



# LA EXPERIENCIA DE USUARIOS: UX

© 2017, ACTIBYTI PROJECT SLU, Barcelona  
Autor: Ricardo Ahumada

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. Caso práctico
2. Introducción
3. Arquitectura de información y diseño de interacción
4. Prototipado

1

# CASO PRÁCTICO



# Caso Práctico: BananaTube UX

Dentro de la visión del proyecto Banana Social, Banana Apps, quiere implementar una red social de videos “BananaTube”.

**BananaTube** será el próximo boom! de las redes sociales; permitirá a sus usuarios gestionar videos, exponerlos en su muro, comentar videos propios y de sus amigos, calificarlos y compartirlos en varios canales.

En esta etapa del proyecto se quiere diseñar la experiencia de usuario que haga de BananaTube, de tal manera que los usuarios no solamente sientan que les resulta útil, sino que deseen volver a la aplicación.



# Discutamos

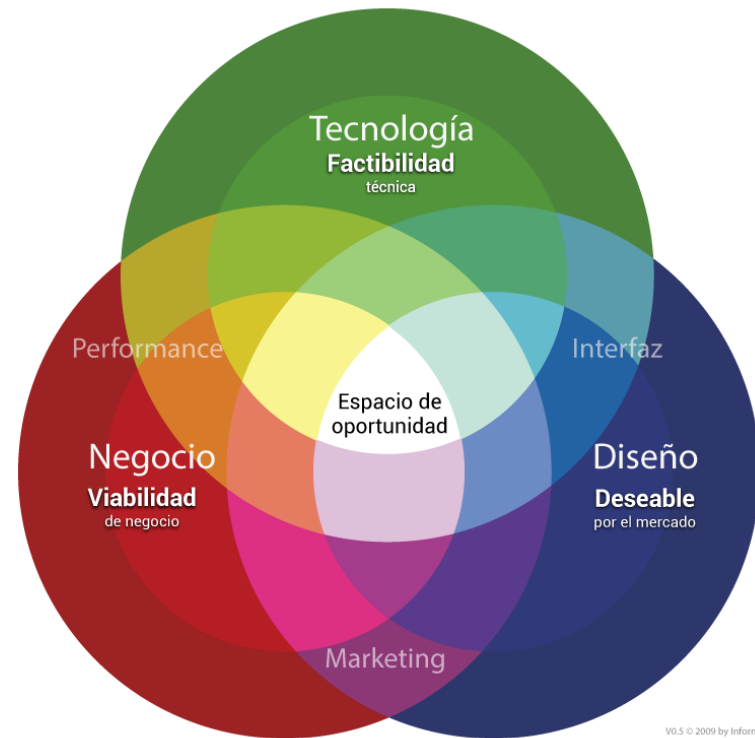
- Qué es la experiencia de usuario?
- Porqué es importante esta experiencia?
- En qué tendrá incidencia?
- Qué diferencias hay entre experiencia e interfaz de usuario?
- Porqué falla el diseño de los productos?
- Cuál debería ser la secuencia de generación del diseño?

# 2

## INTRODUCCIÓN

# QUÉ ES UX?

- Es el proceso de diseñar productos útiles y fáciles de usar, que crean valor para el usuario y ventajas competitivas para la empresa



# Diseño centrado en el usuario

Proceso de diseño que consiste en:

- Conocer a fondo a los usuarios finales reales.
- Diseñar un producto que resuelva sus necesidades y se ajuste a sus capacidades, expectativas y motivaciones.
- Poner a prueba lo diseñado.



