



---

# EXPERIENCIA DE USUARIO

---

Escrito



22 DE SEPTIEMBRE DE 2020  
CENTRO DE FORMACION: CENICRAFT  
NOMBRE: EDGAR ANDRES IBAGON  
PROGRAMA: PRODUCCIÓN MULTIMEDIA  
MATERIA: TALLER DE ACOMPAÑAMIENTO  
INSTRUCTOR: JUAN LOPEZ DIAZ

## CONTENIDO

<b>EXPERIENCIA DE USUARIO.....</b>	<b>3</b>
¿que es? .....	3
definición .....	3
proyecto web .....	3
Nota: .....	3
conclusión .....	3
ejemplo .....	3
imagen .....	3
<b>diseño de ux .....</b>	<b>4</b>
¿que es? .....	4
estructura.....	4
conluciones .....	4
<b>diseño de interfaz .....</b>	<b>6</b>
que es.....	6
DEFINICION .....	6
conclusiones.....	6
<b>el ixd .....</b>	<b>7</b>
que es.....	7
dimensiones del Diseño de Interacción .....	7
Tips a seguir para el Diseño de Interacción .....	7
Define cómo se interactúa .....	7
Da pistas del comportamiento.....	8
Anticípate a errores potenciales .....	8

Considera la retroalimentación oportuna .....	9
Diseña pensando de manera estratégica.....	9
Simplifica lo más que puedas.....	10
<b>la accesibilidad web .....</b>	<b>10</b>
Que es .....	10
<b>LA ARQUITECTURA de la informacion .....</b>	<b>11</b>
definición .....	11
¿Cómo saber si tu web tiene una buena arquitectura de información? .....	11
<b>usabilidad web .....</b>	<b>12</b>
Que es .....	12
Qué ventajas aporta.....	13
<b>BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>14</b>

# EXPERIENCIA DE USUARIO

## ¿QUE ES?

Es el proceso que lleva a cabo el usuario cuando interactúa con un producto. Este concepto tiene su origen en el campo del Marketing online, estando muy vinculado con el concepto de Experiencia de Marca (pretensión de establecer una relación familiar y consistente entre consumidor y marca)

## DEFINICIÓN

Conjunto de factores y elementos relativos a la interacción del usuario, con un entorno o dispositivo concretos, cuyo resultado es la generación de una percepción positiva o negativa de dicho servicio, producto o dispositivo.

## PROYECTO WEB

Por lo tanto, cuando nos adentramos en un proyecto web, en su resultado final nos podemos encontrar con las siguientes situaciones:

- El producto es usable pero no genera una gran experiencia de usuario.
- El producto es usable y además genera una gran experiencia de usuario.
- El producto no es usable, pero genera una gran experiencia de usuario: Esto no tiene sentido que ocurra y que denotaría que algo se está haciendo mal.

**NOTA:** Si conseguimos crear correctamente una experiencia de usuario, estaremos generando experiencias únicas y notorias para el usuario, lo cual nos retornará en un beneficio tangible, no solo en nuestra reputación de marca sino en un beneficio real medio largo plazo.

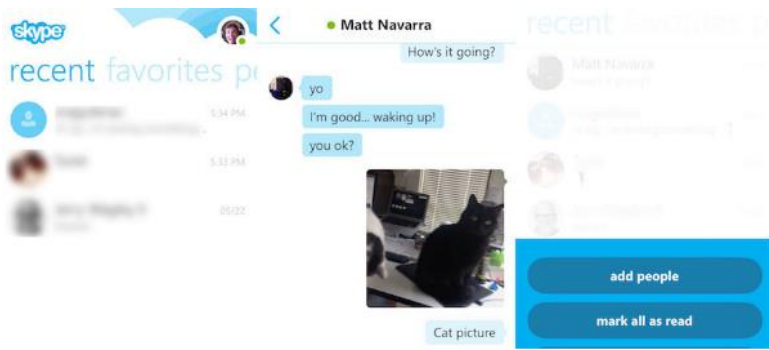
## CONCLUSIÓN

- Es resultado de un fenómeno interactivo en el que intervienen multitud de factores: individuales, sociales, culturales, contextuales y propios del producto.
- Se verá condicionada por expectativas y experiencias previas del usuario.
- Ofrece una perspectiva más amplia acerca del uso y consumo de productos interactivos, y por tanto más acorde con la realidad.
- Se preocupa por factores poco considerados como el comportamiento emocional del usuario y la importancia del diseño y la estética en este comportamiento.

