

Glosario del UX

A

A List Apart: publicación que comenzó en 1997 como una lista de correo donde se explora el diseño, el desarrollo, y el significado de los contenidos de internet con un enfoque especial en los estándares web y las mejores prácticas. En 1998 se construyó la web. (ISSN: 1534-0295).

Accesibilidad: es el grado en el que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas. Aplicada a Internet se denomina accesibilidad web. El W3C, mediante el grupo de trabajo WAI (Web Accessibility Initiative) ha desarrollado directrices para permitir y asegurar que las diferentes webs y aplicaciones la cumplen.

Adobe XD: Adobe experience design, es un software desarrollado y diseñado por Adobe Systems para diseñar experiencias de usuario, soporta diseño de vectores, wireframes y crea interacciones simples para construir prototipos interactivos.

Affordance: se refiere a la propiedad en la cual las características físicas de un objeto o entorno, influyen en su función y uso.

Algoritmo: Conjunto de instrucciones ordenadas y finitas que definen el proceso por el cual se espera lograr un resultado determinado

Alineamiento: cuando los elementos de un diseño son alineados entre ellos, el usuario los percibe como una unidad, algo que forma parte de un conjunto, lo cual contribuye a la estética general del producto y su percibida estabilidad. También es una poderosa manera de guiar a las personas a través de un diseño, por ejemplo, cuando se alinean los campos de un formulario.

Alta fidelidad: diseño más preciso de un proyecto. Pueden ser interactivos, simulando el proceso real de interacción.

Análisis heurístico (o Evaluación Heurística): técnica para evaluar la usabilidad de un sistema de interfaces y procesos a cargo de un experto, a partir de los principios previamente definidos.

ARIA (Accessible Rich Internet Applications): iniciativa del W3C definida como “La forma para crear contenido Web y aplicaciones Web que sean accesibles para las personas con discapacidades”. Proporciona un marco de trabajo complementario centrado especialmente

en cómo tratar el contenido dinámico y controles avanzados de interfaz de usuario desarrollados con Ajax, HTML, JavaScript y tecnologías relacionadas.

Arquitectura de la Información (AI): disciplina encargada del estudio, análisis, organización, disposición y estructuración de los datos en los sistemas de información interactivos y no interactivos.

Atracción (sesgo de): las personas tenemos una tendencia a ver a la gente atractiva como más inteligente, competente, moral y sociable que a las personas poco atractivas. Es un sesgo proveniente de factores biológicos y ambientales.

Autenticación de plataformas cruzadas (CPA): La Autenticación de Plataformas Cruzadas o CPA por sus siglas en inglés (Cross Platform Authentication) es un sistema de seguridad que identifica a un mismo usuario a través de distintos dispositivos.

Axure: programa profesional de prototipado, interactivos disponible para Windows y MAC.

B

Baby face bias: existe una tendencia a ver a las cosas y a las personas con apariencia infantiles (ojos grandes, nariz pequeña, formas redondeadas, piel y pelo claro...) como más inocentes, honestas y desprotegidas. Esta tendencia ocurre entre diferentes culturas e incluso especies mamíferas. Por ello, si se quiere que un diseño emita autoridad y experiencia se recomienda usar imágenes de personas que no posean estos atributos, y lo contrario si se desea transmitir información que convenza, como testimonios.

Baja fidelidad: normalmente se atribuye este concepto a mockups o prototipos. Cuando se dice de baja fidelidad se refiere a la representación de la organización de los elementos en las páginas mostrando aspectos generales del sistema sin entrar en detalle.

Benchmarking: estudio comparativo de la competencia.

Berrypicking o recolección de bayas (modelo de): propuesto por Marcia Bates en 1989, explica lo que ocurre cuando los usuarios buscan satisfacer una necesidad de información en entornos web, proceso se repite hasta que decide que sus necesidades de información se han satisfecho de forma adecuada.

Biofilia (efecto de): la exposición a la naturaleza produce beneficios emocionales, cognitivos y físicos, aunque sólo sea a través de imágenes o vídeos. Se cree que es debido a la forma diferente que posee de procesar el córtex prefrontal las imágenes de la naturaleza frente a

las urbanas, quizás algo innato de la evolución humana heredado de la relación entre las zonas verdes con el agua y la vida.

Branding: Anglicismo por **Creación de Marca**, o el proceso por el cual una entidad comercial o corporativa es creada con el objeto de ser reconocida por los usuarios

C

Card sorting: técnica que permite evaluar la estructura de la información de una web, por ejemplo, si **los usuarios entienden el rotulado** de los nombres que vamos a dar a la estructura jerárquica de un sitio web.

Carga cognitiva: La carga cognitiva o *cognitive load* es la medida de fricción ocurrida en los procesos de aprendizaje que afectan la **memoria de trabajo**. En líneas generales, se considera que la capacidad de procesamiento de nueva información es de 4 ± 1 elementos nuevos en un lapso de aproximadamente 20 segundos

Caso de uso: Un caso de uso es un documento que reúne los factores e interacciones relevantes a una tarea específica a realizar por un usuario.

