

## TEMA 4

### LA EXPERIENCIA DE USUARIO (UX)

#### I. Introducción y Fundamentos de UX

##### 1. Definición y Alcance de UX:

- La Experiencia de Usuario (UX) es el diseño de la experiencia ideal al utilizar un servicio o producto, y se refiere a cómo se siente la gente al usarlo.
- La metodología principal utilizada para garantizar una buena UX es el **Diseño Centrado en el Usuario** (User-Centered Design).
- UX es la culminación de todos los aspectos del diseño; es la impresión que tiene el usuario de que todo funciona en conjunto.

##### 2. Distinción entre UX y UI:

- La UX no es igual a la UI (User Interface).
- La UI comprende todo lo que un usuario puede ver y tocar (botones, texto, *layouts*); la UX es la razón por la que se realizó ese cambio, afectando cómo se siente y se comporta el usuario.
- El objetivo del diseño de UI es crear interfaces cautivadoras que ayuden a generar una buena experiencia de usuario general.

##### 3. Factores Fundamentales que Influyen en la UX (El Panal de Peter Morville):

- **Útil** (*Useful*): El producto debe resolver un problema real y tener un propósito.
- **Usable** (*Usable*): El producto debe ser fácil de usar y eficiente, permitiendo a los usuarios alcanzar su objetivo final de manera efectiva y eficiente.
- **Deseable** (*Desirable*): El producto debe ser agradable de usar y emocionalmente satisfactorio.
- **Encontrable** (*Findable*): El producto debe ser fácil de encontrar, y su contenido interno debe ser sencillo de localizar.
- **Accesible** (*Accessible*): El producto debe poder ser utilizado por personas con una gama completa de habilidades, incluyendo discapacidades (auditivas, visuales, motoras o de aprendizaje).
- **Creíble** (*Credible*): El producto debe inspirar confianza en el usuario, garantizando que el producto cumple lo que promete y es fiable.
- **Valioso** (*Valuable*): El producto debe generar valor tanto para el usuario como para el negocio que lo crea, garantizando un retorno de la inversión.

##### 4. Diseño de Interacción (Interaction Design):

- Diseño de la interacción entre usuarios y productos, generalmente *software* o *apps*.

- Las 5 Dimensiones del Diseño de Interacción: **Palabras, Representaciones Visuales, Objetos Físicos o Espacio, Tiempo** (medios que cambian con el tiempo, como animaciones), y **Comportamiento** (mecanismos y reacciones).

## II. Procesos y Metodologías de UX

### 1. Design Thinking:

- Un proceso iterativo basado en la empatía que busca comprender al usuario y desafiar suposiciones.
- Fases del Design Thinking: **Empatizar** con los usuarios, **Definir** sus necesidades/problemas, **Idear** soluciones, **Prototipar** para crear soluciones, y **Testear** las soluciones.

### 2. El Proceso de Diseño UX (Etapas Recursivas):

- El proceso de diseño no es lineal, sino recursivo e iterativo.
- Fases clave: **Investigación/Análisis, Diseño/Prototipado y Pruebas/Validación.**
- **Diseño Ágil (Agile UX):** Se prioriza la UX mucho antes de construir el *backlog* y planificar los *sprints*. Las fases incluyen Investigación e Investigación, Ideación y Refinamiento del *Backlog*, Diseño y Desarrollo, Pruebas y Validación, y Lanzamiento del Producto.

## III. Investigación y Documentación de Requisitos

### 1. Investigación Preliminar y de Mercado:

- La fase más crítica se centra en la recopilación de información: ¿Quién es el usuario objetivo? ¿Qué problemas enfrenta? ¿Quiénes son los competidores?.
- Técnicas: Entrevistas con *stakeholders* para entender requisitos de negocio, Análisis Competitivo, y Análisis Heurísticos.
- Documentación: Informes de Segmentación de Mercado (descriptivas, conductuales y de beneficios).

### 2. Modelado y Análisis del Usuario:

- **Personas de Usuario:** Perfiles ficticios creados a partir de datos de usuario que representan a un grupo demográfico clave, usadas para enfocar las decisiones de producto.
- **Historias de Usuario (User Stories):** Declaraciones que describen las motivaciones y objetivos del usuario (ejemplo: "Como [tipo de usuario], quiero [una función] para poder [completar un objetivo]"). Deben ser *Independent*, *Negotiable*, *Valuable*, *Estimable*, *Scalable* y *Testable* (INVEST).

- **Escenarios de Usuario (User Scenarios):** Explican el contexto de las historias de usuario (Usuario + tarea + entorno = escenario).
- **Mapas del Viaje del Cliente (Customer Journey Maps):** Mapean todos los puntos de contacto (*touchpoints*) y las emociones del usuario antes, durante y después del servicio, lo que ayuda a empatizar y priorizar.