## EJEMPLO

### IMAGEN

*Skype aplicación*



Nota. Se Presenta la UX de móvil. Skype (2017)

## DISEÑO DE UX

### ¿QUE ES?

UX Design (User Experience Design) “Diseño de Experiencia de Usuario” es una filosofía de diseño que tiene por objetivo la creación de productos que resuelvan necesidades concretas de sus usuarios finales, consiguiendo la mayor satisfacción y mejor experiencia de uso posible con el mínimo esfuerzo. Toma forma como un proceso en el que se utilizan una serie de técnicas multidisciplinares y donde cada decisión tomada debe estar basada en las necesidades, objetivos, expectativas, motivaciones y capacidades de los usuarios.

### ESTRUCTURA

- Conocer a fondo a los usuarios finales, normalmente usando investigación cualitativa o investigación cuantitativa.
- Diseñar un producto que resuelva sus necesidades y se ajuste a sus capacidades, expectativas y motivaciones.
- Poner a prueba lo diseñado, usando test de usuario.

### CONCLUSIONES

- Un profesional UX tiene una comprensión profunda de la psicología cognitiva, la interacción persona-ordenador y diseño de investigación que sus colegas que se centraron únicamente en la parte gráfica
- Un Profesional tienen más experiencia en el manejo de entrevistas de usuarios finales, evaluaciones de usabilidad y los estudios etnográficos
- Serán más versados en la creación de personajes, modelos conceptuales, los escenarios, los flujos de usuario y storyboards

- Serán capaces de crear wireframes y prototipos con el uso de una amplia gama de herramientas y de diferentes niveles de fidelidad en función de preguntas formuladas y público destinatario. De hecho, hay toda una serie de habilidades que diferencian a un diseñador UX de un diseñador de páginas web más general.ejemplo

## IMAGEN



Nota. Se Presenta un modelo de un experto (pmqlinkedin, 2017)

## IMAGEN 2



Nota. Se Presenta el proceso de un usuario encargado en UX (Swinburn, 2018)

# DISEÑO DE INTERFAZ

## QUE ES

Es el resultado de definir la forma, función, utilidad, ergonomía, imagen de marca y otros aspectos que afectan a la apariencia externa de las interfaces de usuario en sistemas de todo tipo (computadoras de uso general, sistemas de control, dispositivos de comunicación móviles, software de sistemas, software de aplicaciones, sitios web, etc)

## DEFINICION

El diseño de la interfaz de usuario es una disciplina asociada al diseño industrial (aparece como tal recogido en la Clasificación de Locarno en el apartado 14-04) y se enfoca en maximizar la usabilidad y la experiencia de usuario.

## CONCLUSIONES

Un buen diseño de la interfaz de usuario facilita la compleción de tareas a realizar sin que el usuario vea atraída su atención hacia la forma.

El diseño gráfico y la tipografía se combinan para ofrecer usabilidad, influyendo en cómo el usuario realiza ciertas interacciones y mejorando la apariencia estética del diseño

El proceso de diseño debe balancear la funcionalidad técnica y los elementos visuales (es decir, el **modelo mental**) para crear un sistema que no solo sea operativo, sino también usable y adaptable a la evolución de las necesidades del usuario.

