

«Talento Tech»

Diseño UX / UI

Clase 07





Clase N° 7 | Conceptos básicos

Temario:

- Concepto de Usabilidad
- Principios de Usabilidad
- Evaluación de Usabilidad en Proyectos UX/UI
- Mapa de Sitio - SiteMap



Qué es la Usabilidad en UX: ¿Por qué, cómo y cuándo usarla?

La usabilidad en UX es un atributo de calidad que evalúa la facilidad de uso de las interfaces de usuario. La palabra "usabilidad" también se refiere a métodos para mejorar la facilidad de uso durante el proceso de diseño.

Imagina que compras un teléfono móvil porque te emocionaron todas las funciones que podías hacer con él y su costo, pero al momento de tenerlo en tus manos y probarlo, hay una falla que te impide que puedas encenderlo.

Buscas el número de contacto para llamar al equipo de servicio al cliente y reportar la falla, exigiendo una reposición del producto, pero te quedas esperando durante 15 minutos y, cuando finalmente un asesor te responde, no se nota muy interesado en ayudarte.

Hay un serio problema de Usabilidad de ese producto y seguramente la empresa que lo creó no tiene un eficiente equipo de Diseño de Experiencia de Usuario (UX).

Si un producto es difícil de usar, lo que quiere decir que va a tener muchas fricciones al momento de interactuar, la persona va a sentir de forma inevitable un estrés, frustración y malas emociones que lograrán que se aleje de nuestra solución y deje de usarlo.

Si los usuarios se pierden en un Sitio Web, una Aplicación o un Software, simplemente se van.

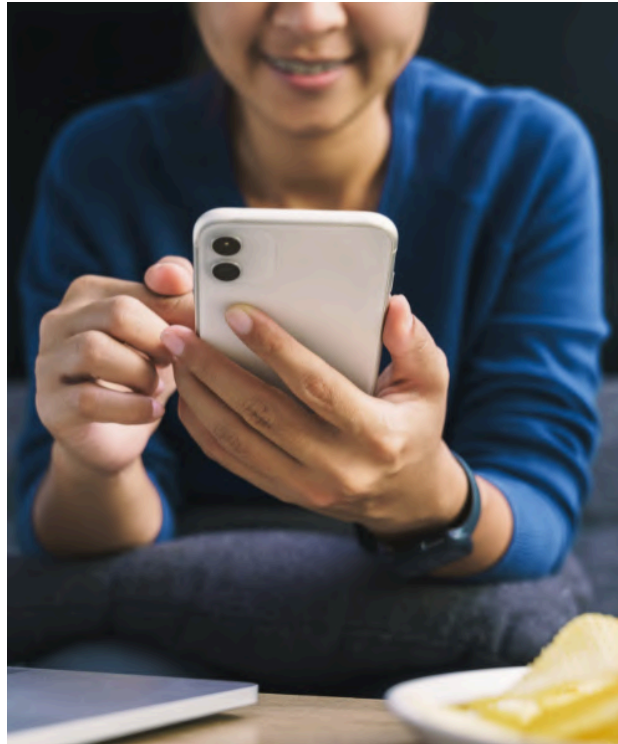
A medida que ingresamos al mundo del diseño UX, es probable que encontremos el término "Usabilidad" de manera regular. En este artículo te explicaremos qué significa exactamente, cómo y cuándo usarlo.

¿Qué es la Usabilidad en UX?

La usabilidad es un atributo de calidad que evalúa la facilidad de uso de las interfaces de usuario. La palabra "usabilidad" también se refiere a métodos para mejorar la facilidad de uso durante el proceso de diseño.

La usabilidad se define por 6 componentes de calidad principales:

- Utilidad: ¿Hace las funciones que los usuarios necesitan?
- Capacidad de aprendizaje: ¿Qué tan fácil es para los usuarios realizar tareas básicas la primera vez que se encuentran con el diseño?
- Eficiencia: Una vez que los usuarios han aprendido el diseño, ¿con qué rapidez pueden realizar las tareas?
- Memorabilidad: Cuando los usuarios vuelven al diseño después de un período de no usarlo, ¿con qué facilidad pueden restablecer la competencia?
- Errores: ¿Cuántos errores cometen los usuarios, qué tan graves son estos errores y con qué facilidad pueden recuperarse de los errores?
- Satisfacción: ¿Qué tan agradable es usar el diseño?



Diferencias entre Usabilidad y Experiencia de Usuario (UX)

La usabilidad se refiere a la facilidad de uso de un producto: la facilidad con la que puede realizar una tarea determinada con el producto. En cambio, UX se refiere a la experiencia general que los usuarios tienen con el producto, de principio a fin.

Ejemplo de Usabilidad en un Producto:

Estás buscando comprar un nuevo lector electrónico Kindle, así que vas a un Sitio Web y navegar fácilmente a la sección correcta. Encuentras la selección de lectores electrónicos que estás buscando y, a medida que navegas por las páginas de productos, es fácil comprender los detalles de cada opción: Hardware, Precio, Accesorios, Garantías, etc.

Encuentras el producto que mejor se adapta a tus necesidades, y lo compras. El proceso de pago es simple y rápido, ¡y listo! Podemos concluir que la Usabilidad de ese producto es eficiente.



Ejemplo de Experiencia de Usuario (UX) de un Producto:

Usando el ejemplo anterior de comprar un lector electrónico, cuando pagas el producto, descubres que tu compra se entrega a las dos semanas. Cuando finalmente llega abres la caja y descubres que el dispositivo está dañado.

Buscas en el Sitio Web o en la caja un número de contacto para el servicio al cliente. Te sientes frustrado de que te pongan en espera por 15 minutos.

La música de espera es terrible y cuando finalmente te atienden, al representante realmente no parece importarle el problema.

Y el resto de esa narrativa es UX. Tu experiencia con la empresa y sus productos de principio a fin. La larga espera, la mala música, cómo te dejaron en tiempo de espera, la actitud de la persona con la que hablaste y la falta de claridad sobre cómo realizar una tarea simple.



¿Por qué es importante la Usabilidad en UX?

En el entorno digital, la usabilidad es una condición necesaria para la supervivencia. Si un Sitio Web es difícil de usar, la gente se va. Si la página de inicio no establece claramente lo que ofrece una empresa y lo que los usuarios pueden hacer en el sitio, la gente se va. Si los usuarios se pierden en un Sitio Web, se van. Si la información de un Sitio Web es difícil de leer o no responde a las preguntas clave de los usuarios, se van.

La primera ley del eCommerce es que si los usuarios no encuentran el producto, tampoco pueden comprarlo.

Las mejores prácticas actuales exigen gastar alrededor de 10% del presupuesto de un proyecto de diseño en Usabilidad. En promedio, esto duplicará las métricas de calidad deseadas de un Sitio Web.

Por otro lado, para el Software y los productos físicos, las mejoras suelen ser menores, pero muy significativas cuando usas la usabilidad en el proceso de diseño.



¿Cómo mejorar la usabilidad de tus diseños de productos?



La respuesta se podría resumir en dos palabras: Investigación y Pruebas.

Si te aferras a las soluciones de diseño sin investigar y comprender cuáles son los problemas reales, encontrarás que tus esfuerzos son tan efectivos como tomar medicamentos que no conoces para tratar un resfriado. Es una moneda al aire. Podría funcionar, pero lo más seguro es que no lo hará, y es probable que cause algunos efectos secundarios extraños.

Del mismo modo, si has realizado una extensa investigación de usuarios e implementado lo que parecen ser soluciones de diseño realmente asombrosas, pero nunca realices Pruebas de Usabilidad en esas soluciones para ver si realmente están haciendo que el producto sea más útil, no sabrás cómo hacerlo.

Hay que mejorar esas soluciones hasta que surjan nuevos problemas. Investigación y Pruebas.

