

Procesos UX

Ingeniería en Sistemas de Información

UTN – F. R. Rosario

Temas

- Resolviendo el problema correcto
- Metodologías
 - *Diseño Centrado en el Usuario*
 - *Modelo de diseño de doble diamante*
 - *Design Thinking*
 - *Design Sprint*

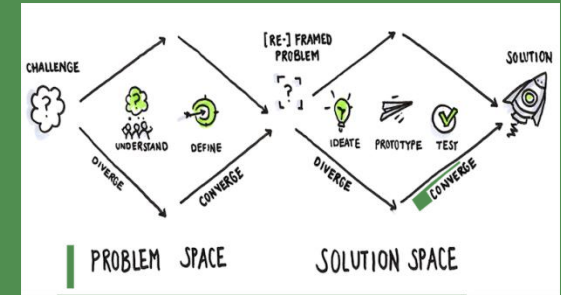
Resolviendo el problema correcto

- Normalmente, el **problema** que nos presentan no es en realidad el problema raíz, **solo un síntoma**.
- Una **solución**, por mejor que sea, si resuelve el **problema equivocado** puede ser **peor que ninguna solución**.
- Los **diseñadores** nunca deben empezar por tratar de resolver el problema que les dicen, sino comenzar por **tratar de identificar cuáles son los verdaderos problemas**.

El proceso de Design Thinking

Ejercicio

Analizar y presentar soluciones para el problema planteado



El Decano de una Facultad nos presenta el **problema** que tiene al momento **de contactarse con los alumnos**, ya que **la información de contacto está desactualizada** (la informan al inscribirse a la carrera pero nunca la actualizan)

Para eso nos solicita hacer una **sección de actualización de datos del alumno**, y como referencia nos entrega una copia de la libreta universitaria, donde figuran los datos requeridos.

¿Tiene sentido esta solución?

El cliente conoce de su negocio, pero no necesariamente de cómo resolverlo.

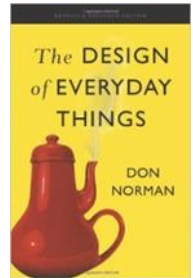
*Es nuestro trabajo **concentrarnos en el problema**, antes que en la **solución**.*

Por más que desarrollemos el espacio para actualización de datos, no vamos a solucionar el problema, ya que no estamos trabajando en motivar al alumno a informarnos su nuevo email y teléfono.

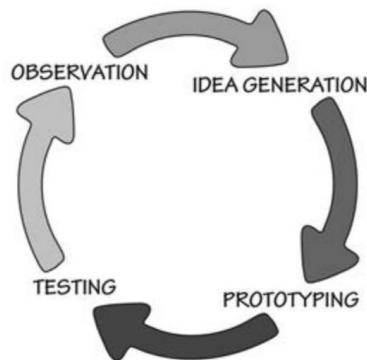
Diseño Centrado en el Usuario (DCU)

Es un **proceso** que garantiza que las **necesidades de los usuarios se cumplan** y que el **producto resultante sea comprensible y utilizable**.

