



Agencia de
Aprendizaje
a lo largo
de la vida

DISEÑO UX/UI

Clase 9

User Flow

Les damos la bienvenida

Vamos a comenzar a grabar la clase

Clase 08

Arquitectura de la Información

- ¿Qué es un mapa de sitio?
- Cardsorting
- Optimal Workshop
- Whimsical
- **Tarea para el Proyecto Final**

Clase 09

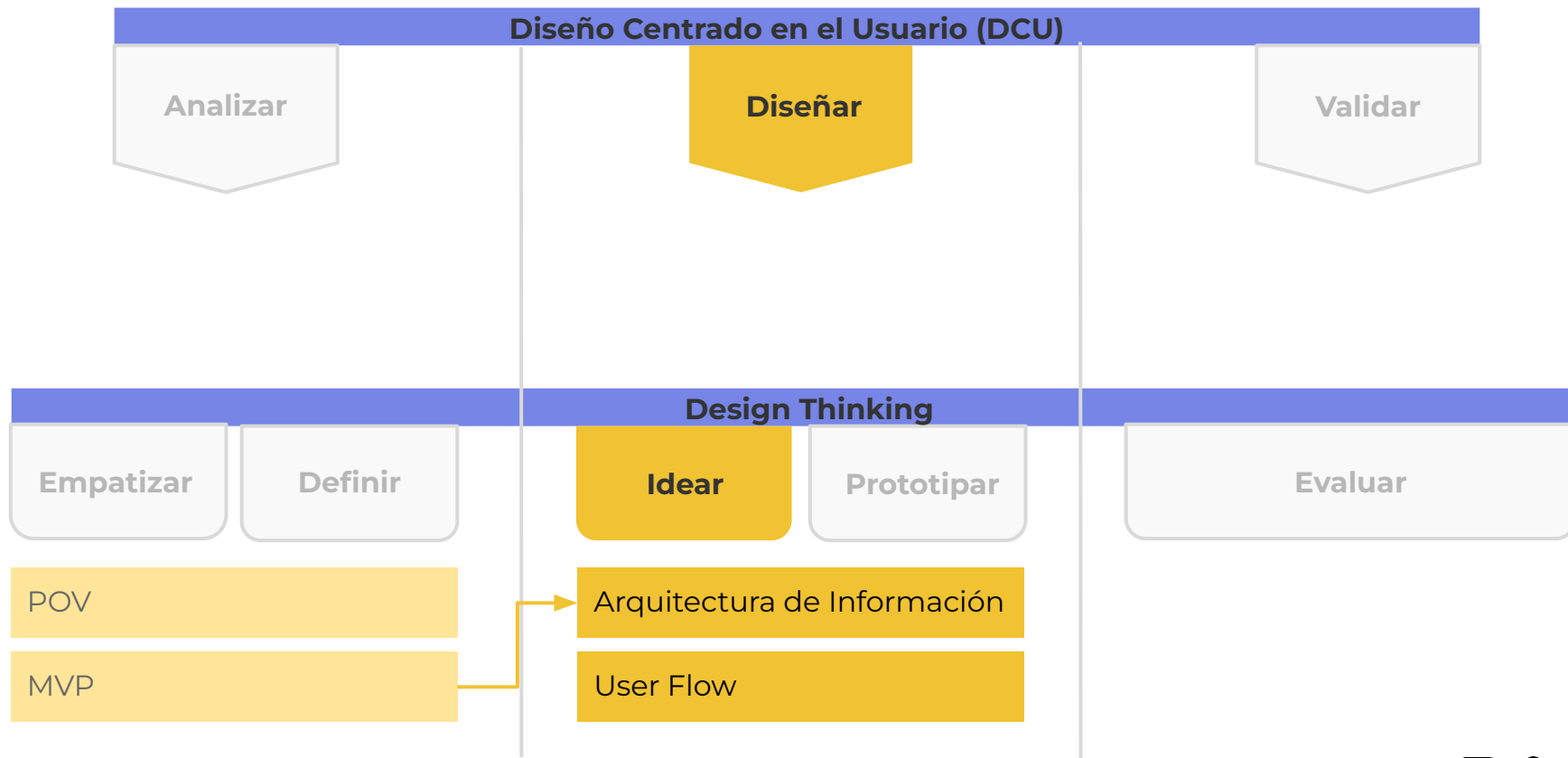
User Flow

- ¿Qué es un User Flow?
- Tipos de flujo de usuario
- Task Flow
- ¿Qué es el Happy Path?
- **Tarea para el Proyecto Final**

Clase 10

Repaso e Integración

- Repaso de todos los ejercicios que forman parte de la Preentrega.
- Proyecto Guía.
- Espacio de consultas.



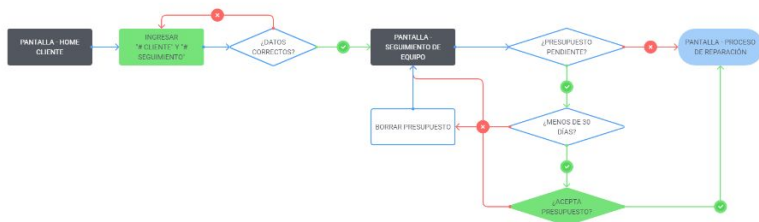
¿Qué significa User Flow?

Podemos definir **User Flow** como la **ruta que sigue un usuario en un sitio web o aplicación para completar una tarea**. El flujo de usuario comprende **desde el punto de su entrada** sumando el conjunto de pasos que ejecuta **hasta que completa la tarea con un resultado exitoso**.