Casos extremos: Un caso extremo (más conocido como *edge case*) es un caso de usuario que acontece cuando uno o más parámetros estadísticos y/o funcionales escapan de la media en forma muy pronunciada.

Checklist de arranque de proyecto: documento con preguntas relativas al proyecto, la empresa y el entorno, los usuarios, la misión... que se manda al cliente al inicio de un proyecto para tener una visión inicial de sus necesidades.

CMS: Siglas del término inglés *Content Management System*, o **Sistema de Gestión (o Manejo) de Contenidos**. El mismo refiere a un sistema o *framework* que permite la creación, edición y manipulación de contenido, proceso también conocido como CRUD (*Create, Read, Update and Delete* o *Crear, Leer, Actualizar, Borrar*)

Código abierto: El Código Abierto o más comúnmente Open Source, es un código de software en el cual el autor o autores cede/n libremente sus derechos para usar, estudiar, modificar y reproducir el mismo en la manera que el usuario crea más conveniente para sus propósitos.

Las definiciones y normativas para código abierto están reguladas por Open Source Initiative, la autoridad de facto reconocida por la mayoría de instituciones, empresas y entidades gubernamentales del mundo. Esta organización es la que estipula los tipos de licencia por las cuales se rige el código abierto. Ejemplos de Open Source o Código Abierto son Linux, WordPress, Drupal, MySQL (puede cambiar en un futuro próximo), Mozilla, FreeBSD, etc.

Colocación en serie (efecto de): sucede cuando al usuario al mostrarle una serie de elementos colocados en serie, siempre recuerda (o le causará más impacto) el primero y el último elemento. En el diseño de interfaces es importante para priorizar a la hora de mostrar los elementos en un e-commerce o, por ejemplo, en la ubicación de los menús en las apps (abajo y arriba) ya que es donde el usuario mejor recuerda las opciones que se le han dado.

CTA: Siglas del concepto en inglés *Call to Action* o *Llamado a la acción* en español. Como su propio nombre indica, es una invitación a que el usuario realice una acción: normalmente dar clic a un botón o llenar un formulario. Este concepto es central para marketing en la web o por correo electrónico y es una de las variables más importantes a considerar para medir el éxito o fracaso de una campaña.

Customer experience (CX): la experiencia del cliente es el producto de la interacción entre una organización y un cliente durante la duración de su relación de negocio. Se compone de tres partes: el customer journey, los touch points de la marca con los que el cliente interactúa y los entornos que el cliente experimenta (incluido el digital) durante su experiencia.

D

Dark pattern: En Experiencia de Usuario, Diseño y Publicidad, un patrón oscuro (más conocido con el anglicismo *Dark Pattern*) es una táctica destinada a engañar a los usuarios a través de patrones de comportamiento o visualización aparentemente legítimos, aprovechando la prisa, la falta de atención, el aumento de la frustración, la sensación de falta o el miedo a perder algo.

Las tácticas más comunes son:

- Efecto Señuelo (*Bait and Switch*)
- Costos ocultos
- Continuidad forzada
- Desorientación
- Facturación de opciones negativas

Diferencial semántico: El test o prueba de **diferencial semántico** es una evaluación proveniente de la psicología conductista y que consiste en la medición de un objeto mediante sus características percibidas, para lo cual se usan adjetivos contrapuestos, por ejemplo, **grande / chico**

Diseño adaptable o adaptativo: filosofía de diseño y desarrollo cuyo objetivo es adaptar la apariencia de las páginas web al dispositivo que se esté utilizando para visualizarlas: smartwatch, smartphones, tabletas, portátiles, tv. Ethan Marcotte, diseñador y autor norteamericano, creó y difundió esta técnica a partir de una serie de artículos en “*A List Apart*”, idea que luego extendería en su libro *Responsive Web Design*. (Nota: llamado en inglés *Responsive Design* o *Responsive Web Design*, RWD)

Diseño Centrado en el Usuario (DCU) o User Centered Design (UCD): conjunto de procesos y metodologías que aseguren empíricamente el cumplimiento de los niveles de usabilidad requeridos para el producto. (*Hassan, Martín Fernández, Iazza; 2004*)

Diseño de interacción: definición del comportamiento de un producto y/o sistemas con los que interactúa el usuario. Ciertos principios básicos de la psicología cognitiva proveen la base para el diseño de interacción. También se le conoce por sus siglas IxD, provenientes de su nombre en inglés “Interaction design”.

DP: Unidad de medida usada en tecnologías mobile. La sigla es por su nombre en inglés *Device-independent Pixel* (también *Density-independent Pixel*) o Pixel Independiente del Dispositivo. El mismo es una abstracción para crear un *pixel abstracto* usado para definir unidades de medida que pueden escalarse en diferentes dispositivos manteniendo la consistencia.