De "The Design of Everyday Things", Don Norman



Actividades en el proceso DCU

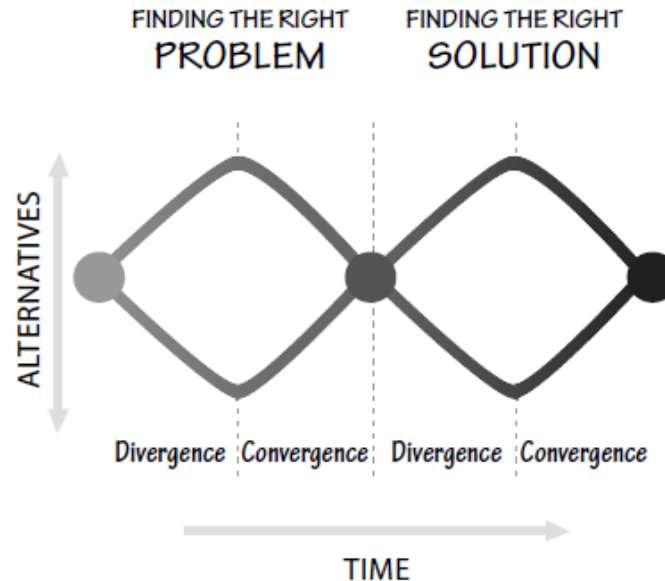


- Observación
- Generación de ideas (Ideación)
- Prototipado
- Pruebas

*Estas actividades **se repiten una y otra vez**.*

Cada ciclo proporciona más información, acercándose a la solución deseada

Modelo de diseño de *doble diamante*



Encontrando el problema

Se amplía el alcance del problema, para examinar **todos los problemas** subyacentes.

Luego se **converge** en una sola declaración de problema.

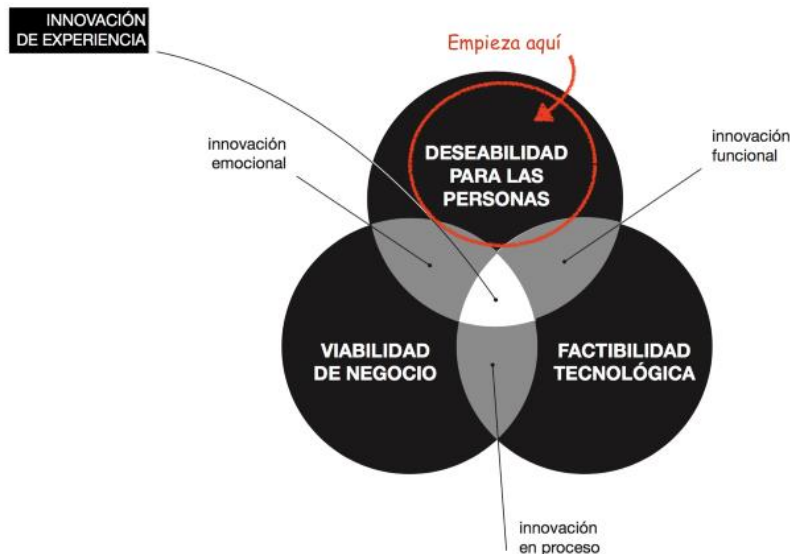
Encontrando la solución

Primero se **proponen varias** soluciones posibles (fase de **divergencia**)

Finalmente **se elige una** para trabajar (**convergencia**)

Design Thinking

Es un **proceso** para la **resolución creativa** de **problemas**.



Desarrollado por **David Kelly**, Univ. **Stanford**
(mediados de los '90)

Contempla

- Necesidades de las personas,
- La factibilidad tecnológica y
- La viabilidad de negocio.

- Estimula la **innovación**, Fomenta la **creatividad** y el **desarrollo** de ideas de negocio a partir de las **necesidades reales de los usuarios**.
- Puede ser aplicado sobre **diferentes tipos de problemas**, desde el calentamiento global hasta cuestiones de sanidad pública.

Design Thinking

Las premisas del proceso



Enfocarse en las personas

Generar empatía por las personas y obtener retroalimentación de estos usuarios



Orientado a la acción

Design Thinking tiene que ver más con hacer que con pensar.



Colaboración Extrema

Arma equipos multidisciplinarios y con diferentes puntos de vista. La diversidad permite sacar a la luz ideas innovadoras.



Cultura de Experimentación

Prototipar no es simplemente una manera de validar ideas; es una parte integral del proceso de innovación.

Construimos para pensar y aprender.



No lo digas, mostralo

Comunica visualmente, creando experiencias y contando buenas historias.



