

Transcripción del vídeo

Flujos de usuario

Uno de los principales objetivos de un diseñador de UX a la hora de diseñar experiencias de usuario excepcionales es crear un flujo de usuario. El resultado de este trabajo es crucial para desarrollar una solución centrada en el usuario.

¿Cómo se crean los flujos de usuario y por qué son tan importantes en el proceso de diseño de UX?

Al igual que una hoja de ruta, los flujos de usuario muestran el proceso paso a paso que sigue un usuario para realizar una tarea o alcanzar un objetivo cuando interactúa con un producto digital.

¿Por dónde empiezan los diseñadores de UX para crear esta hoja de ruta visual?

Para crear flujos de usuario, los diseñadores de UX utilizan historias de usuario como base.

Las historias de usuario son descripciones breves y sencillas que constituyen el punto de partida de los flujos de usuario. Proporcionan información sobre lo que el usuario quiere lograr y por qué.

Vamos a analizar un ejemplo para entenderlo mejor. Pongamos el caso de un diseñador de UX que está trabajando en una aplicación para pedir café en línea.

Después de investigar minuciosamente los objetivos y las dificultades de los usuarios, el diseñador crea varias historias de usuario basadas en diversos usuarios prototipo.

Una de estas historias de usuario consiste en que un amante del café quiere poder pedir su café de forma rápida, sencilla y sin contratiempos para empezar bien el día.

Para crear un flujo de usuario partiendo de esta historia de usuario, el diseñador de UX debe desglosarla paso a paso. Basándose en la historia de usuario, el diseñador empieza por identificar el objetivo del usuario. El objetivo del usuario es poder pedir fácilmente un café.

Una vez identificado el objetivo, el diseñador enumera los pasos que puede seguir el usuario para alcanzar este objetivo.

En este caso, el usuario empieza por abrir la aplicación. Luego consulta el menú y selecciona el café que quiere. A continuación, añade el artículo a su cesta de la compra y pasa al proceso de compra. Por último, después de revisar la información del pedido, procede a pagarlo y recibe una notificación de confirmación.

Cada uno de estos pasos forma parte del flujo de usuario y crea un trayecto claro para el usuario, desde la página inicial de la aplicación hasta la pantalla final de confirmación.

Es importante recordar que los diseñadores de UX crean varios flujos de usuario con diferentes trayectos que los distintos usuarios pueden seguir para alcanzar sus objetivos.

¿Por qué los diseñadores de UX tienen que crear distintos flujos de usuario?

Mediante la creación de varios flujos de usuario, los diseñadores de UX se aseguran de tener en cuenta todos los posibles pasos que puede seguir un usuario cuando interactúa con un producto digital en diversos escenarios.

Esto les ayuda a entender las posibles dificultades a las que se enfrentan los usuarios y a identificar oportunidades de mejora. Los distintos flujos de usuario también ayudan a los diseñadores a crear un diseño que mejore la eficiencia a la hora de realizar una tarea y que facilite a los usuarios la consecución de sus objetivos.

Recuerde que el objetivo final del diseño de UX es crear una experiencia coherente y fluida para todos los usuarios. Gracias a los flujos de usuario creados a partir de historias de usuario, los diseñadores de UX pasan de la fase de entender las necesidades de los usuarios a la de diseñar experiencias de usuario excepcionales.