E

Efectividad: exactitud con la que los usuarios alcanzan los objetivos especificados. Implica la facilidad de aprendizaje, la ausencia de errores del sistema o la facilidad del mismo para ser recordado. Ejemplo de algunas métricas que la miden: número de tareas importantes realizadas, porcentaje de tareas completadas con éxito al primer intento

Efecto señuelo (Bait and Switch): Técnica usada en marketing para atraer a clientes a un sitio, aplicación o local de ventas, para luego cambiar las condiciones por las cuales fueron atraídos en primer lugar. Este tipo de esquema es el más común en las tácticas engañosas de venta, incluso en países que cuentan con leyes específicas que penan a quienes lo usen (por ejemplo, Argentina y EE UU).

El *efecto señuelo* también es conocido como **efecto de dominio asimétrico**, aunque en este caso no hay un engaño, sino una variabilidad en la psicología del usuario, la cual es manipulada por medio del uso de técnicas relacionadas a la Teoría de Decisión. En este caso, se introducen variables legítimas pero destinadas a generar una carga cognitiva en el usuario para así hacerle optar por una opción más conveniente para el vendedor.

Eficacia: capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción. Es un componente usado para medir la usabilidad.

Eficiencia: capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función en el menor tiempo posible. Es un componente usado para medir la usabilidad.

Ergonomía: Disciplina que estudia y desarrolla el diseño de ambientes, herramientas y tareas, optimizando la relación de estas con las características psicológicas, anatómicas y sensoriales de los usuarios

Escala de likert: La **escala de Likert** o *Método de Evaluaciones Sumarias*, es un método de evaluación psicométrica creado por **Rensis Likert** en 1932. El mismo consiste en una serie de afirmaciones presentadas a un usuario que deberá expresar su grado de conformidad o disconformidad con el enunciado propuesto.

Estética: es la rama de la filosofía que tiene por objeto el estudio de la esencia y la percepción de la belleza; y en lenguaje coloquial se usa para referirse a lo bello. Experimentos (Kurosu & Kashimura, 1995) han demostrado que la gente percibe diseños más estéticos como más fáciles de usar y tienen una mayor probabilidad de ser usados que los que lo son menos.

Estímulo sensorial: Un estímulo sensorial es un estímulo de nuestros sentidos. En las áreas de Experiencia de Usuario relacionadas con sistemas basados en computadoras, los estímulos más comunes son los **visuales (visión)**, **aurales o auditivos (oído)** y **hápticos (tacto)**. Sin embargo, los sentidos de **gusto y olfato** son usados en Experiencias de Usuario orgánicas, o de Experiencias de Servicio. Un ejemplo claro sería la experiencia de un usuario en un restaurante.

Etnografía o Investigación etnográfica: método de investigación por el que se aprende el modo de vida de una unidad social concreta, utilizando la observación participante o las entrevistas para conocer su comportamiento social.

EUS: Siglas de Escala de Usabilidad de un Sistema, método de medición muy usado en la rama de usabilidad de Experiencia de Usuario.

Evaluación Heurística: ver Análisis heurístico

Experiencia de usuario: De acuerdo a la definición ISO 9241-210 son las respuestas y percepciones que son resultado del uso o uso anticipado de un producto, sistema o servicio,

de acuerdo a esta definición la experiencia de usuario incluye todas las emociones, creencias, preferencias, percepciones, respuestas físicas y psicológicas, comportamientos y logros del usuario que ocurren antes, durante y después de utilizar un producto, sistema o servicio. El ISO también menciona tres factores que influyen en la experiencia de usuario: sistema, usuario y contexto de uso.

Eye Tracking: Mediante técnicas de Eye Tracking o seguimiento de la mirada, lo que se busca es detectar el foco de atención del usuario, ya sea para detectar mejoras que permitan aumentar la usabilidad del sistema como en la efectividad de un anuncio.

F

Facilidad de aprendizaje: facilidad con la que nuevos usuarios desarrollan una interacción efectiva con el sistema o producto. Está relacionada con diferentes factores como la predictibilidad, la familiaridad, la generalización de los conocimientos previos y la consistencia. (En inglés *learnability*)

FiveSecondsTest: técnica que consiste en enseñar a los usuarios el diseño durante 5 segundos y preguntarles posteriormente para comprobar si se ha captado su interés y si han visto lo más importante de una página. También conocida como “*Screen-shot timeout testing*”.

Flujo de tareas: El **flujo de tareas** (más comúnmente conocido como *Task Flow*) es un diagrama que muestra el trayecto que realiza un usuario para realizar una tarea determinada

Framework: Un *framework* es una palabra inglesa usada para denominar una estructura o marco de referencia para un sistema. En computación, es común usarla para referenciar un marco integrado y universal para lenguajes determinados, proveyendo una base desde la cual los programadores pueden desarrollar sus necesidades específicas sin necesidad de empezar de 0.