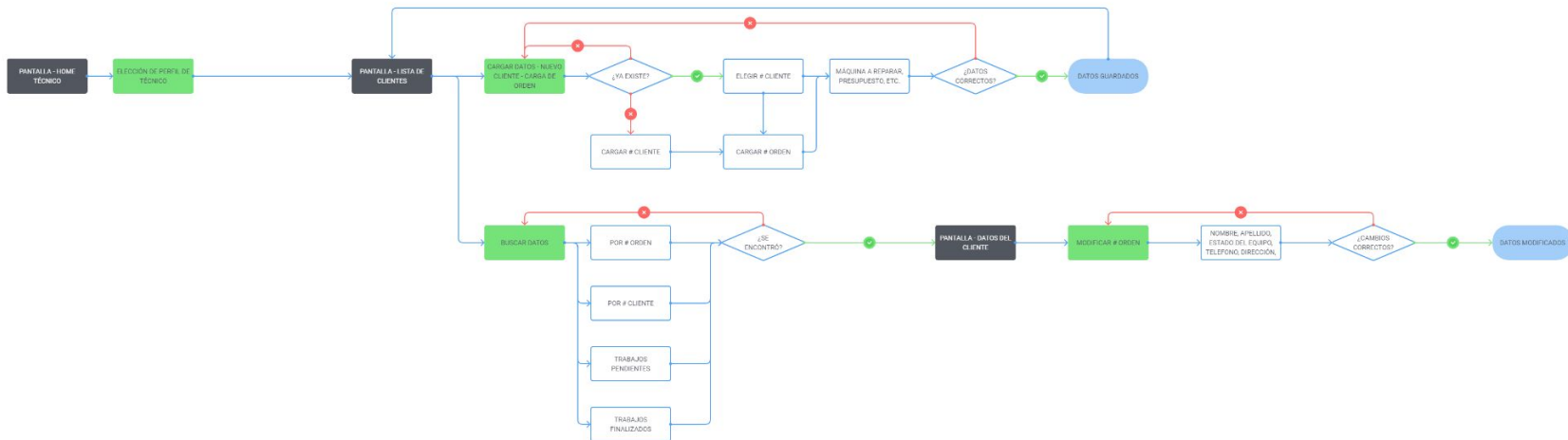
Definir los flujos de usuario conduce a una mejor experiencia de usuario, ya que lo coloca en el centro del proceso de diseño.

Ejemplo de User Flow

Cliente ingresa al sistema.
Cliente accede presupuesto.
Cliente se fija el progreso de su aparato.



Técnico ingresa al sistema.
Técnico carga de datos del cliente.
Técnico búsqueda de cliente.
Técnico actualizar datos de cliente.



User Flow:

Es importante **diseñar teniendo en cuenta los flujos de usuario** y por lo tanto centrarnos en lo que el usuario necesita hacer y cómo integrarlo de la manera más eficiente y efectiva posible.

Existen una serie de preguntas que nos ayudarán a definir el flujo de usuario:

- ¿Qué está tratando de lograr el usuario?
- ¿Qué es importante para el usuario y qué le dará confianza para continuar?
- ¿Qué información adicional necesitará el usuario para realizar la tarea?
- ¿Cuáles son sus dudas, frustraciones o barreras para realizar la tarea?

User Flow y Diagrama de Flujo:

Los **user flows** son un elemento más del diseño y **preparación del proyecto** de un entorno digital, ya que nos permite **identificar situaciones futuras y necesidades del usuario** dentro de nuestra web o aplicación.

La manera más común para representar los flujos de usuario es mediante diagramas de flujo (Flow charts), en los cuales representamos, de manera separada, **cada paso que lleva a cabo el usuario.**

El diagrama de flujo o flow chart es una manera de **representar gráficamente un proceso** a través de una serie de pasos bien estructurados y relacionados que **permiten comprender un todo.**

Diagrama de Flujo

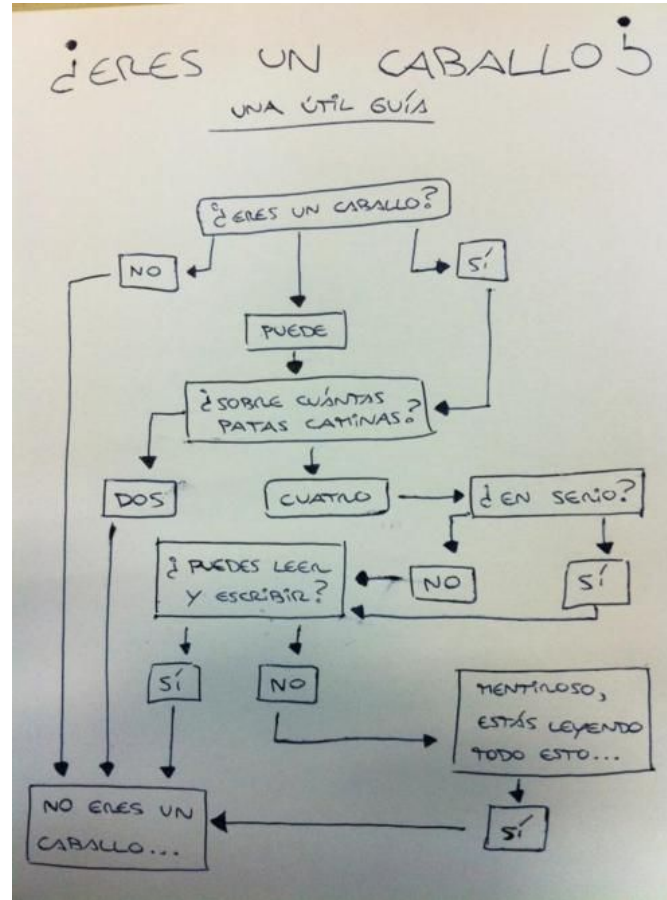


Diagrama de Flujo

Los **diagramas de flujo** se realizan de **izquierda a derecha y de arriba a abajo**. Es importante en su realización **evitar el cruce de líneas** para facilitar la comprensión global del proceso.