## EJEMPLO



Nota. Acá se muestra el diseño de la interfaz a color de una aplicación

## **EL IxD**

### **QUE ES**

Es una disciplina que nació de la necesidad de estudiar y facilitar las interacciones entre las personas y su ambiente. Aunque la interacción puede darse con casi cualquier objeto físico, en el mundo digital la asociamos cuando queremos utilizar un producto o dispositivo para alcanzar un objetivo y esperamos que responda a nuestras acciones. El diseño de interacción, así como la usabilidad, la arquitectura de información y otras disciplinas, nos ayudan a planear para ofrecer una buena experiencia de usuario.

### **DIMENSIONES DEL DISEÑO DE INTERACCIÓN**

1º Dimensión – Palabras: las palabras deben de ser sencillas de entender y de permitir la interacción.

2º Dimensión – Representaciones visuales: cada gráfico, ilustración, diagrama, icono, foto, etc debe de ser usada con cautela, pero sobre todo debe de tener un fundamento. Evita el uso como decoración.

3º Dimensión – Espacio: con lo que interactúa el usuario en el mundo real. Estos pueden ser objetos físicos de hardware como un mouse, apuntador, teclado, joystick, que son utilizados como herramientas de mando.

4º Dimensión – Tiempo: se refiere a la duración que el usuario pasa interactuando con las palabras, representaciones visuales y el espacio.

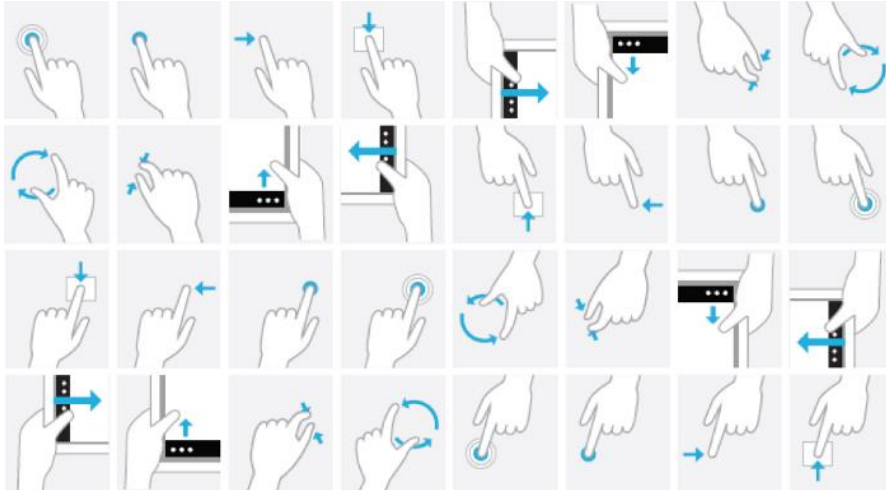
5º Dimensión (propuesta por Kevin Silver) – Comportamiento: en la que se incluyen las emociones y reacciones que tiene el usuario al operar, presentar, utilizar o realizar una acción en el sistema.

