

Taller UX Estratégico: Del usuario al Producto

Sandra Nakasone
Victoria Sampi

¿QUÉ ES LA EXPERIENCIA DE
USUARIO?

Experiencia de usuario

Se refiere a lo que experimenta el usuario antes, durante y después de interactuar con un producto, sistema o servicio.

Es decir, cómo percibe y valora su utilidad, facilidad de uso y eficiencia, así como el nivel de satisfacción de la promesa de la marca y la puesta en práctica de sus valores.



Se preocupa por comprender en primer lugar a los usuarios y sus verdaderas motivaciones y necesidades, para pensar luego qué interfaz, contenidos e interacciones lograrán el resultado buscado.



La acción del usuario



El resultado obtenido






La emoción
resultante



En otras palabras...

Buscar...



[Todos](#) [Imágenes](#) [Videos](#) [Maps](#) [Noticias](#) [Más ▾](#) [Herramientas de búsqueda](#)


Cerca de 202,000 resultados (0.70 segundos)

Delivery Pollo Lima - LimaDelivery.com
Anuncio www.limadelivery.com/pollo ▾
Pide a tus restaurantes favoritos. Pide **Pollo** en Lima.
Pide Online · Mas Rápido · Solo un Click · Mas Fácil

[Pollos](#)[Comida Criolla](#)

[Chifas](#)[Sushi](#)

Don Belisario Delivery - donbelisario.com.pe
Anuncio www.donbelisario.com.pe/PolloAlaBrasa ▾
No Salgas a la Calle, Pide tu **Pollo** a la **Brasa** por **Delivery**, Aquí.
Leyenda Hecha Tradición · Delivery: 12pm a 10:30 pm · Promociones Navideñas







Esperando algo como esto



**DON
BELISARIO**

Horario de Atención delivery: 12:00pm a 10:30pm

Delivery: **Lima 611-3333** / Trujillo 60-1212
Cusco 60-2020 / Piura 62-6000



(0 item) - **S/. 0,00** ▾

MENÚ DELIVERY

PROMOCIONES

LOCALES & RESERVAS

ZONAS DE REPARTO

**PROMOCIÓN
FAMILIAR**



Foto referencial

S/. 58⁹⁰

1 POLLO

- ✦ PAPAS CROCANTITAS FAMILIAR
- ✦ ENSALADA GRANDE FRESCA
- ✦ GASEOSAS DE 1.5 LT.

**MENÚ
DON BELISARIO**

S/. 15⁹⁰



Para Compartir

S/. 35⁹⁰



O como esto...



CARAVANA
1966

CARAVANA

LA CARTA

PROMOCIONES

CUPONES

LOCALES

CATERING

FRANQUICIA

CONTACTO

LIBRO DE RECLAMACIONES

CARAVANA



Visítanos

Av. 2 de Mayo, 758 San Isidro

Reservas: 223 8000

Delivery: 223 8000

Av. Benavides, 2098 Miraflores

Reservas: 444 6800

Delivery: 444 6800

Av. Canaval y Moreyra, 471 San Isidro

Reservas: 212 1166

Delivery: 212 1166

Av. Aviación, 2462 San Borja

Reservas: 223 8000

Delivery: 223 8000





Y terminar encontrando esto...



NUESTROS RESTAURANTES

EL POLO

(01) 355 2525
Av. El Polo 245

SAN ISIDRO / LINCE

(01) 442-0800
Av. Rivera Navarrete 2833

SAN MIGUEL

(01) 594-3500
Av. La Mar 2251

SAN BORJA

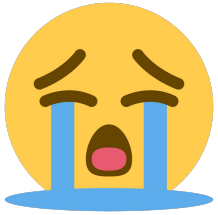
(01) 593-8383
Av. Aviación 2752

JESUS MARÍA

(01) 472-8880
Av. Javier Mariategui 912

SURCO

(01) 273-7082
Calle Doña Rosa 144



O, peor aún, esto...