Para el user flow suelen utilizarse una serie de **figuras geométricas** que representan cada paso del proceso. Estas formas ya están definidas y se conectan entre sí a través de **flechas y líneas** que marcan la dirección del flujo y determinan el recorrido.

Figuras Geométricas:



INICIO/FIN

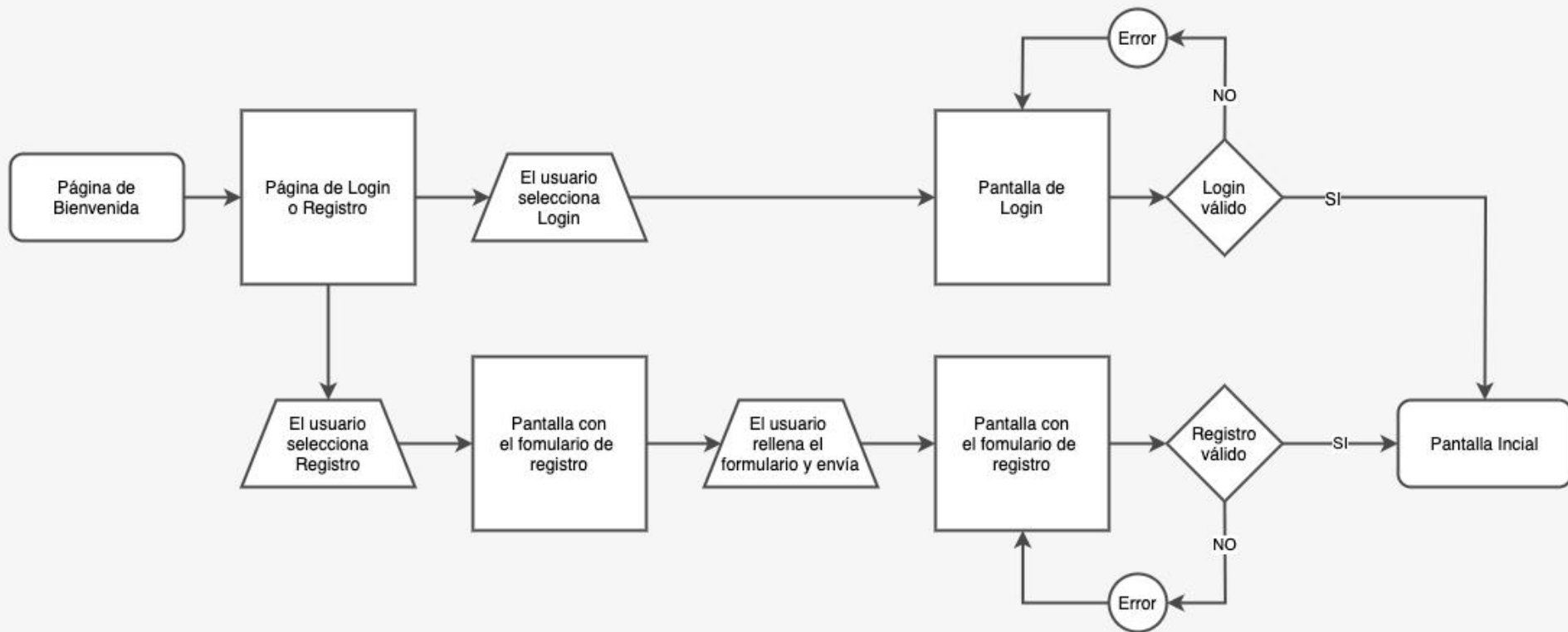
PROCESO O
PANTALLA

INTERACCIÓN O
CARGA DE DATOS

DECISIÓN
SI - NO

ERROR

Flechas - Dirección de flujo:



¿Cuándo creamos los user flow?

Lo ideal es **crear los flujos de usuarios** lo más pronto posible, **justo después de definir la arquitectura de la información y preferiblemente antes de comenzar con el diseño y desarrollo de la interfaz**. Si diseñamos la interfaz visual sin determinar los elementos con los que interactúa un usuario al navegar podríamos generarnos muchos **problemas y futuras revisiones**.



¿Cómo creamos un User flow?

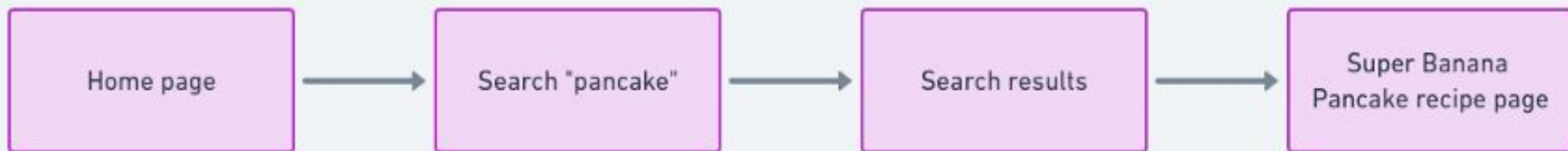
- **Definir la tarea** que llevará a cabo el usuario.
- **Listar los pasos** a hacer por el usuario para completar un objetivo o tarea determinada (Task flow).
- Agregar los **posibles errores y cómo recuperarse de ellos**.