### **TIPS A SEGUIR PARA EL DISEÑO DE INTERACCIÓN**

#### **DEFINE CÓMO SE INTERACTÚA**

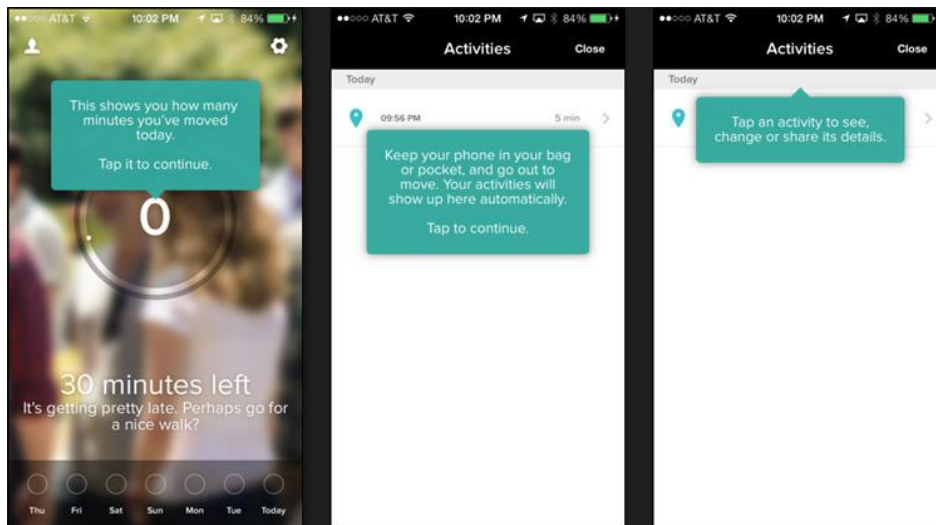
es necesario establecer si habrá alguna parte del hardware con la que el usuario deba de interactuar con la interfaz (un mouse quizá), o bien, si es con algún gesture. Por ejemplo, si fuera aplicación móvil quizá será necesario definir qué acciones de los dedos provocan qué resultados. Por otra parte, si existieran usuarios más avanzados, habría comandos que estos pudieran utilizar para ser más eficientes y rápidos para controlar la interfaz.





## DA PISTAS DEL COMPORTAMIENTO

Un botón debe de parecer un botón, por lo cual es importante que la apariencia tanto de color, forma, tamaño, etc, demuestre o de una pista clara de que puede ser oprimido. Además, intenta dar también algunas pistas de qué pasaría si el usuario decidiera continuar, esto puede incluir un tooltip, una advertencia, o el rotulado en sí del botón.



## ANTICÍPATE A ERRORES POTENCIALES

Un buen diseñador de interacción entiende la importancia de anticiparse a los errores y diseñar para que los usuarios puedan prevenirlos. Un buen ejemplo de cómo hacerlo es limitando las acciones que el usuario puede realizar. Por ejemplo, si debe llenar todos los campos de un formulario, será bueno marcar como opcionales únicamente lo que podría saltarse, así como desactivar el botón de continuar, o utilizar una

validación oportuna en cada campo a fin de saber si se ha llenado de manera correcta o no.

Únete hoy a Twitter.

accantu ✓

accantu ✗ Por favor, ingresa un correo electrónico válido.

✗ Tu contraseña debe ser de al menos 6 caracteres.

[Personalizar Twitter](#) en función a mis visitas recientes a otros web. [Más información.](#)

Regístrate

## CONSIDERA LA RETROALIMENTACIÓN OPORTUNA

Cuando el usuario ejecuta una acción, el sistema debe de responder haciéndole saber si fue efectiva o no, pues el no tener retroalimentación podría significar dos cosas: 1) aún no se ha realizado nada (guardar, cancelar) ó 2) ya se hizo (y pudiera ser que no).

Please schedule your campaign for a time in the future because time travel is still hard.