#### IV. Diseño y Prototipado (Design as Documentation)

##### 1. Fidelidad de Documentos de Diseño:

- Los documentos de diseño evolucionan en complejidad y detalle a medida que avanza el proceso.
- **Baja Fidelidad (Lo-Fi):** Bocetos (Sketches) rápidos, ideales para el *brainstorming* y prototipos de papel.
- **Media/Alta Fidelidad (Mid/Hi-Fi):** *Mockups* (representaciones visuales estáticas) y prototipos interactivos.

##### 2. Estructura y Flujo:

- **Wireframes:** Estructuras básicas del producto (esqueleto) que solidifican la Arquitectura de la Información (IA).
- **Mapas de Sitio (Sitemaps):** Representan la estructura del contenido y cómo se conectan las páginas.
- **Flujos de Usuario (User Flows):** Esquemas de las rutas que toman los usuarios a través del producto para completar un objetivo.

##### 3. Prototipado:

- Un prototipo es una simulación del producto final, un *mockup* interactivo que puede tener cualquier grado de fidelidad.
- Los prototipos son el puente perfecto entre el diseño y el desarrollo.
- Los prototipos de baja fidelidad (lo-fi) permiten probar la efectividad del orden de las cosas (*flow*), no solo los elementos visibles en la pantalla.
- El objetivo principal del prototipado es probar si el flujo es suave y consistente.

##### 4. Especificaciones y Estilo:

- **Documento de Requisitos de Producto (PRD):** El corazón del producto, un documento vivo que explica el "Qué" (problema resuelto y objetivos), no el "Cómo" (solución técnica).
- **Guías de Estilo (Style Guides):** Organizan todas las especificaciones estéticas y técnicas (color, tipografía, uso de marca) para garantizar la consistencia interna.

## V. Pruebas y Validación (Testing & Validation)

### 1. Filosofía de Pruebas:

- Se debe testear de manera continua a lo largo de todo el proceso iterativo, no solo al final.
- Se necesitan datos cuantitativos (analíticas, tasas) para saber "qué" está sucediendo y datos cualitativos (entrevistas) para entender el "por qué".

### 2. Tipos de Metodologías de Pruebas:

- **Pruebas de Usabilidad (Usability Testing):** Observación de usuarios intentando realizar tareas con el producto. Pueden ser moderadas (con interacción en tiempo real) o no moderadas (el usuario graba su sesión).
- **Pruebas A/B y Multivariante:** Comparación de diferentes versiones de un diseño para determinar cuál rinde mejor en términos de métricas (ej. conversión).
- **Pruebas de Prototipos:** Se utilizan para evaluar la viabilidad de un diseño en etapas tempranas, antes de escribir código.
- **Otras técnicas:** *Card sorting* (cómo agrupan y etiquetan el contenido), *Tree testing* (evaluación de la encontrabilidad en una estructura), Estudios Longitudinales y Diarios (Diary Studies).

### 3. Documentación de Pruebas:

- **Plan de Investigación:** Anuncio formal del test, especificando objetivos, participantes y cronograma.
- **Tareas de Usuario (User Tasks):** Instrucciones específicas para el usuario durante el test, mezclando tareas abiertas y cerradas.
- **Informes de Usabilidad:** Documento universal que comunica los hallazgos a todo el equipo, priorizando problemas y ofreciendo recomendaciones.

## VI. Estrategia y Consideraciones Avanzadas de UX

### 1. Estrategia UX y Valor de Negocio:

- Una estrategia UX es un documento que define la visión, las restricciones y las preocupaciones para que todas las decisiones de diseño sirvan a objetivos definidos y vetados.
- **Métricas de Éxito:** Deben ser cuantificables (ej. Aumentar el porcentaje de usuarios que completan el formulario). Las métricas deben alinearse con los objetivos de negocio (ej. aumentar ingresos, disminuir costes).

### 2. Diseño para la Consistencia y Adaptabilidad:

- **Experiencias Consistentes entre Dispositivos:** El UX debe ser fluido y adaptable a cualquier dispositivo.
  - **Diseño *Mobile-First*:** Diseñar para la plataforma más pequeña primero (móvil), ya que tiene las mayores limitaciones; esto obliga a priorizar despiadadamente el contenido esencial.
  - **Diseño Adaptativo (*Adaptive Design*) vs. Responsivo (*Responsive Design*).**
3. **Personalización y Contextualización:**
- **Personalización:** Dar a los usuarios lo que necesitan sin que lo pidan (ej. sugerencias basadas en el historial de uso).
  - **Contextualización:** Aplicar la empatía del usuario al análisis de datos, sirviendo el contenido adecuado en el momento justo y para la persona adecuada.
4. **Diseño de Microinteracciones y Gamificación:**
- **Microinteracciones:** Momentos de comunicación minúsculos que ayudan a los usuarios a fluir por el diseño, añadiendo deleite y retroalimentación visual.
  - **Gamificación:** Integración de elementos de juego para crear una UX más satisfactoria y personal, guiando a los usuarios a realizar acciones favorables.
  - **El *Habit Loop* (Bucle de Hábito):** Compuesto por **Desencadenante** (*Trigger*), **Acción, Recompensa e Inversión**.