# UX Es un factor de éxito



# La usabilidad es un factor de éxito

**alta vista: SEARCH** smart is beautiful

[Search](#) [Live!](#) [Shopping](#) [Raging Bull](#) [Free Internet Access](#) [Email](#)

[HealthCentralRx](#)  
Over 23000 Products

[30%-50% off Retail](#)  
[FurnitureFind.com!](#)

[Search](#) [Advanced Search](#) [Images](#) [MP3/Audio](#) [Video](#) [Try our NEW Search Centers](#)

Find this:  [Search](#) [any language](#)

[Tip: Select News radio button to search on current headlines.](#)

Find Results on: ☒ The Web ☐ News ☐ Discussion Groups ☐ Products

[My Live!](#) [Money](#) [Sports](#) [Women](#) [Health](#) [Travel](#) [Real Estate](#) [News](#) [Jobs](#) [Translate](#) [Entertainment](#)


[Chats](#) [Message Boards](#) [Free Internet Access](#) [Email](#) [Yellow Pages](#) [People Finder](#) [Directions](#) [Local](#) [Home Pages](#)

Breaking News	Web Directory		Comparison Shop								
<ul style="list-style-type: none"> <li>Small Planes Crash Kills 4</li> <li>AOL Europe In Handset Deal</li> <li>Syracuse Looks to Stay Perfect</li> <li>Techs Higher, Blue Chips Fall</li> <li>Spielberg's Kidney Removed</li> </ul>	<b>Arts &amp; Entertainment</b> <a href="#">Movies, TV, Music...</a>  <b>Autos</b> <a href="#">Classic, Dealers, Manufacturers...</a>  <b>Business &amp; Finance</b> <a href="#">Industries, Jobs, Investing...</a>  <b>Computers</b> <a href="#">Software, Hardware, Graphics...</a>  <b>Games</b> <a href="#">Video, Role-Playing, Gambling...</a>  <b>Health &amp; Fitness</b> <a href="#">Conditions, Medicine, Alternative...</a>  <b>Home &amp; Family</b>	<b>Recreation &amp; Travel</b> <a href="#">Food, Outdoors, Humor...</a>  <b>Reference</b> <a href="#">Maps, Education, Libraries...</a>  <b>Regional</b> <a href="#">US, Canada, UK, Europe...</a>  <b>Science</b> <a href="#">Biology, Psychology, Physics...</a>  <b>Shopping</b> <a href="#">Auction, Compare, WWW Sites...</a>  <b>Society &amp; Culture</b> <a href="#">People, Religion, Issues...</a>  <b>Sports</b>	<b>Top Product Searches:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Palm V Organizer</a></li> <li><a href="#">Pokemon</a></li> <li><a href="#">DVD Players</a></li> </ul> <b>Shopping Departments:</b> <table border="0"> <tr> <td><a href="#">Computers</a></td> <td><a href="#">Music</a></td> </tr> <tr> <td><a href="#">DVD</a></td> <td><a href="#">Office</a></td> </tr> <tr> <td><a href="#">Electronics</a></td> <td><a href="#">Software</a></td> </tr> <tr> <td><a href="#">MP3</a></td> <td><a href="#">more...</a></td> </tr> </table> <b>Find The Lowest Price:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Sony CD-RW Media</a></li> <li><a href="#">JVC Boombox</a></li> <li><a href="#">JVC Digital Cybercam</a></li> </ul> <b>Featured Sponsors</b>	<a href="#">Computers</a>	<a href="#">Music</a>	<a href="#">DVD</a>	<a href="#">Office</a>	<a href="#">Electronics</a>	<a href="#">Software</a>	<a href="#">MP3</a>	<a href="#">more...</a>
<a href="#">Computers</a>	<a href="#">Music</a>										
<a href="#">DVD</a>	<a href="#">Office</a>										
<a href="#">Electronics</a>	<a href="#">Software</a>										
<a href="#">MP3</a>	<a href="#">more...</a>										

**Stock Quotes** [Symbol Lookup](#)

[Get Quote\(s\)](#)

