

Mi experiencia UX

Introducción

El objetivo de este portfolio es recoger las principales aportaciones realizadas durante el desarrollo de la asignatura, no solo en ejercicios de clase, sino también durante las prácticas, así como todo lo aprendido durante las mismas. A su vez se reflexionará sobre el proceso llevado a cabo en cada uno de los ejercicios, así como los retos a los que me he enfrentado y las competencias desarrolladas.

Este portfolio también tiene como objetivo mostrar mi evolución personal y académica a lo largo del transcurso de la asignatura, teniendo en cuenta que antes de cursarla mi experiencia previa en el área de la experiencia de usuario, la usabilidad y el diseño de interfaces de usuario era completamente inexistente, y mis expectativas sobre lo que iba a aprender en esta asignatura estaban bastante alejadas de lo que en realidad la asignatura me ha llegado a aportar.

Durante la duración del curso, he intentado abordar cada ejercicio con una mentalidad abierta al aprendizaje y con una actitud positiva, aunque no siempre ha sido fácil y los problemas que han ido surgiendo a veces se han vuelto un verdadero quebradero de cabeza.

En definitiva, este documento tiene como propósito plasmar mis avances y aportaciones en los distintos campos abordados en la asignatura: desde la comprensión del factor humano en el diseño, hasta el análisis del entorno y el desarrollo de interfaces centradas en el usuario.

Desarrollo los ejercicios y prácticas, y evolución de la asignatura

En el transcurso de la asignatura de Desarrollo de Interfaces de Usuario hemos aprendido una serie de conceptos orientados al correcto diseño y desarrollo de aplicaciones desde el punto de vista del usuario como enfoque e inquietud principal, entre ellos:

- El factor humano y la importancia de conocer cómo este interactúa con las máquinas.
- El diseño centrado en el usuario, el proceso UX y sus distintas fases:
 - La fase de UX research (THINK), donde se hace hincapié en la evaluación del sistema y el análisis de cómo los usuarios lo usan.
 - La fase de diseño (MAKE), donde el objetivo principal es plantear diseños y estrategias pensando siempre en el usuario objetivo.
 - La fase de evaluación, donde se valoran las distintas decisiones de diseño mediante técnicas cuantitativas y cualitativas.
- Las distintas estrategias de diseño existentes y todos sus detalles
- La usabilidad y su importancia como pilar principal de la evaluación de un producto

Hemos ido realizando distintas actividades y prácticas que han hecho hincapié en cada uno de los conceptos nombrados, las cuales nos ha permitido poner a prueba las competencias aprendidas y aportar con nuestros conocimientos soluciones a problemas planteados sobre situaciones reales, como análisis de usabilidad de una página existente, o estudio de la interacción de personas con situaciones cotidianas como ejercicio etnográfico.

Ejercicio etnográfico

El primer ejercicio que se nos planteó durante la asignatura fue la realización de un pequeño ejercicio etnográfico. La idea era aplicar las técnicas aprendidas sobre el análisis de sistemas mediante la observación de las personas que lo usan (como parte del proceso UX). En concreto, la observación etnográfica

En mi caso, la situación fue sobre una señora que estaba intentando sacar dinero del banco. La observación del proceso haciendo hincapié en detalles como “el qué está haciendo”, “cómo lo hace y porqué”, “dónde lo hace y porqué” me permitió poder documentar y analizar todo en profundidad para poder responder a las siguientes preguntas:

- ¿Cómo se sintió la persona a la hora de realizar la acción?
- ¿Cuál fue el factor crítico que hizo que no se pudiese llevar a cabo la acción correctamente? ¿Qué falló?
- ¿Qué debería ser mejorado?

El análisis de la situación me permitió detectar varios errores de diseño del sistema del banco, así como también me aportó un punto de vista más amplio sobre aquellas personas que no tienen tanta afinidad con la tecnología como el resto. Todos estos errores y complejidades en el diseño me permitieron descubrir varios insights, los cuales se podrán utilizar de cara a un futuro rediseño el sistema objetivo.

Website Checklist

El objetivo de este ejercicio es evaluar la Experiencia de Usuario (UX) a través de una checklist enfocada a varios aspectos como el Diseño Visual, Navegación, Patrones, UX Writing etc...

Al igual que con el ejercicio anterior, la idea es valorar el nivel de Experiencia de Usuario de un producto ya establecido, pero esta vez actuando nosotros de “usuarios”, y guiándonos por una serie de buenas prácticas en forma de checklist. En nuestro caso, tuvimos que evaluar una página web sobre alquiler de oficinas y otros espacios.