A medida que avanzas en la investigación y las pruebas, aquí hay algunas preguntas para guiar tus esfuerzos:

- ¿Quiénes son los usuarios reales de este producto y qué los trae allí?
- ¿Quiénes son los usuarios potenciales y qué les impide usar el producto?
- ¿Cuáles son los factores contextuales relevantes para estos usuarios? ¿Qué consideraciones ambientales, situacionales, temporales o permanentes podrían afectar la usabilidad del producto?
- ¿Por qué los usuarios quieren este producto/experiencia? ¿Qué quieren lograr con eso? ¿Cuáles son los trabajos pendientes por hacer?
- ¿Qué se interpone en el camino cuando los usuarios intentan lograr lo que quieren hacer con el producto?
- ¿Cómo podrías eliminar los obstáculos para crear experiencias de usuario más eficientes, efectivas y agradables?

Para responder estas preguntas de una manera más precisa, puedes hacer una investigación de la experiencia del usuario y apoyarte con las siguientes herramientas:

- [Customer Journey Maps](#)

- Descripción de UX Personas
- Diagramas de Afinidad
- Cualquier otro entregable que ayude a visualizar las necesidades que deben abordar sus soluciones

Debes tener en cuenta la usabilidad con cada uno de tus entregables y mantenerla al frente de tu consulta a lo largo de las etapas de Empatizar y Definir el diseño de tu producto.



¿Cuándo trabajar en la Usabilidad en UX?

1- Probar el diseño anterior: Pruébalo antes de comenzar con el nuevo diseño, para identificar las partes buenas que debes mantener o enfatizar, y las partes malas que causan problemas a los usuarios.

2- Analiza a los competidores: A menos que estés trabajando en una intranet, prueba los diseños de tus competidores para obtener datos en una variedad de interfaces alternativas que tienen características similares a las tuyas para elegir las más baratas.

3- Realiza un estudio de campo: Para ver cómo se comportan los usuarios en su hábitat natural.

4- Haz prototipos en papel: De una o más ideas de diseño nuevas y pruébalas. Cuanto menos tiempo inviertas en estas ideas de diseño, mejor, porque tendrás que cambiarlas todas en función de los resultados de las pruebas.

5- Pule detalles: Refina las ideas de diseño que se prueban mejor a través de múltiples iteraciones, pasando gradualmente de la creación de prototipos de baja fidelidad a representaciones de alta fidelidad que se ejecutan en la computadora. Prueba cada iteración.

6- Inspecciona el diseño: En relación con las pautas de usabilidad establecidas, ya sea de tus propios estudios anteriores o investigaciones publicadas.

7- Haz una prueba final: Una vez que decidas e implementes el diseño final, vuelve a probarlo. Sutiles problemas de usabilidad siempre surgen durante la implementación.

La única manera de lograr una experiencia de usuario de alta calidad es comenzar con las pruebas de usuario al principio del proceso de diseño y seguir probando en cada paso del camino.

EQUILIBRIO ENTRE DISEÑO UX Y USABILIDAD

La usabilidad es un componente clave de un buen producto o experiencia.

Puedes tener diseños más llamativos y una experiencia de usuario elegante, pero con una usabilidad deficiente. Tus usuarios encontrarán problemas que podrían eventualmente llevarlos a usar otros productos.

Por otro lado, si descuidas el Diseño UX es probable que termines con un producto que la gente evita usar, lo cual está lejos de ser ideal. Así que no tengas miedo de hacer preguntas difíciles y asegurarte de que tu producto sea realmente utilizable por las personas que lo usan.

Métricas y pruebas de usabilidad

En el desarrollo de productos digitales nos encontramos muchas veces con afirmaciones como “esta web tiene buena experiencia de usuario” o “este formulario tiene mala usabilidad”, expresadas por clientes o miembros del equipo de diseño o desarrollo. En la mayor parte de las ocasiones estas ideas no tienen una base real, sino que son opiniones subjetivas que juzgan la calidad del sitio web o la aplicación en base a intuición o la propia experiencia. Es un punto de partida, pero en el diseño de cualquier sistema es importante reducir la incertidumbre, y para ello es muy útil basarse en datos cuantificables obtenidos en la investigación. En este post se describen algunas métricas básicas de usabilidad y experiencia de usuario que puedes usar en tus proyectos, y se incluyen ejemplos de resultados y cómo interpretarlos.

¿Para qué medir la usabilidad y la experiencia de usuario?

Jeff Sauro, uno de los mayores expertos en la medición cuantitativa de la experiencia de usuario, define en su blog 5 situaciones prácticas en las que es necesario obtener métricas de usabilidad y UX [1]:

1. Describir si un diseño ayuda o entorpece la experiencia de usuario. Hacer tests permite identificar errores de usabilidad, pero los resultados son más útiles y precisos si se toman

medidas cuantitativas durante ese test. Por ejemplo, pueden recogerse datos sobre la tasa de errores al rellenar un formulario y recoger información sobre la facilidad de uso percibida. De esta forma, una posible conclusión puede ser “Los usuarios parecen tener dificultades al rellenar el formulario. Se cometieron una media de 2.5 errores por sesión, y se obtuvo una puntuación en el cuestionario de usabilidad es 5.5 (usabilidad medio-baja)”.

2. Comprobar si los diseños mejoran a lo largo del tiempo. El diseño y desarrollo iterativo es uno de los principios básicos del Diseño Centrado en el Usuario: la primera versión de un producto se evalúa, se detectan puntos de mejora, y se diseña una nueva versión que mejore la anterior. La medición de la experiencia de usuario ayuda a determinar si ese nuevo diseño es efectivamente mejor. Por ejemplo, ¿están los usuarios más satisfechos con el sitio web tras el rediseño? ¿cometen menos errores? ¿tardan menos tiempo en realizar la tarea?

3. Comparar la UX de manera objetiva respecto a la competencia. A veces no es suficiente ser bueno, es importante ser mejor que la competencia. Medir la experiencia de usuario permite tener criterios objetivos sobre lo que nos diferencia de los competidores (en lo bueno y en lo malo), lo cual permite tomar mejores decisiones de negocio.

4. Comparar la UX respecto a los estándares de la industria. ¿Cómo sabemos si la usabilidad de un interfaz es aceptable para el usuario? Comparándolo con lo que los usuarios están acostumbrados a encontrar. Por ejemplo, sabemos que una media del 78% de los participantes en test de usabilidad consiguen realizar la tarea con éxito. Si medimos la tasa de éxito al usar nuestro sitio web y obtenemos una tasa del 23%, esto nos va a permitir saber que nuestro sitio web es bastante más difícil de utilizar de lo que es habitual.

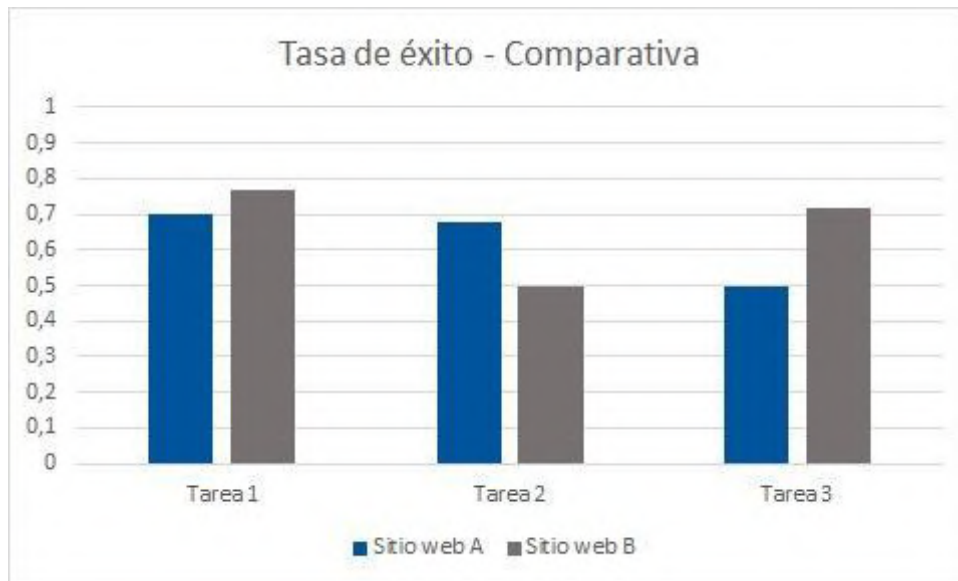
5. Tener una idea sobre qué podría pasar si implementamos un diseño. Si tras un rediseño realizamos mediciones de experiencia de usuario y descubrimos que tiene una tasa de éxito inferior, se tarda más en realizar y los usuarios se muestran más insatisfechos, podemos predecir que el resultado será malo para el negocio. De esta forma, no solo podremos anticipar que habrá problemas, sino que idealmente también podrían prevenirse (por ejemplo, mejorando el diseño antes de ser desplegado a gran escala).