Siempre simplifica la cantidad de pasos para completar una tarea.

Task Flow

El flujo de tareas, más conocido como **task flow**, es un diagrama que representa el **trayecto que debe realizar un usuario para llevar a cabo una tarea concreta**.

Task flow: finding a pancake recipe 🔍🥞



Entrada donde comienza la tarea

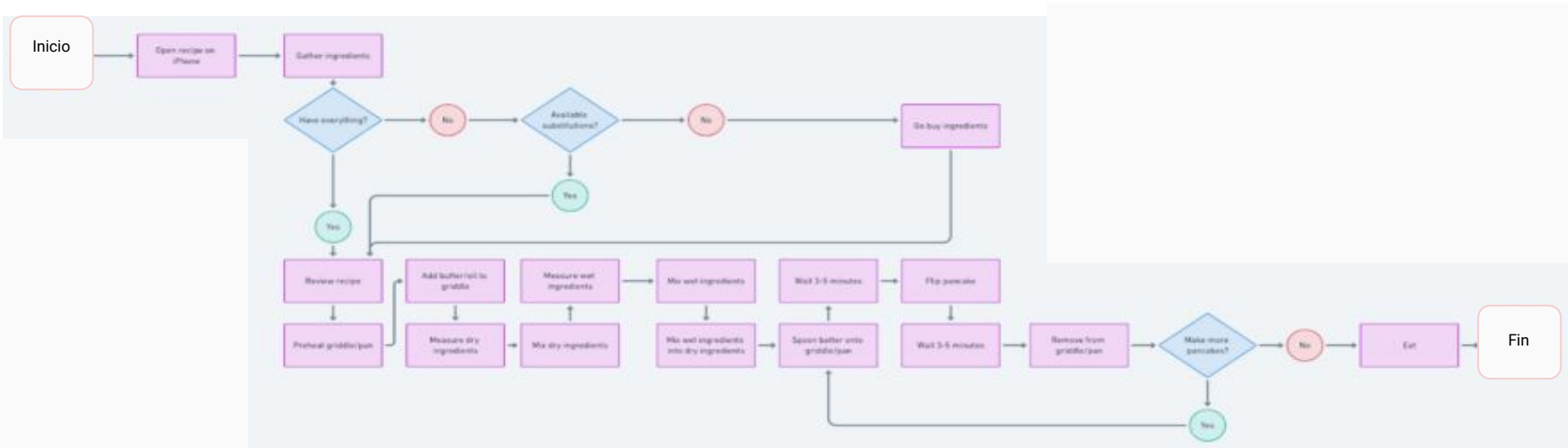
- Acción (Seleccionar Elegir Tocar)

- Acción (Seleccionar Elegir Tocar)

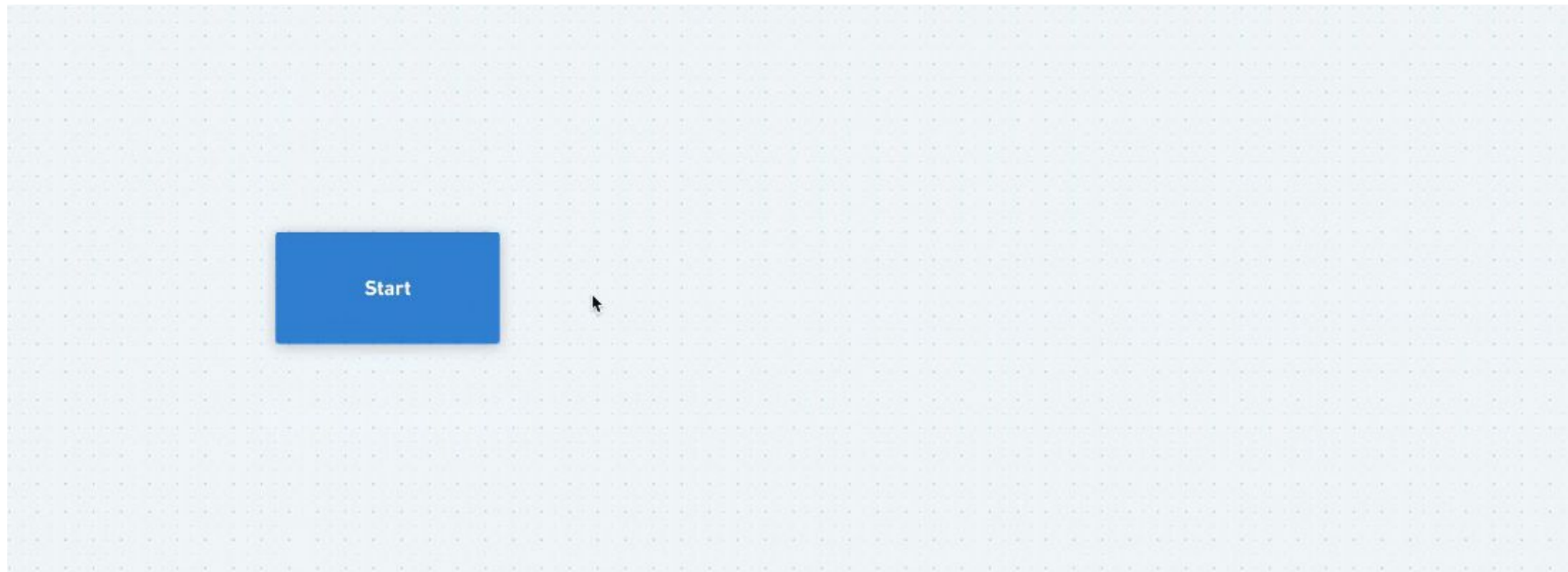
- Acción donde finaliza la tarea con éxito.