Fricción: es un indicador de medición cualitativa o cuantitativa de la dificultad e impedimentos que tiene un usuario para realizar una tarea determinada

G

Gestión de proyectos: Rama de las disciplinas organizacionales que estudia la planificación y asignación de recursos necesarios para la concreción de un objetivo

Golden Ratio: es una medida encontrada en naturaleza, arte, arquitectura... Determina una relación entre elementos de una forma, como altura y anchura, de 0.618. Si el más pequeño es bc y el más grande ab , $bc/ab=ab/bc=0,618$. Muy usado ya en la antigüedad sin el conocimiento de la medida, se cree que es debido a una preferencia estética inconsciente hacia esa relación.

GUI (Graphical User Interface): La interfaz gráfica de usuario (definición en castellano) se refiere a la parte visual que permite a los usuarios interactuar con dispositivos electrónicos normalmente a través de iconos gráficos e indicadores visuales. Surgió en la década de los 1970 para distinguir las interfaces gráficas de las basadas en texto, como las interfaces de línea de comando. Hoy en día casi todas las interfaces digitales son GUI (pantallas de cajero, móviles, coches, ordenadores...)

H

Happy path: en el método Recorrido cognitivo, consiste en la lista de acciones que se necesitan para completar satisfactoriamente cada tarea.

Háptica: Ciencia que estudia lo concerniente al sentido del tacto. De fundamental importancia desde la aparición de dispositivos táctiles (*touch screens*, *smartphones*, controles de juego, etc).

HCI (Human-Computer Interaction) o IPO (Interacción Persona-Ordenador): área de estudio centrada en el fenómeno de interacción entre usuarios y sistemas informáticos, cuyo objetivo es proporcionar bases teóricas, metodológicas y prácticas para el diseño y evaluación de productos interactivos que puedan ser usados de forma eficiente, eficaz, segura y satisfactoria. (*Hassan Montero, Yusef y Martín Fernández, Francisco J.*)

Heart (métrica): un framework creado por Google para medir la experiencia de usuario.

Hicks (Ley de): determina que el tiempo que se tarda en tomar una decisión va en función del número de opciones posibles, costando más elegir al aumentar estas. ($RT=a + b \log_2(n)$). Por ejemplo, cuando en una central nuclear un técnico tiene que presionar un botón en respuesta a una alarma, la ley de Hicks predice que, a mayor número de botones, mayor tiempo tardará en seleccionar el correcto.

High fidelity: Alta fidelidad

Horror Vacui: Es una expresión latina que significa “miedo al vacío”. Es decir, el deseo de llenar los huecos con información u objetos. Lo contrario que el minimalismo.

How Might We...? (HMW): traducida al castellano: ¿Cómo podríamos nosotros...? Es una técnica para generar innovación que consiste en replantearse los problemas o desafíos de negocio, formateándolos en ese formato de frase. La pregunta sugiere que una solución es posible y que se puede solucionar de varias maneras.

Human factors: Término usado en UX para referirse en forma intercambiable con *Ergonomics* o Ergonomía

Information foraging: traducido como *Rastreo de información*, es un modelo teórico que intenta explicar el comportamiento de las personas cuando buscan información, cuya teoría establece que las estrategias de búsqueda de información están determinadas por el beneficio obtenido frente al esfuerzo necesario para encontrarla e interpretarla.

Information scent: traducido como *Rastro de información*, es la percepción del acceso a las fuentes de información basado en las pistas que dan los objetos como enlaces, iconos, botones... Cuando mayor sea el rastro de un objeto, más sencillo les resulta tomar una decisión, es decir, que hacer a continuación.

Inteligencia artificial: Tipo de inteligencia propia de entidades computacionales creadas para ser capaces de comprender su entorno y aprender de su experiencia

Interacción persona-computadora: La Interacción persona-computadora o IPO es el término en español para referir a HCI, o Human Computer Interaction. HCI estudia el diseño y uso de tecnología de computadoras o ciber-objetos, enfocándose en la interacción de los usuarios con los mismos.

Interfaz de Usuario: también llamada interfaz, es el medio por el que una persona controla un software o hardware. Es decir, es lo que se ve, con lo que se interactúa.

Investigación: etapa cuyo objetivo es obtener la mayor cantidad de información posible y necesaria para el proyecto a realizar, tanto acerca del cliente como de los usuarios. El correcto balance entre demandas y necesidades de unos y otros es lo que lleva al éxito el producto a crear.

iOS: Sistema operativo para dispositivos móviles desarrollado por Apple. Este sistema es una variación de OSX usado en dispositivos *desktop* y *laptop*.

IOT: Siglas de *Internet of Things*, que se traduce a **Internet de las Cosas**. Es un concepto propuesto en 1999 por **Kevin Ashton** que estudia la manera en que Internet se relaciona con los objetos cotidianos, desarrollando interacciones entre estos objetos y algoritmos de **aprendizaje de máquinas** o *machine learning*.

IxD (Interaction design): Diseño de interacción.

J

Jerarquía de necesidades (adaptadas de la Jerarquía de necesidades de Maslow): un diseño debe servir primero a las necesidades primarias del usuario (por ejemplo, debe funcionar bien), antes que a las de más alto nivel (por ejemplo, ser bonito). Existen 5 niveles de necesidades que deben ser cumplidas en el orden mencionadas: Funcionalidad, Confianza, Usabilidad, Eficiencia y Creatividad

K

Kick-off meeting: Reunión de arranque del proyecto con los principales actores implicados. Ver también “Checklist de arranque de proyecto”.