RESTAURANTES CARTA PROMOCIONES RESERVAS BLOG CONTÁCTANOS



BUSCA UN PARDOS



A BRASA
LO NUESTRO

NUESTRA CARTA



Nosotros

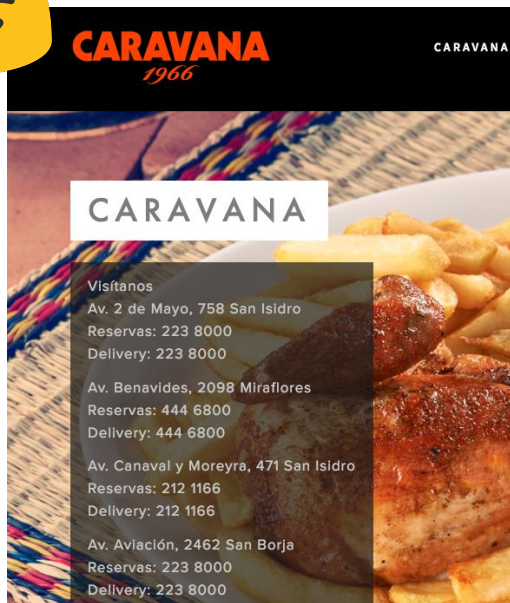
Trabaja con nosotros

Reservas

Delivery

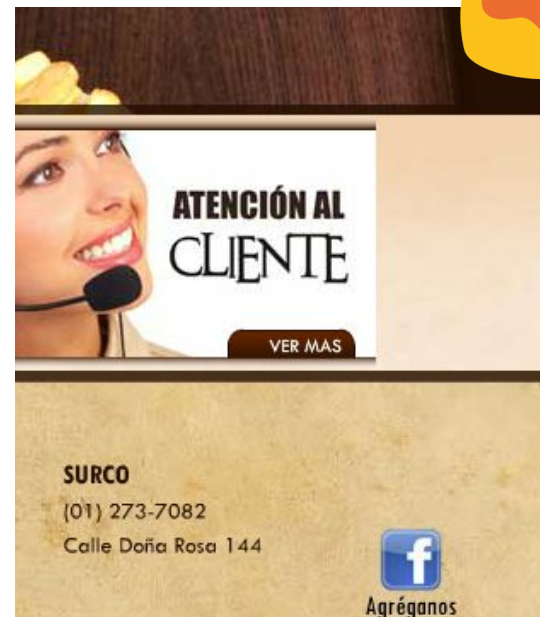
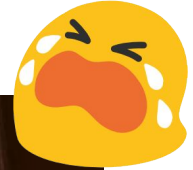


Expectativa



VS.

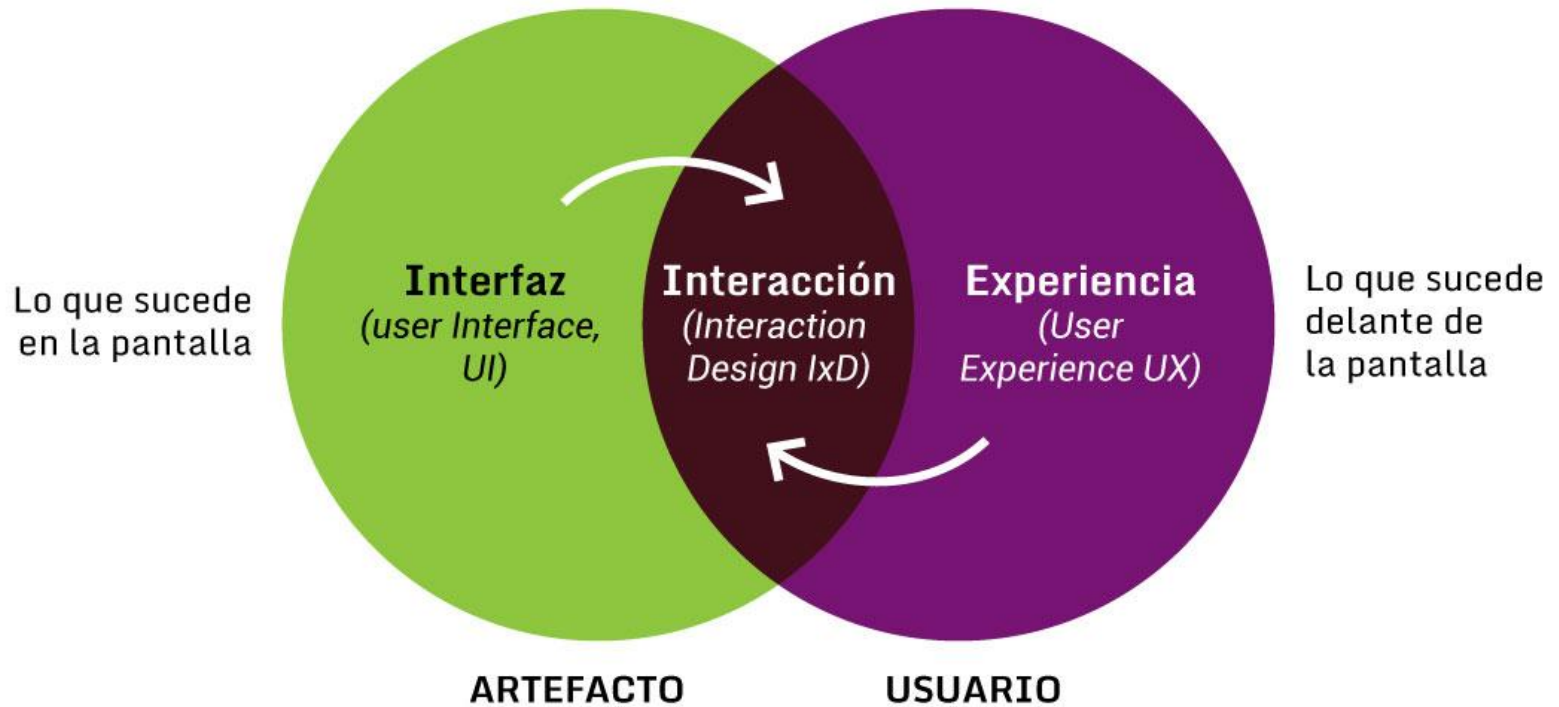
Realidad



Sin embargo, aún se confunde diseño de experiencia de usuario (UX) con diseño de interfaz de usuario (UI).



¿Y cuál es la diferencia?





Hace foco en **el usuario** y en **la experiencia** que se quiere lograr.





Hace foco en **el artefacto**, o, dicho de otra manera, en lo que está **dentro de la pantalla**.



En otras palabras...

