

Análisis de Sistemas

Materia:
Experiencia de Usuario

Docentes contenidistas:

KOTLAR, Florencia y MEIJIDE, Valeria

Revisión: Coordinación

Contenido

Mapa conceptual	4
¿Qué son los modelos mentales?	5
¿Qué es la experiencia de Usuario?	8
¿Qué es UI?	9
Diferencias entre UX y UI	10
Conceptos que abordan cada uno	10
Usabilidad.....	11
Funcionalidad	12
Accesibilidad	12
Factores que influyen en UX.....	13
La Experiencia del usuario es una disciplina paraguas	14
La Arquitectura de la Información [AI]	14
Diseño de Interacción [IxD]	15
Diseño Centrado en el Usuario [DCU]	16
Proceso de Diseño	17
Bibliografía	19
Para ampliar la información	19

Clase 1



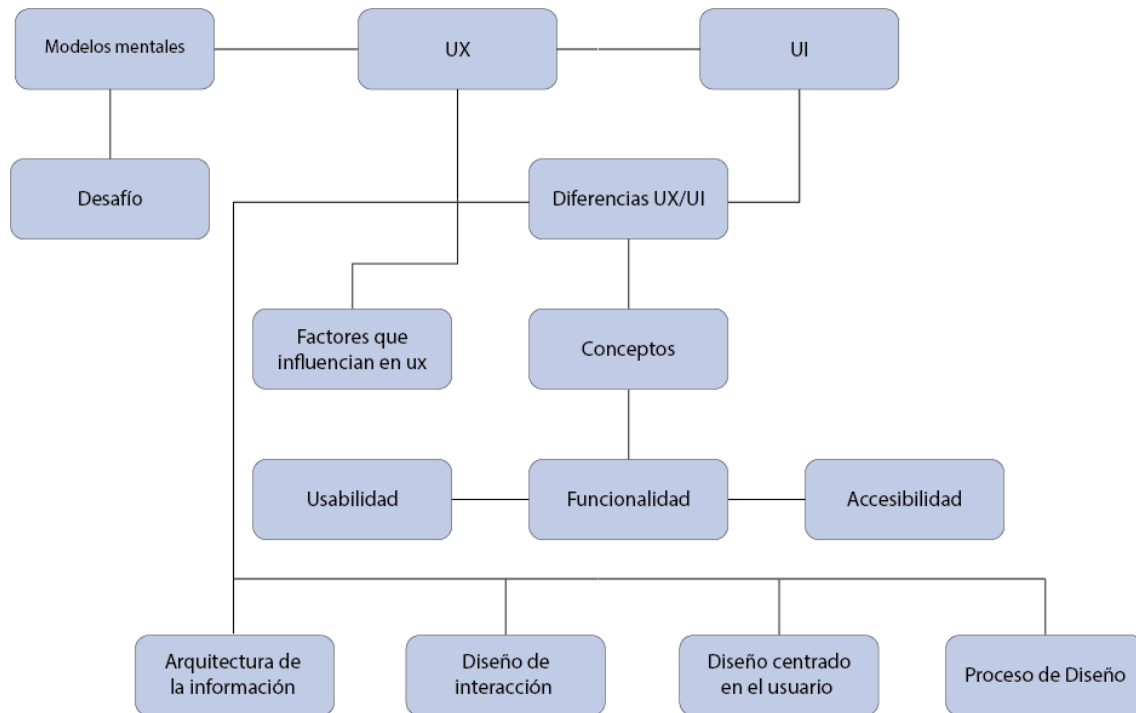
¡Te damos la bienvenida a la materia
Experiencia de Usuario!

En esta clase vamos a ver los siguientes temas:

- Modelos mentales.
- Definición de Experiencia de Usuario, Interfaz de Usuario, Usabilidad, Funcionalidad, Accesibilidad, factores que influyen en UX.
- Arquitectura de información, Diseño centrado en el Usuario, Diseño de Interacción.