¿Qué medir? Métricas básicas de usabilidad y experiencia de usuario

El concepto de usabilidad de un sistema considera que hay tres dimensiones principales que pueden medirse: eficacia, eficiencia y satisfacción. Por otra parte, la definición de experiencia de usuario señala que ésta depende de las percepciones y respuestas de los usuarios antes, durante y después del uso, lo cual amplía el abanico de variables psicológicas y comportamentales que pueden medirse. A continuación mostramos algunos ejemplos de las métricas de usabilidad y UX más básicas.

Eficacia

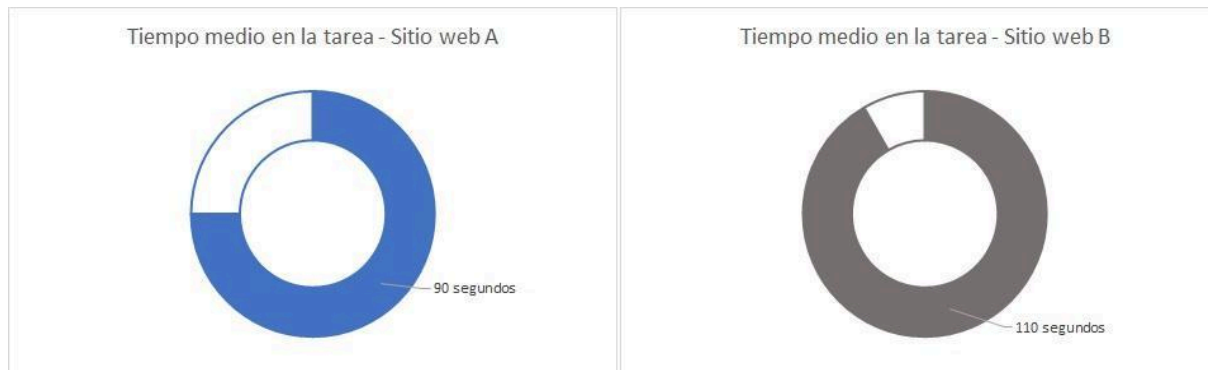
¿Pueden los usuarios conseguir su objetivo con el sitio web o la aplicación? Para medir la eficacia es necesario definir qué significa éxito y fracaso para el usuario en una tarea determinada. Hay tareas que tienen un fin muy claro (por ejemplo, reservar un vuelo concreto en la página web de una aerolínea) mientras que otras tienen un fin más abierto (por ejemplo, localizar el horario y precio más ajustados a nuestras necesidades). Imaginemos que organizamos un test de usabilidad en el que participan 10 usuarios, cuya tarea es tratar de reservar un vuelo en dos aerolíneas diferentes (A y B). Una práctica común es asignar un 1 cuando el usuario completa la tarea, 0,5 cuando lo hace pero de manera incompleta, y 0 cuando no consigue finalizar la tarea. A partir de esta información se puede construir la métrica Tasa de éxito, como una media de puntuaciones de todos los participantes. Un ejemplo de cómo quedaría es el siguiente:



A partir de esta gráfica puede determinarse que el sitio web B tiene una mayor tasa de éxito que en sitio web A en las Tareas 1 y 3, pero esta es menor en la Tarea 2. Por tanto, si quisiéramos mejorar la usabilidad del sitio web B, tendríamos que concentrar los esfuerzos en la segunda tarea.

Eficiencia

La eficiencia en el uso de un producto digital se refiere a cuando esfuerzo mental es necesario para realizar una tarea. Volviendo al caso anterior, imaginemos que dos sitios web de aerolíneas tienen una tasa de éxito del 100% (todos los usuarios consiguen reservar el vuelo) pero a los usuarios uno de los sitios les ha parecido mucho más difícil que el otro. ¿Cómo podríamos medir la eficiencia con la que los usuarios pueden realizar su tarea en ambos sitios? Una posibilidad es medir el tiempo que tardan en hacer cada una de las tareas. Imaginemos que definimos un tiempo máximo de 120 segundos (2 minutos) para realizar la tarea, y obtenemos los siguientes resultados:

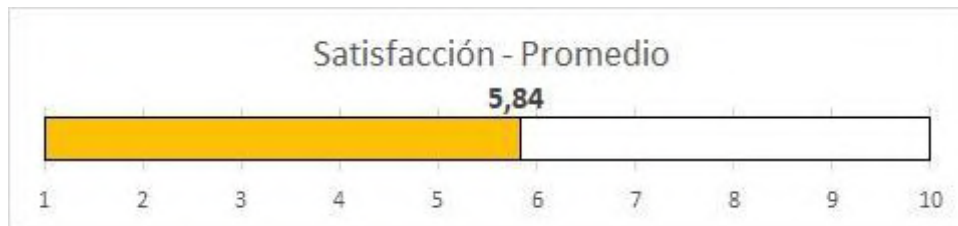


Vemos que los usuarios han necesitado 110 segundos en el sitio web B, mientras en el sitio web A completaron la tarea en solo 90 segundos. Por tanto, podemos concluir que el sitio web A ofrece una mayor eficiencia. Existen otras posibilidades para medir la eficiencia, como son registrar el número de clics que debe realizar el usuario para llegar a su objetivo, o emplear un cuestionario de esfuerzo cognitivo percibido.

Satisfacción

En la mayoría de los casos, la satisfacción de los usuarios depende principalmente de que puedan cumplir su objetivo con el mínimo esfuerzo. En este sentido, si la eficacia y la eficiencia de un sistema es alta, también lo será su satisfacción. Pero si entendemos la satisfacción en un sentido más amplio, también va a depender de otros aspectos que influyen en la experiencia de usuario, como la calidad estética del sitio web o la aplicación. En cualquier caso, la manera más directa de evaluar la satisfacción es mediante el uso de cuestionarios de usabilidad percibida y experiencia de usuario, de los que existen diferentes modelos como el SUS (System Usability Scale) [2] o el UMUX (Usability metric for user experience) [1]. Pero de manera más simple, la evaluación puede consistir en una sola pregunta que cada usuario responde en una escala del 1 al 10 (p.ej. Estoy satisfecho con el proceso de reserva [1 – Totalmente en desacuerdo; 10 – Totalmente de acuerdo]).

