



PROYECTO INTERMODULAR

UX – USER EXPERIENCE II - HERRAMIENTAS

¿Qué son?



- Las herramientas UX son una serie de **utilidades o artefactos** que nos permiten **estudiar y analizar los diferentes factores que influyen en la experiencia de usuario**, durante el desarrollo de un producto o servicio.
- De este modo, podremos **diseñar una experiencia de usuario a medida**.
- Existe múltiples herramientas y algunas disponen de plantillas y/o procedimientos predefinidos, que facilitan su uso.



Perfiles de usuario (User profiles)

- El factor de **investigación del usuario** es crucial. Es **necesario conocer a las personas**, para poder diseñar un producto o servicio enfocado a ellas.
- El estudio de los diferentes perfiles de usuario que utilizarán un producto nos **permite dimensionar tanto el producto, como la experiencia** asociada al mismo.
- En este sentido, es habitual realizar los siguientes pasos:
 - **Entrevistas** personales.
 - **Cuestionarios** para recolección de información.
 - **Procesamiento** de datos recolectados.
 - Elaboración de fichas de **arquetipos o perfiles de usuario**.

Perfiles de usuario – Ejemplo plantilla

 Foto Descripción de nuestro usuario Nombre, edad, estudios, profesión ...	Características Situación familiar y relación con el producto/ servicio	Personalidad Como es nuestro usuario, alegre, optimista, aventurero, perfeccionista...
	Referencias e influencias Ejemplo: Blogs, el boca a boca, familiares...	
	Conocimientos tecnológicos ☆☆☆☆☆	Objetivos Necesidades que tiene que resolver
Dispositivos y sistema operativo 	Motivaciones Palancas que activan el consumo del producto /servicio	

Perfiles de usuario – Ejemplo

Antonio, suele comprar por internet. **No tiene tiempo** para poder ir a concesionarios a ver coches y que lo informen de sus características y prestaciones.

ANTONIO



“Tomo decisiones rápidas y siempre suelo acertar.”

Demografía

Profesión: Abogado.
Ingresos: Altos.
Edad: 32 años.

Tecnología

Smartphone y portátil.
Altos conocimientos de informática.

Personal

Casado.
1 niño.
Decide rápido.
Sabe lo que quiere.

Motivaciones

Encontrar coche nuevo.
Le importa el precio del vehículos y las condiciones de financiación.

Objetivo	Escenario	Características	Acciones
Encontrar anuncios de coches nuevos.	Navegando desde el portátil mientras está en trabajo. Desde el móvil mientras ve la TV por la noche.	Usará el buscador de la página de resultados. Usará las opciones de ordenación de resultados de la página.	Bucará por marca + Modelo + provincia . Reducirá el número de resultados incluyendo rango de precio y filtrando por profesional + financiación . Ordenará de más barato a más caro. Contactará enviando formulario .

Mapa de empatía – Empathy map

- El mapa de empatía es una utilidad que consiste en **profundizar el estudio de cada perfil de usuario, para entender su perspectiva** y poder personalizar así el producto y la experiencia.
- De este modo conseguimos **identificar las demandas y expectativas** del usuario objetivo, **así como integrarlas** o incorporarlas en la fase de diseño de un producto.
- En detalle, consiste en un análisis de **seis** aspectos:
 - ¿Qué **piensa y siente** el usuario?
 - ¿Qué **escucha**?
 - ¿Qué **dice y hace**?
 - ¿Qué **ve**?
 - ¿Cuáles son sus **frustraciones** miedos, esfuerzos, dolores de cabeza?
 - ¿Cuáles son sus **motivaciones**, necesidades?



Mapa de empatía – Ejemplo plantilla



Mapa de empatía - Ejemplo

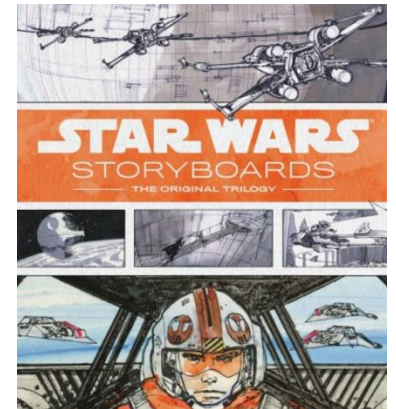


Mapa de empatía - Ejemplo



Guion gráfico - Storyboard

- Un guion gráfico es una secuencia de ilustraciones que permiten visualizar el desarrollo de una historia, como si fuera una película, un corto.
- Permite estudiar y analizar cualquier factor que afecte a la UX.
- Aplicado a UX, esta historia predice y explora visualmente la experiencia de un usuario con un producto.