Mapa conceptual

Les proponemos que antes de iniciar visualicen este **mapa conceptual** en donde de forma esquemática presentamos los temas a desarrollar:



¿Qué son los modelos mentales?



¿Alguna vez escucharon el término “**modelos mentales**”? ¿Tienen alguna idea preconcebida de este concepto? ¿Qué creen que puede ser?

Miren esta ilustración a ver qué ideas les sugiere...



Adaptación de: <https://estudiafeliz.com/2016/06/20/imprimiste-en-3d-el-icone-de-guardar/>

Cuando hablamos de modelos mentales, estamos queriendo establecer que la manera en la que entendemos (es decir, cuando ponemos en juego nuestro procesamiento cognitivo crítico y lógico) se basa en creencias y experiencias previas.

Por ejemplo, la ilustración de arriba nos genera simpatía porque identificamos inmediatamente que la diferencia generacional está habilitando distintas interpretaciones de un mismo objeto.

Esta manera distinta de entender nos pone en un enfoque sesgado a la hora de conectar con las emociones de aquel que entiende de otra manera.

Otro ejemplo, es la siguiente imagen donde se grafica cómo un programador **vs** el usuario entiende una arquitectura de desarrollo.



Adaptación de: <https://b-ds.fr/log/your-program- how-users-see-it/>

Entonces:

*Al encarar un proceso de diseño de producto, necesitamos **identificar y conocer a nuestros usuarios potenciales**, es decir a las personas reales: su comportamiento, sus modelos mentales, sus necesidades, en definitiva, necesitamos saber para quién diseñamos y buscamos ofrecer una experiencia de uso positiva.*



Antes de continuar realicen esta actividad:

Les proponemos que lean este [artículo recomendado](#), en el que nngroup¹ revisa el caso de la “lista de Netflix” en sus inicios, y se plantea 2 estrategias ante los “modelos mentales desfasados” para ajustar el producto: educar al usuario o adaptarse a su expectativa.

Los modelos mentales no son estáticos, van evolucionando. Se ven intervenidos por nuevas experiencias superadoras y la influencia de referentes.

Es por esto que la innovación se vuelve parte de la propuesta de valor a la hora de reclamar un espacio en el mercado. Investigar los factores fundamentales para construir valor en el producto, se vuelve parte del proceso.

En este contexto, **Experiencia de Usuario (ux)** define un marco entre disciplinas que irás conociendo en esta clase como **UI** (interfaces de usuario), **AI** (arquitectura de la información), **funcionalidad, usabilidad, IxD** (diseño de interacción), **DCU** (diseño centrado en el usuario).

¿Para quienes diseñamos un producto?

En los Elementos UX (infografía de James Garrett), conocer las Necesidades del Usuario aparece en la primer capa. Tener en claro desde el principio los objetivos de un público específico nos permite conectar con nuestros potenciales usuarios.

Para cada Elemento, las distintas disciplinas nos acercarán actividades y técnicas que nos permitan abordar una solución en cada capa de este proceso.

¹ **nngroup** <https://www.nngroup.com/> son referentes en el campo de la Experiencia de Usuario, se trata de una consultora de interfaces de usuario, encabezada por Don Norman (doctorado en ciencia cognitiva) y Jakob Nielsen (experto en usabilidad).

¿Qué es la experiencia de Usuario?



¿Qué es para ustedes la experiencia de usuario?

Qué ideas se les ocurren:

¡Anoten esas ideas y al finalizar la clase las retomaremos!

La experiencia de usuario es el proceso que hace el usuario cuando interactúa con un producto o servicio.

Se lo suele llamar UX, y su traducción en inglés es "User eXperience".

UX se refiere a lo que experimenta el usuario antes, durante y después de usar el producto. Estudia la interacción con el usuario y su producto o servicio.

El primer requisito para una experiencia de usuario es *satisfacer* las necesidades exactas del cliente, sin problemas. Luego viene la *simplicidad* y la *elegancia* en el diseño que producen la alegría de poseer y de usar el producto o servicio.

