

- ¿Qué necesita el usuario? Diseñamos para que sea usable
- Tenemos que diseñar una app de lo que queramos siempre y cuando sea para el medio ambiente
- React

Investigación de usuarios

- Entender qué necesita el usuario
- Entrevistas, técnicas de observación: ¿Qué necesita mi target?

Análisis de competidores

- ¿En tienen los demás que no tengo yo.
- ¿Cómo puedo mejorar lo que tienen.
- Arquitectura de información bien estructurada y fácil de usar

Tarea

- Responder “¿Qué hace un buen diseño?” en una cuartilla
- Discoverability: Entender qué puedo hacer antes de usarlo, por instinto
- Understanding: Cómo se debe usar el producto

Human Centered Design

- Lo que hacemos en nuestro producto lo dirigimos a un target específico

Affordance

Las relaciones entre las propiedades de un objeto y cómo puede ser usado. Posibles acciones físicas que puedes realizar con un objeto.

Signifiers

Comunican acciones que se pueden llevar a cabo con un objeto. Por ejemplo con el “JALE” en una puerta.

Un ejemplo de Affordance y Signifier es el botón de inicio de sesión.

- Es un botón (affordance), se puede presionar
- Está gris (signifier) porque aún no se han llenado los datos

Constraints

Limitar el rango de posibilidades que puede hacer el usuario. De manera discreta podemos hacer que el usuario haga lo que queremos. No dejen que el usuario haga lo que quiera hacer, somos tontos.

Mappings

El conjunto de acciones posibles es visible. Con un buen diseño la interacción intuitiva es la correcta

Conceptual Models

Un mapa conceptual mapea cosas de la realidad en acciones y elementos del diseño. Un folder en un sistema de archivos está como un ícono de folder para mapear el concepto.

Brecha de la evaluación

- ¿Qué puedo hacer con lo que tengo?
- Logré lo que quería que pasara?

Etapas de evaluación

1. Formar su objetivo

2. Planear la acción
3. Especificar acción o consecuencias
4. Realizar la secuencia o acción
5. Percibir el estado del mundo
6. Interpretar la percepción
7. Comparar el resultado con el objetivo

Idea cuidar salud mental —

1. Formar su objetivo

Procurar la salud mental

1. Planear la acción

Hay acciones en secciones para distintos problemas

1. Especificar acción o consecuencias

..

1. Realizar la secuencia o acción
2. Percibir el estado del mundo

Lo que era la idea original explicada (seguimiento de ansiedad) lo intentó percibir Gabs, hizo preguntas para entender

1. Interpretar la percepción

Interpreta

1. Comparar el resultado con el objetivo

Ella no había considerado el medir el nivel de ansiedad.

—

La idea era que le daba seguimiento sobre que tanta ansiedad podía estar una persona y en base en esos parámetros se dan tips, aconseja, contacta con un psicólogo

El objetivo es que el usuario diga “ah, pues es lo que esperaba”.

Las personas como narradoras

Las personas suelen hacerse historias, hacer cosas con el producto que creen que se pueden hacer.

Refuerzo positivo

Emotional Design

Personalización

Personalizar la experiencia del usuario para que sienta:

- Pertenencia
- Propiedad

Por ejemplo por medio:

- De la personalización del tema (colores)

Apoyo Visual

- Un 404 horrible no ayuda, puede que vea la página como un error, que no sirve. Podemos en cambio usar herramientas visuales para mostrar de forma amigable el error
- Emojis para empatizar

La risa es la mejor medicina. Con humor podemos quitarle estigmas sobre el producto

Otros

- Lenguaje familiar
- Micro interacciones

Conocimiento

- Modelo mental: Lo que una persona recuerda. Es poco fiable, depende de la memoria.
- Conocimiento del mundo: Hace algo en base a cosas que ya existen. Puede tener errores

Sin conocimiento, la única forma de obtenerlo es con prueba y error. Pero es mejor si tenemos pistas sobre elementos de la vida real (conocimiento del mundo). Esto se relaciona mucho con el diseño.

Explotando el conocimiento del mundo, la necesidad de aprender nuevas cosas es menos.

- Declarativo: Conocimiento de. Hechos de reglas. Fácil de escribir y enseñar. Ej cómo sacar el área de un cuadrado, o que Canadá está al norte de México
- Procedural: Cómo? Cómo tocar un instrumento, silvar, comer.

