



Material de estudio

Glosario de UX/UI





UX

La Experiencia del Usuario se define como la sensación, sentimiento, respuesta emocional, valoración y satisfacción del usuario respecto a un producto/servicio. Resultado de la interacción con el producto y la interacción con su proveedor.

Usabilidad

Esta ligada con la facilidad de uso de los productos o servicios, como la capacidad para que los usuarios y visitantes puedan explorar por el mismo, de una forma práctica, útil y sencilla.

UX Research

Este rol es el encargado de conocer y realizar métodos de investigación de usuarios (quién lo va a usar) y pruebas de usabilidad (cómo lo va a usar). Generalmente tienen elementos de psicología, sociología, antropología, estadística, entre otras ciencias involucradas directamente con el entendimiento y análisis de datos cuantitativos y cualitativos.

Wireframe

Es un boceto. Una representación de baja y media fidelidad de un sitio web o una app, generalmente hecha a mano, en lápiz y papel. También existen diversos softwares para crear wireframes. El mejor y más recomendado de nuestra parte es Figma. Además de ser el estándar en la industria.

Workflow

Los Workflows, o simplemente Flows (flujos), son una representación gráfica de las actividades y acciones realizadas por los usuarios de un sistema determinado. Es una herramienta de suma importancia para el desarrollo de todo producto/servicio ya que visualiza y documenta el funcionamiento y permite detectar caminos alternativos o no-felices que deben contemplarse.



Contexto

Es el conjunto de circunstancias que se producen alrededor de un hecho o evento dado. Cuando hablamos de contexto no sólo se considera aquello que rodea a los usuarios (espacio, sociedad, cultura), sino a todo lo que pasa en la cabeza del usuario (emociones, objetivos, deseos, frustraciones, etc.).

Data Analytics

Es el proceso por el cual se examinan conjuntos de datos para extraer conclusiones sobre la información que contienen, actualmente estos procesos son llevados a cabo con sistemas y software especializados.

Análisis Cuantitativo

Tiene por finalidad cuantificar la información recolectada. La técnica que se usa para la recolección de datos es la encuesta, cuya utilización se limita a diseños descriptivos o causales. Se trata de una técnica para referir a sondeos masivos o medición de la opinión pública mediante un cuestionario.

Data-Driven Design

Es el enfoque que fundamenta las decisiones de diseño con base en datos concretos relevados durante las instancias de investigación y análisis.

Design Thinking

El Design Thinking es una metodología ágil de trabajo que se encuentra entre los modelos estratégicos más eficaces para la innovación en productos, servicios y negocios.

Es un proceso centrado en las personas y enfocado en la resolución de problemas complejos, a través de diversas instancias, técnicas y herramientas que facilitan su desarrollo.



Etapa 1: Empatizar

- *Design Thinking*

El proceso de Design Thinking comienza con una profunda comprensión de las necesidades de los usuarios implicados en la solución que estemos desarrollando, y también de su entorno. Debemos ser capaces de ponernos en la piel de dichas personas para generar soluciones consecuentes con sus realidades.

Etapa 2: Definir

- *Design Thinking*

Durante la etapa de Definición, debemos sintetizar la información recopilada durante la fase de Empatía y quedarnos con lo que realmente aporta valor y nos lleva al alcance de nuevas perspectivas interesantes. Identificaremos problemas cuyas soluciones serán clave para la obtención de un resultado innovador.

Etapa 3: Idear

- *Design Thinking*

La etapa de Ideación tiene como objetivo la generación de un sinfín de opciones. No debemos quedarnos con la primera idea que se nos ocurra. En esta fase, las actividades favorecen el pensamiento expansivo y debemos eliminar los juicios de valor. A veces, las ideas más estrambóticas son las que generan soluciones visionarias.

Etapa 4: Prototipar

- *Design Thinking*

En la etapa de Prototipado volvemos las ideas realidad. Construir prototipos hace las ideas palpables y nos ayuda a visualizar las posibles soluciones, poniendo de manifiesto elementos que debemos mejorar o refinar antes de llegar al resultado final.

Etapa 5: Testear

- *Design Thinking*

Durante la fase de Testeo, probaremos nuestros prototipos con los usuarios implicados en la solución que estemos desarrollando. Esta fase es crucial, y nos ayudará a identificar mejoras significativas, fallos a resolver, posibles carencias.

Durante esta fase evolucionaremos nuestra idea hasta convertirla en la solución que estábamos buscando.



Heatmap

Los heatmaps o mapas de calor resaltan a través de colores, cuáles son las zonas donde más interactúa el usuario ya sea, haciendo click, áreas por donde pasan más el puntero del mouse (mousetracking), o aquellas zonas por las que navega a lo largo de la página web o donde se posa la vista (eyetracking).

Heurísticas

Son un conjunto de principios que facilita la evaluación de usabilidad. Consiste en recorrer un determinado flujo, interfaz o plataforma explorando sus distintas funcionalidades e identificar los errores que pueda tener. Existen distintas propuestas aunque las más reconocidas son las heurísticas de Nielsen.

Ideación

Es el proceso de generación de un amplio conjunto de ideas sobre un tema determinado, sin ningún intento de juzgar o evaluarlas. Por sobre todo, la colaboración estimula ideas diversas.

Identidad

El término ‘identidad’ se refiere al ADN y la esencia. Así, la identidad acota, más allá de sus rasgos estéticos, aspectos intangibles más profundos como son sus valores, sus principios y el modo en que ambos se expresan. De esta manera, todos sus grupos de interés perciben la compañía de la misma manera y reciben un mismo mensaje.