Imaginemos que hemos incluido esta pregunta al final del formulario de reserva, y hemos obtenido 100 respuestas:



La media de puntuación es de 5,84, lo cual nos permitiría decir que la satisfacción promedio es moderada. Sin embargo, en estos casos también es importante conocer la distribución de las respuestas, lo cual puede representarse mediante un histograma que nos permitirá conocer qué porcentaje de los usuarios están más o menos satisfechos:

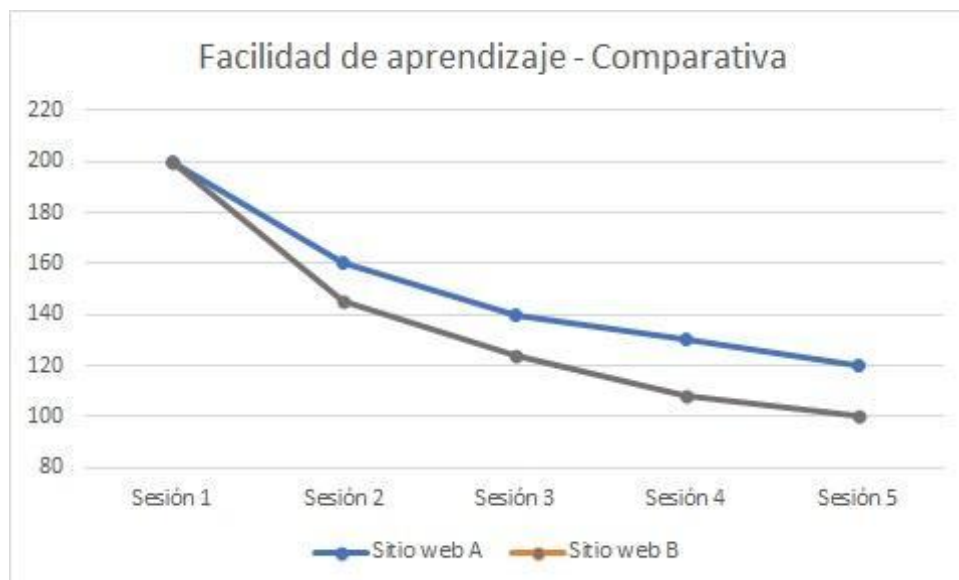


Otras métricas de usabilidad y experiencia de usuario

Existen otras variables que pueden usarse para medir aspectos específicos de la experiencia de usuario. A continuación presentamos tres ejemplos: la facilidad de aprendizaje, el cumplimiento de las expectativas y la satisfacción de necesidades psicológicas.

Facilidad de aprendizaje (learnability)

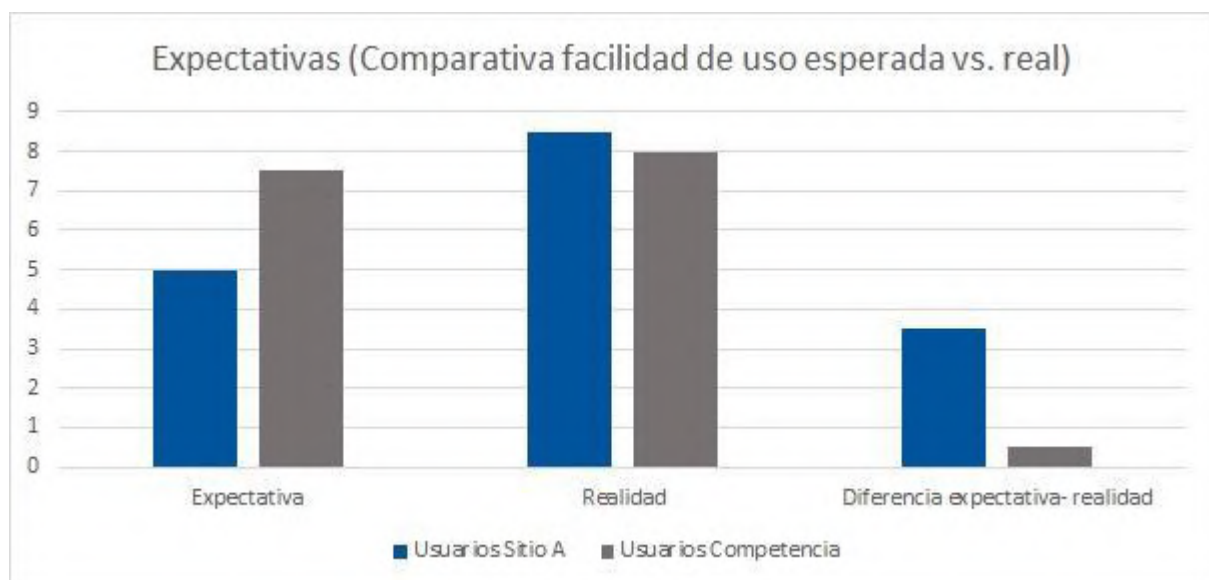
Muchas de las aplicaciones y webs que usamos en nuestro día a día son de uso poco frecuente, y se diseñan para que puedan usarse sin instrucciones, de manera intuitiva. Pero, ¿qué ocurre con aplicaciones más complejas como el software que usamos en el trabajo o aplicaciones de administración? Es necesario diseñarlas para que los usuarios tarden lo menos posible en aprender a manejarlas de manera eficiente y sin cometer errores. Volviendo al ejemplo de los sitios web de las dos aerolíneas, imaginemos que registramos el tiempo medio necesario para realizar una reserva en 5 sesiones consecutivas de los mismos usuarios:



Vemos como en el primer uso son necesarios 200 segundos en ambos casos. Sin embargo, en usos posteriores ese tiempo va reduciéndose, y al cabo de 10 usos la media se sitúa en 120 segundos para el sitio web A y 100 segundos para el sitio web B. Podemos entonces concluir que la facilidad de aprendizaje del sitio web B es mejor que la del sitio A.

Cumplimiento de expectativas

En ocasiones, las expectativas tienen un efecto importante en la experiencia de usuario. Imaginemos que se ha realizado un rediseño del sitio web de una aerolínea que anteriormente ofrecía muy mala usabilidad, con el objetivo de ofrecer una mejor experiencia de usuario y ser atractiva para usuarios de la competencia. Antes del lanzamiento de la nueva web, se realiza un test de usabilidad con 20 personas diferentes, la mitad de las cuales son usuarios frecuentes del sitio web y la otra mitad usuarios del sitio web de la competencia (que reconocido por su buena usabilidad). Antes de realizar el test, pedimos a todos los usuarios que valoren del 1 al 10 cómo de fácil creen que será la tarea, y al terminar les pedimos que vuelvan a valorarlo basándose en su experiencia real.

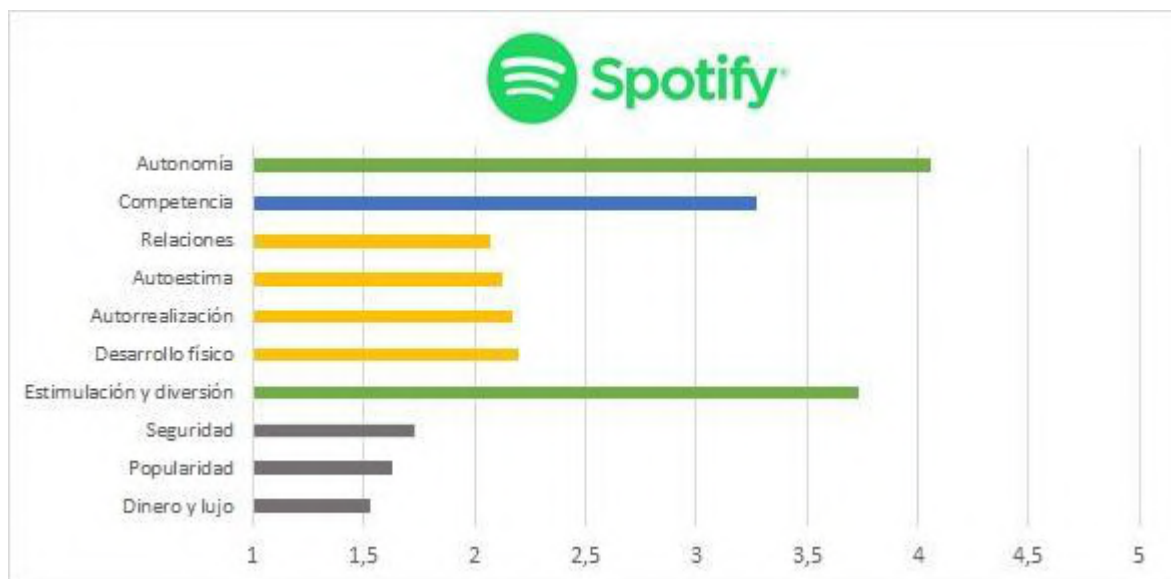


De este gráfico se pueden extraer dos conclusiones interesantes:

1. Todos los usuarios han valorado como buena la usabilidad del sitio web después de usarlo, puntuando mejor que sus expectativas. Esto avala el resultado de mejorar la experiencia de usuario del sitio.
2. Pero la valoración es mejor en aquellos que habían usado el sitio web anterior, porque hemos excedido sus expectativas, mientras que a los que ya usaban la web de la competencia no les ha parecido tan positiva porque ya están acostumbrados a un estándar alto de usabilidad. Es decir, aunque se ha mejorado la experiencia para los usuarios actuales, quizá no sea lo suficientemente buena para justificar que los usuarios de la competencia los consideren una mejor opción.

