

# Trabajo final 2021/22:

---

*Portfolio UX y resolución de un supuesto práctico*, por **Alejandro Ruiz Rodríguez**

## PARTE 1: MI EXPERIENCIA UX

---

La asignatura “**Diseño de Interfaces de Usuario**” me ha aportado una gran cantidad de conocimientos acerca de la importancia que hay detrás de la implementación de la interfaz de usuario en un software y de todo el desarrollo que le sigue.

He aprendido a saber elegir qué pasos y procesos seguir a la hora de desarrollar la **interfaz de usuario** (las técnicas de diseño, la realización de guías de estilo, los procesos de desarrollo, etc...). También, lo importante que es la usabilidad del mismo y las maneras de analizarla.

Por ejemplo, en la primera práctica adquirimos conocimientos sobre cómo analizar y sacar las funcionalidades de diferentes páginas webs. Esto en un principio es muy necesario, ya que nos ha permitido ver cómo se han desarrollado otras webs y qué fallos pueden tener estas. Además, con la primera práctica también hemos aprendido a desarrollar escenarios y personajes que pueden formar parte de la lista de clientes objetivo, bien para la página que estamos analizando o para algún proyecto futuro en desarrollo. Cuando vamos a desarrollar un producto se necesita saber cuál es el **público objetivo** y, por lo tanto, se necesita adaptar el producto a las capacidades y necesidades de dicho público. Y para conseguir esto, se utilizan plantillas (entre una gran variedad) como la del “Mapa de ruta del usuario” (User Journey Map) y la “Plantilla de usuarios” donde describimos cada uno de dichos usuarios.

Luego hemos empezado a desarrollar un **microsite** para fomentar el valor turístico de un Hostel específico. Este enfoque de la asignatura ha sido muy positivo ya que, nos pone en una situación real, donde para atraer clientes tendremos que adaptarnos a lo que necesitan para poder desarrollar una interfaz web que satisfaga sus necesidades de la mejor manera posible.

Y una de las mejores maneras para saber lo que quiere el cliente es a través de su **feedback**. A partir de ahora nos enfocamos en el uso de técnicas para recabar información sobre el feedback de los usuarios hacia nuestro proyecto. Se pueden utilizar técnicas como el “feedback capture grid”, el “Empathy mapping” o incluso el “Point of view”. Con ellas se pueden recolectar las necesidades, críticas constructivas, nuevas ideas, problemas de uso, etc.

Una vez que tenemos el feedback sobre el proyecto, podemos ir haciendo **mapas conceptuales** del mismo o resumir sus objetivos por ejemplo, mediante gráficas amenas y muy visuales que resumen cada uno de los apartados más importantes del proyecto. Para ello podríamos utilizar ScopeCanvas para obtener una tabla donde reflejar las necesidades, métricas, acciones, objetivos y propósitos del proyecto mediante posits.

Posteriormente, una vez que habíamos desarrollado más la idea de cómo iba a ser el proyecto, iniciamos una nueva etapa con el comienzo de la práctica 3. Esta etapa me ha parecido bastante enriquecedora ya que, es aquí donde el proyecto comienza a tener forma. Iniciamos matizando los **patrones** de diseño que vamos a utilizar, paleta de colores, estilos, fotografías, logotipo, etc., dándole un estilo personal al producto. Una vez que habíamos definido el diseño visual, desarrollamos el **"Landing page"**. Con esta "Página de aterrizaje" se puede ver cómo quedan los estilos elegidos y qué forma tomará la web además de poder describir en ella de manera breve las utilidades de nuestra web y por qué puede ser útil. Además, a la hora del desarrollo de bocetos y del producto final (web), hay que tener muy en cuenta cómo implementamos la Interfaz de usuario para que la Experiencia del usuario (UX) sea óptima. Y es aquí donde nos fijamos en la usabilidad de la web.

También se ha realizado una actividad de usabilidad, donde medíamos ésta fijándonos en apartados como la **eficiencia, la accesibilidad o la heurística**. La eficiencia (rendimiento) se basa principalmente en como de cómodo es para un usuario realizar cierta acción, ¿Se le complica mucho?, ¿tarda mucho?. Y la accesibilidad hace referencia a un campo bastante grande en el que hemos ahondado y sobre el cual hemos realizado una actividad también. Esta área es muy importante no solo para que nuestro producto pueda adaptarse a ciertos tipos de usuarios si no, para seguir ciertas normas y reglas legales que puedan ser exigidas, como por ejemplo la página web de un ayuntamiento. Si queremos que la IU sea accesible y que la UX sea buena, hay que adaptar la web para que pueda ser manipulada sin problemas por todo tipo de usuarios independientemente de sus capacidades. Puede haber usuarios con discapacidad visual o motora, personas con un muy reducido conocimiento de la informática, etc., y en esos casos la web o el producto deberá incluir las opciones necesarias para poder ser utilizadas sin problemas.