El diseño UX abarca otros aspectos en los que el diseño de Interfaces no se centra, como usabilidad, entrevistas, recopilación de información sobre el producto.

*Un ejemplo de UX es el packaging de una **MacBook**.*

Desde el principio el usuario vive la experiencia de comprar el producto, abrir su embalaje, levantar el plastiquito que ayuda a sacar la notebook de su caja y vivir su experiencia junto a ella.

"La experiencia del usuario abarca todos los aspectos de la interacción del usuario final con la empresa, sus servicios y sus productos." ²

¿Qué es UI?

El diseño UI hace referencia a *User Interface* (Interfaz del Usuario). Es la parte visual del producto o servicio.

El diseño UI Se ocupa de que todos los elementos sean visualmente claros, atractivos, legibles y coherentes.

El **UI** y el **UX** consiguen un diseño armónico y un producto de calidad para el usuario.

Un diseñador UI genera el **"look & feel"** del producto. Es con lo que los usuarios interactúan de forma directa, la capa externa de un producto digital, su diseño.

Por ejemplo, todo lo que vemos y tocamos en una página web, una aplicación, plataforma o un dispositivo.

² Don Norman y Jakob Nielsen <https://www.nngroup.com/articles/author/jakob-nielsen/>

Diferencias entre UX y UI

Diseño UX	Diseño UI
Está presente en todo el desarrollo del diseño del producto, desde el inicio, desde que se piensa, se analiza e investiga hasta el final del proyecto con las pruebas de usabilidad y sus mejoras.	Comienza en una segunda etapa y va a incorporar al UX, todos los elementos visuales y gráficos. aporta la Estética y el diseño a la interfaz.

Conceptos que abordan cada uno

UX	UI
<ul style="list-style-type: none">• Temas de Investigación• Entrevista cara a cara• Creación de pruebas de usuario• Recopilación y organización de estadísticas• Creación de personas• Diseño de producto• Escritura de funciones• Requisito escrito• Diseño de interacción• Arquitectura informal• Usabilidad• Prototipos• Creación taxonómica• Creación de terminología• Redacción de textos• Presentando y hablando• Trabajando estrechamente con los programas• Brainstorm coordinación	<ul style="list-style-type: none">• Artes gráficas• Diseño de interfaz• Diseño Visual.

Usabilidad

Es la facilidad con que las personas pueden utilizar una herramienta particular o cualquier otro objeto fabricado por humanos, con el fin de alcanzar un objetivo concreto.

La Usabilidad es una medida de calidad que indica el grado en que un producto tiene las siguientes propiedades:

- Facilidad de ser aprendido
- Eficiencia
- Recordabilidad
- Baja tasa de errores
- Satisfacción

Veamos algunas definiciones de usabilidad:

La usabilidad es un atributo de calidad de un producto que se refiere a su facilidad de uso, pero teniendo en cuenta que una aplicación nunca es intrínsecamente usable, sino que sólo tendrá la capacidad de ser usada en un contexto particular y por usuarios particulares (Bevan, 1994).

“La capacidad que tiene un producto software para ser entendido, aprendido, operable, atractivo para el usuario y conforme a estándares/guías, cuando es utilizado bajo unas condiciones específicas.” (ISO/IEC 9126-1: 2001).

“La eficacia, eficiencia y satisfacción con la que un producto permite alcanzar objetivos específicos a usuarios específicos en un contexto de uso específico.” (ISO 9241-1:1998 Guidance on usability).