**What's On AltaVista Now**

 **'Spin City':** [Replacement rumored for Michael J. Fox](#)

**X-Files:** [Chat tonight with the executive producer](#)

**Hijacking:** [Eight released](#)

**Google!**  
B E T A

Search the web using Google

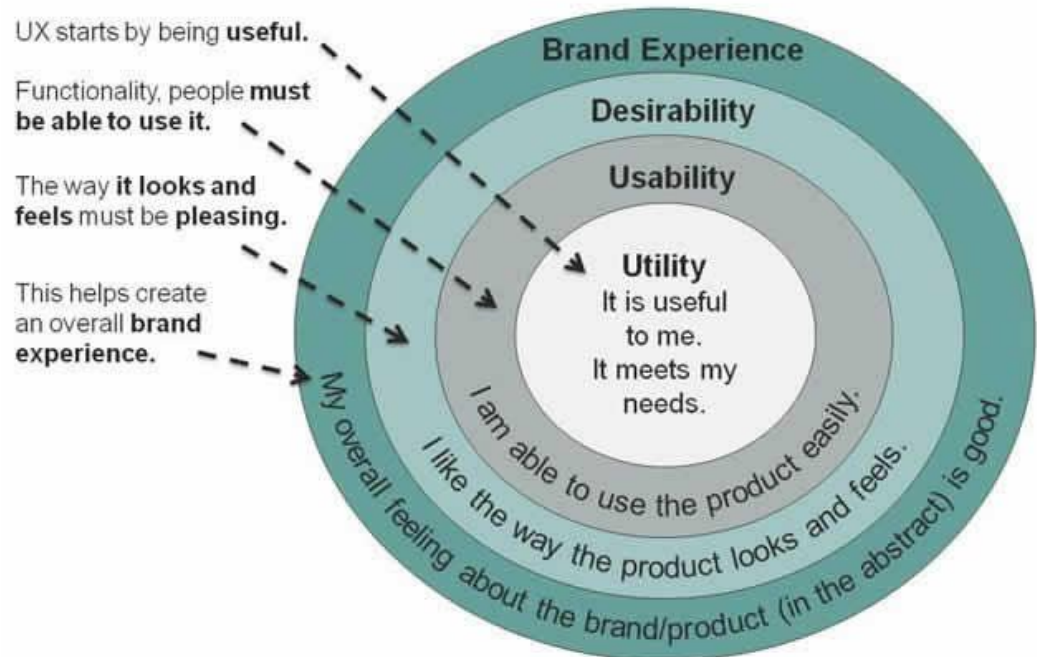
[Google Search](#) [I'm feeling lucky](#)

[More Google!](#)

Copyright ©1999 Google Inc.

# UX y USABILIDAD

- **UX:** orientado a experiencias
  - Lo que el usuario **siente** al interactuar con un producto
  
- **USABILIDAD:** orientado a tareas
  - La **facilidad** para operar un producto
  - Es una medida objetiva de efectividad, eficiencia y satisfacción



Source: User Experience 2008, nnGroup Conference Amsterdam  
Retrieved from: <http://neospot.se/usability-vs-user-experience/>

# La usabilidad no es una opinión

- **Es una medida objetiva** de la eficiencia, eficacia y satisfacción que genera un producto para sus usuarios



# UX, UI, IxD

- **Diseño de Experiencias (UX)** Define la forma en que queremos que se sienta el usuario en contacto con el producto, sistema o servicio.
- **Diseño de Interacción (IxD)** Define el modelo de operación.
- **Diseño de Interfaces (UI)** Define los elementos concretos empleados en la interacción. También las decisiones estéticas y de layout.



UI

IxD

IxD

UI

UX

UX

The image shows a screenshot of the Virgin Atlantic website with several design annotations. The website features a header with the Virgin Atlantic logo and navigation links. The main content area has a large banner for round trip flights to Delhi. Below this is a 'Find your flight' section with various input fields and buttons. On the right side, there is a sidebar with links to 'Online check in', 'My booking', and 'Flight status'. At the bottom, there is a section for 'Changes to sports baggage policy'.

Annotations include:

- UI**: Points to the top navigation bar.
- IxD**: Points to the 'Find your flight' section.
- IxD**: Points to the sidebar navigation.
- UI**: Points to the 'When do you want to go?' section.
- UX**: Points to the 'Who is going?' section.
- UX**: Points to the 'Changes to sports baggage policy' section.