User flow

El **User Flow**, es un diagrama que representa el **trayecto** que realiza un usuario para realizar todas las tareas posibles en mi app o web.



Es una herramienta online gratuita súper intuitiva y simple de usar, utilizaremos el “**Flowchart**” para diagramar:



Usar lo aprendido hasta el momento

Con las **conclusiones obtenidas del MVP, POV, Storyboard y la arquitectura de la información**, podremos realizar un **Task flow** rápidamente basado en la problemática y necesidad de mi **user persona**, permitiéndole realizar la **tarea**, con éxito, para la cual descargo la app **de la forma más simple posible**.

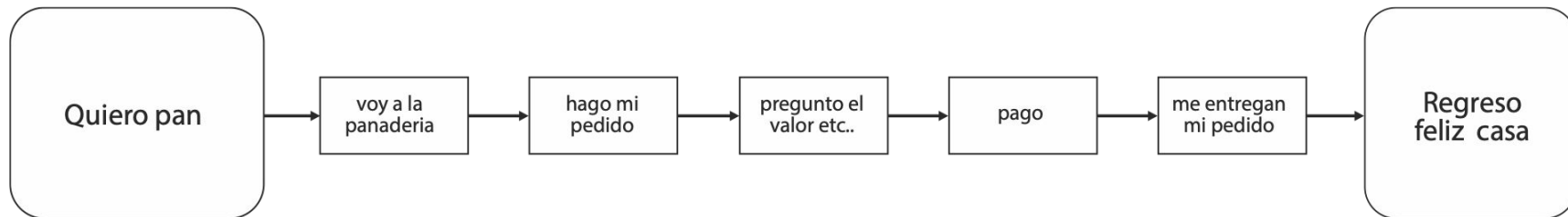
¿Qué es el Happy Path?

En el contexto del modelado de software o información, un **camino feliz** es un **escenario predeterminado que no presenta condiciones excepcionales o de error**.

En Design Thinking empleamos el término **Happy path** para describir el escenario de uso, en el cual un **usuario toma el camino más corto para la consecución de un objetivo concreto**, y en el que además todos los puntos de contacto e interrelación entre él y el producto le **satisfacen**.

Happy Path:

Cuando empezamos a imaginar un producto, lo hacemos pensando en el **camino óptimo para el usuario**. Y en cuán satisfactoria será su experiencia al finalizar su recorrido por este Happy Path. El siguiente Task Flow muestra el proceso de compra de una barra de pan a través de un **Happy Path**.



Sin embargo, todos sabemos que los **errores ocurren constantemente**. Y que, para llegar a Roma el usuario puede usar más de un camino. Si quieres evitar que tus clientes se vayan a casa sumergidos en un mar de lágrimas, o a otra panadería, debes **tener en cuenta la mayoría de caminos probables y prevenir cuantos más errores o distracciones mejor**.

Para empezar, y antes de ponerte a diseñar pantallas, piensa. De lo que se trata es de **no dejar al usuario en un callejón sin salida** cuando esté utilizando tu aplicación. Dibuja el diagrama de flujo de cada Happy path de tu aplicación, que resuelva un objetivo concreto (pedir cita médica, cancelar una cita, cambiar la contraseña...).

Tarea para el Proyecto:

Para comenzar a diseñar la interfaz del prototipo del **Proyecto Final** que vamos a desarrollar:

Comenzaremos realizando en whimsical el **Task Flow** de nuestro proyecto. Luego podremos realizar el **User Flow**, empezando con la **Función principal de nuestra app (happy path)**, después le sumaremos los **posibles errores** que puedan surgir y **por último las demás tareas** o funcionalidades que vayan a formar parte de la primera versión (MVP) de nuestro proyecto.

Para ello necesitaremos previamente tener hechos:

- **User persona**
- **MVP**
- **POV - Storytelling + Storyboard**
- **Arquitectura de la información**
- **Analizar e interpretar las conclusiones de nuestros informes previos.**

Aclaraciones: Deben utilizar las figuras geométricas sugeridas en esta clase como código para los diagramas, el diagrama se realiza de izquierda a derecha, arriba a abajo, tiene un comienzo y un fin, en lo posible acomodarlo de forma que no se crucen las flechas.

Ejemplo de entrega:

POV

Pilar es una estudiante avanzada que vive en Buenos Aires. Ya ha hecho terapia antes.

Ella **necesita** encontrar a un psicólogo que se adecue mejor a sus necesidades y la ayude a superar esta etapa de su vida, **porque** quiere sentirse mejor y más realizada.



STORYBOARD

Nos ayuda a predecir y explorar visualmente la experiencia de un usuario con un producto.

Facilita la tarea de comprender cómo las personas podrían interactuar con la app.



MVP



IMPRESCINDIBLES (versión lanzamiento)

Mi cuenta

- Datos personales: nombre y apellido, dni, email, ciudad, género, fecha de nacimiento, motivo de consulta.
- Sugerencias.