Gracias al uso de la checklist y las buenas prácticas aprendidas en la asignatura (balance visual y uso de colores adecuado, navegación por niveles, buen wayfinding, y escritura clara

y concisa), pudimos extraer los distintos puntos críticos, y aportar una serie de posibles mejoras junto con una valoración general de la página. Con esto, también aprendí la importancia de cuidar que nuestra página web tenga una Experiencia de Usuario de calidad, tanto para bienestar y retención de los usuarios como para tener una esencial ventaja competitiva.

Moodboard

De cara a la realización de la segunda práctica, en el tercer ejercicio se nos pidió algo simple, realizar un moodboard sobre una aplicación a nuestra elección, que en nuestro caso fué una tienda de objetos con temática de vinilos.

La realización del moodboard, sin entrar a detalles de qué debe incluir uno, me permitió conocer la importancia de tener una forma de definir las ideas y estilos que queremos utilizar de manera ordenada y precisa, dejando claras todas las pautas principales del diseño visual de nuestra página.

Aprendí que cosas como el esquema de colores a usar, o el logotipo, son esenciales para tener un buen diseño que consiga captar la atención de los usuarios y a su vez, les deje claro la intención principal de la página sin la necesidad del uso excesivo de texto. Aprendí que lo esencial en el diseño es la visión y mensaje que damos al usuario a través de todos los elementos, sean textuales o no

Desarrollo de Página Web Creativa

Tras el diseño del moodboard, se nos pidió otro ejercicio en el que aplicaríamos otras técnicas de diseño sobre Layout Web vistas en clase, en concreto técnicas para el diseño responsive. Se nos dió una lista de posibles técnicas a implementar y elegimos el “onboarding”, diseñar una animación de carga para una página web. La idea detrás del diseño es proporcionar al usuario una manera de saber que no está esperando para nada, a la vez que le damos una pequeña “pista” sobre lo que va a encontrar al otro lado.

Gracias a diseñar esta página de onboarding he aprendido la importancia de mejorar cada parte de la experiencia del usuario, incluso aquellos detalles que pueden parecer insignificantes. También he aprendido que una onboarding page no solo tiene que buscar entretener al usuario, si no proporcionarle una breve introducción de aquello para lo que está esperando.

Accesibilidad

El último ejercicio que realizamos consta de un análisis de la accesibilidad de la página web de algún ayuntamiento al azar de España. En concreto nosotros elegimos la de la Chana. Hasta antes de hacer el ejercicio, desconocía bastante la cantidad de recursos que hay para el diseño web accesible, y le daba menos importancia de la que debería darle. El análisis consistía en una serie de puntos a evaluar junto con un pequeño texto comentando los puntos débiles.

Este ejercicio me hizo darme cuenta de la cantidad de páginas web que a penas respetan este aspecto del diseño y me permitió poner mi grano de arena sacando a relucir los múltiples fallos de accesibilidad que tenía el ayuntamiento de La Chana.

Como apunte extra, echo en falta no haber hecho este ejercicio antes, pues me habría ayudado a aportar un punto de vista más amplio a mi práctica, que como crítica personal seguramente sea poco accesible.

Prácticas de la asignatura: Caso de estudio

Las prácticas de la asignatura han consistido de un caso de estudio de uno de los casos propuestos sobre la temática “Gastronomía y ocio de degustación”. El objetivo de la práctica es evaluar el caso y su entorno relacionado, y con dicha evaluación o bien mejorarla o proponer una nueva propuesta desde 0.

En mi caso, la evaluación no fué del todo negativa por lo que decidimos orientar la práctica a mejorar lo que este caso plantea, todo desde la ignorancia sobre el tema y aprendiendo poco a poco conforme la asignatura avanzaba.

La práctica se divide en 4 puntos:

- Revisión de la Interfaz de Usuario y su Usabilidad
- Ideación y diseño (ya sea nuevo planteamiento o rediseño)
- Prototipado
- Evaluación de la usabilidad mediante A/B testing y Eyetracking

Revisión de la interfaz de Usuario y su Usabilidad

Esta fué la primera práctica y es donde pude empezar a poner en práctica lo poco que había aprendido sobre UX y la evaluación del mismo.

Para evaluar el caso que había elegido, tuvimos que realizar una investigación sobre el contexto y realizar un análisis de competidores que nos permitiese ver los distintos puntos fuertes y débiles del mismo. Tras eso, elaboramos un par de personas ficticias interesadas en el mundo de la gastronomía y el ocio, para las cuales creamos un journey map, con el objetivo de poder observar cómo sería la experiencia de los distintos tipos de target.