Hello Ideas

Start life in

Important

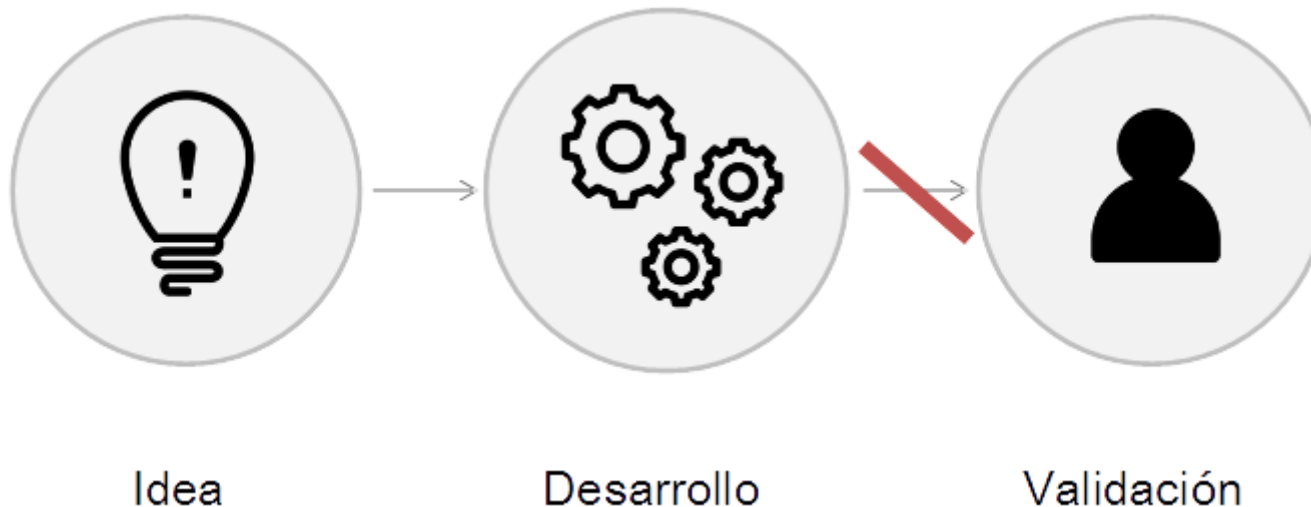
Change to

# 3

## CREAR UN PRODUCTO USABLE

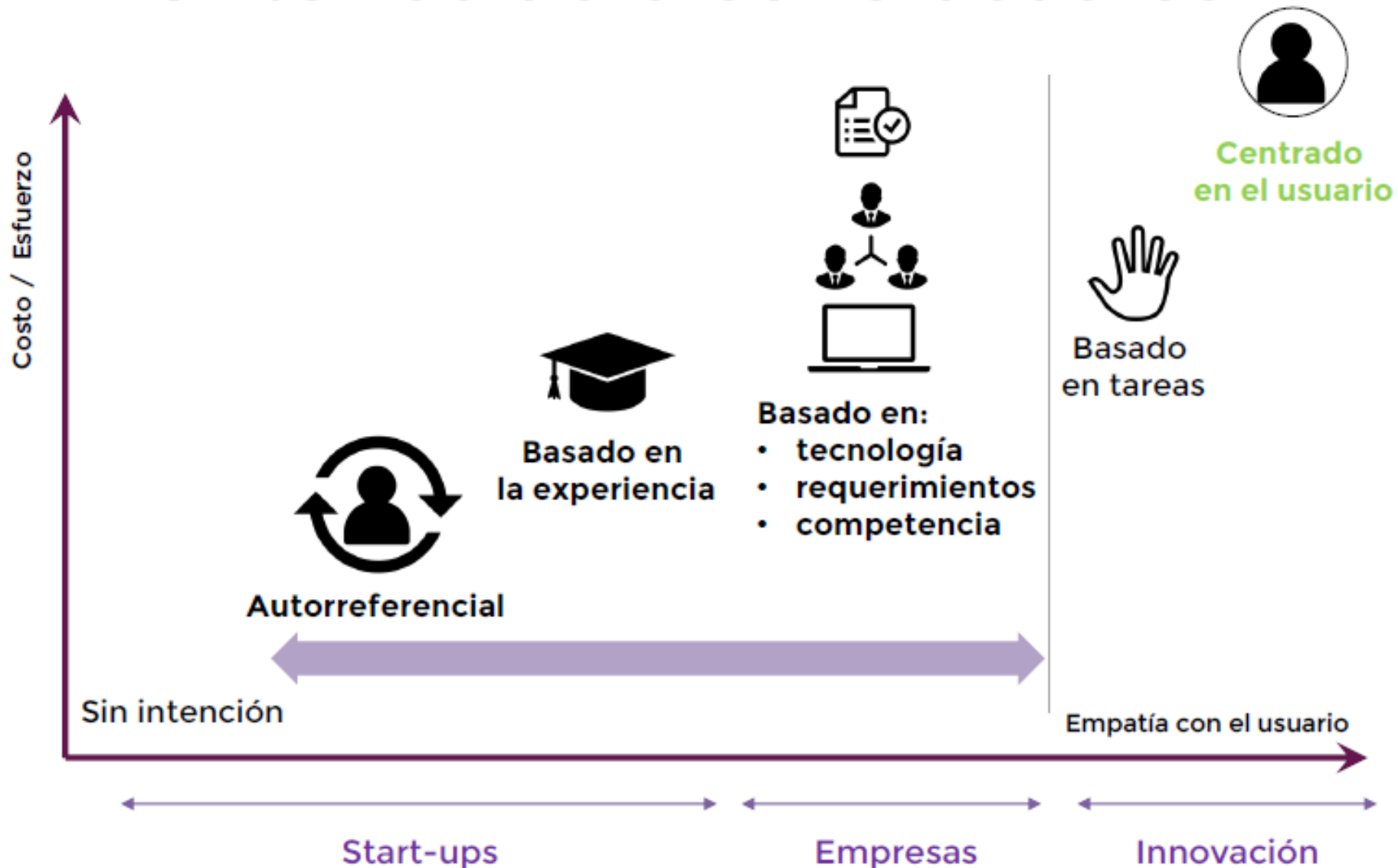
# Por qué la mayoría de los productos tienen bajo nivel de usabilidad?

