|  |  |
| --- | --- |
| 15 Crucial Mobile UX Design Practices Every Designer Must Know  Prueba 1  Diseño de UX | Investigación diseño de UX y UI  BUSNEGO BARRIENTOS, NATHALIA C.  12/12/2022 |

Introducción

“*La experiencia de cuando descubres algo nuevo ya sea un producto o un servicio, cuando lo ves en la tienda y lo compras e intentas llevarlo en tu auto y la caja es tan grande que no cabe, de alguna forma logras llevarlo a casa y por fin logras abrirlo y darle una primera mirada*” …Esa sensación también es experiencia de usuario, nos explicaba Don Norman, como algo tan simple para algunos podría transformarse algo tan holístico y valioso para otros.

Es difícil imaginar cómo podríamos evaluar la calidad de algo que no necesariamente es un objeto o algo “tangible” como lo conocemos. Pero cuando estas experiencias o servicio se vuelven tan relevantes e incluso indispensables se tenía que buscar una forma de calificar la calidad de los servicios de la tecnología de información (TI) como los conocemos hoy en día depende de pilares fundamentales, estamos hablando específicamente de las normativas ISO/IEC 25000 que en líneas generales es una familia de normativas que juntas tiene como principal objetivo la fabricación de un marco de trabajo para poder valorar la calidad del software/servicio digital que se entrega al usuario final.

Conceptos como la experiencia de usuario y la interfaz de usuario van desde el cómo se siente tu producto/servicio hasta como el diseño de se debe navegar en este mismo o inclusive el cómo le cuentas a tu amigo sobre dicho producto/servicio. En el presente informe se realiza un alcance al como estos conceptos han ido evolucionando a través del tiempo, a su vez perfeccionándose, como se desenvuelven los procesos involucrados, las diferencias entre estos mismos y finalmente como llegamos a obtener un producto terminado que cumple con todas las expectativas del usuario.

Desarrollo

Quisiera partir con la base de los conceptos que se solicitan en los requerimientos por lo que el orden del desarrollo de este informe seguirá el siguiente esquema:

1. ¿Qué es el UX y el UI?

Emil Lamprecht, 2022, The Difference Between UX and UI Design – A Beginner’s Guide, CareerFoundry.com

Don Norman, 2018, El término "UX", NNgroup, Youtube.com

David Arenzana, Principios de usabilidad web de Jakob Nielsen y el diseño UX, 2022, semrush.com

1. ¿Qué son los requerimientos no funcionales y como afectan a la experiencia de usuario?  
   Abhishek Srivastava, 2020, Non-Functional Requirements, techcanvass.com.
2. ¿Cuáles son las diferencias entre la UI y la UX?  
   Guest Author, 2019, Diseño UI y UX: ¡descubre cuál es la diferencia entre ambos!, rockcontent.com.
3. ¿Qué es la normativa ISO/IEC 25000?  
   Roa, P.; Morales, C.;Gutiérrez, P. (2015). Norma ISO/IEC 25000, 3(2).
4. El primer alcance que Don Norman realiza a la pregunta ¿Qué es la experiencia de usuario? la define con la siguiente oración:

La experiencia de usuario engloba todos los aspectos del usuario final con la compañía, su servicio y sus productos. Esta definición no se refiere directamente al mundo de la tecnología o a la tecnología de información, pero si se refiere a que todas y cada una de las interacciones con un potencial cliente o un cliente están contenidas en dicha experiencia. Como es un proceso científico puede ser aplicado a lo que sea.

La interfaz de usuario por otra parte es un termino estrictamente digital por lo que podríamos interpretarlo como el enlace de interacción entre el usuario y un dispositivo digital, ya sea un celular o incluso la pantalla digital donde escoges el café que quieres en el OkMarket. Al relacionarlo con el medio en el que nos encontramos (TI) se extrapola a él como se vería una pagina web, como se siente y la interactividad del producto final.

Se trata sobre que la interfaz con la que el usuario interactúa sea lo mas intuitiva posible, por lo que se debe considerar cada uno de los elementos visuales y como van a estar predispuestos en el producto final. Jakob Nielsen propone los principios de la usabilidad, los cuales siempre deberían tenerse en cuenta a la hora de diseñar una interfaz de usuario, algunos de estos son:

* Visibilidad del estado del sistema
* Relación del sistema y el mundo real
* Prevención de errores
* Flexibilidad y eficiencia de uso
* Diseño estético y minimalista

El objetivo principal de Nielsen proponiendo estos principios es que podamos mejorar la experiencia de usuario de nuestro producto.