Estar Consciente del Proceso

Tenga claro sus objetivos, en qué etapa del proceso de diseño se encuentra y qué métodos utilizar allí

Fuente: Mini guía: Una introducción a Design Thinking (Institute of Design at Stanford)

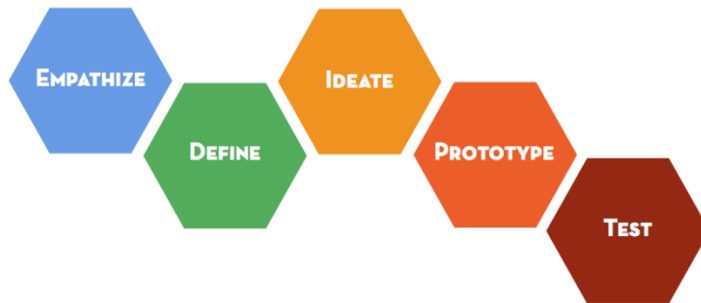
https://drive.google.com/file/d/11RDxEV8MeY2OLfiFy3IDPprmGUhi95/view?usp=share_link
https://drive.google.com/file/d/11RDxEV8MeY2OLfiFy3IDPprmGUhi95/view?usp=share_link

El proceso de Design Thinking

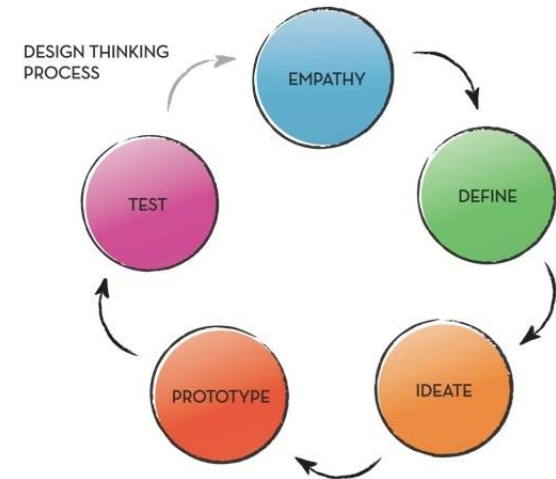
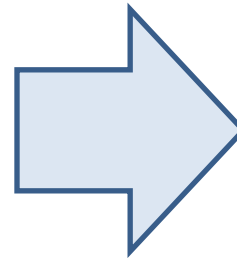
Existen diversos enfoques para un proceso de Design Thinking.

El más conocido es el de la **Design School de la Universidad de Stanford**.

Fases del Proceso



- **Empatizar** o comprender al otro
- **Definir** el problema
- **Idear** posibles soluciones
- **Prototipar** las soluciones
- **Probar** los prototipos

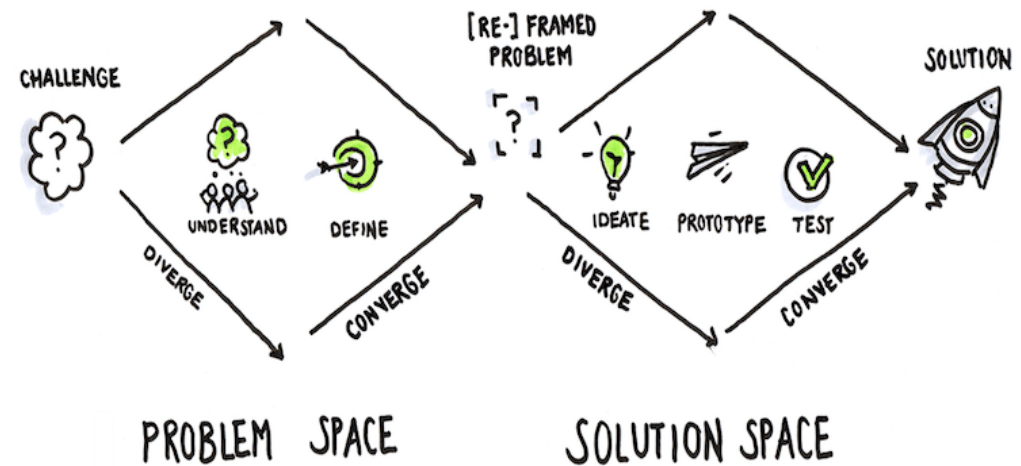
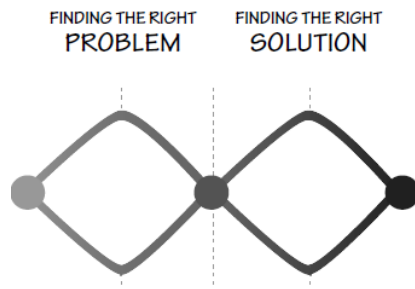
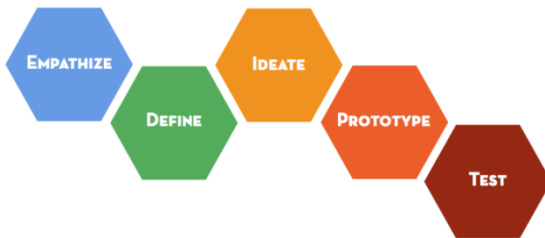