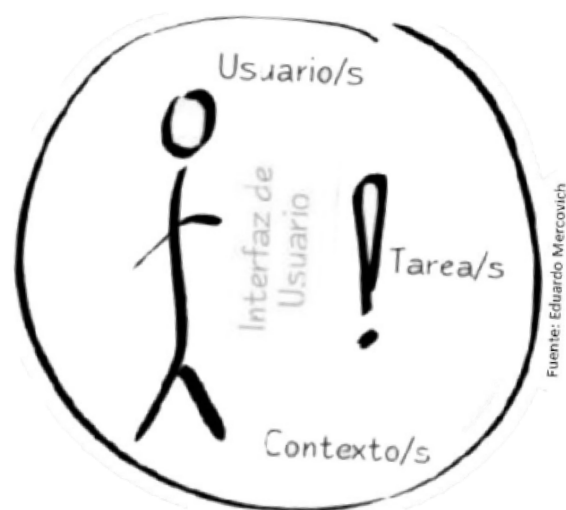


Ilustración que representa el concepto de Usabilidad según Eduardo Mercovich. Extraída de:
<http://eduardo.mercovich.net/>

Funcionalidad

Funcionalidad es **lo que un producto puede hacer, para lo que fue pensado y diseñado.**

Probar la funcionalidad significa asegurar que el producto funciona tal como estaba especificado. Son los usuarios los que deciden si un producto es fácil de usar y si quieren utilizarlo o no.

Que un producto funcione correctamente es crítico, pero no suficiente, para que ese producto tenga éxito. Un producto por sí mismo no tiene valor. El valor se lo da el uso, y el uso lo dan los usuarios.

La forma en la que el producto es utilizado es una responsabilidad de los diseñadores y desarrolladores de producto.

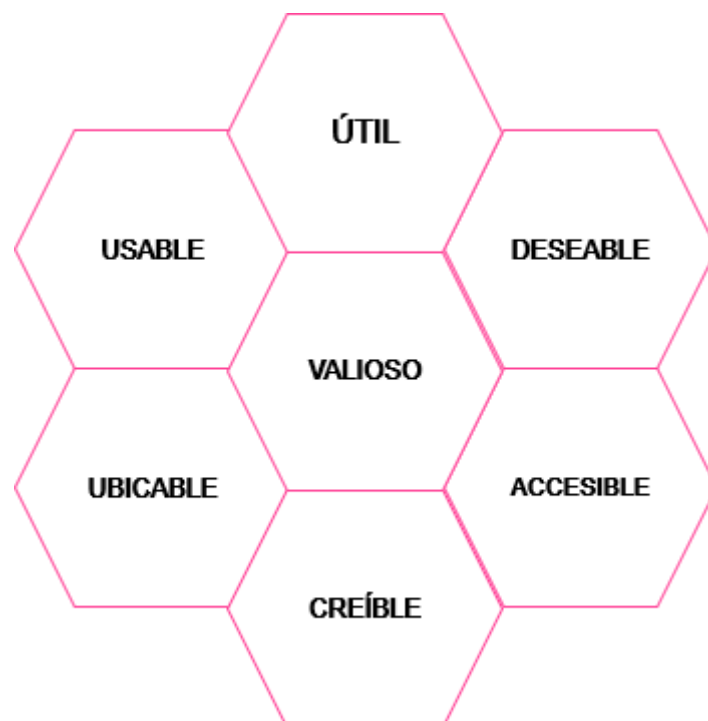
Accesibilidad

La accesibilidad es una **cualidad deseable para un buen producto digital** y como diseñadores de UX debemos conocer su importancia y debemos saber transmitirla.

Es una medida de calidad que indica en qué grado todas las personas pueden utilizar un producto o servicio (o usar o acceder a un espacio físico) independientemente de sus capacidades cognitivas y físicas, y del dispositivo de acceso.

Factores que influyen en UX

- **ÚTIL:**
El contenido debe ser original y cubrir una necesidad específica.
- **DESEABLE:**
Imagen, identidad y otros diseños son utilizados para evocar emociones.
- **ACCESIBLE:**
El contenido necesita ser accesible para personas con discapacidades.
- **CREÍBLE:**
Los usuarios deben creer y confiar en lo que les decimos.
- **UBICABLE:**
El contenido necesita ser navegable y ubicable dentro del sitio.
- **USABLE:**
El producto debe ser fácil de usar por cualquier persona.