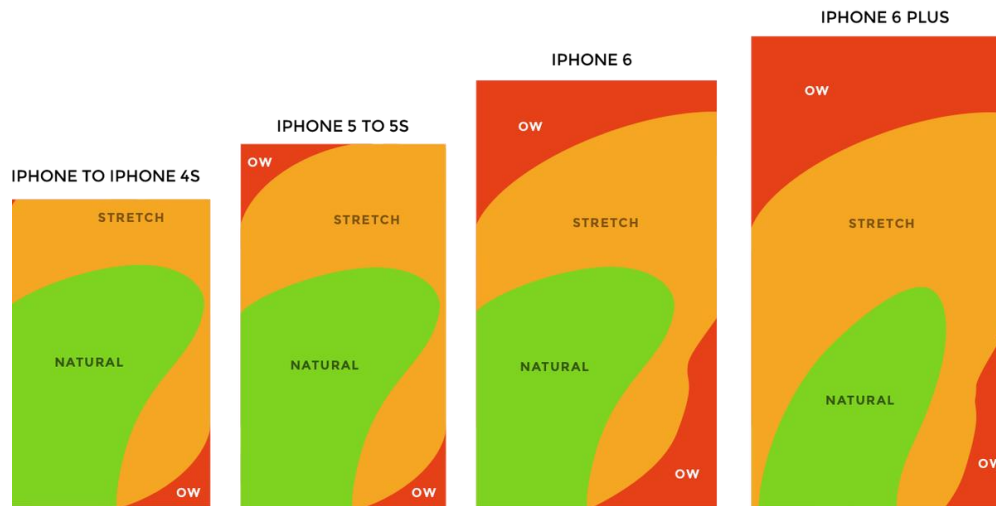
**You're all set to send!**

Review the feedback below before sending your campaign.

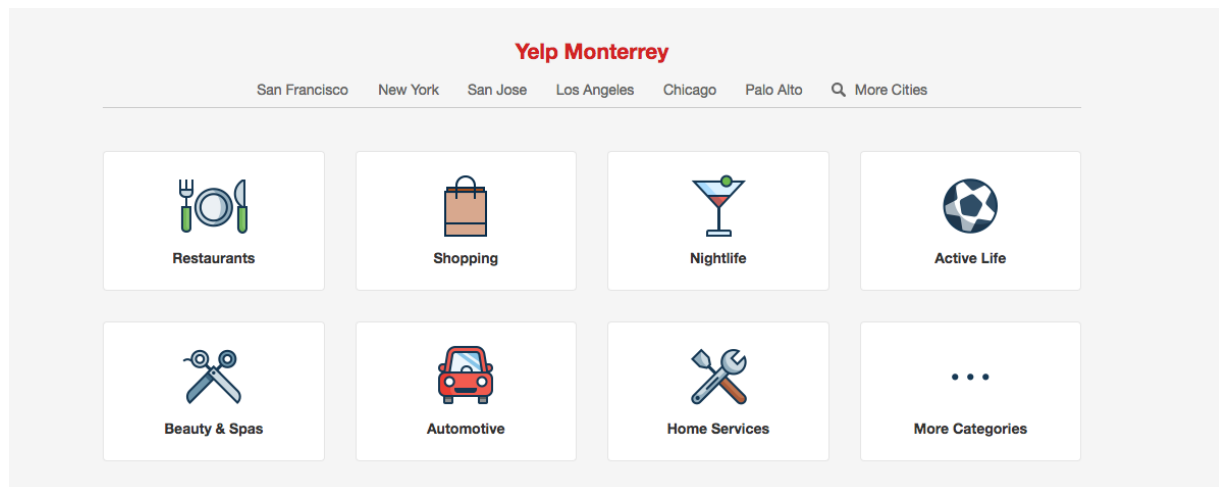
✓ <b>List</b>	MailChimp will deliver this to	Edit
✓ <b>Subject line</b>		Edit
✓ <b>Preview text</b>		Edit
✓ <b>Replies</b>	All replies will go to	Edit

## DISEÑA PENSANDO DE MANERA ESTRATÉGICA

Diseñar para web, móvil o wearables es completamente distinto. Por ello es indispensable conocer los lineamientos de cada dispositivo y las mejores prácticas. No obstante, por ejemplo la Ley de Fitts aplica para todos.



## SIMPLIFICA LO MÁS QUE PUEDAS



## LA ACCESIBILIDAD WEB

### QUE ES

Accesibilidad Web significa que sitios web, herramientas y tecnologías están diseñadas y desarrolladas de tal manera que las personas con discapacidades pueden usarlas. Más concretamente, las personas pueden:

- percibir, comprender, navegar e interactuar con la Web
- contribuir a la Web

La Accesibilidad web abarca todas las discapacidades que afectan al acceso a la Web, incluyendo:

- auditivas
- cognitivas
- neurológicas
- físicas
- del habla
- visuales

La accesibilidad web también beneficia personas sin discapacidad, como por ejemplo:

- personas utilizando teléfonos móviles, relojes inteligentes, televisores inteligentes y otros dispositivos con pantallas pequeñas, diferentes modos de entrada, etc.
- personas mayores cuyas habilidades cambian con la edad
- personas con “discapacidades temporales”, como puede ser un brazo roto o la pérdida de unas gafas
- personas con “limitaciones por su ubicación”, como puede ser bajo la luz del sol o en un entorno donde no se puede escuchar audio
- personas con conexión lenta a Internet o que tienen ancho de banda limitado o costoso

Tema

QUÉ ES LA ACCESIBILIDAD WEB

NO accesible

CURSO

- Si pulsa el círculo verde comenzará el curso
- Si pulsa el círculo rojo se eliminará el curso

Accesible

CURSO

- Si pulsa aquí o el círculo verde comenzará el curso
- Si pulsa aquí o el círculo rojo se eliminará el curso

## LA ARQUITECTURA DE LA INFORMACION

### DEFINICIÓN

La arquitectura de la información es la manera en la que está estructurada tu web y el modo en el que compartes tus contenidos con los usuarios. Va cogida de la mano de la usabilidad y del diseño, ya que la combinación de estos tres aspectos se encargará de generar una buena o mala experiencia en los usuarios que visiten tu web.

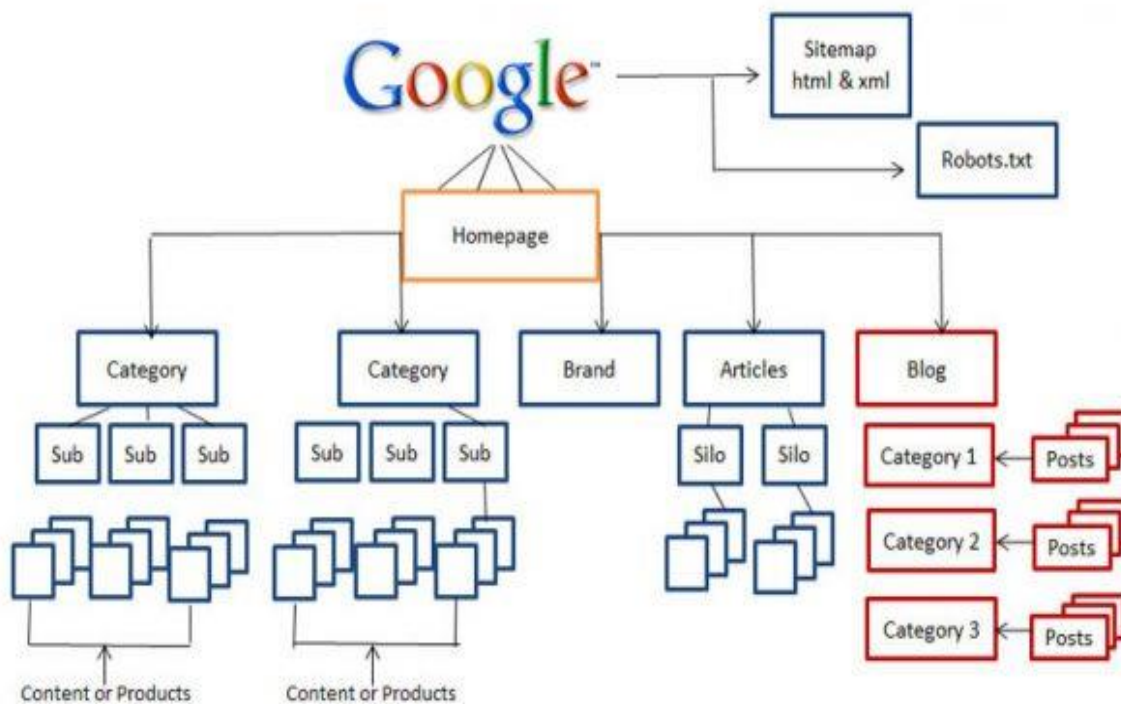
### ¿CÓMO SABER SI TU WEB TIENE UNA BUENA ARQUITECTURA DE INFORMACIÓN?