Todo este análisis tenía como objetivo un usability review, con el cual, pude exponer los distintos puntos fuertes y débiles del caso para en las siguientes prácticas, poder usarlo de base para diseñar y aplicar mejoras que ayuden a aumentar la calidad de la experiencia de usuario de la página que íbamos a crear.

Gracias a esta práctica, pude aprender a cómo evaluar la experiencia y usabilidad de una página como un experto de usabilidad, aportando así una revisión crítica de la página para poder usarla de guía en futuros rediseños.

Ideación y diseño

Una vez ya obtenido el listado de puntos fuertes y débiles del caso fruto de un análisis en profundidad gracias a todo lo aprendido, la segunda práctica nos pedía utilizar el Diseño Centrado en el Usuario como eje principal del proceso de diseño. En nuestro caso, aplicar lo aprendido y obtenido al rediseño que nos tocaba realizar.

Lo primero que tuvimos que hacer fue coger los múltiples insights obtenidos de la anterior práctica y plasmarlos en un empathy map que nos permitiese observar el comportamiento de los usuarios. Tras esto, tuvimos que realizar una propuesta de valor, en la que plasmamos la idea del proyecto y las necesidades de los usuarios. Esto nos ayudó a poder tener una descripción general bien documentada con todos los objetivos importantes.

Por último, tras organizar la navegación y dejar claras como debían ser las tareas del usuario, hicimos el boceto final a papel y los wireframes.

Gracias a esta práctica aprendí la importancia de la documentación y de la organización de ideas, estructuración y objetivos. Aprendí que es importante tener todas las ideas documentadas y organizadas y sobre todo, lo importante que es orientar la mayoría del diseño en torno al usuario.

Prototipado

En esta práctica, damos un paso más adelante en la elaboración del diseño. Se nos pidió establecer nuestro moodboard, que es útil para poder establecer elementos clave que se van a repetir como la paleta o la fuente y asegurar así la consistencia. Tras eso, tuvimos que realizar la landing page acorde al moodboard y establecer las guidelines, elemento que nos sirve para tener claro los patrones UI que vamos a aplicar en nuestro diseño.

Para finalizar, siguiendo los prototipos, con el moodboard y las guidelines ya establecidas y con el diseño ya documentado y establecido, hicimos el layout hi-fi adaptado a móvil.

Gracias a esta práctica pude mejorar las competencias que adquirí en la práctica anterior. Una vez ya establecido toda la información clave de los usuarios y la estructura de la información, aprendí a juntarlo todo en forma de especificaciones de diseño ya finales y poder hacer uso de ello para elaborar un prototipo semi-funcional que sigue de manera consistente todo lo que he elaborado hasta ahora.

Pude también observar de primera mano los frutos de un diseño que desde el principio se orientó al usuario y que se ha documentado y organizado de manera correct.

Evaluación y pruebas

La última práctica nos pedía coger nuestro diseño y el de un compañero para evaluarlos mediante las pruebas A/B testing que vimos en teoría. Gracias a esa herramienta, usando usuarios reales y mediante una serie de checklist y pruebas, obtendremos una evaluación de la usabilidad de ambos casos, junto con un reporte de la usabilidad que permitirá a manos casos conocer sus puntos débiles y así poder corregirlos de cara a un futuro rediseño.

Gracias a esta práctica conocí un tipo de prueba de la cual no había escuchado y que me parece muy útil. He aprendido que tal como el propio diseño está orientado al usuario, las pruebas también lo deben de estar, y es importante que el feedback salga de la mayor cantidad de gente distinta posible, ya que eso nos permite sacar la mayor cantidad de puntos débiles y conseguir un diseño válido para todo tipo de usuarios.

A su vez, esta práctica me ha descubierto algunas zonas del diseño que nunca me había parado antes a pensar sobre si estaban bien implementadas o no, como destacar lo importante para que el usuario se fije más en esas zonas. Con las pruebas del eye tracking, me he dado cuenta de que no todos los usuarios entienden todo de la misma manera y no siempre algo que creemos que es intuitivo lo es realmente.

Conclusión

Para finalizar el portfolio, me gustaría resumir brevemente todo lo que he aprendido con esta asignatura. Gracias a esta asignatura he aprendido la importancia de organizar correctamente un proyecto, y de realizar una correcta definición de su diseño. A su vez, he aprendido lo importante que es el diseño orientado al usuario y la cantidad de ventajas que este aporta.

También he aprendido que realizar una página de manera correcta es costoso y más complejo de lo que creía, pero que los resultados son mucho mejores si se aplican las técnicas adecuadas.