Guion gráfico - Elementos

- **Elementos básicos de un guion gráfico:**
 - **Historia:** es el elemento clave. Debe ser clara, coherente, creíble, viable, ingeniosa, impactante, sorprendente y novedosa. Con un inicio, un cuerpo y un desenlace o final.
 - **Personajes:** se recomienda buscar que el lector se pueda identificar con ellos.
 - **Diálogos y textos:** sirven para concretar lo que no puede verse con las ilustraciones. O bien para destacar la parte de la idea que nos interesa.
 - **Línea de tiempo:** el lector debe poder interpretar de forma intuitiva el orden de la secuencia de las viñetas o ilustraciones.
 - **Detalles de cámara:** definen el punto de vista de cada ilustración.

Guion gráfico - Recomendaciones

- No es necesario que cuente con un elevado nivel de calidad visual. No hay que obcecarse en que sea bonito. No olvidemos el objetivo principal, los elementos deben transmitir una idea con claridad, causar una sensación. **Las ilustraciones son importantes, pero la idea lo es más.**
- Si piensas que la línea de tiempo puede llegar a causar confusión, **numera las viñetas o ilustraciones.**
- Dado que **el objetivo principal es la idea** a transmitir, o sea la historia, es **importante dedicar tiempo a analizarla**, previsualizarla, mejorarla, contrastarla, optimizarla, refactorizarla, ... Y después, empezar a “mancharse las manos” para materializarla.