Interacción

La interacción entre el usuario y producto/servicio es la forma en que se mueven e interactúan con la interfaz, las posibilidades que se le brindan, el nivel de interactiviad, a que tiene acceso, etc.



Journey Map

Es una herramienta que permite plasmar visualmente todo lo observado, analizado y aprendido durante nuestro proceso de investigación. Resulta muy efectiva al momento de identificar los diferentes puntos de contacto (físicos o intangibles) con nuestro producto o servicio. También, para hallar oportunidades de mejora en la experiencia del usuario.

Metodologías Ágiles

Son metodología basadas en el desarrollo iterativo e incremental, en contraposición a las metodologías tradicionales de desarrollo de software lineal o cascada. Se utiliza para desarrollo de soluciones digitales, con el objetivo de ser eficientes y prácticos al momento de tomar decisiones. Se trabaja en intervalos, teniendo mucho feedback del usuario y el cliente.

Métricas – Usabilidad

Las acciones que un usuario realice con un producto digital se pueden medir para analizar los datos y que éstos ayuden luego a tomar decisiones y trazar estrategias. Es importante tener un plan de medición con objetivos claros, donde las métricas sean una fuente de información constante para confirmar o refutar las hipótesis de solución.

Mockup

Es una representación visual del producto. Así como los wireframes muestran la estructura, los mockups presentan como se verá dicho producto en fidelidad media o media-alta. Son muy útiles para tomar decisiones sobre el estilo visual, la paleta de colores y la tipografía. Pueden incluir el Diseño de Interacción (IxD)

Mousetracking

Es una medición que permite ver los patrones de movimiento del mouse de los usuarios. Esta visualización de datos permite ver el comportamiento real de los usuarios en sus entornos de navegación naturales.



MVP

El producto mínimo viable (MVP) es la versión de un nuevo producto que un equipo utiliza para obtener la cantidad máxima de conocimiento validado sobre el producto, sus usuarios, el contexto y la viabilidad del proyecto, con la menor inversión y riesgo posible.

NPS

Es un índice que mide la disposición de los clientes a recomendar un producto, servicio o una empresa.

UX Persona

Es una herramienta de investigación para tomar decisiones en base a definiciones concretas de usuarios objetivos. Se basa en la creación de arquetipos de humanos reales, y debe ser descrito como si fuesen individuos de verdad. Esto presenta su principal desafío: actualizarlo de manera constante.

Prototipo

Es una versión preliminar de un diseño. Nos permite explorar nuestras ideas de forma visual e interactiva, antes de invertir tiempo y dinero en el desarrollo. Existen diferentes debilidades de prototipos, desde el papel y lápiz, hasta los creados mediante algún software que permiten simular el uso interactivo y presentar la vista final de los contenidos.

Responsive Design

También dicho, Diseño Web adaptable. Es una técnica de diseño utilizada para adaptar una estructura según el tamaño de su pantalla y plataforma. La práctica consiste en una mezcla de grillas flexibles y otros elementos que permiten que un diseño digital se adapte de manera óptima a cualquier dispositivo.



Stakeholders

Son las partes interesadas, aquellas personas u organizaciones afectadas por las actividades y las decisiones de una empresa. Es importante tenerlos en cuenta para planificar de manera estratégica un negocio.

Storytelling

Es una técnica que consiste conectar, desde la empatía, con los usuarios a través del relato, apelando al lado emocional de las personas. Implica generar contenido para trazar una relación de cercanía y confianza con los usuarios.

Testing

Los tests son una técnica que permite observar y analizar a los usuarios interactuando con el producto. Se pueden realizar en distintos momentos del proceso de diseño y desarrollo, permitiendo involucrar a los usuarios finales para entender su comportamiento. Esto aporta información de gran valor que permite diagnosticar problemas y proponer nuevas soluciones.

Tree-Testing

Es una técnica de la usabilidad que evalúa la facilidad de encontrar ítems, el etiquetado y la organización de la estructura de un sitio web. Esta técnica se acerca a la experiencia de navegación que un usuario tiene cuando visita un sitio web.

UI Design

El Diseño de Interfaz contempla la selección de los elementos de interfaz adecuados para lograr y organizar la pantalla de una manera más fácil de entender y usar por el usuario. El objetivo es hacer la interacción del usuario tan eficiente y simple como sea posible.



A/B Test

Es una técnica de evaluación para la comparación de la efectividad y conversión en diferentes diseños. Consiste en mostrar una versión del diseño a una parte de los usuarios y la otra versión a otro grupo de usuarios; posteriormente, con análisis cuantitativos y revisando las estadísticas de cada uno, se evalúa cuál es la más conveniente y la que mejor ha funcionado para tomar decisiones sustentadas en argumentos fácticos.

App Native

Es una aplicación desarrollada y optimizada para un sistema operativo determinado y su plataforma de desarrollo (Android, iOS, etc). Este tipo de app se adapta completamente a características del dispositivo obteniendo así una mejor experiencia de uso.

Benchmarking

Es una técnica de investigación que consiste en conocer mejores prácticas dentro y fuera de la empresa relacionadas con los métodos, procesos, productos o servicios, con un objetivo claro: llegar a la mejora continua.

Card Sorting

Es una técnica de análisis para tomar decisiones relacionadas a la Arquitectura de la Información en un producto o servicio. Consiste en la organización, jerarquización y rotulado de tarjetas en categorías, para evaluar la mejor forma de disponer los contenidos teniendo en cuenta el pensamiento, modelo mental y comportamiento de los usuarios.