Interfaz de usuario



La herramienta que usamos

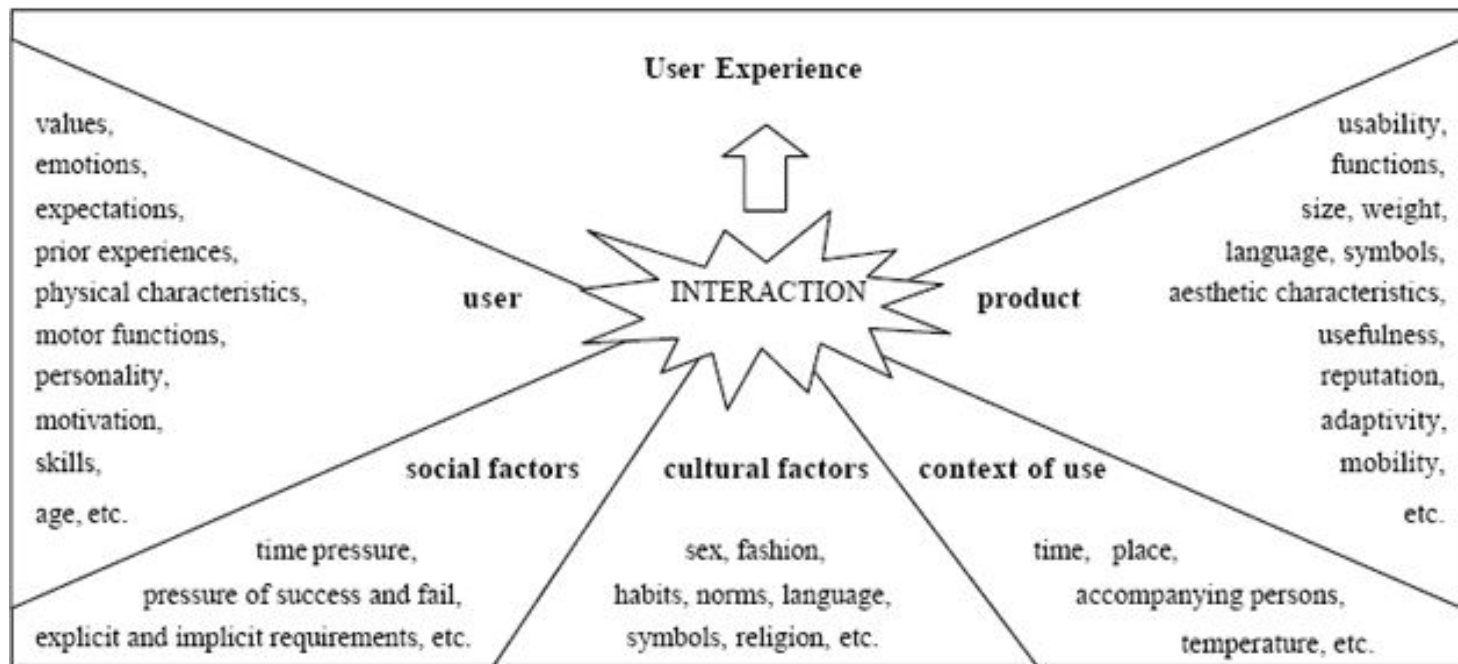
Experiencia de usuario

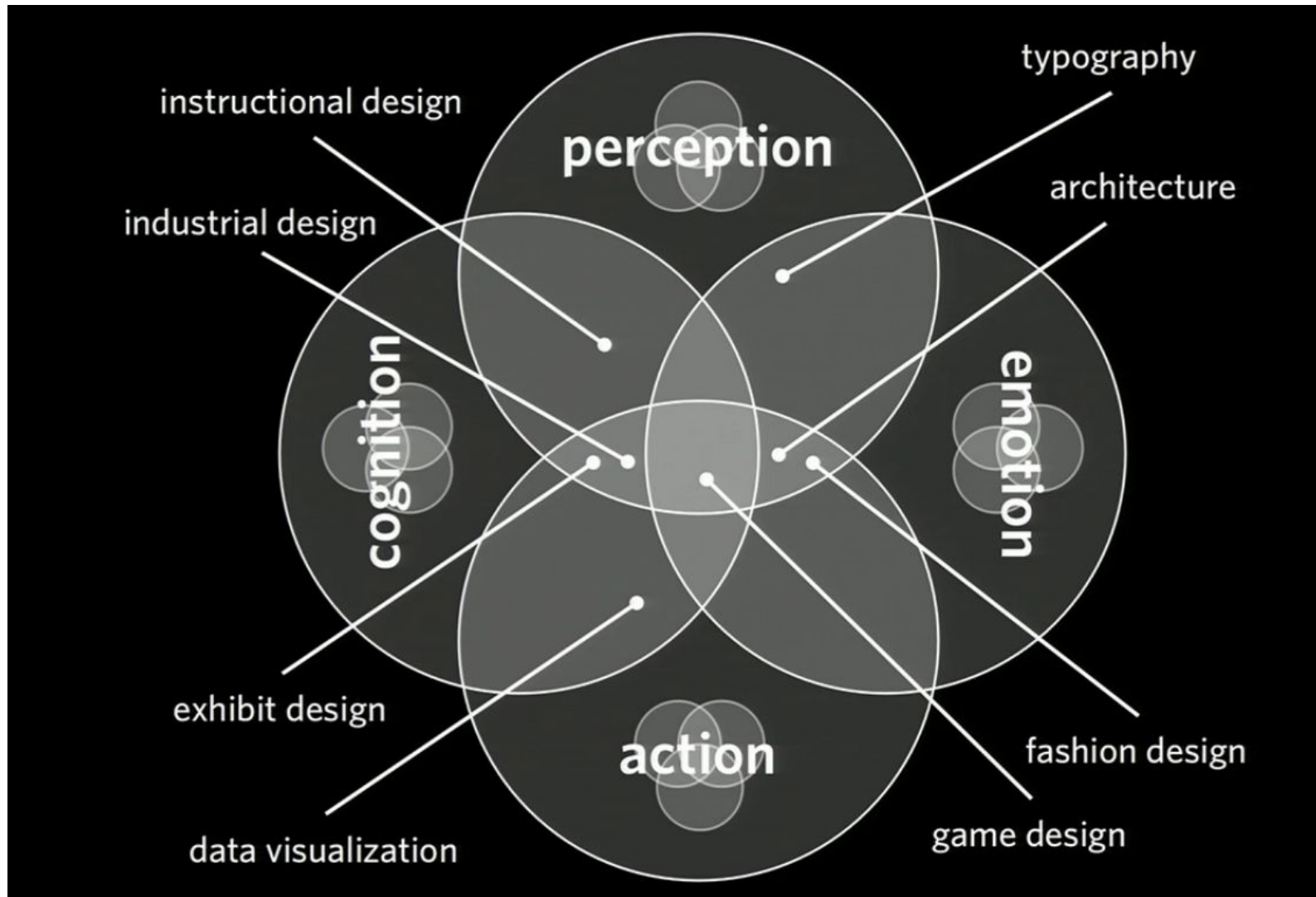


Lo que consumimos

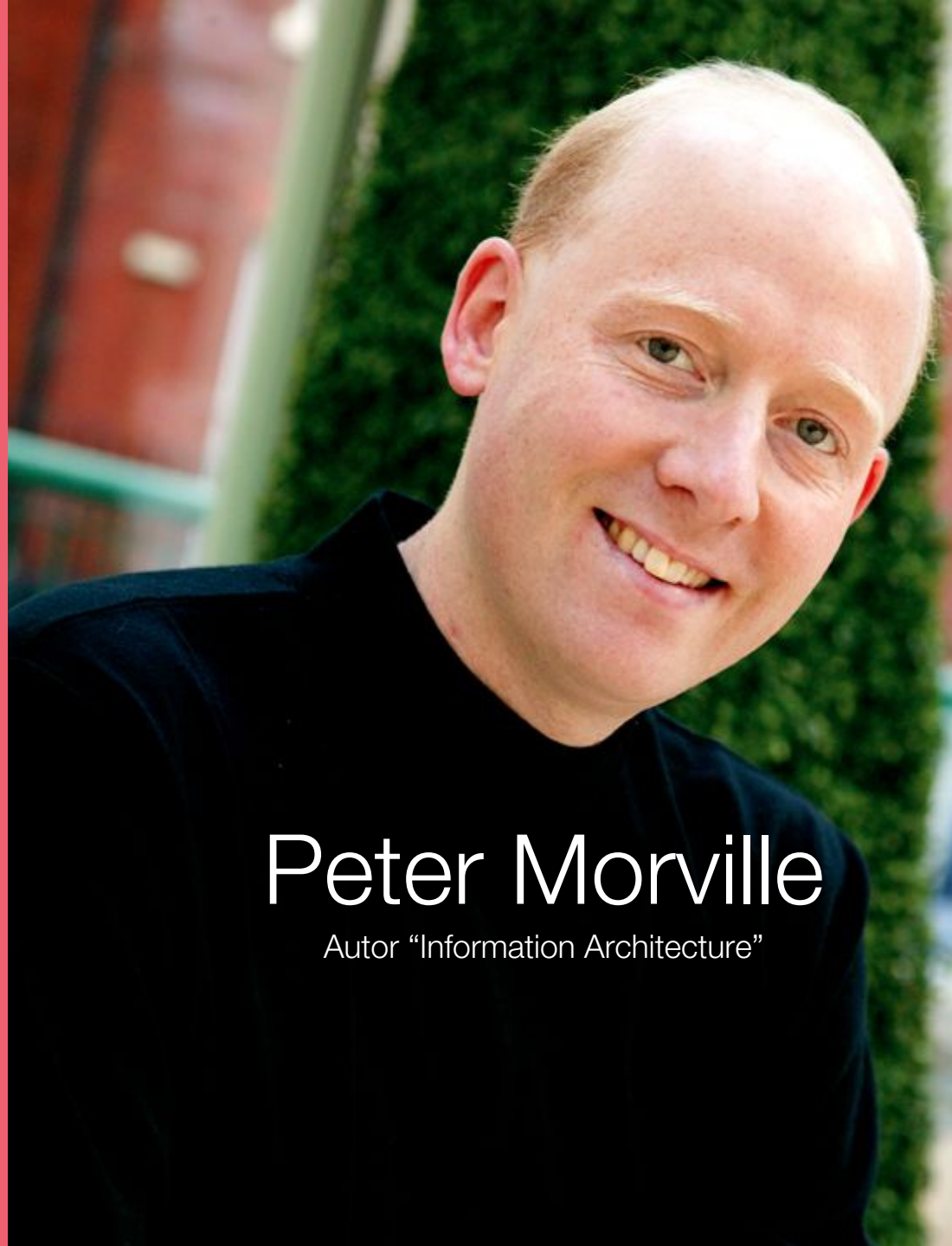