Guion gráfico - Esquema básico

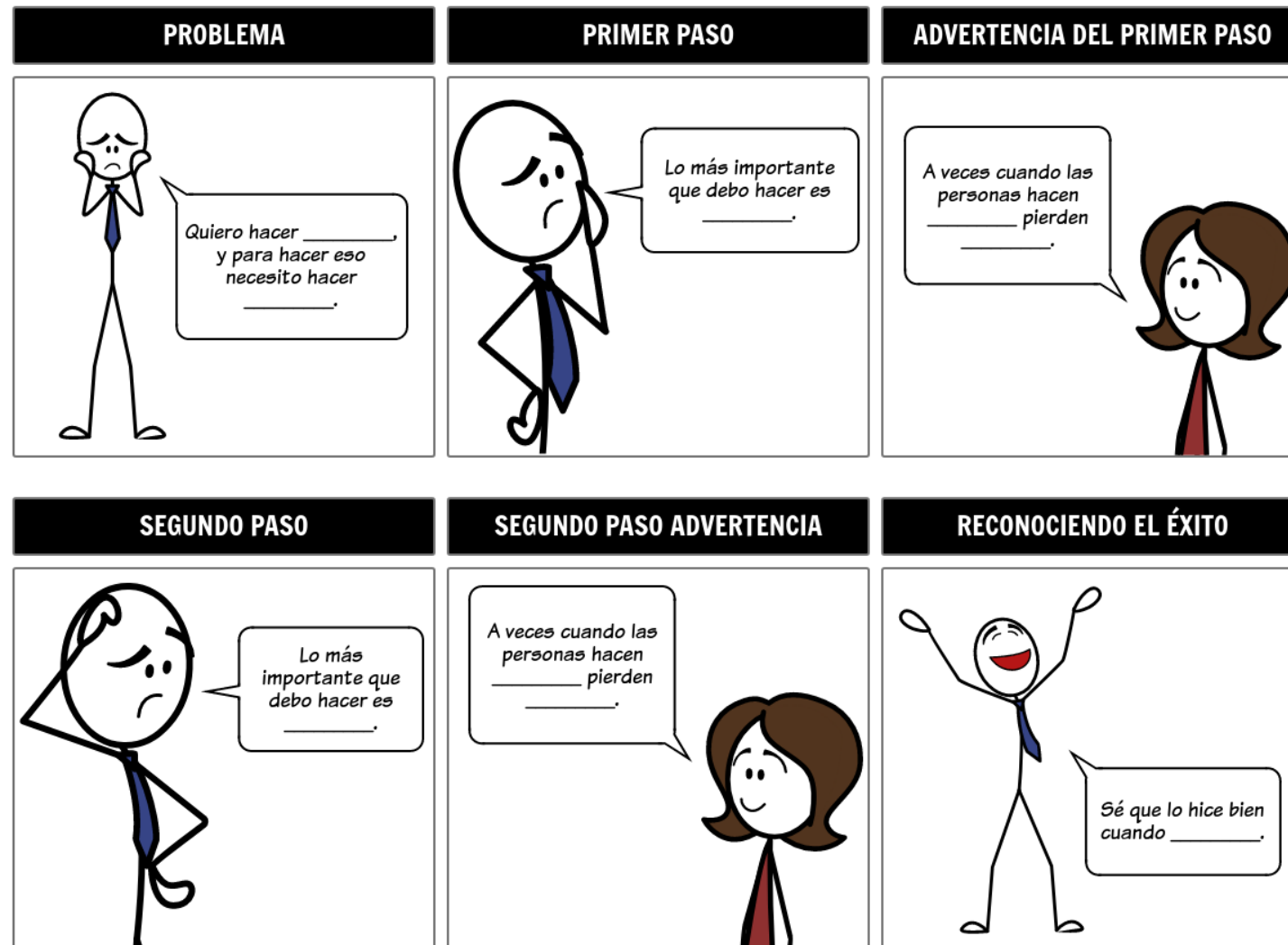


Diagrama de flujo - Flow

- Este tipo de herramienta se usa en múltiples ámbitos, también en el diseño de experiencia de usuario.
- Nos permite **representar visualmente cómo se mueve un perfil de usuario** por el producto, es decir, definir el **diseño de la interacción**.
- Muchos de los elementos que forman un diagrama de flujo los conocéis por analogía con otros diagramas parecidos, los de actividades... Pero tranquilos, no entraremos en detalle en esta ocasión...

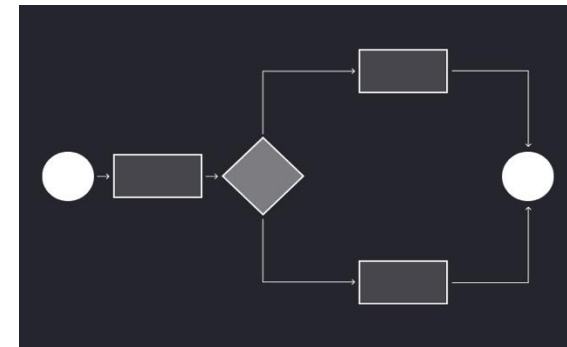
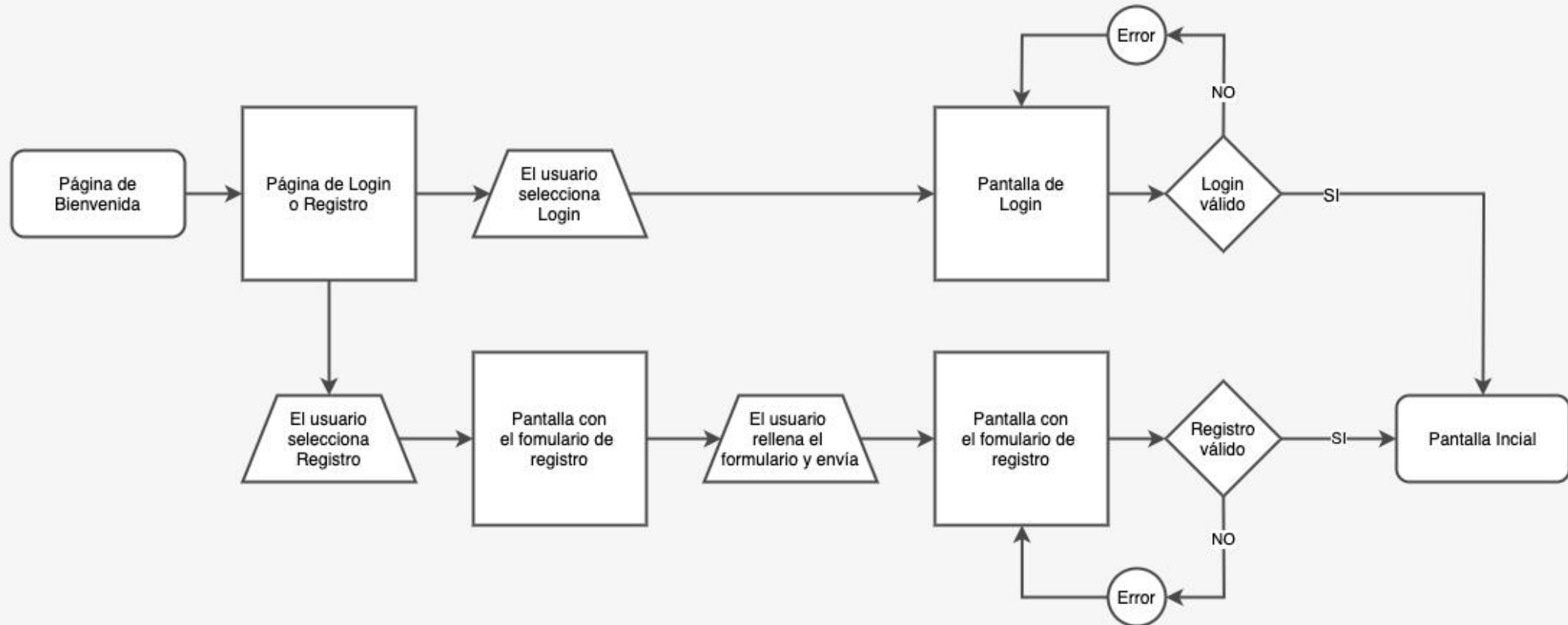