*Design Thinking es un **proceso iterativo.***

El proceso de Design Thinking

Variantes

Lo podemos representar como una combinación de la propuesta de la Universidad de Stanford y el Modelo de diseño de doble diamante



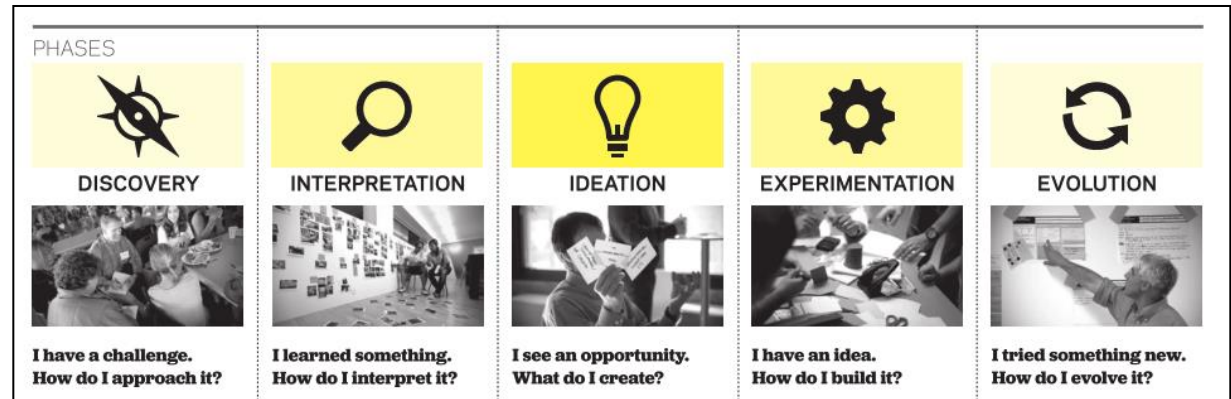
¿Qué es el Design Thinking?