Buscar psicólogo

- Filtrar por problemática del paciente (ejemplo: adicción, trastorno alimenticio, fobias, duelo, depresión, ansiedad, etc.), tipo de terapia (psicoanálisis, TCC, sistémica, etc.), costo, disponibilidad horaria del profesional, zona geográfica.
- Agendar un primer turno con el profesional.



DESEABLES (más adelante)

Mi cuenta

- Gestionar mis turnos.
- Configurar preferencias que permitan búsquedas y sugerencias más efectivas.
- Mis valoraciones y reseñas realizadas sobre el profesional.
- Dar de baja (cuenta).
- Medios de pago.

Conectar usuarios

- Chat entre paciente y profesional.

Buscar psicólogo

- Mejorar el filtro (valoraciones).
- Gestionar todos los turnos con el profesional.
- Testimonios sobre la app.

Historia clínica

- Gestionar la historia clínica del paciente para que el psicólogo que derive pueda registrar información del paciente.

04

ARQUITECTURA DE LA INFORMACIÓN

Se **organiza** la información de la forma más clara posible para que la app tenga una buena **usabilidad**. Realizamos un **Card Sorting**, técnica que se basa en **observar cómo los usuarios agrupan y asocian** entre sí una serie de tarjetas.

Cards utilizadas



1. Agenda
2. Blog
3. Chat con el terapeuta
4. ¿Cómo funciona?
5. Datos personales
6. Disponibilidad horaria
7. Edad del terapeuta
8. Género del terapeuta
9. Historia clínica
10. Medios de pago
11. Mis turnos
12. Preferencias
13. Problemática
14. Reseña del terapeuta
15. Sobre nosotros
16. Testimonios
17. Tipo de terapia
18. Valor de la sesión
19. Valoraciones
20. Zona de atención

MATRIZ DE SIMILITUD

Datos personales

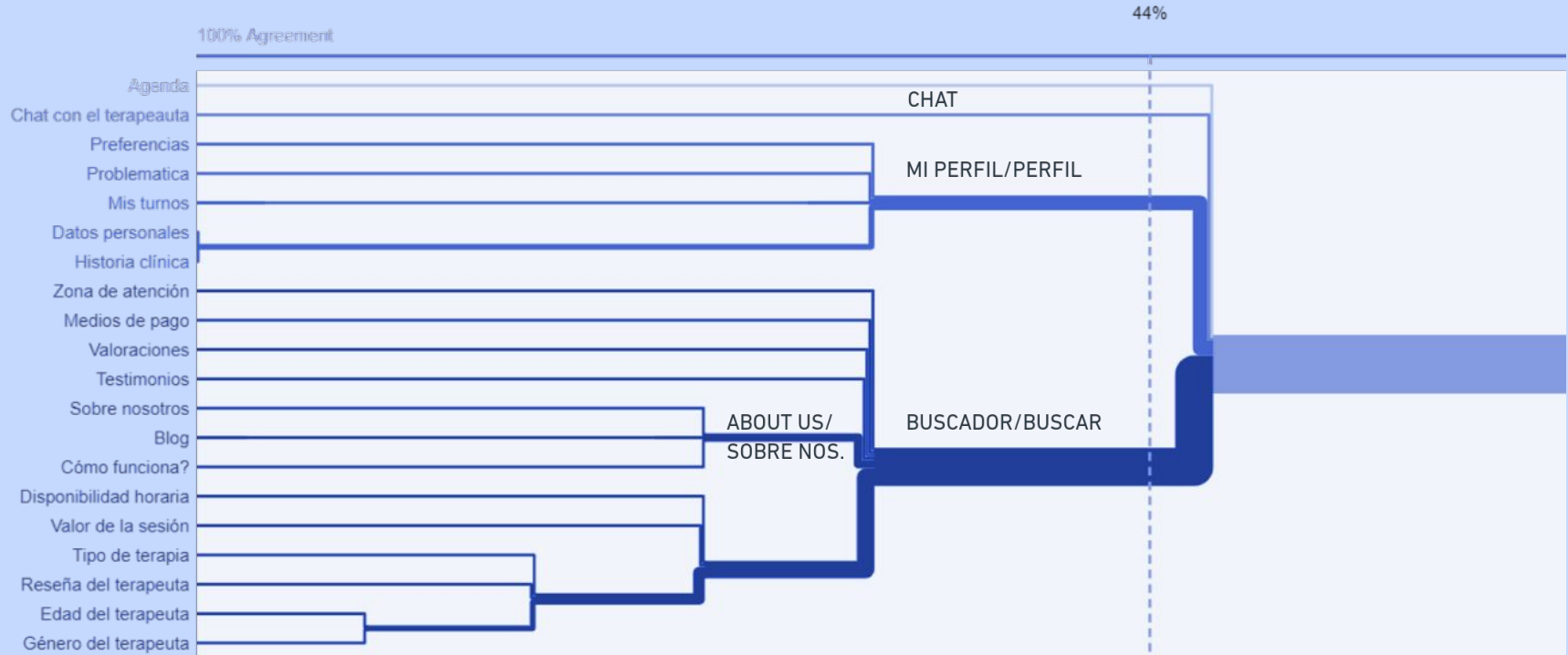
100	Historia clínica																		
60	60	Preferencias																	
50	50	60	Problemática																
10	10	20	40	Edad del terapeuta															
10	10	20	30	90	Género del terapeuta														
10	10	30	30	70	80	Tipo de terapia													
10	10	30	40	60	70	60	Disponibilidad horaria												
0	0	10	20	40	50	30	60	Zona de atención											
0	0	0	30	60	50	50	50	60	Valor de la sesión										
0	0	10	40	80	70	50	50	50	70	Reseña del terapeuta									
0	0	20	30	60	50	50	50	40	40	60	Valoraciones								
0	0	10	20	40	30	40	20	0	30	40	60	Testimonios							
0	0	20	0	0	0	10	0	0	0	10	30	60	Blog						
10	10	10	10	0	0	0	0	0	0	10	20	40	70	Sobre nosotros					
10	10	30	10	10	10	30	0	0	10	0	20	30	60	70	Cómo funciona?				
30	30	30	20	30	20	20	30	40	60	30	20	10	0	0	10	Medios de pago			
40	40	20	0	20	20	0	20	30	20	20	10	0	0	0	0	40	Agenda		
60	60	20	40	0	0	0	20	30	20	10	0	0	0	10	0	20	40	Mis turnos	
10	10	10	20	20	10	10	0	30	20	40	40	30	20	10	10	10	20	30	Chat con el terapeuta