En general los usuarios no forman parte del proceso de diseño del producto





# Criterios de diseño usuales



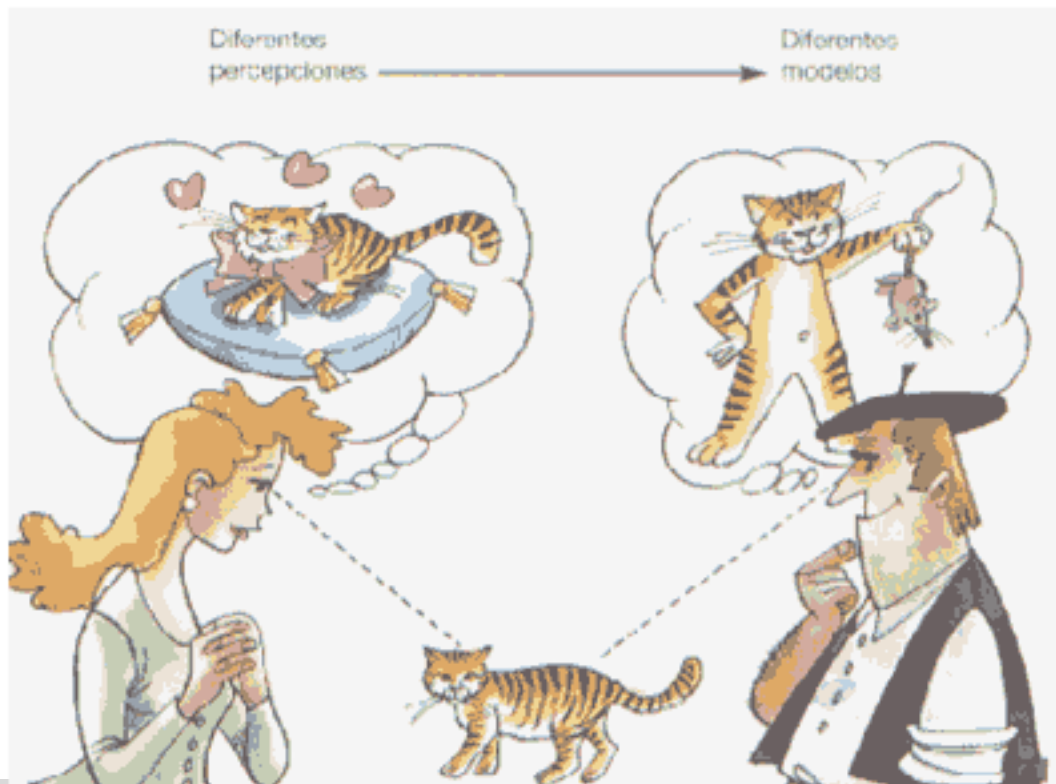
# Como hacemos un producto usable?