Fang Chao, Nov 5, 2018

<https://uxplanet.org/design-thinking-9add663d3824>

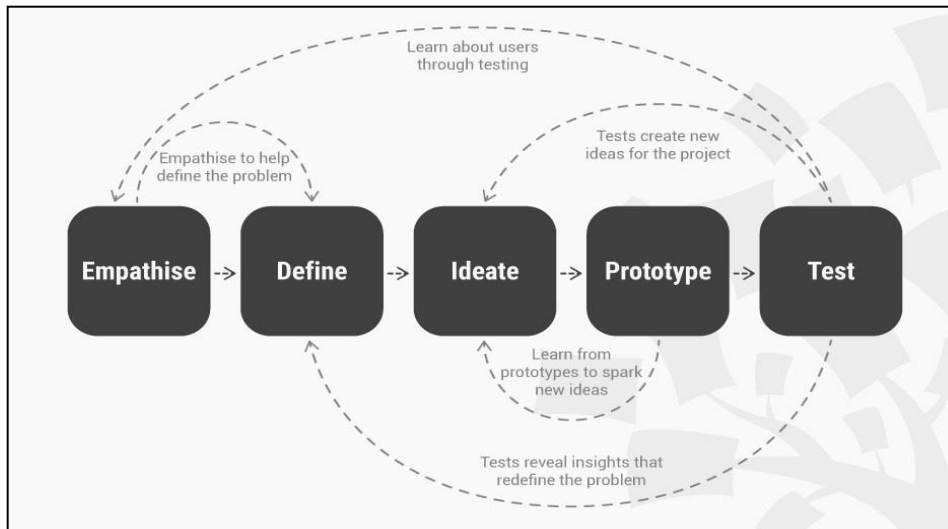
El proceso de Design Thinking

Variantes



Design Thinking for Educators IDEO

https://www.academia.edu/34121220/Design_Thinking_para_Educadores



Thinking Process Interaction Design Foundation (IDF)

<https://www.interaction-design.org/literature/topics/design-thinking>

Las fases del proceso de Design Thinking

Descubrir necesidades y elementos que son más importantes para la persona para la que se diseña.

Comprender a la otra persona, ya sea a través de una observación o participando de forma activa.

EMPATHIZE

DEFINE

IDEATE

PROTOTYPE

TEST

Generar ideas, desde las más atrevidas a las más modestas, para poder plantear soluciones innovadoras y eficaces.

Mostrar y confrontar con el usuario para aprender de él y generar un prototipo cada vez mejor.

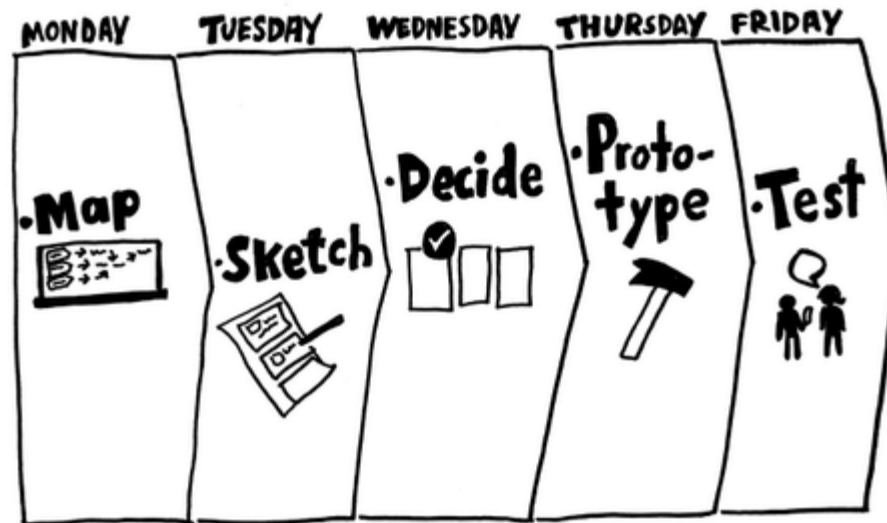
Clarificar y concretar el problema a abordar de manera que sea significativo y podamos diseñar soluciones viables.

Fase fundamental para que el proceso de diseño tenga éxito.

Diseñar una solución de manera tangible. Presentar la idea del proyecto con un artefacto, digital o físico dependiendo el tipo de propuesta que se formule.

El proceso de Design SPRINT

Es una metodología creada por Google Ventures que considera procesos y estrategias de Design Thinking **pero aplicada en sólo 5 días**



<http://www.gv.com/sprint/>

El proceso de Design SPRINT

Reglas

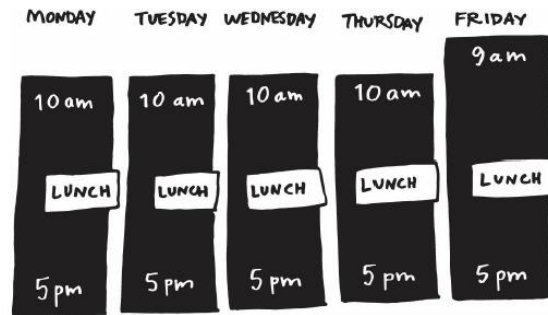
Un día Sprint:

2 sesiones x turno con break de 30 min
+ break almuerzo de 1 hora



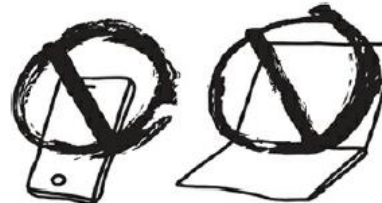
Reservar 5 días seguidos del calendario:

5 días consecutivos, de 10 a 17 hs,
con una hora extra el viernes



Regla de no-dispositivos:

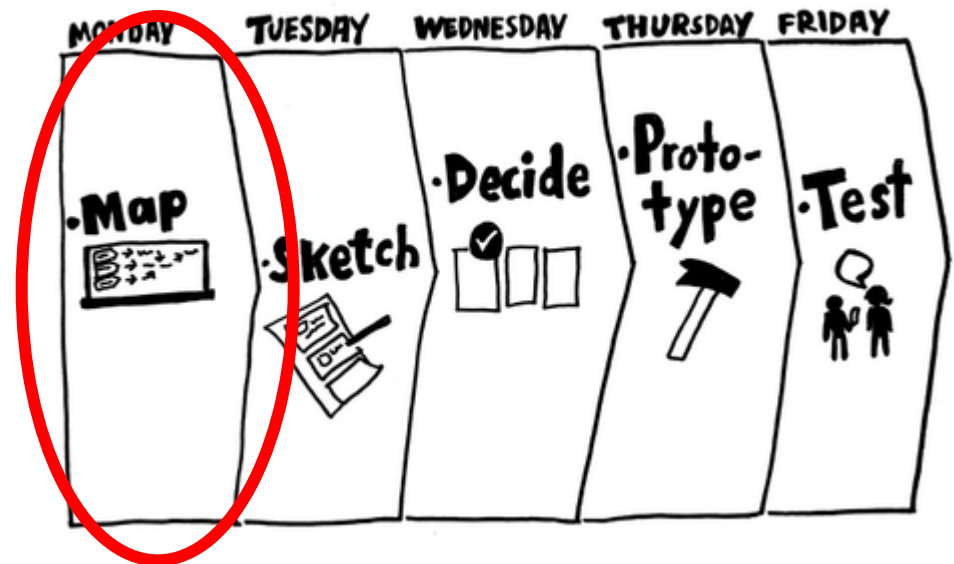
No se permiten notebooks, teléfonos
o tabletas.



El proceso de Design SPRINT

LUNES (Día 1) - Comprender (Map):

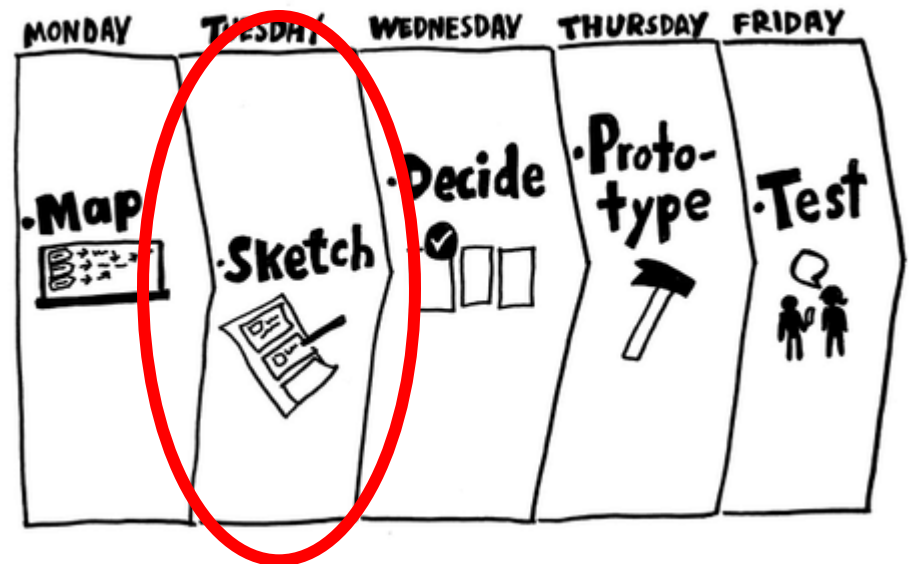
Se busca definir el verdadero problema, articulando suposiciones, identificando al consumidor y lograr que todos los stakeholders estén alineados en el mismo objetivo y con la misma información.