FACTORES QUE AFECTAN LA EXPERIENCIA DE USUARIO



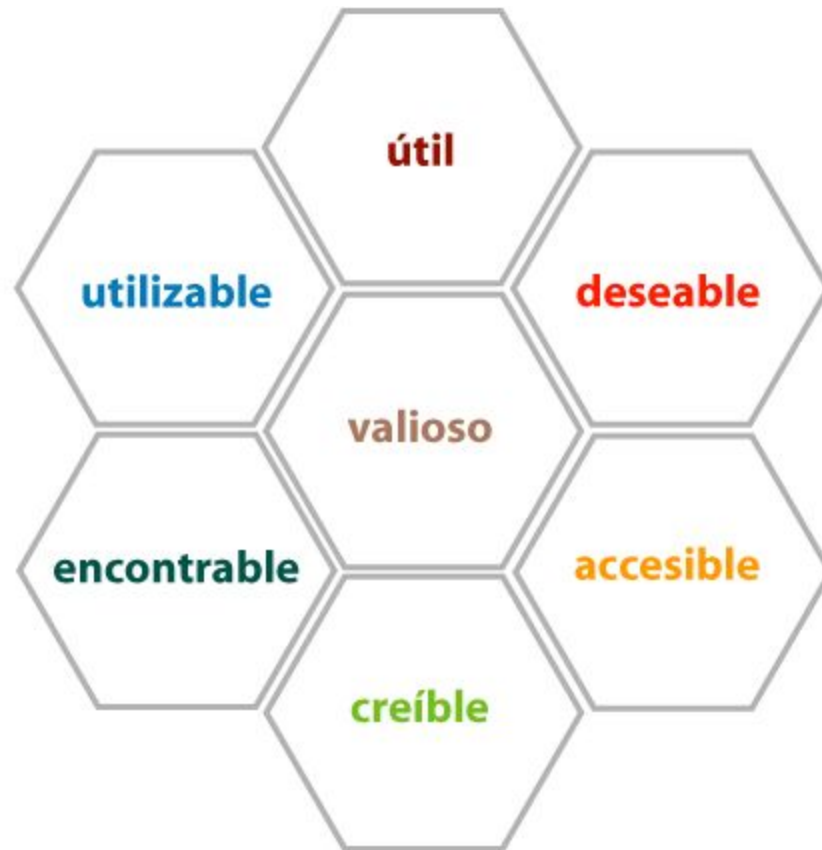


Según Peter Morville,
existen 7 facetas o
componentes a
través de los cuales
se debe hacer énfasis
cuando se trabaja
experiencia de
usuario.