Satisfacción de necesidades psicológicas

Como ejemplo, el experimento de usar un cuestionario para medir el grado en que un servicio de música en streaming como Spotify ayuda a cubrir las diferentes necesidades de los usuarios. Para ello se valora de 1 a 5 el grado en que el servicio ayuda a la diversión, relaciones personales, autoestima, popularidad, etc. Un resumen de los resultados se muestran a continuación:



De este análisis puede concluirse que hay necesidades como la autonomía, la competencia y la diversión que están suficientemente cubiertas, pero también hay otras como la popularidad o la seguridad que no lo están y por tanto presentan oportunidades para nuevos servicios y mejoras.

Accesibilidad de la interfaz de usuario: creación de interfaces inclusivas para todos los usuarios

Introducción a la accesibilidad de la interfaz de usuario

La accesibilidad de la interfaz de usuario es un elemento esencial para crear interfaces inclusivas para todos los usuarios. En el mundo actual, las interfaces digitales se están volviendo omnipresentes, y es vital garantizar que cada usuario, independientemente de su capacidad, pueda interactuar con la interfaz sin problemas. Para lograr esto, los diseñadores y desarrolladores deben considerar todas las barreras posibles que los usuarios con discapacidades pueden enfrentar mientras interactúan con la interfaz. Estas barreras pueden incluir impedimentos visuales, auditivos o físicos. Por lo tanto, los diseñadores deben hacer que la interfaz sea lo más accesible posible para asegurarse de que todos puedan usarla sin ninguna dificultad.

Aquí hay algunas ideas sobre cómo puede garantizar la accesibilidad de la interfaz de usuario:

1. **Comprenda las necesidades de sus usuarios:** una de las primeras cosas que puede hacer para garantizar que la accesibilidad de la interfaz de usuario sea comprender las necesidades de sus usuarios. Esto significa que debe identificar los diferentes tipos de discapacidades que pueden tener sus usuarios y cómo pueden interactuar con la interfaz. Por ejemplo, los usuarios con discapacidades visuales pueden requerir que los lectores de pantalla accedan a la interfaz, mientras que los usuarios con impedimentos

auditivos pueden necesitar subtítulos o transcripciones para comprender el contenido de audio.

2. Use el contraste de color: el contraste de color es esencial para hacer que las interfaces sean accesibles para los usuarios con impedimentos visuales. Asegúrese de que los esquemas de color utilizados en la interfaz tengan una relación de contraste suficiente para hacer que el contenido sea legible. Puede usar herramientas como WebAIM Contrast Checker para determinar la relación de contraste de su esquema de color.

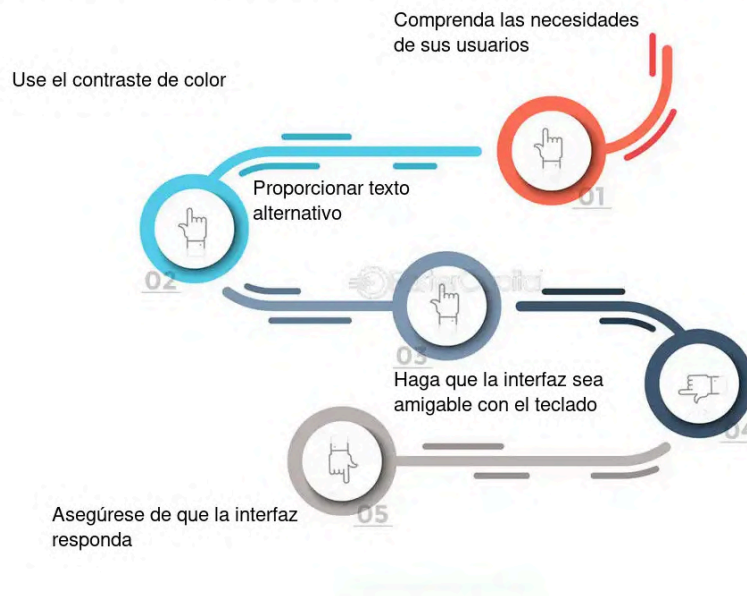
3. Proporcionar texto alternativo: el texto alternativo es un texto que describe un contenido de imagen, video o audio. Es esencial para que la interfaz sea accesible para los usuarios con discapacidades visuales que usan lectores de pantalla. Al proporcionar texto alternativo, los usuarios con discapacidades visuales pueden comprender el propósito de la imagen, el video o el contenido de audio.

4. Haga que la interfaz sea amigable con el teclado: algunos usuarios con discapacidades pueden no usar un mouse para interactuar con la interfaz. Por lo tanto, los diseñadores deben asegurarse de que la interfaz sea amigable con el teclado. Esto significa que se puede acceder a todos los elementos esenciales en la interfaz utilizando el teclado. Los usuarios deben poder navegar por la interfaz, interactuar con los elementos y completar tareas utilizando solo el teclado.

5. Asegúrese de que la interfaz responda: la interfaz debe responder a diferentes tamaños y resoluciones de pantalla. Los usuarios con discapacidades pueden usar varios dispositivos para acceder a la interfaz, como teléfonos inteligentes, tabletas o escritorios. Por lo tanto, los diseñadores deben asegurarse de que la interfaz esté optimizada para que todos los dispositivos proporcionan una experiencia perfecta a los usuarios.

La accesibilidad de la interfaz de usuario es un elemento esencial para crear interfaces inclusivas para todos los usuarios. Los diseñadores y desarrolladores deben asegurarse de que la interfaz sea accesible para los usuarios con discapacidades considerando todas las barreras posibles que los usuarios pueden enfrentar al interactuar con la interfaz. Siguiendo las ideas discutidas anteriormente, los diseñadores pueden crear interfaces accesibles para todos los usuarios.

Introducción a la accesibilidad de la interfaz de usuario



No todo el mundo es igual, aunque tendemos a pensar que una **solución que funciona** es válida para la mayoría, deberíamos pensar más en el % de **personas que tendrán dificultades** con nuestro diseño final.

Para crear **experiencias de usuario** satisfactorias e inclusivas debemos **empatizar**, **comprender** y **diseñar pensando en las personas** que interactuaron con la interfaz de nuestros productos digitales.

Con el objetivo de conseguir que nuestros usuarios se sientan integrados y reconocidos en nuestro producto digital, deberíamos pensar y **diseñar de manera más inclusiva**.

¿Qué es la inclusividad?

Empecemos definiendo el **concepto de inclusividad**:



La **Inclusión** consiste en el logro de la **aceptación y agrupación de la diversidad**. Comprende que **todas las personas son iguales** *-independientemente de su etnia, género, religión, discapacidad o edad-* y deben **tener acceso al mismo tipo de oportunidades** y servicios.

Qué es el diseño Inclusivo

Por lo tanto, el diseño inclusivo **es aquel diseño que aborda y busca incluir y servir a la mayor variedad de tipos de personas**.

Diseñar de manera inclusiva **requiere conocer a las personas y usuarios** que harán uso de un producto o servicio, siendo capaz de diseñar para **satisfacer la mayor cantidad posible de necesidades** de los usuarios.

El **diseño inclusivo** puede abordar la *accesibilidad, la edad, la cultura, la situación económica, la educación, el género, la ubicación geográfica, el idioma y la raza*, con el fin de crear **interfaces inclusivas**.