L

Landing page: Término en inglés y que se traduce en español como Página de Aterrizaje. En la mercadotecnia en internet, se denomina página de aterrizaje a una página web a la que una persona llega tras pulsar en el enlace de una guía, un portal o algún banner o anuncio de texto situado en otra página web o portal de internet.

Learnability: Facilidad de aprendizaje.

Low fidelity: Baja fidelidad

M

Machine learning: *Machine Learning* es el término en inglés para los conceptos de aprendizaje automático o aprendizaje de máquinas. Es una rama de la Inteligencia Artificial que estudia y define procesos de aprendizajes para máquinas

Memorability: Calidad o capacidad de ser recordado. Es un componente usado para medir la usabilidad.

Memoria de trabajo: La **memoria de trabajo** es una construcción teórica proveniente de la **psicología cognitiva** y que define los procesos usados para el almacenamiento temporal de información en la memoria de corto plazo, y cómo la mente elabora dicha información

Mobile: Paradigma tecnológico que refiere a dispositivos de comunicación *wireless* cuyas funcionalidades existen aún cuando el usuario esté en movimiento. En forma general, palabra usada para hablar de teléfonos celulares y tabletas.

Mobile first: *Mobile First* (término inglés para significar **Dispositivos Móviles Primero**) es una filosofía o paradigma mediante el cual la creación de sitios web se realiza primero en resoluciones de pantalla pequeñas para ir escalando progresivamente hasta pantallas *desktop*

Mockup: maqueta a escala o tamaño real de un diseño, utilizado para la demostración y evaluación del diseño. Si presenta interacción se llama prototipo.

MUMMS: Siglas para el anglicismo **Measuring the Usability of Multi-Media Systems**. Este es un cuestionario de medición de usabilidad en sistemas multimediales

N

Navaja de Ockham (también conocido como Ley de la Parsimonia, Ley de Economía o Principio de Simplicidad): Se refiere a que en el diseño la simplicidad es preferida sobre la complejidad. Dada una elección entre diseños funcionalmente iguales, el diseño más simple será el elegido.

Net Promote Score (NPS): indicador para medir la lealtad general de los clientes hacia una compañía, basado en la pregunta: “¿Cómo de probable es que recomiende el producto o servicio a un familiar o amigo?” donde el usuario/cliente califica en una escala de 0 a 10, donde 0 es «Muy improbable» y 10 es «Definitivamente lo recomendaría». Introducido en 2003 por Frederick F. Reichheld.

No solo usabilidad: revista electrónica sobre personas, diseño y tecnología (open access), que pretende servir de herramienta para la difusión, divulgación e intercambio de conocimiento entre profesionales e investigadores. (ISSN 1886-8592).



Oblicuo (Efecto): habilidad para percibir y juzgar más fácilmente la orientación de líneas que son más cercanas a la horizontalidad o la verticalidad. Se debe a que poseemos una mayor sensibilidad neuronal a las líneas horizontales o verticales que las oblicuas. Los diseños que priman elementos horizontales o verticales son considerados más estéticos que aquellos que sus elementos principales tienden hacia líneas oblicuas.

Onboarding: *Onboarding*, o más correctamente *user onboarding* es un anglicismo que refiere al proceso por el cual el usuario aprende e internaliza determinados procesos de un sistema para facilitar su uso y promover un mayor grado de retención o *engagement*.

Ejemplos comunes de procesos de *onboarding* son los tutores que enseñan cómo trabajar con una aplicación la primera vez que la misma es usada.

Operabilidad: propiedad cuya medida ayuda a definir la usabilidad. Se consigue cuando todas las personas pueden usar algo a pesar de sus habilidades físicas.

Operador condicionante: consiste en una técnica usada para modificar el comportamiento en base a 3 condicionantes: positivo, negativo y castigo. Es decir, se premian aquellos comportamientos que se desean conseguir, y se ignoran o castigan los indeseados. Usada para entrenar animales, programas de aprendizaje, sistemas de apuestas, guiar conductas.

Orientación (Sensibilidad a la): consiste en un fenómeno visual en el que líneas con ciertas orientaciones son más rápidas y fáciles procesadas que otras. Se basa en 2 efectos: el oblicuo (habilidad para percibir más fácilmente líneas más cercanas a la horizontalidad o la verticalidad) y el pop-out (tendencia de ciertos elementos de resaltar sobre otros, y ser más rápidos y fácilmente detectados).

P

Pareto o regla 80/20: Consiste en que aproximadamente el 80% de los efectos generados en cualquier gran sistema son causados por el 20% de las variables de ese sistema. Ejemplo: 80% de los beneficios de una compañía vienen del 20% de sus productos. Es perfecta para focalizar recursos y trabajar de forma más eficiente.