## Hablando con usuarios para...

1. Entender modelos mentales
2. Entender modelo natural de operación
3. Validar nuestras ideas

# Modelos mentales

- Es la representación mental que tiene el usuario sobre el producto: para qué sirve, cómo se usa.
- Si el producto no respeta el modelo mental de los usuarios, el sistema va a ser difícil de usar, afectando el uso, adopción, compra y satisfacción.



# Cómo descubrimos los modelos mentales?

## Hablando con los usuarios para entender...

- Qué expectativas tiene?
- Qué valor espera recibir?
- Cómo resuelve hoy ese problema (que nuestro producto resuelve)?
- Qué es importante, qué es secundario?

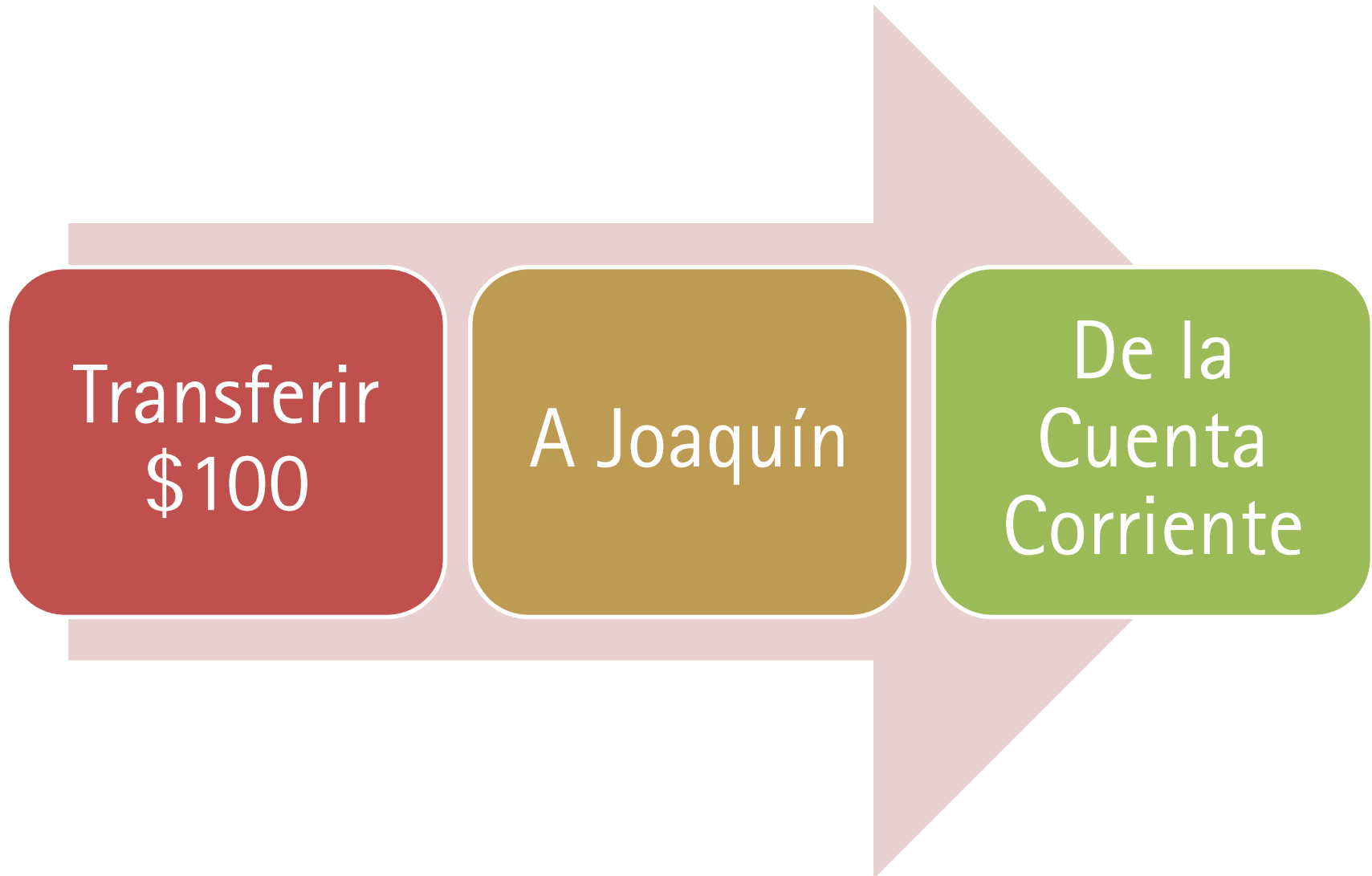
# Modelos natural de operación

- Es la secuencia natural de pasos para completar una tarea.
- Si el producto no respeta el modelo natural de operación el usuario va a tener dificultad para completar la tarea, afectando el uso, adopción y satisfacción con el sistema.

## Hablar con los usuarios para entender...

- Cuál es el mapa conceptual del proceso?
- Cuál es la secuencia natural de pasos?
- Cuál es la lógica del usuario?

# Ejemplo Modelo natural de operación



# Modelo natural vs modelo de datos

TRANSFERENCIAS