El que sepamos qué hacer con algo necesita:

- Constraints
 - Físicos: Limitaciones en el mundo exterior/físicas que limitan las posibles operaciones (una pared no es atravesable, o un puente bajo no hay forma de que pase un barco/coche)
 - Culturales: Cosas que culturalmente son aceptables. Por ejemplo si el semáforo está en rojo te paras. O sea podrías saltarte el semáforo pero culturalmente sabemos qué no debemos de hacer. O el uso de cubiertos, hay formas de usar los cubiertos (no usamos una cuchara para maruchan).
 - Semánticos: Necesitamos entender el contexto de la situación donde nos encontramos para saber las decisiones que podemos tomar. Qué estamos haciendo? Si estamos en una gasolinera no vamos a prender un cigarro (aunque podríamos). Depende del sentido común.
 - Lógicos: Usamos la razón para entender el rango de acciones. Si en algún lugar vemos un prender/apagar la luz sabemos que solo podemos hacer eso, no cargar el celular o algo que nada que ver.

Si algo no cuadra para el usuario, no es incompetencia humana. Es un error de diseño.

- Discoverability
- Feedback

Actividad: Mejorar diseño de colas

- Hay un sistema de tickets con Lobby, Waiting Room, Queue, Elección de asiento
- Estamos en el queue que dice cuantas personas hay delante. En teoría está mal.
- Tenemos que analizar:
 - Qué tenemos ahora?
 - Cómo lo mejoramos?
 - Necesitamos usar constraints, affordances para rediseñar la experiencia.

Soluciones:

- La sala de espera no mostraba el tiempo que le quedaba
- No hay forma de que el usuario se distraiga. Él pensaba que sería bueno

Root Cause Analysis

¿Qué pasó?, ¿Por qué pasó?, ¿Cómo evitar que pase de nuevo?

Mediante 5 preguntas de reflexión podemos llegar a la ruta. Primero respondemos a por qué el problema, y después vamos preguntándonos recursivamente por qué hasta llegar 5 niveles dentro.

El problema es que pasó X. Por que? Porque Y. Y por qué Y? Porque A. Y por qué A? Porque B y C pasaron por D. Por qué pasaron por D? Porque ... y así.

La clave es no parar en el primer error humano, sino que debemos buscar a fondo por qué pasó ese error.

- Acciones de sensibilidad: Nos es muy fácil resolver algo porque tenemos sentido común. Si la acción pasa del sentido común.
- Dar la posibilidad de que los errores puedan ser reversibles o que se confirme con constraints lo que se puede hacer
- No tratar el error como uno, sino que es parte del camino.

Hay accidentes y hay errores.

??

- Contextualizar el problema: Ver si hay limitantes, cuáles son, por qué son? ¿Se pueden eliminar?
- Redactar el problema:

Diseño para el mundo real

Estamos diseñando para el mundo real. Las nuevas tecnologías pueden darnos la tentación de diseñar algo si o si, ya porque es nuevo.

Sin embargo, necesitamos buscar diseñar para solucionar problemas humanos.

- **Innovación Radical:** Llama la atención, pero es difícil que tenga éxito. Tiene la habilidad de crear nuevos mercados y derrocar aquellos ya establecidos. Por ejemplo Uber. Se benefician por ser el pionero aquellos que lo hacen.
 - Desventajas: Muchos recursos, ya existe algo más tradicional
- **Innovación incremental:** Mejorar algo que ya existe
 - Ya hay usuarios existentes de productos similares
 - Nosotros hacemos pequeños cambios para mejorarlo y ganar mercado
 - Hay menos pruebas e investigación
 - **Pasos:**
 - Identificar la competencia. Ver cómo mejorarlo. No es por odio pero cada quien en su rollo.
 - Fijar metas realistas.
 - Estar dispuestos a cambiar de rumbo.
 - Comunicación: mantener a todos informados, escuchar sus opiniones.

Challenge-based learning

Es un framework para resolver problemas.

Clase pasada

- Empatizar con el cliente

- Focus group

UX / User Experience

La experiencia que uno tiene cuando interactúa con un producto. **Lo más importante es esto.**

No es culpa de que nuestros abuelos no sepan.

Diseñadores UX

Son los encargados de hacer los productos fáciles, intuitivos, accesible, valioso, etc.

Feedback, responsivo, feedback que vibra, etc. Todos los detallitos influyen en tener una mejor experiencia.

Ejemplos: Tesla, control de play, contactless, etc. Son muchos detallitos complejos.

Definiciones:

- Influenciado por expectativas
- Es un área inter-disciplinaria
- Que las cosas sean útiles y usables

Donald Neumann (padre de la UX por todas sus aportaciones) y Jacob Nielsen

La UX inicia en 1900 por la revolución industrial. Necesitaban que fueran fáciles de usar, el chiste era enseñarse rápido, dominarse igual rápido y producir.

La no se que Spark es de las primeras computadoras en las que Apple se basa para sus Macs. La metralladora, es un ejemplo de UX, el fonógrafo, dinamita, etc.

La UX en servicios, como en aeropuertos, donde se mejoraron las pantallas para que sea más fácil ver; los pasajes que se mejoraron para que sea más entendible, etc.

Va acompañada:

- Usabilidad https://x.com/Acamica_com/status/1291479156421779458
- Es imposible ser experto en UX.
- Las prácticas se actualizan el producto.