Partituras de interacción: lenguaje visual para modelar la interacción en proyectos digitales, buscando articular la relación entre el usuario, la interfaz gráfica y el sistema que responderá a las acciones ejecutadas por el usuario.

Pearl-growing (modelo de): también llamado cultivo de perlas. Hace referencia al comportamiento que presentan los usuarios cuando buscan información, tomando el nombre de la idea de que la suma de pequeños granos de arena da lugar a una hermosa perla. El usuario navega a través de contenidos relacionados buscando satisfacer su necesidad de información, y solo es a través de la lectura de varios ellos que la satisface.

Peopleware: término utilizado para referirse a uno de los 3 aspectos centrales de la informática, siendo los otros 2 hardware y software. Consiste en todo lo relacionado con las personas en el desarrollo o uso de software y sistemas de hardware, como la gestión de proyectos, los factores organizativos, la productividad, el trabajo en equipo, el diseño de la interfaz o la interacción humano-máquina.

Perceptibilidad: Es una característica para medir la accesibilidad de un diseño. Se consigue cuando todo el mundo puede percibir el diseño, independientemente de sus facultades sensoriales, por ejemplo, presentando la información de manera textual, icónica y táctil.

Perdón: Es una característica para medir la accesibilidad de un diseño. Se consigue cuando el diseño minimiza o evita la ocurrencia y consecuencias de los errores. Se consigue mediante el diseño de elementos con buena affordance, restricciones, acciones que permitan volver al estado anterior.

Poka-Yoke: término japonés (Poka: “error no intencionado, equivocación...” y Yoke: “evitar”) cuya traducción es “evitar equivocaciones”. El ingeniero Shingeo Shingo lo introdujo en Toyota (1960) como una técnica de control de calidad para evitar errores en la operación de un sistema, que se basa en prevenir, corregir o dirigir la atención hacia los errores.

Polymer: Librería JavaScript de código abierto desarrollada por Google para la creación de proyectos web y mobile.

Pop-out (Efecto): tendencia de ciertos elementos de resaltar sobre otros, siendo por ello más rápidos y fácilmente detectados. Sucede cuando se produce un cambio en el estímulo visual suficientemente importante como para activar nuevas entradas neuronales.

Pretotipo: Es un concepto creado por el ex-empleado de Google Alberto Savoia y que consiste en la creación de pseudo-diseños previos a la creación y/o diseño de prototipos. Este concepto se basa en la premisa de que la mayoría de los diseños fracasan, por lo que propone una metodología de “fallar rápido, fallar a menudo”.

Prototipo: diseño real de un producto donde se puede ejecutar la interacción entre las pantallas que componen los procesos.

Prototipo de alta fidelidad: Un Prototipo de Alta Fidelidad es un tipo de prototipo de gran detalle y muy cercano al producto final. El mismo es usado para hacer pruebas con usuarios previas al lanzamiento

Proximidad (Ley de la): esta ley forma parte de las leyes Gestalt de la organización de la percepción. Defiende que los objetos que están próximos unos a otros tienden a ser agrupados por nuestro cerebro, percibidos como parte del mismo grupo. En el diseño de es muy importante tenerla en cuenta a la hora de distribuir los elementos.

Psicofísicas (leyes): Una de las partes más importante de la psicología es el análisis funcional entre estímulos físicos y las respuestas efectoriales (públicamente observables) lo que ha dado lugar al establecimiento de leyes psicofísicas. Pero también estímulos exteriores producen respuestas interiores, experiencias subjetivas sólo accesibles mediante procesos introspectivos, este es el caso de las sensaciones.

Psicología cognitiva: Debido a sus teorías, procedimientos y marcos teóricos, es la rama de la psicología más emparentada con la Experiencia de Usuario y la más usada para investigación sobre usuarios

La psicología cognitiva o cognitivismo es la psicología que se encarga del estudio de la cognición; es decir, de los procesos mentales implicados en el conocimiento. Tiene como objeto de estudio los mecanismos básicos y profundos por los que se elabora el conocimiento, desde la percepción, la memoria y el aprendizaje, hasta la formación de conceptos y razonamiento lógico.

Psicología Conductista: John B. Watson , creador de esta rama, define a la Psicología Conductista (o simplemente conductismo) como el estudio científico, empírico y natural de la conducta humana. Aunque esta definición fue modificada y ampliada con posterioridad, esta simple definición explica por qué es una de las ramas de la psicología más importantes para el estudio, investigación y desarrollo en UX.

Psicología del aprendizaje: Rama de la psicología, que estudia el proceso de aprendizaje del ser humano, donde se visualizan cambios conductuales de carácter transitorio o permanente. A su vez, se enfoca en el proceso continuo por el cual el sujeto adquiere nuevos conocimientos.

Q

R

Recorrido cognitivo: técnica que consiste en realizar tareas (un proceso de pago, rellenar un formulario o cualquier otro tipo de interacción) dentro de un sistema para identificar errores o áreas susceptibles de mejora. Puede llevarse a cabo por un experto en usabilidad o por usuarios como parte de un test.