Diagrama de flujo - Ejemplo



Prototipo - Wireframe, mockup

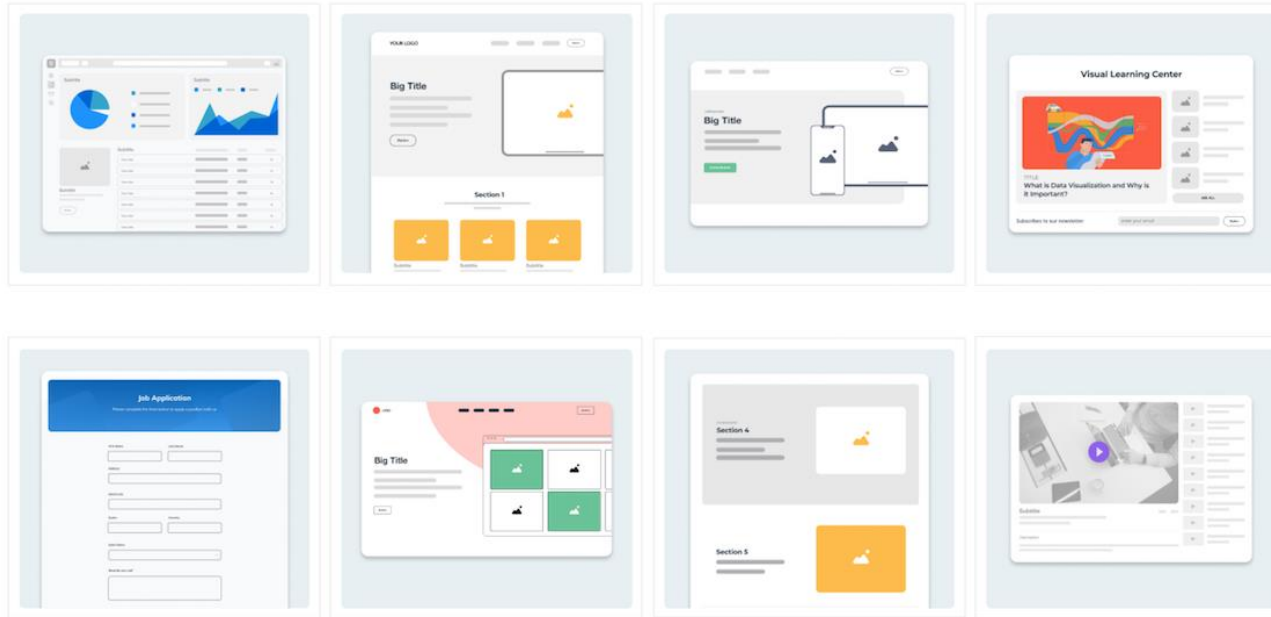
- Los **prototipos** también se conocen como **borradores** o **bosquejos**.
- Son una **representación visual parcial del producto**. Es decir, representa los elementos más importantes de la estructura y funcionamiento del producto.
- Aunque **los elementos no tienen que funcionar** y, a nivel de diseño visual, no tiene que ser un producto terminado, debe ser capaz de proporcionar una perspectiva al usuario de **cómo será el producto cuando se termine**.