Peter Morville

Autor "Information Architecture"



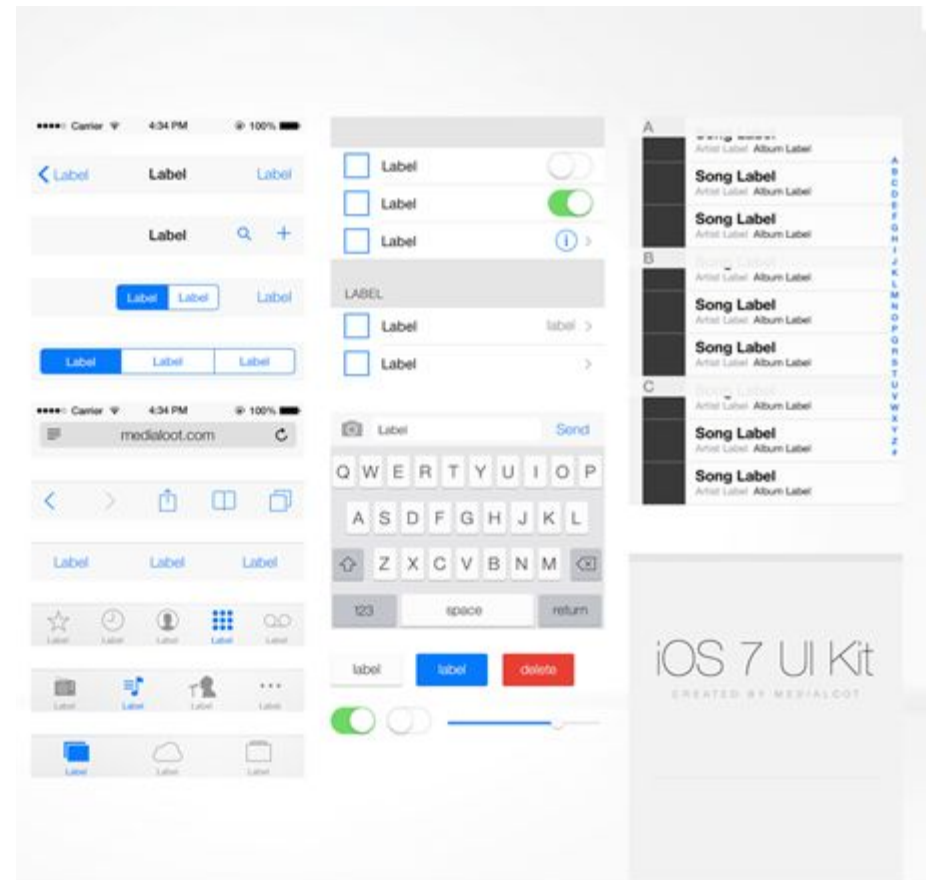
Usable

Se trata de la facilidad de uso, un concepto total pero no suficiente por lo que debe complementarse con las otras facetas.



