

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.**