Prototipo - Wireframe, mockup

- Resultan útiles para definir el **diseño visual y de interacción**.
- Adicionalmente, se utilizan en la **definición de la estrategia de contenido y la arquitectura de la información**.
- La **diferencia** entre wireframe y mockup estriba en que **el mockup tiene más desarrollada la apariencia**, el wireframe podría hacerse con papel y lápiz.



Prototipo - Wireframe vs mockup. Ejemplos

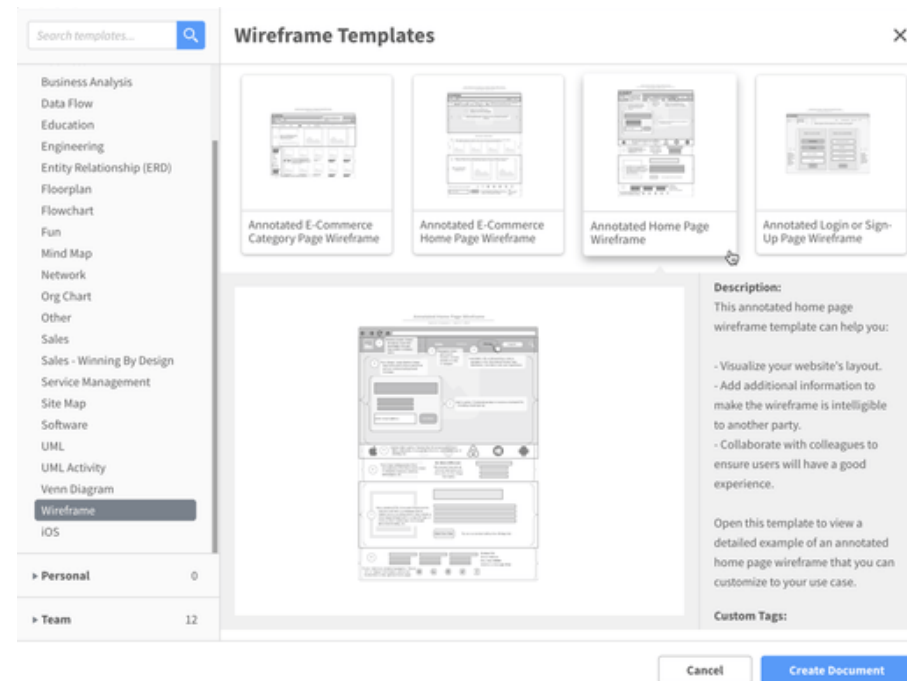


Prototipo - Ejemplos



Prototipos - Herramientas

- Existen utilidades que facilitan la elaboración de todo tipo de prototipos.
- Por ejemplo:
 - InDesign CC
 - OmniGraffle
 - Balsamiq Mockups
 - Visio
 - PowerPoint
 - Papel y lápiz
 - ...



Guía de estilos - Style guide

- Una guía o manual de estilo se encarga de **definir el diseño visual** de una aplicación o solución.
- Una guía de estilo puede recoger, desde normas ortográficas y gramaticales a los colores corporativos.
- No es lo mismo crear una guía de estilo para los redactores de una revista que para los diseñadores de la web de una ONG.
- Un manual de estilo sirve sobre todo para que las **distintas personas** que están trabajando en un proyecto sigan las **mismas directrices de diseño visual**.

Guía de estilos - Ejemplo