En la actividad que hemos realizado de accesibilidad hemos aprendido a analizar esta característica en diferentes webs mediante herramientas como **Wave, TAW, Web Developer**. Además, gracias a la extensión de **"Funkify"**, se podían visualizar las páginas web simulando algún tipo de discapacidad para así poder ver si la web está o no preparada para usuarios con dichas discapacidades.

## **Conclusión**

En esta asignatura he obtenido bastantes conocimientos sobre la Interfaz de Usuario, la Experiencia de Usuario y la Usabilidad de los productos. He aprendido a aplicar los diseños necesarios para que la interfaz pueda ser usable no solo a nivel visual, sino también de navegación, del contenido que muestra etc. También he aprendido a detectar qué dispositivos de entrada y salida pueden usar el producto y por ende, sé cómo adaptar la IU a dichos dispositivos los cuales pueden incluir desde tablets, móviles, ordenadores y ventanas redimensionables hasta dispositivos más complejos como de realidad virtual y aumentada. Y es que para poder desarrollar una buena Interfaz de Usuario es necesario saber la importancia que tiene la usabilidad y la accesibilidad del mismo además del uso de técnicas para su evaluación.

Por todo lo anterior comentado, considero que he obtenido los conocimientos necesarios

para saber desarrollar una Interfaz amena, sencilla y completa, adaptada a un conjunto de usuarios objetivo, siempre atendiendo al apartado de accesibilidad. Además he aprendido a utilizar las herramientas necesarias para poder desarrollar bocetos y demos de prueba, así como, analizar productos en busca de fallos de accesibilidad o usabilidad y seguir una serie de pasos para realizar la documentación necesaria y así obtener el producto de una manera profesional obteniendo los resultados deseados.

## PARTE 2: Caso de estudio App Tour ciudad Vs Free Tour App

---

Este apartado lo voy a realizar empezando con un estudio de esta nueva propuesta de aplicación que ha salido al mercado y compararé los resultados con los obtenidos para la propuesta anterior.

- Para ello, la aplicación antigua (Free Tour App) será el **caso de estudio A** y la nueva (App CityMe) será el **caso de estudio B**.
- Una vez que ya tengo los dos casos a estudiar, escogeré varias personas al azar y rellenaré una tabla con sus datos y les asignaré a un caso de estudio. Estas personas rellenarán un cuestionario SUS específico, para uno de los dos casos de estudio y compararé los resultados obtenidos.
- Finalmente realizaré un mini-informe donde expondré los datos obtenidos y las conclusiones para esta nueva propuesta de valor (caso B).

### Obtención de personas ficticias: Role Play

Primero voy a escoger un total de 6 personas ficticias obtenidas de manera aleatoria aplicando Roleplaying ya que, es un método bastante sencillo basado en el lanzamiento de dados para la especificación de ciertas características del usuario.

<b>Usuarios</b>	<b>Sex/Age</b>	<b>Ocupación</b>	<b>Exp.TIC</b>	<b>Perfil cubierto</b>	<b>Plataforma</b>	<b>Caso</b>
Lucía	M/20	Estudiante Informática	Alta	Social, alegre, fiestera	Móvil y PC	A
Ramón	H/45	Autónomo	Baja	Serio, trabajador	Móvil y PC	A
Margarita	M/68	Jubilada	Muy Baja	Alegre, tranquila	Móvil	A
Jaime	H/23	Enfermero	Alta	Divertido, despierto	Móvil y PC	B
Carmen	M/42	Abogada	Media	Madre de familia, trabajadora y alegre	Móvil y PC	B
Paco	H/72	Jubilado	Muy Baja	Serio, terco	Móvil	B

Ahora, cada usuario supuestamente rellenaría un cuestionario SUS (System Usability Scale Test) referido o al caso A o al B. Los resultados son los siguientes:

<b>Preguntas</b>	<b>Lucía (1-5)</b>	<b>Ramón (1-5)</b>	<b>Margarita (1-5)</b>	<b>Jaime (1-5)</b>	<b>Carmen (1-5)</b>	<b>Paco (1-5)</b>
<b>Caso:</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>
Creo que me gustará visitar con frecuencia esta APP	4	5	4	4	2	1
Encontré la APP innecesariamente compleja	1	1	3	1	2	3
Pensé que era fácil utilizar esta APP	5	5	4	4	4	4
Creo que necesitaría del apoyo de un experto para recorrer la APP	1	1	3	1	2	3
Encontré las funciones de la APP bastante bien integradas	5	5	4	4	3	3
Pensé que había demasiada inconsistencia en la APP	1	2	3	3	2	4
Imagino que la mayoría de las personas aprenderían muy rápidamente a utilizar la APP	5	5	4	3	4	3
Encontré la APP muy grande al recorrerlo	2	2	4	1	2	1
Me sentí muy confiado en el manejo de la APP	5	5	3	4	4	3
Necesito aprender muchas cosas antes de manejarme en la APP	1	2	2	1	1	3
<b>Score</b>	95	92,5	60	80	70	50