- Porcentaje de Rebote: fijándote en el porcentaje de rebote podrás conocer el número de usuario que conforme han llegado a tu web, la han abandonado sin visitar ninguna otra página. Esto se

puede deber a diferentes aspectos, como que no les ha gustado lo que han visto, que no encontraban lo que esperaban, que se han encontrado algo perdidos... En nuestro blog tenemos un post en el que explicamos qué es el porcentaje de rebote y cómo se mejora.

- Promedio de páginas visitadas: Con Google Analytics también podrás conocer cuáles son las páginas que de media, más visitan los usuarios al aterrizan en tu web. Esto te servirá para saber cuáles son las URL que más interés crean y prestarles la atención que se merecen. También conocerás el tiempo que se han mantenido en cada una de esas páginas.

Conociendo el porcentaje de rebote y el promedio de las páginas visitadas por los usuarios, podrás hacerte una ligera idea de si dispones de una correcta arquitectura web.



## USABILIDAD WEB

### QUE ES

Es el grado de facilidad de uso que tiene una página web para los visitantes que entran e interactúan con ella.

Una web con una buena usabilidad es aquella que permite a los usuarios una interacción sencilla, intuitiva, agradable y segura.

## QUÉ VENTAJAS APORTA

- Mejorar la experiencia y satisfacción de los visitantes.
- Lograr una mayor comunicación y feedback con el usuario.
- Conseguir más tráfico.
- Aumentar la duración de las visitas.
- Disminuir el porcentaje de rebote.
- Fidelizar a los usuarios, logrando que nos vuelvan a visitar la web.
- Facilitar que los usuarios recomienden la web, generando más visitas adicionales.
- Lograr que el usuario se familiarice antes con la página y que su manejo sea fácil e intuitivo.
- Aumentar los ingresos y las ventas a través de la página.

The image displays a contact form interface on a mobile device screen, set against an orange background. On the left, the text "Confirmación de envío" (Confirmation of sending) is written in white, with a large white curved arrow pointing from it towards the form. The form itself is titled "Te contamos cómo" (We tell you how) in orange. It contains several input fields: "Nombre/Empresa" (Name/Company), "Email", "Teléfono" (Phone), and a larger "Mensaje" (Message) area. Below these fields is a checkbox labeled "Acepto las condiciones de uso y políticas de privacidad y cookies" (I accept the terms of use and privacy and cookies policies). An orange "Enviar" (Send) button is positioned below the checkbox. At the bottom of the form, a white box contains the text: "Gracias por contactar con Página Web 4U Recibirás nuestra respuesta con la información solicitada lo antes posible." (Thank you for contacting with Página Web 4U You will receive our response with the requested information as soon as possible.)

## **BIBLIOGRAFIA**

<https://www.40defiebre.com/que-es/experiencia-usuario>

<https://pmqlinkedin.wordpress.com/about/que-es-el-diseno-ux/>

[https://es.wikipedia.org/wiki/Dise%C3%B1o\\_de\\_interfaz\\_de\\_usuario](https://es.wikipedia.org/wiki/Dise%C3%B1o_de_interfaz_de_usuario)

<https://blog.acantu.com/que-es-diseno-interaccion/>

<http://accesibilidadweb.dlsi.ua.es/>

[https://www.webpositer.com/blog/arquitectura-de-la-informacion.html#:~:text=La%20arquitectura%20de%20la%20informaci%C3%B3n%20\(AI\)%20es%20la%20disciplina%20y,informaci%C3%B3n%20interactivos%20y%20no%20interactivos.](https://www.webpositer.com/blog/arquitectura-de-la-informacion.html#:~:text=La%20arquitectura%20de%20la%20informaci%C3%B3n%20(AI)%20es%20la%20disciplina%20y,informaci%C3%B3n%20interactivos%20y%20no%20interactivos.)

<https://www.inboundcycle.com/diccionario-marketing-online/usabilidad-web>