Deseable

¿Cómo es la integración de los elementos? ¿Es equilibrada entre imágenes, identidad, marca, sonidos, animaciones y el resto de componentes del diseño emocional?



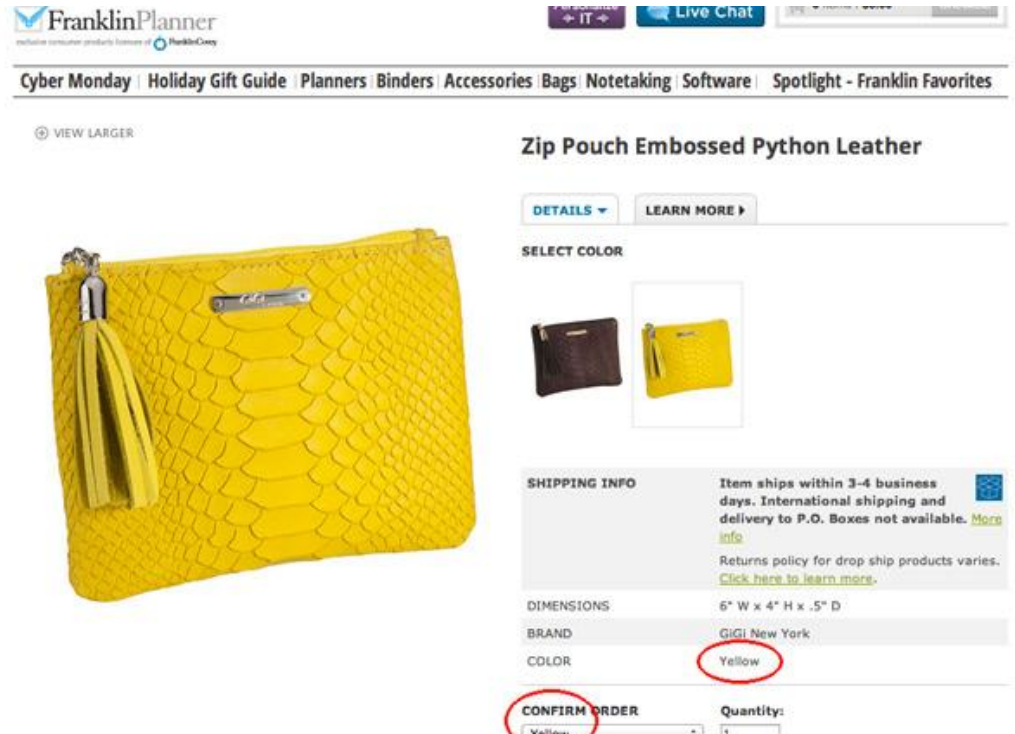
Encontrable

Los sitios web deben ser fácilmente navegables y permitir que de una manera sencilla y práctica, los usuarios puedan encontrar lo que necesitan.



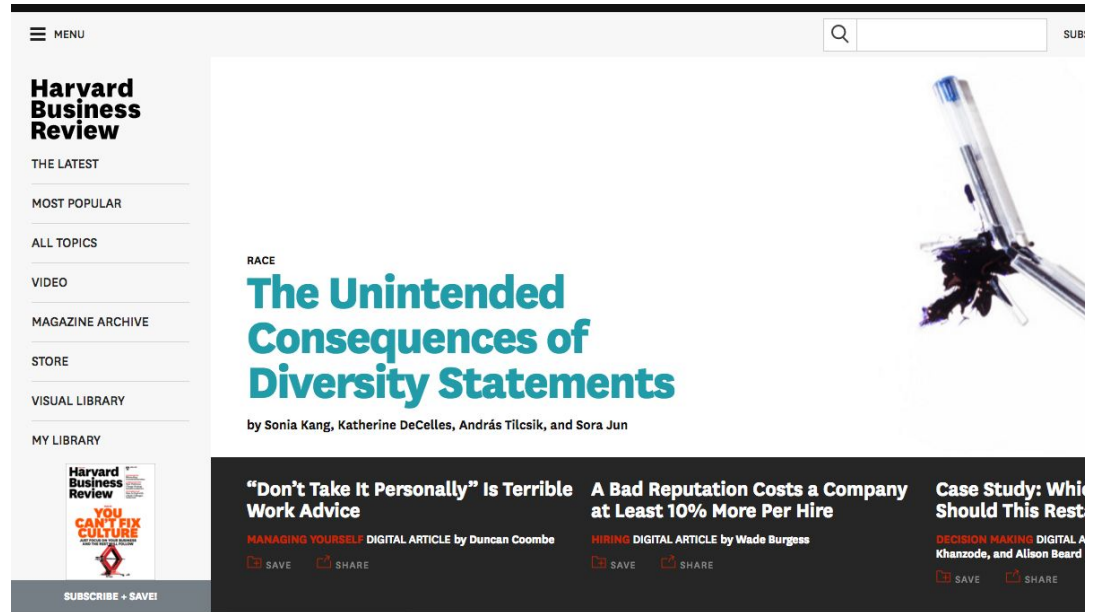
Accesible

Más de 10% de la población tiene problemas de algún tipo de discapacidad.
¿Cómo facilitaremos el uso de la web o producto para ellos?