Agenda de transferencias

Límites de Horarios y Transferencias

DE:

Cuenta Unica >

Pesos

Dólares

PARA:

SELECCIONE UN DESTINATARIO >

TRANSFERIR:

Importe \$:

Fecha de ejecución: ☒ Hoy ☐ Otra

Plazo de acreditación: 48 Horas

Transferir \$100

A Joaquín

De la Cuenta Corriente

Ver términos y condiciones de transferencias

Ver términos y condiciones de operaciones programadas

Continuar >

Cancelar



## Requisitos UX

- Siguiendo el método de las 5W
  - › <https://www.infragistics.com/community/blogs/ux/archive/2015/06/29/5w-h-knowledge-to-design-an-excellent-user-experience.aspx>
- Prepara (y realiza) una entrevista para capturar los requisitos UX de BananaTube
- Guíate por el método que propone Olga Constanza:
  - › <https://olgaconstanza.com/tag/como-iniciar-un-proyecto-ux/>





 **netmind**

**WeKnowIT**

## Barcelona

C. Almogàvers, 123  
08018 Barcelona  
Tel. 93 304.17.20  
Fax. 93 304.17.22

## Madrid

Plaza Carlos Trías Bertrán, 7  
28020 Madrid  
Tel. 91 442.77.03  
Fax. 91 442.77.07

[www.netmind.es](http://www.netmind.es)



MINISTERIO  
DE ENERGÍA, TURISMO  
Y AGENDA DIGITAL

**red.es**



**UNIÓN EUROPEA**

Fondo Social Europeo  
*"El FSE invierte en tu futuro"*