El proceso de Design SPRINT

MARTES (Día 2) - Idear (Sketch):

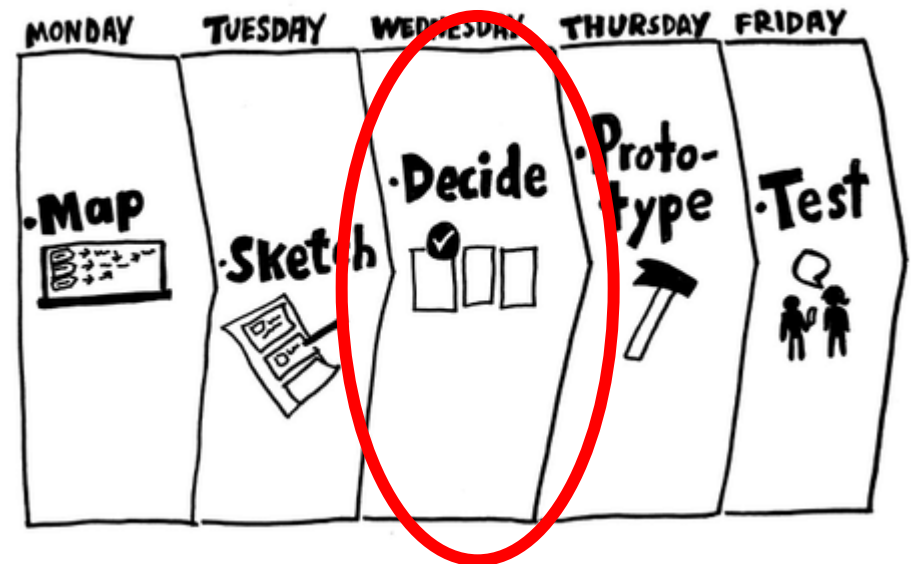
El segundo día es sobre explorar múltiples formas de resolver el problema, sin importar si es viable o no. Esta libertad para explorar y ser creativos con la solución a menudo puede darnos conceptos e ideas muy novedosas.



El proceso de Design SPRINT

MIÉRCOLES (Día 3) - Decidir (Decide)

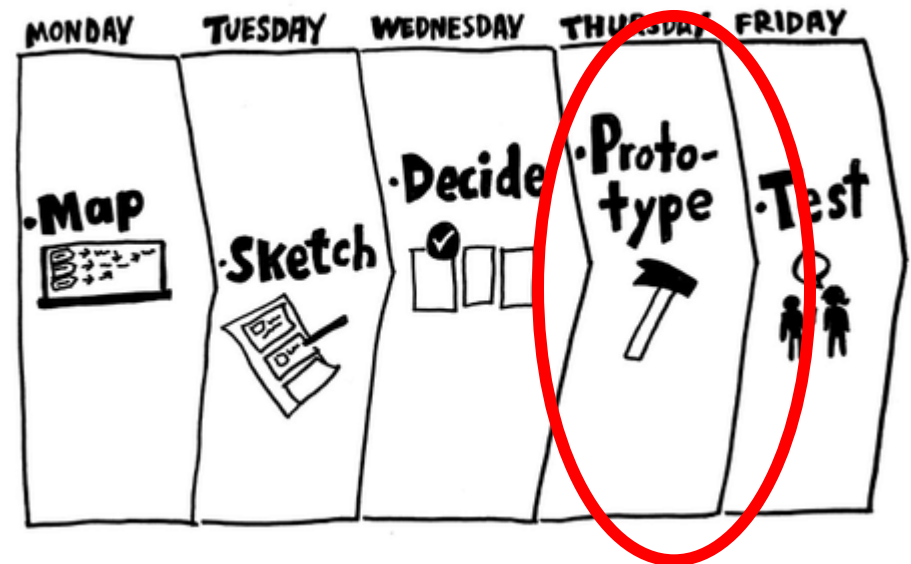
No hay tiempo para prototipar todas las ideas del equipo. Por lo que es necesario tener un proceso para decidir por cual idea ir y cual abandonar.