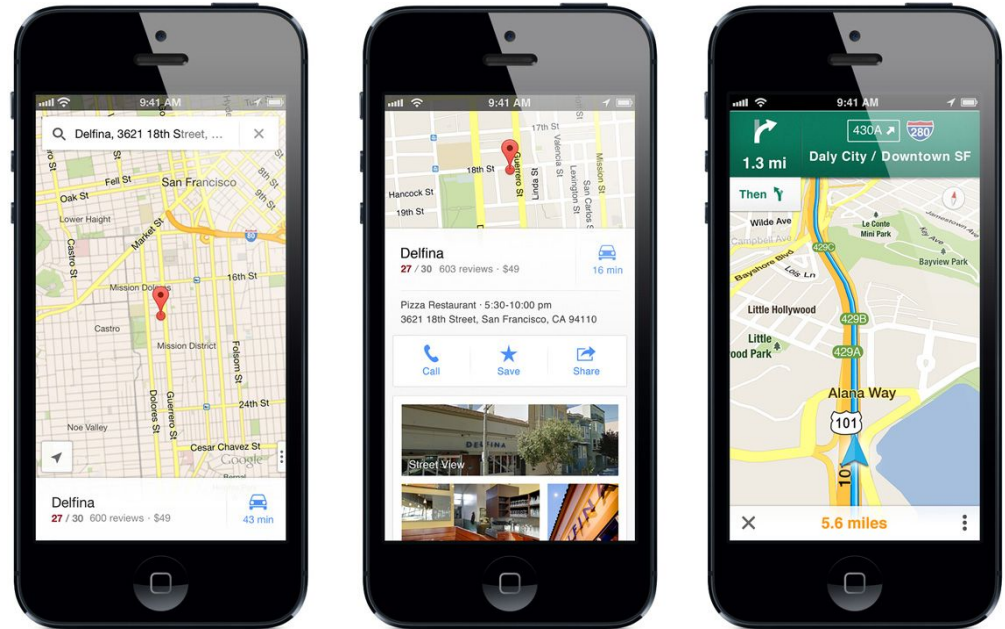
Creíble

Los contenidos de igual manera que el diseño, afectan la confianza que nos tienen los usuarios.



Valioso

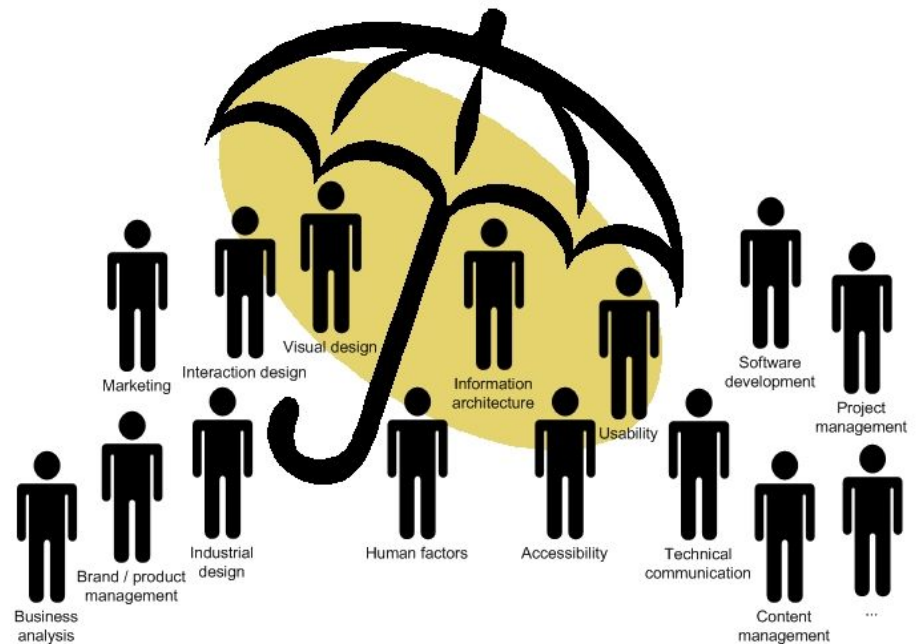
Los sitios o productos que diseñemos no solo deben satisfacer, sino ofrecer valor añadido para los usuarios.