1. Se refiere técnicamente a los criterios que se utilizan para evaluar un servicio de tecnología de información (TI), son de suma importancia ya que al cumplir con todos y cada uno de ellos podría concluir con la salida al mercado de un gran producto, pero de lo contrario, de no cumplir con dichos criterios podrían terminar con desechar totalmente el producto al cual se le están aplicando.

Algunos de estos criterios son:

* Disponibilidad: Se refiere al que grado la solución que se está presentando es operable y accesible cuando esta es requerida por el usuario.
* Compatibilidad: Es una medida que refiere a que tan efectivamente se integra este producto con hardware/software externo.
* Rendimiento: Se refiere a que grado la solución presentada o alguno de sus componentes se desempeñan cuando se les provee de recursos mínimos.
* Usabilidad: Es la facilidad con la que el usuario puede aprender a usar el producto sin haber tenido ningún alcance con este antes.
* Mantenibilidad: Se refiere a la facilidad con la que podría arreglarse el producto o alguno de sus componentes si es que es necesario o si este mismo puede fortalecerse lo suficiente para cumplir con los estándares o necesidades del negocio y aumentar la eficiencia a través del tiempo.
* Portabilidad: Se define con que facilidad se podría transferir el producto desde un sistema operativo a otro.
* Escalabilidad: Es a que grado el producto o servicio puede manejar grandes cantidades de trabajo al mismo tiempo.
* Reusabilidad: Se define como la factibilidad con que el sistema o sus componentes podrían ser reutilizados en alguna otra aplicación que no pertenezca al sistema o producto base.

Habiendo ya establecido estas bases y criterios se podría inferir que los requerimientos no funcionales tienen un impacto trascendental en la experiencia de usuario ya que del cumplimiento de estos depende, por ejemplo: la facilidad con que una persona pueda aprender a usar tu sistema podría significar que si esta misma seguirá prefiriéndolo por sobre otros. O si es que se podría portar a otra plataforma o cuanta carga de trabajos o usuarios al mismo tiempo podría soportar. Por lo que es de vital importancia el cumplimiento de la mayoría de estos o de ser posibles todos, para asegurar un buen desempeño y la mantención a través del tiempo del producto/servicio que deseamos entregar.

1. Aunque se tienden a confundir ambas definiciones en este escrito ya hemos establecido la definición de experiencia de usuario y la de interfaz de usuario, podemos observar 2 diferencias fundamentales que vendrían siendo las siguientes:

* La interfaz de usuario solo existe cuando tenemos una interfaz visual en nuestras manos a diferencia de la experiencia de usuario que engloba todos los aspectos que rodean al producto o servicio del cual estamos haciendo uso.
* La interfaz de usuario se encarga de guiar al usuario a travez del producto/servicio, en cambio la experiencia de usuario se encarga de que dicha experiencia sea agradable y memorable para el usuario, es una diferencia entre ambos conceptos, si, pero estas se complementan entre sí. Por lo que podríamos inferir que la interfaz de usuario es todo sobre la razón y la experiencia de usuario sobre la emoción.

1. La creación de un estándar de calidad o en su defecto un marco de trabajo ha utilizar para poder evaluar los servicios de la tecnología de información se volvió de primera necesidad cuando la realidad como la conocemos se volvía cada vez más “tecnológica”, el propósito de la ISO 25000 es ese, asegurar la entrega de un producto de calidad a los usuarios de todo el mundo.

Esta surge con la creación de métricas, modelos y herramientas para poder evaluar la calidad del software como un producto completo.

Cuenta con la siguiente estructura:

* Calidad del software: La concordancia que tiene el producto terminado con los requerimientos funcionales.
* Gestión de calidad: determina los modelos comunes de la normativa 25000, está conformada por la guía de Square, que se define como la guía de los modelos de arquitectura y terminología a utilizar. Y la 25001 de planificación y gestión, que se encarga de orientar los requisitos para la evaluación del software final.
* Modelo de calidad: Se rige por los principales requerimientos no funcionales que fueron definidos anteriormente en el punto 2 de este escrito para poder estructurar de mejor forma la evaluación del producto

final.

Conclusión

Adquirir la capacidad de mirar bajo un lente distinto a todos los aparatos electrónicos que nos rodean, o a los servicios que utilizamos en el día a día. El como afectan los controles de calidad, las normativas, los procesos detrás de todos los productos ya son parte de las rutinas e incluso parte importante de nuestros trabajos, ese es el objetivo principal de este escrito, ya que seguramente estos también pasaron por todos los procesos señalados anteriormente.

Sin embargo, queda un largo camino por recorrer ya que la tecnología avanza a pasos agigantados y solo resta esperar para ver como estas normativas irán mutando para adaptarse a nuevos servicios y dispositivos en un futuro cercano