Fuente: https://semanticstudios.com/user_experience_design/

La Experiencia del usuario es una disciplina paraguas

Incluye otras disciplinas:

- Antropología
- Psicología
- Sociología
- Análisis de negocio
- Gestión de proyectos
- Diseño Visual
- Diseño de interacción
- Marketing
- Gestión de contenidos
- Desarrollo de software
- Usabilidad
- Accesibilidad
- Arquitectura de información
- Diseño industrial
- Diseño de interfaz

La Arquitectura de la Información [AI]

La **AI** "Disciplina (arte y ciencia) encargada de estructurar, organizar y etiquetar los elementos que conforman los entornos informacionales para facilitar de esta manera la localización (o el acceso) de la información contenida en ellos y mejorar, así, su utilidad y su aprovechamiento por parte de los usuarios" (Pérez-Montoro, 2010).

El término fue introducido por Wurman en el congreso anual American Institute of Architects de 1976, consolidándose en 1997 con su libro "Information Architects".

Wurman lo define como el estudio de la organización de la información con el objetivo de permitir al usuario encontrar su vía de navegación hacia el conocimiento y la comprensión de la información.



Fuente: https://semanticstudios.com/user_experience_design/

Diseño de Interacción [IxD]

El "Diseño de interacción (IxD) define la estructura y el comportamiento de los sistemas interactivos" (IxDA).

El Diseño de Interacción es la disciplina que define la estructura y el comportamiento de productos y servicios interactivos en todos sus aspectos. Así, es responsable del "diálogo" que se entabla entre un producto o servicio interactivo y las personas que los usan. Como tal es una práctica central del campo de UX.

El diseño de interacción puede aplicarse a interfaces visuales y táctiles

Los diseñadores de interacción se esfuerzan por crear relaciones significativas entre las personas y los productos y servicios que utilizan, desde computadoras a dispositivos móviles a electrodomésticos y más allá" (IxDA)

Es "La práctica de diseñar productos digitales interactivos, entornos, sistemas y servicios" (Alan Cooper).

"El diseño del comportamiento del producto y del sistema" (Alan Cooper).



Adaptación de: Alan Cooper, Robert Reimann, David Cronin, Christopher Noessel, (2014). About Face: The Essentials of Interaction Design. Diseño del producto: marco y refinamiento (pp.119-139). Indiana: John Wiley & Sons, Inc.

Diseño Centrado en el Usuario [DCU]

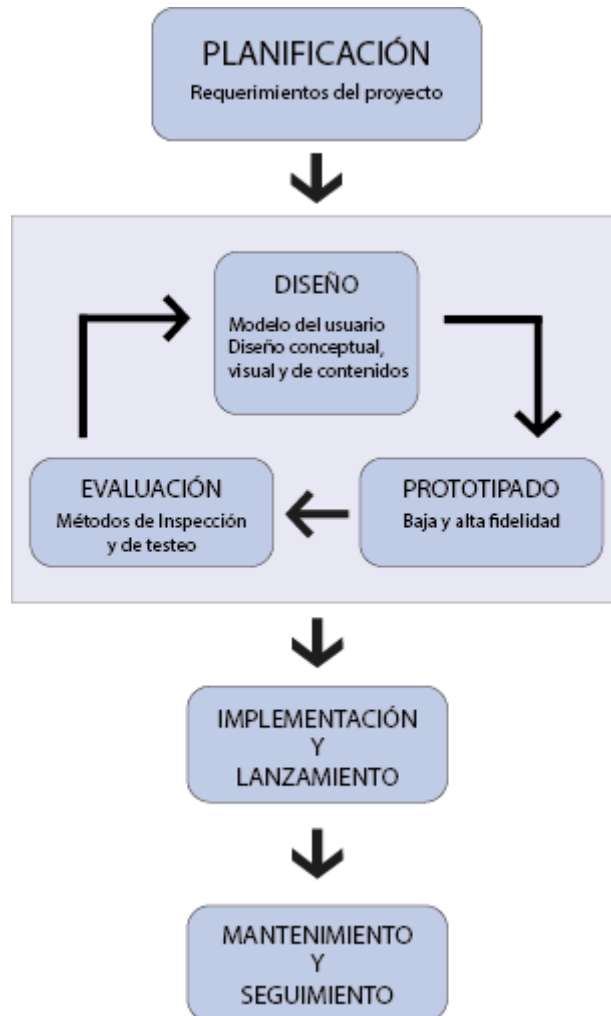
Es la **construcción de un proyecto** en base a los requerimientos del cliente y las necesidades del usuario potencial. Diseñar teniendo en cuenta al usuario, sus necesidades, objetivos y características.