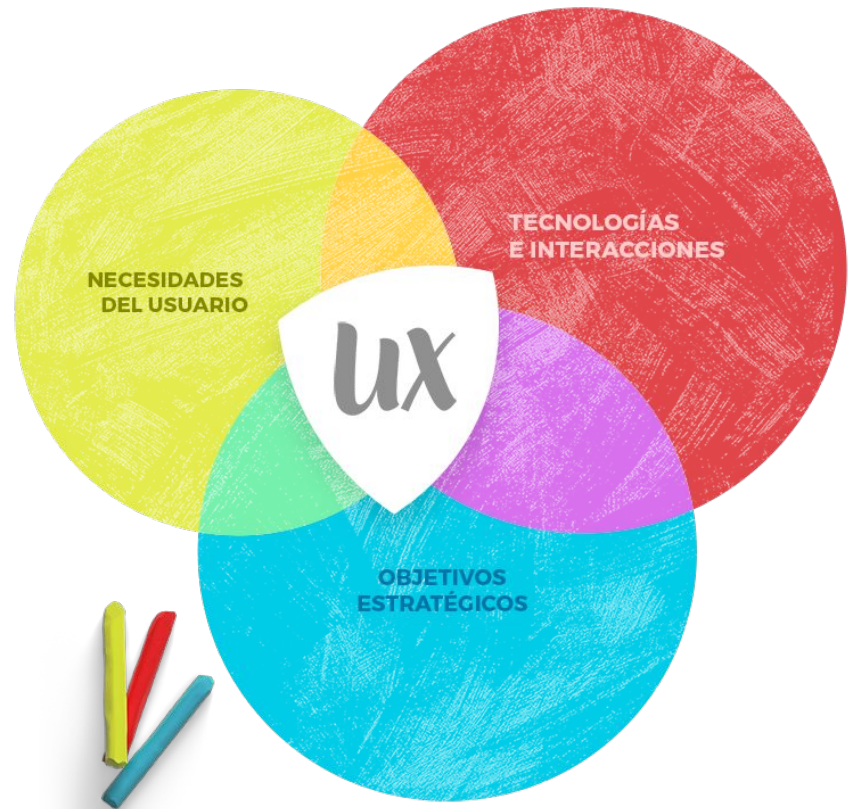
EXPERIENCIA DE USUARIO COMO DISCIPLINA

La disciplina

Engloba muchos **aspectos y especialidades** con el único objetivo de mejorar la experiencia del usuario dentro y fuera de nuestros productos, por eso es definida como un **concepto “paraguas”**.



Tiene como característica principal, su **enfoque fundamentalmente interdisciplinario** y su capacidad de conjugar en un producto o servicio **las necesidades de usuario, los objetivos de negocio y su capacidad tecnológica.**



LA ACTUALIDAD DE LA EXPERIENCIA DE USUARIO

Actualmente...

“Actualmente la experiencia de usuario, está experimentando una evolución, un cambio de paradigma o el crecimiento de la disciplina más allá de las fronteras que hasta ahora la ponían coto”.



El especialista UX debe ahora tener los siguientes skills...

Big Data Research & Design

- Designing quant studies to infer behaviour
- Mathematical awareness
- Data analysis skills
- Defining compelling narratives
- No graphs & charts!

Cross-device Interaction Design

- Adaptive eco-system design
- Defining collection, notification and interaction strategies
- Technical awareness, early adopter
- Hacker mentality, all things are possible

Digital Change Management

- Designing for the internal user
- Business analysis & process design
- Training development & coaching
- Changing by making

Product Ownership

- Business owner of the vision
- Vision is commercially oriented & user-centred
- Prioritisation based on value add
- Managing up, down and around!



Para ser capaz de sacar adelante proyectos relacionados a...

Service
Design

Product
Design

Business
Design

Process
Design



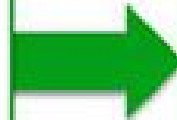
Por eso ahora su labor abarca..

No sólo diseñar pantallas, sino mucho más que eso: Elaborar estrategias e impulsar innovación en contextos de negocios.



Design planning

Short term goals
Driving revenue
Cost reduction
Optimisation
Interactions

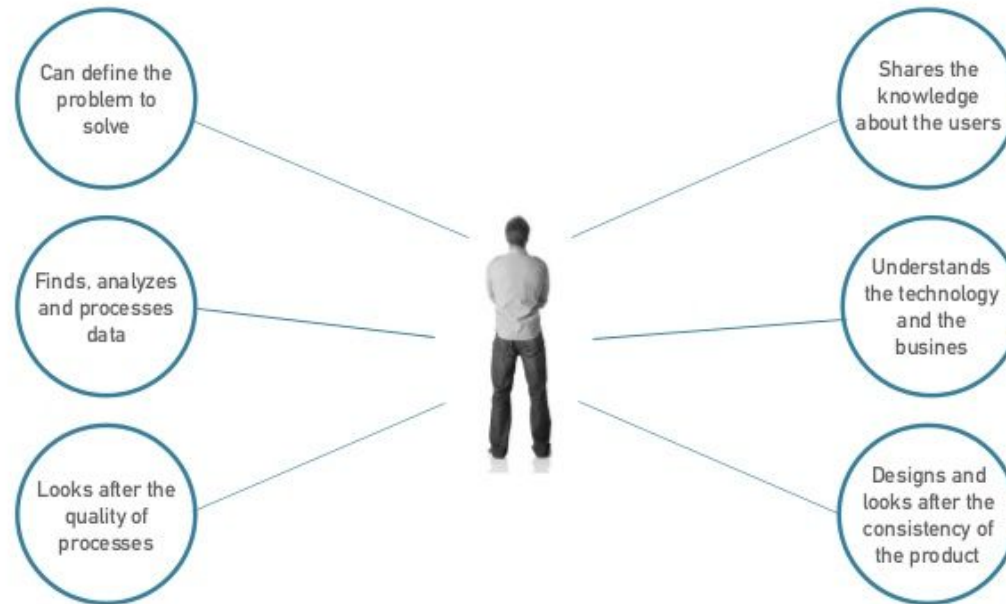


UX Strategy

Long term vision
Building value
Organisational alignment
Transformation
Holistic experiences



Ahora ser UX significa...



QUÉ ES DISEÑO

“El arte se centra en las preguntas acerca de un **problema**. El **diseño** se enfoca en su **solución**.”

John Maeda (Global Head Automatic)



HDC y DCU

¿Qué es User Center Design?



¿Qué es Human Center Design?



Iguales pero con una visión centrada en:

DCU

En el
usuario del
producto

VS.

HCD

En las
personas
involucrada
s en el
proceso



¿Preguntas?