El proceso de Design SPRINT

JUEVES (Día 4) - Prototipar (Prototype):

Este día es intenso. Debemos construir un prototipo de fidelidad media, pero no hemos hecho nada, ni contenido, ni arquitectura de información.

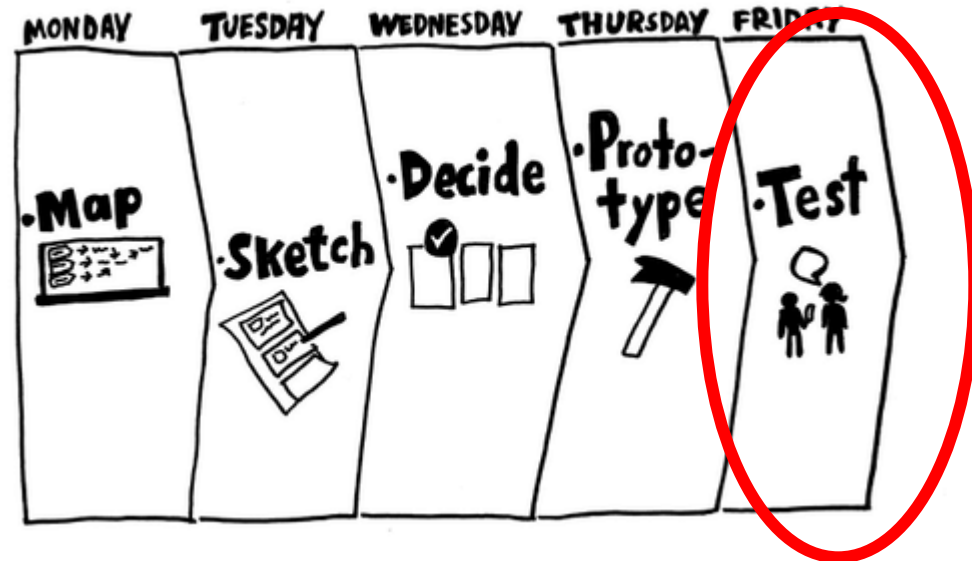


El proceso de Design SPRINT

VIERNES (Día 5) - Probar (Test)

Todo lo que el equipo ha discutido durante la semana se probará finalmente en el mundo real, con usuarios reales, WOW!

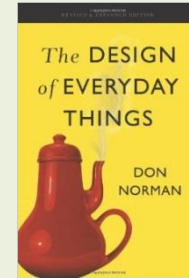
El objetivo aquí es validar (o no) las ideas del producto, descubrir fallas en el diseño, comprender a los usuarios y finalmente, crear un producto que las personas quieran usar.



Bibliografía utilizada

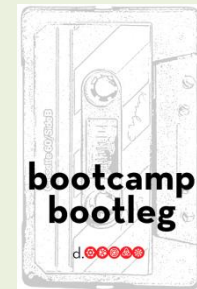
Diseño Centrado en el Usuario

El diseño de los objetos cotidianos
edición 2013
Donald Norman



Design Thinking

Mini guía: Una introducción a Design Thinking
Institute of Design at Stanford
https://drive.google.com/file/d/11RDxEVU8MeY2OLfiFy3IDPfrmGUhi95/view?usp=share_link



Design Sprint

**Sprint: Cómo resolver problemas y
testar nuevas ideas en solo cinco días,**
Jake Knapp
2016
<http://www.gv.com/sprint/>



¿Preguntas?