Cómo diseñar de una manera más inclusiva

El diseño inclusivo **no requiere que desde un inicio sea completo y perfecto**, pero se debe buscar con cada paso en el diseño **incluir variedad de alternativas** que ayuden a la identificación y uso por parte de una mayor variedad de usuarios.

Diseñar de manera inclusiva **consiste en poner como eje central la diversidad de usuarios** con los que nos podemos encontrar ofreciéndoles medios con los que informar e indicar en que aspectos no se sienten reconocidos por nuestro diseño actual.

Incluir en el sistema de diseño nuevos patrones de diseño y componentes con una **mayor variedad de opciones**, generará un diseño final mucho **más inclusivo**.

Principios del diseño Inclusivo

Una de las primeras organizaciones en plantear unos **principios básicos para el diseño inclusivo** fue el *Design Council*, definiendo **5 principios básicos**, que aunque no estaban enfocados en productos digitales son extrapolables a día de hoy en los entornos digitales.

1. **Personas en el centro del proceso de diseño.** Se debe evitar el proceso de diseño hacia un usuario individual, teniendo en cuenta la pluralidad de personas diferentes.
2. **Reconocer la diversidad y la diferencia.** Las discapacidades pueden ser temporales y afectar, en algún momento, a una gran parte de nuestros usuarios. Asegurarse de que la UI pueda ofrecer una experiencia correcta independientemente de sus circunstancias es imprescindible.
3. **Ofrecer opciones cuando una solución no es universal.** Proporciona varias maneras de cumplir tareas teniendo en cuenta las necesidades de personas con diversidad funcional o neurocognitiva ofreciendo una mayor accesibilidad.
4. **Flexibilidad de uso.** En vez de diseñar de una manera más clásica, de arriba (diseñador) a abajo (usuarios), ser flexible en el diseño permite adaptarse a usos y necesidades que puedan cambiar.
5. **Crear entornos disfrutables por cualquier persona.** Pensar en factores como la navegación, la accesibilidad, la señalética o el contraste cuando se diseña ayudará a que cualquiera pueda usar nuestro producto en igualdad de condiciones.

Características de los productos inclusivos

Si se diseña en base a los principios anteriores y con un **enfoque claro en la inclusión** y en aportar facilidades de uso para todo el mundo, deberíamos terminar desarrollando **productos digitales** que sean:

- **Inclusivos:** Todo tipo de personas puedan usarlos de forma segura, fácil y digna, independientemente de su edad, género, movilidad, etnia o circunstancias.
- **Responsivos:** Teniendo en cuenta lo que la gente requiere y dice que necesita.
- **Flexibles:** Diferentes personas pueden usarlos de diferentes maneras.
- **Convenientes:** Para que puedan usarlos sin demasiado esfuerzo o complicaciones.
- **Realistas:** Ofreciendo más de una solución para ayudar a igualar las necesidades de todos y reconocer que una solución puede no funcionar para todos.



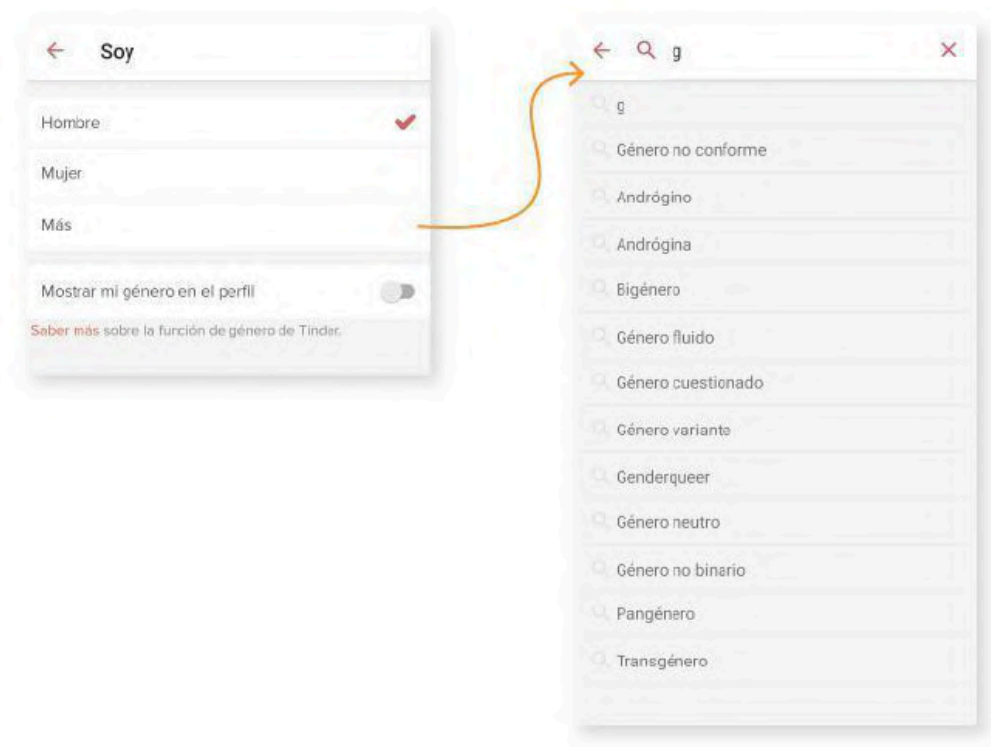
¿Por qué diseñar productos de manera más inclusiva?

Las interfaces digitales que priorizan el diseño inclusivo pueden **impactar positivamente** en la experiencia del usuario al fomentar un sentido de **pertenencia e integración** por parte del usuario.

Conseguir un diseño que pueda ser utilizado por tantas personas como sea posible es un reto para los diseñadores de interfaces digitales, y en el mundo en el que vivimos es necesario **crear entornos digitales para todo el mundo**.

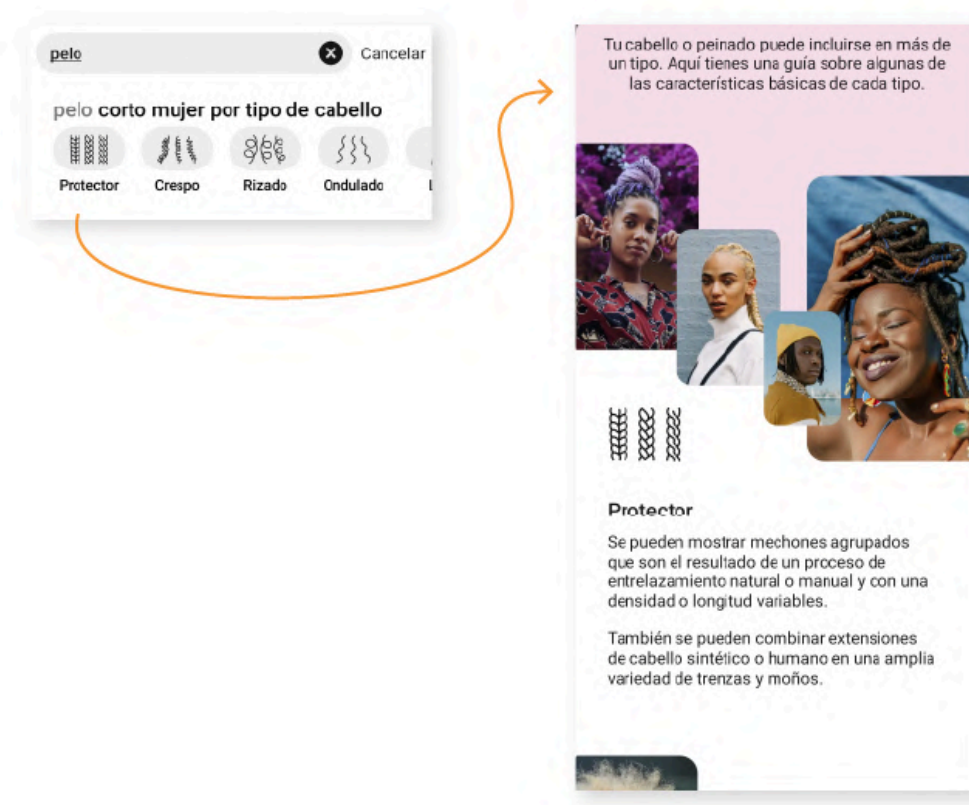
Ejemplos de diseño inclusivo:

Un claro ejemplo de cómo **generar inclusividad** es adecuando las **opciones de género** en las aplicaciones. Tinder lo hace realmente bien, ofreciendo una amplia cantidad de posibilidades de género para incluir e identificar correctamente a la mayor cantidad de personas posibles.