Utilizando la **Matriz de Similitud** basada en los resultados del **Card Sorting Abierto** podemos ver que las personas que completaron el estudio agrupan las siguientes palabras/conceptos:

- Datos personales - Historia Clínica
- Género del terapeuta - Tipo de terapia - Disponibilidad Horaria - Zona de atención - Valor de la sesión - Reseña del terapeuta
- Valoraciones - Testimonios
- Sobre nosotros - Cómo funciona?
- Mis turnos - Historia Clínica

DENDROGRAMA

- A partir del estudio de Card Sorting Abierto, **10 de 17** personas **completaron el estudio**, el 80% de Argentina, con un tiempo promedio de 7 minutos, y la mayoría **generando 4 categorías**.



Conclusión

Visualizando el **Dendrograma (Best Merge Method)** y analizando su información se concluye lo siguiente:

1

Comprensión

No se comprendió correctamente la etiqueta “Medios de pago” ya que apuntaba a ser la sección donde la persona realice el pago de sus sesiones.

3

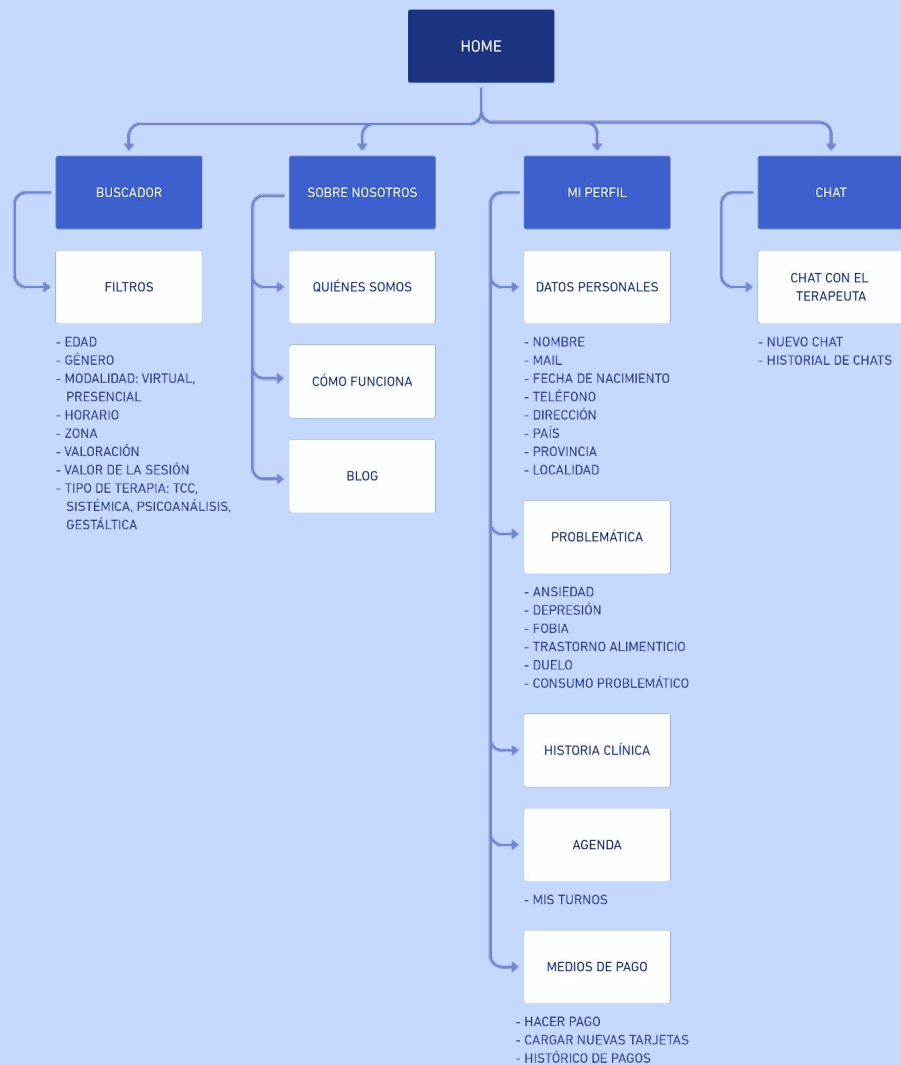
Agrupación

La mayoría de las personas agrupó los distintos filtros de búsqueda en una categoría llamada “Buscador” o similar. Se colocaron los datos personales dentro de “Mi perfil” o similar.