Los resultados que se han obtenido no son del todo favorables. Vemos que para las personas mayores la puntuación de ambos casos es baja, reduciéndose bastante en el caso B. Lo más seguro es que se deba a que los mayores tienen un conocimiento reducido de la tecnología y no creo que sea el público objetivo para manejar una APP que plantea visitar una ciudad con un guía virtual, sin la presencia de una persona física que le pueda ayudar. Además, no tiene adaptaciones de ningún tipo para personas con discapacidad visual o auditiva. Para los más jóvenes vemos una puntuación buena en ambos casos, aunque sigue ganando el caso A. Seguramente sea porque la APP del caso A no pide ningún tipo de pago para su uso, mientras que la APP B si pide un pago por la versión Premium.

## **Informe de usabilidad: APP CityMe**

### **HOME PAGE**



CITYME



ANY CITY. YOUR CITY.



## LONDON

915 LUGARES  
PARA DISFRUTAR CON

*Alison*


Disponible en  



## PARIS

858 LUGARES  
PARA DISFRUTAR CON

*Charlotte*



Disponible en  



## BARCELONA

535 LUGARES  
PARA DISFRUTAR CON

*LAIA*


Disponible en  



## MADRID

520 LUGARES  
PARA DISFRUTAR CON

*Jose*

Disponible en  

DESCRIPCIÓN DE LA IU

Esta aplicación tiene un estilo limpio y juvenil debido a la utilización de imágenes con calles grafitadas y guías virtuales jóvenes y activos que emanan buen rollo y diversión. La aplicación tiene limitaciones en cada ciudad si no se compra el paquete premium. El valor de cada paquete no es muy caro, ya que alcanza aprox. los 4.79€ por ciudad. Tiene un menú con 4 opciones (Listado de ciudades-HOME, Perfil, Idioma y ayuda). Se puede elegir entre Inglés, Español y Francés. El apartado de ayuda utiliza imágenes con texto para mostrar el uso de la APP. También utiliza una paleta de colores simple formada por una gama de grises y el color naranja.

**¿Cómo consideras la experiencia de CityMe? ¿Se ha aplicado bien el rediseño para mejorar la experiencia de usuario? ¿mejorarías algo?**

Este concepto de aplicación puede que tenga más éxito en el futuro si se siguen puliendo varios matices. Primero, la lista de ciudades es muy reducida pues tan solo hace tours de Londres, Paris, Barcelona, Madrid y Sevilla. Además, no tiene ajuste para la accesibilidad, lo que puede afectar a un gran número de usuarios. No se puede modificar la fuente, aunque sí que se reproduce la voz del guía.

Por lo tanto, con los datos obtenidos de la encuesta SUS y según la interfaz que implementa, considero que el público objetivo son principalmente los jóvenes y personas apasionadas de la historia que hay detrás de las ciudades, ya que principalmente son los que suelen usar más el móvil y planear menos los viajes, pudiendo usar esta APP como guía de último minuto. Por otro lado, las personas más adultas y mayores quizás prefieran realizar tours planeados (caso A), no solo por la accesibilidad reducida del caso B, sino también, por ir con grupos de gente guiados por un profesional en físico con el que poder interactuar, algo de lo que carece obviamente CityMe. Por ello pienso que este rediseño quizás se ha enfocado en un público más reducido que en el caso A. Este rediseño elimina la necesidad de tener que estar adaptado a un horario específico, teniendo como coste la eliminación de la interacción con un guía físico y con un grupo de turistas.

Lo que mejoraría sería principalmente el apartado de accesibilidad de la aplicación, para adaptarla a personas con problemas de visión (mejorando el tamaño de la fuente, el color, grosor, incluyendo también lectura de texto, etc.). También incluiría algún teléfono de contacto para ayuda en caso de que surjan problemas con la APP. También aumentaría la lista de ciudades, añadiendo primero las ciudades con mayor índice de estudiantes y alumnos de intercambio. Por último también añadiría un par de idiomas más, ya que esta aplicación entra dentro del sector turístico, por lo que es un aspecto bastante importante a considerar.