Responsive design o RWD (Responsive Web Design): diseño web adaptable o adaptativo.

RIA (Rich Internet application): o en castellano, “aplicación de Internet enriquecida” es una aplicación web que tiene la mayoría de las características de las aplicaciones de escritorio tradicionales. Utilizan un navegador web para ejecutarse y por medio de complementos o mediante una máquina virtual se agregan las características adicionales.

S

Satisfacción: un factor subjetivo que implica una actitud positiva en el uso del producto. Se puede medir mediante técnicas como el NPS, encuestas que califiquen por parte del usuario su satisfacción con las características importantes, la frecuencia de reutilización del producto...

Screen-shot click testing: test de usuarios que consiste en enseñar una web al usuario y pedirle que haga clic en un punto concreto. Por ejemplo, si estamos testeando la web de descargar un formulario de Hacienda, preguntarles la siguiente pregunta: ¿Dónde creerías que puedes encontrar el enlace de descarga? Es un tipo de test perfecto para validar de manera rápida y ágil la ubicación de contenidos y su aspecto visual.

SEO: Siglas del inglés *Search engine optimization* que se traduce como *Optimización (para) motores de búsqueda*. Este proceso consiste en afectar la visibilidad de sitios web o mobile en los resultados no pagos (u *orgánicos*) de los motores de búsqueda (Google, Bing, Yahoo, etc).

Sesgo de Contorno (Contour Bias): El *sesgo de contorno* es un principio del diseño que usamos todos los días, aunque por lo general de manera inconscientemente. Los humanos tienen una tendencia innata a preferir objetos con contornos curvos por sobre objetos con ángulos o esquinas agudas.

Este principio demuestra que cuando nuestro cerebro reconoce ángulos agudos, activa la amígdala, una región del cerebro asociada con el procesamiento del miedo y la emoción. Cuando se mide la actividad cerebral, la activación de la amígdala es directamente proporcional al grado de nitidez en un objeto.

Shadowing: Es una técnica usada hace años en la antropología que consiste en seguir o acompañar al usuario mientras realiza algo, es decir, acompañarle en su experiencia, pero sin molestarlo. El objetivo es recoger qué hace, comprender sus motivaciones, cómo se comporta, sus rutinas...

Simplicidad: Es una característica propia para medir la accesibilidad de un diseño. Se consigue cuando todo el mundo puede entender y usar fácilmente un diseño a pesar de la experiencia, alfabetismo o nivel de concentración.

Sinergia: Proceso por el cual la interacción de distintos factores produce un resultado superior al que cualquiera de estos factores lograría en forma independiente

Sketches o sketching: boceto rápido e informal que se realiza en papel para transmitir una idea o concepto con rapidez y claridad. Puede ser desde la estructura de la web, los procesos, las relaciones entre pantallas. Ayuda a centrar al cliente en la jerarquización de contenidos sin entrar a otros detalles como imágenes, tipografía o colores.

Stakeholder: Anglicismo para referirse a “*partes interesadas*”. Por ejemplo, si estamos trabajando en un producto para una empresa, las partes interesadas serían los *dueños y/o directivos de la misma diseñadores, programadores, equipo de ventas, soporte, finanzas, etc.* Las partes interesadas podrán ser mínimas (un diseñador realiza un trabajo para un cliente individual) o sumamente complejas, pudiendo intervenir gobierno, aplicación de leyes, regulaciones, *lobbying*, etc.

Storyboard: secuencia de imágenes que muestran cómo se realiza una tarea.

SUMI: Siglas para el método de medición de usabilidad Software Usability Measurement Inventory . Este test es específico para software

S.U.S: Siglas de System Usability Scale. Ver [Sistema de Escalas de Usabilidad](#) para mayor información

T

Test A/B: experimento controlado donde se prueban 2 versiones, con el objetivo de identificar cambios en las páginas web para aumentar la conversión (CRO o Conversion Rate Optimization).

Test con usuarios: prueba con usuarios previamente seleccionados para comprobar una hipótesis. Normalmente en el campo de la experiencia de usuarios, se suelen utilizar para detectar problemas de usabilidad. Pueden ser presenciales o remotos.

Thinking aloud: término inglés que significa literalmente pensar en voz alta. Se suele utilizar en referente a las sesiones con test con usuarios, ya que se les pide que comenten en voz alta las acciones y pensamientos que tienen al realizar el test.

Tree test: técnica de evaluación de usabilidad para testear la validez y eficacia de un sistema de navegación o estructuración de contenidos.

U

UI (User interface): o interfaz de usuario es el medio o plano por el cual un usuario interactúa con un dispositivo, servicio o sistema por medio de controles diseñados específicamente para dicha interacción.

UI Kit (User Interface Kit): archivo que incluye varios elementos ya prediseñados (botones, iconos, tablas, formularios...) para ayudar en el desarrollo del diseño de la interfaz de usuario.