El "Diseño Centrado en el Usuario" es una de las formas de referirse al Diseño Centrado en la Persona (o Human-Centered Design) cuando se aplica a la creación de productos que serán "usados" por estos.

Un método de diseño que ponen en el centro de escena a los destinatarios reales de aquello que se diseña, junto a sus necesidades, deseos, conocimientos y limitaciones.

Este método involucra de modo directo a lo largo de todo el proceso de ideación, creación e implementación a los usuarios reales de aquello que se está diseñando; y aquello que es concebido es contrastado en la práctica mediante pruebas con usuarios reales para confirmar su validez.

Proceso de Diseño

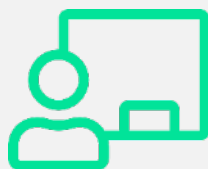


Ahora que estamos llegando al final de esta clase:
¿Qué diferencias hay entre lo que escribieron al inicio respecto de qué es el UX y lo que leyeron en esta clase?



Hemos llegado así al final de esta clase en la que vimos:

- Modelos mentales.
- Definición de Experiencia de Usuario, Interfaz de Usuario, Usabilidad, Funcionalidad, Accesibilidad, factores que influyen en UX.
- Arquitectura de información, Diseño centrado en el Usuario, Diseño de Interacción.



Te esperamos en la **clase en vivo** de esta semana.
No olvides realizar el **desafío semanal**.

¡Hasta la próxima clase!

Bibliografía

Nielsen, J., (1991). Usability Engineering. San Diego: Morgan Kaufmann.

Cooper, A., Reimann, R., Cronin, D., Noessel, C., (2014) About Face: The Essentials of Interaction Design. Diseño del producto: marco y refinamiento (pp.119-139). Indiana: John Wiley & Sons, Inc.
https://books.google.com.ar/books/about/About_Face.html?id=w9Q5BAAQBAJ&redir_esc=y

Norman, D. A., (1988). The Psychology of Everyday things. Basic Books.
https://www.goodreads.com/book/show/840.The_Design_of_Everyday_Thin%20gs

Nilsen Norman Group, (1998). Artículo de Diseño Emocional:
<https://www.nngroup.com/books/emotional-design/>

Para ampliar la información

Garrett, J. J., (2020). Diseñador UX y experto en Arquitectura de la Información. Los Elementos de la Experiencia de Usuario. (Traducción por Javier Velazco):
http://www.jjg.net/elements/translations/elements_es.pdf

Nilsen Norman Group, (1998). Definición de experiencia de usuario:
<https://www.nngroup.com/articles/definition-user-experience/>

Peter Morville presenta el panel UX:
https://semanticstudios.com/user_experience_design/

Nilsen Norman Group, (1998). Grupo de Investigación UX:
<https://www.nngroup.com/>

Nilsen Norman Group, (1998). Don Norman en TW - referente en Usabilidad y UX:
<https://twitter.com/jnd1er?s=20>

Nilsen Norman Group (1998). Artículo modelos mentales:
<https://www.nngroup.com/articles/mental-models/>