2

Categorización

El “Chat” fue separado y convertido en una categoría aparte por la mayoría de las personas que completó el estudio.



Estructura de la App

Con toda la información obtenida realicé el siguiente diagrama para la App utilizando las 4 secciones principales:

- BUSCADOR
- SOBRE NOSOTROS
- MI PERFIL
- CHAT

05

DIAGRAMAS DE FLUJO

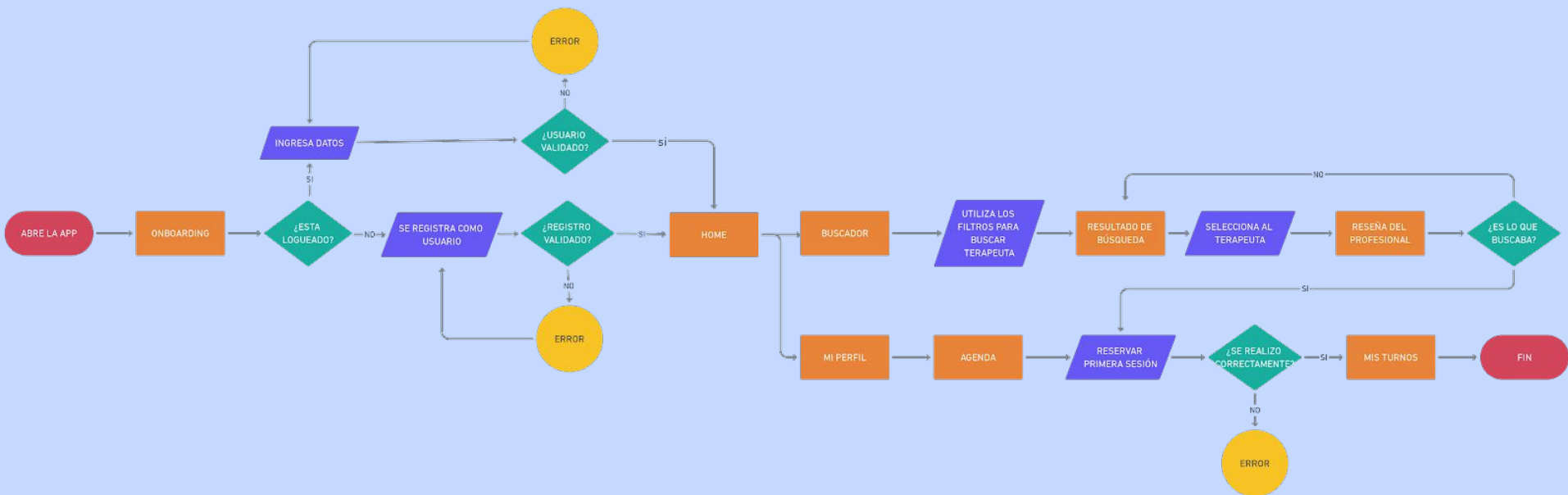
Mediante los diagramas, comenzamos a pensar el trayecto que recorren los usuarios para realizar todas las tareas posibles que permitirá el sistema.

TASK FLOW

Pilar entra a la app para **buscar** un **terapeuta**.



USER FLOW



[Link: Ejemplo de User Flow](#)

Conclusión

- Se construyó el **Task Flow** (diagrama de tareas) en base al **POV, MVP, Arquitectura de la Información y el Storyboard** para clarificar cuáles serán las tareas que el usuario deberá realizar.
- Se realizó el **Task Flow** del user persona para solucionar la problemática seleccionada. A partir de este flujo se generó el **User Flow**.
- Se armó el **User Flow** y se definió la funcionalidad principal (**Happy Path**) para diagramar la **búsqueda de psicólogo**, luego se sumaron posibles problemas (errores de validación). Finalmente, se completaron el resto de las funcionalidades (reservar primera sesión).
- El **User Flow** proporcionó una visión general de cómo será la **interfaz de la App**.





06

CONCLUSIÓN GENERAL

Toda nuestro proyecto en pocas palabras

CONCLUSIÓN GENERAL

La **idea** principal fue crear una **app para la búsqueda de psicólogo**, para solucionar el problema de dificultad y tiempo que conlleva normalmente dicha búsqueda.

Investigamos qué otras aplicaciones similares había en el mercado y las comparamos mediante un **benchmarking** que nos definió cada una de sus **fortalezas y debilidades**.

Se creó el perfil de **Pilar** para darle voz y vida a todos nuestros futuros **usuarios** que sufren esta problemática, validando con 5 **entrevistas** su perfil, necesidades, frustraciones, pensamientos y sentimientos. Con Pilar en mente creamos el **Point of view** y le dimos forma con un **Storyboard**. Realizamos un **Card Sorting** Abierto donde 10 participantes nos ayudaron a definir las categorías y grupos de nuestra futura App, y basándonos en sus resultados creamos el **Task Flow y el User Flow** para ver cómo sería paso a paso la usabilidad de nuestra aplicación.

Al finalizar esta toda esta etapa de análisis tenemos en claro quién es nuestro usuario, cuál es su problema y qué funciones debe tener nuestra App para solucionarlo, cómo debe estar organizada para que sea comprensible y fácil para el **user persona** (Pilar) y como podría ser en su **versión 2.0**.



No te olvides de dar el presente

Recordá:

- **Revisar la Cartelera de Novedades.**
- **Hacer tus consultas en el Foro.**

Todo en el Aula Virtual.

**Muchas gracias por tu atención.
Nos vemos pronto**