design Toolkit

Mètodes

Escenaris



Fets

-  **Durada**
Mitjana
-  **Dificultat**
Baixa
-  **Expertesa**
Bàsica
-  **Participants**
Pocs

Clasificació

Quantitatiu	✗
Qualitatiu	✓
Amb usuaris	✗
Expert	✓
Exploratori	✓
Síntesi	✗

Què és?

Un **escenari** és una tècnica de modelatge que consisteix a descriure de manera narrativa com utilitza un usuari el producte per a aconseguir els seus objectius. S'elabora a partir del mètode *personas* i descriu amb detalls una interacció ideal entre aquestes i el sistema sempre des del punt de vista de l'usuari.

Sobre la base de la informació extreta amb el mètode *personas* (que permet identificar les característiques, necessitats i motivacions dels usuaris), els escenaris plantegen experiències d'ús que incorporen també el context en el qual té lloc la interacció. Són, per tant, un pas més per a aprofundir en la perspectiva dels usuaris. Tal com indica Lene Nielsen, «*it is in scenarios that you can imagine how the product is going to work and be used, in what context it will be used, and the specific construction of the product*».

El seu format és el d'una història que fa possible entendre les diferents situacions d'ús i aplicar aquest coneixement al desenvolupament d'un disseny de manera que aquest compleixi els objectius de les persones que l'usaran.

Per tant, crear un escenari d'ús concret permet respondre la pregunta «*qué?*»: quines funcionalitats ha d'incloure per a facilitar als usuaris l'assoliment dels seus objectius?

Tipus

Segons Cooper i altres (2014), en funció del moment en què s'executa aquesta tècnica, és possible diferenciar tres tipus d'escenaris:

- **Escenaris de context.** Són escenaris enfocats a explorar com pot respondre el sistema a les necessitats de l'usuari. Es creen abans de fer esquetxs o de definir les funcionalitats del producte, per la qual cosa permeten un ampli marge per a la imaginació.
- **Escenaris principals (*key path scenario*).** Definides les funcionalitats del sistema, es defineixen els *key path scenarios*, que són una evolució dels escenaris de context i descriuen detalladament la interacció entre usuari i producte. Aquest és el tipus d'escenari que

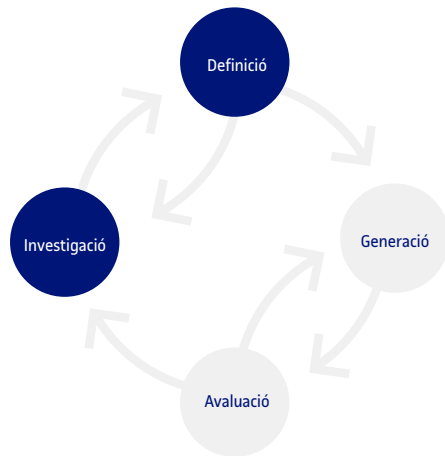
Generatiu



Avaluació



Etapa



encaixa amb el model «tradicional» descrit en aquesta fitxa.

- **Escenaris de validació.** Tenen com a objectiu plantejar diferents situacions d'ús per comprovar si el sistema respon a totes les necessitats dels usuaris, de manera que és possible testar si el producte reuneix els elements necessaris. Inclouen un menor nivell de detall i solen seguir l'estructura «què passaria si...?».

Materials

Per a elaborar els escenaris, és necessari disposar prèviament de les fitxes de persona i del llistat de funcionalitats que ha d'incloure el sistema.

Quan?

Aquesta tècnica forma part, al costat del mètode *personas*, del procés de modelatge que es duu a terme durant la fase de definició.

Després d'haver fet la recerca de context, la fase de definició té per objectiu determinar les característiques que ha de tenir el producte. En aquest sentit, els escenaris permeten explorar el context d'ús i reunir informació sobre els requisits que ha de tenir el sistema.

D'altra banda, els *insights* obtinguts en els escenaris serveixen com a base per a desenvolupar els *user journeys*. Aquesta tècnica també explora la interacció entre usuari i producte pas a pas, però posa una atenció especial en les emocions, expectatives i reaccions dels usuaris en cada *touchpoint*.

Com?

Els escenaris es materialitzen en forma d'històries curtes que relaten de principi a fi la interacció d'un usuari amb un producte determinat. S'estructuren entorn de tres elements bàsics: plantejament, acció i desenllaç.

- **Plantejament.** Es descriu el punt de partida de la història tenint en compte tots els elements que poden influir en la interacció. Per tant, cal considerar en primer lloc els objectius, necessitats i expectatives dels usuaris, però també és necessari incorporar altres dimensions rellevants (per exemple, els seus coneixements previs, *background* o situació vital) i aspectes que, encara que siguin més banals, també poden afectar l'ús del producte (hora, lloc, soroll, situació meteorològica, etc.).
- **Acció.** S'especifica pas a pas com és la interacció de l'usuari amb el producte descrivint la seqüència d'accions concretes que duu a terme

(sempre sobre la base del coneixement que en tenim).

- **Desenllaç.** És necessari explicar com acaba la història explicant de quina manera el producte contribueix, després d'haver fet determinades accions, a satisfer els objectius, necessitats i expectatives de l'usuari.

Els escenaris poden donar motiu a crear històries que sobrepassen la interacció pròpiament dita, i per això és important incloure solament la informació que és veritablement rellevant i centrar-se en els aspectes concrets que poden afectar la interacció entre els usuaris i el producte.

També és fonamental centrar els escenaris a descriure l'experiència de la persona i no les característiques del producte.

Avantatges

- Permeten mantenir l'usuari en el centre del procés de disseny.
- Ajuden a conèixer millor als usuaris explorant el seu context d'ús.
- Contribueixen a entendre'ls i a saber com utilitzaran el producte, la qual cosa facilita crear un disseny que compleixi les seves expectatives.
- Els *insights* obtinguts serveixen per a detectar els requisits del producte.
- Donen continuïtat a la definició de l'experiència: es basen en la informació extreta del mètode *personas* i, al mateix temps, serveixen per a elaborar els *user journeys*.

Inconvenients

- No reflecteixen totes les interaccions possibles amb el sistema (en aquest cas, és necessari recórrer a la tècnica coneguda com a *casos d'ús*).
- Si es produeixen canvis en qualsevol de les variables involucrades en el disseny (el coneixement que tenim dels usuaris, els objectius del negoci, el context general, etc.), és necessari iterar-los per a incorporar la informació actualitzada.

Altres denominacions

L'escenari també es denomina escenari de l'usuari (*user scenario*) o escenaris d'ús.

Referències

Carroll, J. M. (1995). *Scenario-based design: envisioning work and technology in system development*.

Cooper, A.; Reimann, R.; Cronin, D.; i altres (2014). *About face: the essentials of interaction design*. John Wiley & Sons.

Hanington, B.; Martin, B. (2012). *Universal methods of design: 100 ways to research complex problems, develop innovative ideas, and design effective solutions*. Rockport Publishers.

Patton, J.; Economy, P. (2014). *User story mapping: discover the whole story, build the right product*. O'Reilly Media, Inc.

Nielsen, L. *Personas*. <<https://bit.ly/1g2u0ta>>