Usabilidad: es un anglicismo que significa facilidad de uso. Se refiere al grado de eficacia, eficiencia y satisfacción con la que usuarios específicos pueden lograr objetivos específicos, en contextos de uso específicos (ISO; 1994). Es un concepto empírico, con el cual puede ser medida y evaluada. Es un atributo de calidad.

User Centered Design (UCD): Diseño Centrado en el Usuario (DCU).

User journey: Anglicismo para denominar el diagrama de los pasos y experiencias que un usuario ejecuta o percibe para realizar una tarea específica.

Utilidad: capacidad que percibe el usuario del producto para resolver sus necesidades o deseos.

UX (User Experience): Experiencia de usuario De acuerdo a la definición ISO 9241-210 son las respuestas y percepciones que son resultado del uso o uso anticipado de un producto, sistema o servicio, de acuerdo a esta definición la experiencia de usuario incluye todas las emociones, creencias, preferencias, percepciones, respuestas físicas y psicológicas, comportamientos y logros del usuario que ocurren antes, durante y después de utilizar un producto, sistema o servicio. El ISO también menciona tres factores que influyen en la experiencia de usuario: sistema, usuario y contexto de uso.

UXD: User experience design

UXPA (User Experience Professionals Association): Asociación de profesionales de la Experiencia de usuario creada con la intención de proporcionar una red global y oportunidades a través de las cuales los profesionales de la experiencia del usuario puedan comunicarse y compartir información sobre el desarrollo de destrezas y habilidades, la metodología utilizada y las herramientas utilizadas. [Ver www.uxpa.org](http://www.uxpa.org)

V

VoC o Voice of Customer: Técnica que consiste en interceptar a usuarios en la web o app durante una visita real después de que hayan acabado lo que hayan venido a hacer, para preguntarles por su experiencia.

Von Restorff (efecto): también llamado efecto de aislamiento. Especifica que reuniendo elementos muy similares juntos, el usuario recordará aquel que difiera del resto. Bien empleado ayuda a rebajar la carga cognitiva del usuario. Ejemplos de su uso los podemos encontrar en los colores de los botones para las llamadas a la acción (CTA) o el botón rojo de REC en un mando de vídeo.

W

W3C (World Wide Web Consortium): consorcio internacional que genera recomendaciones y estándares que aseguran el crecimiento de la World Wide Web a largo plazo, creado en octubre de 1994 y dirigido por Tim Berners-Lee, creador original del URL (Uniform Resource Locator, Localizador Uniforme de Recursos), del HTTP (HyperText Transfer Protocol, Protocolo de Transferencia de HiperTexto) y del HTML (Hyper Text Markup Language, Lenguaje de Marcado de HiperTexto), principales tecnologías sobre las que se basa la Web.

WAMMI: Siglas del anglicismo Website Analysis and Measurement Inventory. El mismo refiere a una herramienta para medir la usabilidad de sitios web. Suele usarse en conjunto con otros métodos.

Weber-Fechner (Ley de): Propuesta por Ernst Heinrich Weber (1795-1878), uno de los fundadores de la psicología experimental, y elaborada más tarde por el estudiante de Weber Gustav Theodor Fechner (1801-1887) que aplicó la ley a la medición de las sensaciones, sentando las bases para la ciencia de la psicofísica. Establece una relación cuantitativa entre la magnitud de un estímulo físico (peso, luz...) y cómo éste es percibido (detectado). Esta ley de la sensación (o Ley de Weber) formula la relación matemática que existía entre la intensidad de un estímulo y la sensación producida por éste. Sigue siendo considerada por muchos científicos como la herramienta más importante en la comprensión de la percepción. Importante tenerla en cuenta en las interacciones del usuario con los sistemas, sobre todo en los tiempos de respuesta.

Wireframes o wireframing: dibujar a bajo nivel de detalle las pantallas, sus contenidos, las llamadas a la acción y en general la disposición física de los elementos.

Wireless: Anglicismo que refiere a dispositivos que no necesitan estar conectados a una red eléctrica o de datos para que sus funcionalidades estén presentes

WYSIWYG (What you see is what you get): acrónimo de la frase “What you see is what you get”. Un editor o interfaz WYSIWYG es un sistema en el que el contenido (texto y gráficos) puede editarse y verse en una forma muy similar al resultado final.

X

Y

Z

Referencias:

- Donald, A. N. (2004). The meaning of things. En Donald, A. N. (2004) Emotional design: Why we love (or hate) everyday things.
- Montero, Y. H. (2015). Experiencia de usuario: principios y métodos. *Experiencia de Usuario: Principios y Métodos*, 9.
- Marsh, J. (2015). *Learn skill, not tools*. En Marsh, J. (2015). UX for beginners: O'Reilly Media, Inc.
- Saraclip, Sara (2017) *Diccionario UX* [Entrada de blog]. Recuperado de <https://www.saraclip.com/diccionario-ux/>
- Devin. Fabio (2017) Glosario de experiencia de usuario [Entrada de blog]. Recuperado de <http://uxpanol.com/glosario-de-experiencia-de-usuario/>