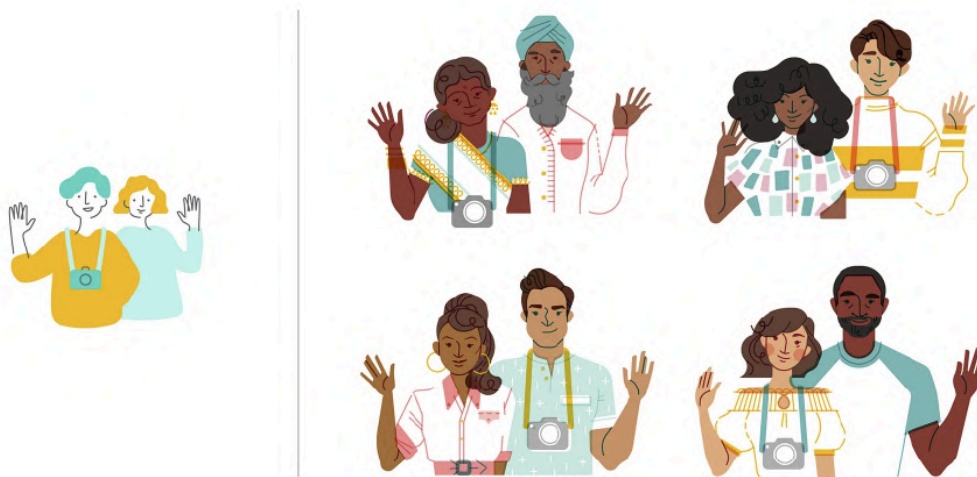
Ejemplo de variedad de roles de género ofrecidos por Tinder

Otro ejemplo de diseño inclusivo que busca **incluir e identificar mejor** a los usuarios, es una clasificación de *patrones de cabello*, para los usuarios que identifican ese tipo de **vocabulario más diverso e inclusivo**.



Ejemplo de búsquedas más relevantes para los usuarios finales en Pinterest

Una práctica genial para generar diseños inclusivos es el uso de ilustraciones con diversidad de etnias.



Antes (izquierda) y Después (derecha) de las representaciones de anfitriones e invitados en [Airbnb](https://www.airbnb.com)

Conclusión

Para poder **evolucionar y mejorar el diseño de producto** primero se debe adoptar la **voluntad de abordar** y trabajar los **puntos de exclusión** a medida que los descubrimos, con el fin de llegar a **crear inclusividad** real dentro del mundo digital.

Cada organización puede definir una pautas de cómo **abordar la inclusividad** en sus diseños, pero todas tienen **en común**:

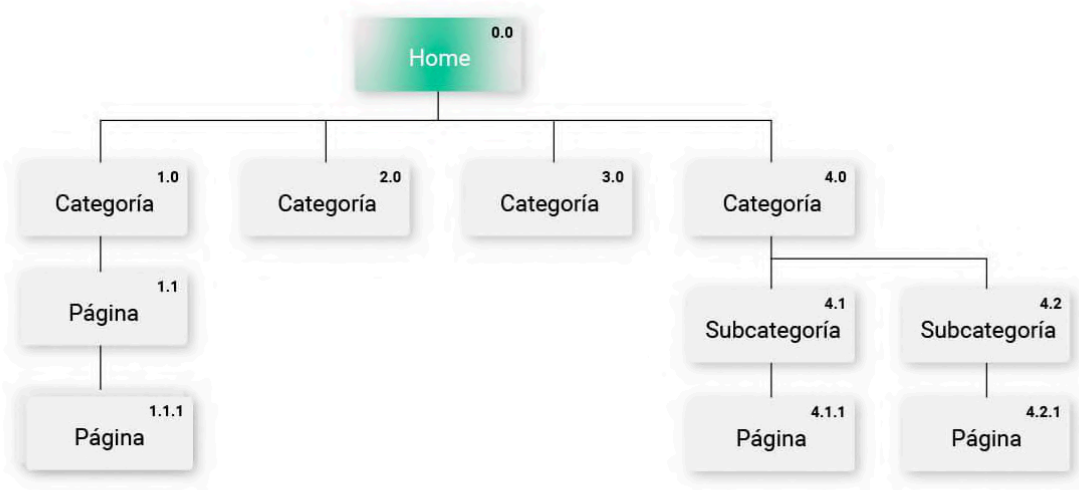
- La voluntad universal, poniendo a las personas, diversas, únicas, con capacidades diferentes y cambiantes, en el centro del proceso de diseño.
- La idea de flexibilidad y ofrecer capacidad de acción a las personas para que puedan **adaptar el producto y usarlo según sus capacidades**.
- La **igualdad de condiciones a la hora de usar un producto**, reduciendo la fricción y el esfuerzo necesario para usarlo cuando la persona se encuentra en una situación de discapacidad temporal o permanente.

Sitemaps en UX ¿Qué es un Sitemap en UX?

Un **Sitemap** en diseño UX se define como el **diagrama jerárquico de la estructura de un sitio web** o de un producto digital. En el sitemap se plasma cómo se **etiquetan**, **organizan** y **enlazan** las páginas que componen un producto o entorno digital.

Un Sitemap es un diagrama jerárquico que muestra la estructura de un sitio web, aplicación o producto. Los diseñadores UX y los arquitectos de información lo utilizan para agrupar contenido similar y así definir la taxonomía del sitio.

Los sitemaps son muy útiles a la hora de **analizar y mejorar la navegación** de un sitio web, además de **facilitar el proceso de diseño y desarrollo web** a los stakeholders de un proyecto.



¿Para qué sirve un Sitemap en Ux?

En un proyecto de UX/UI de un sitio web, la creación de un sitemap nos **sirve para planificar la organización de las páginas** que componen un proyecto, permitiendo **analizar y mejorar la usabilidad** en las primeras etapas de planificación de un proyecto. Adicionalmente una vez creado el sitemap, este facilitará posteriormente la creación de wireframes y el diseño de interfaces de usuario.

¿Por qué usar un sitemap en mi proyecto?

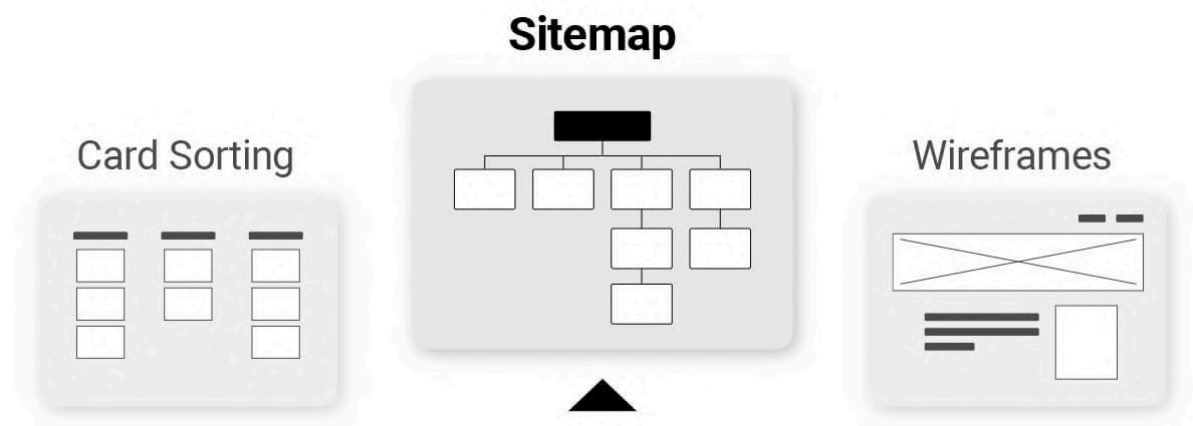
Definir y visualizar de manera jerárquica todas las páginas que componen un sitio web, organizadas de manera lógica y enlazadas entre sí es muy útil. Por eso usar un sitemap en proyectos y diseños digitales es importante para:

1. **Mejora la experiencia del usuario:** Un sitemap bien diseñado facilita la navegación del sitio web para los usuarios. Les permite comprender la estructura del sitio y encontrar fácilmente la información que están buscando. Esto ayuda a reducir la frustración y mejora la usabilidad general del sitio.
2. **Optimización para motores de búsqueda (SEO):** Los sitemaps son una herramienta importante para los motores de búsqueda, ya que les proporcionan información estructurada sobre las páginas de un sitio web. Al presentar un sitemap a los motores de búsqueda, como Google, se facilita la indexación y la comprensión de la estructura del sitio. Esto puede ayudar a mejorar la visibilidad y el posicionamiento en los resultados de búsqueda.
3. **Planificación y organización del contenido:** Al crear un sitemap, se requiere pensar y planificar la estructura y la organización del contenido del sitio web. Esto ayuda a identificar las secciones y las páginas necesarias, así como las relaciones entre ellas. Al tener una visión clara de la estructura del sitio, es más fácil crear y organizar el contenido de manera coherente y lógica.
4. **Identificación de páginas faltantes o redundantes:** Al revisar y crear un sitemap, es posible identificar páginas faltantes o redundantes en el diseño del sitio web. Esto permite corregir cualquier deficiencia o eliminar contenido innecesario, lo que mejora la eficiencia y efectividad del sitio.

5. **Facilita la colaboración en equipos:** En proyectos y diseños digitales, especialmente aquellos que involucran a múltiples personas, el sitemap sirve como una representación visual compartida de la estructura del sitio. Esto facilita la comunicación y colaboración entre los miembros del equipo, ya que todos tienen una comprensión clara de cómo se organizará y se visualizará el contenido.

¿Cuándo crear un Sitemap?

Para crear un sitemap correctamente y de manera que nos sea verdaderamente útil, primero deberíamos de haber llevado a cabo varios pasos e **investigaciones previas**. Algunos de los pasos que deberíamos tener en cuenta serían el [User Research](#), **Cardsorting** y la **definición del objetivo** de nuestro sitio o producto digital.

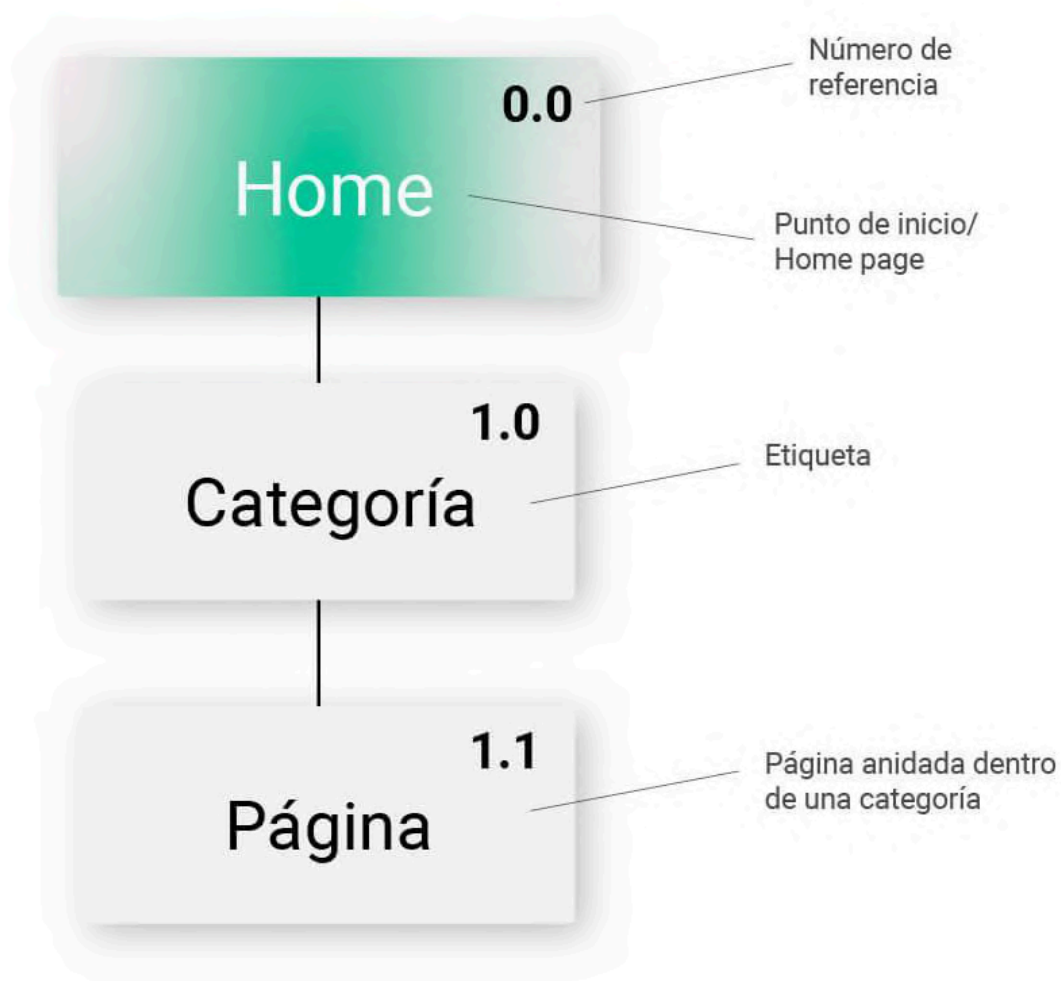


¿Qué debe incluir el Sitemap para un proyecto UX?

Para que el sitemap nos sea de utilidad, deberá mostrarnos :

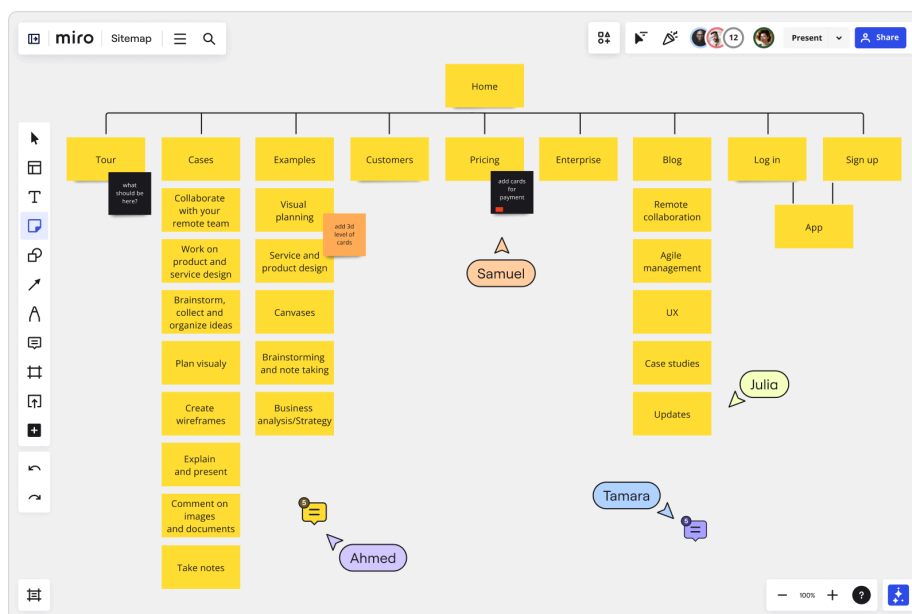
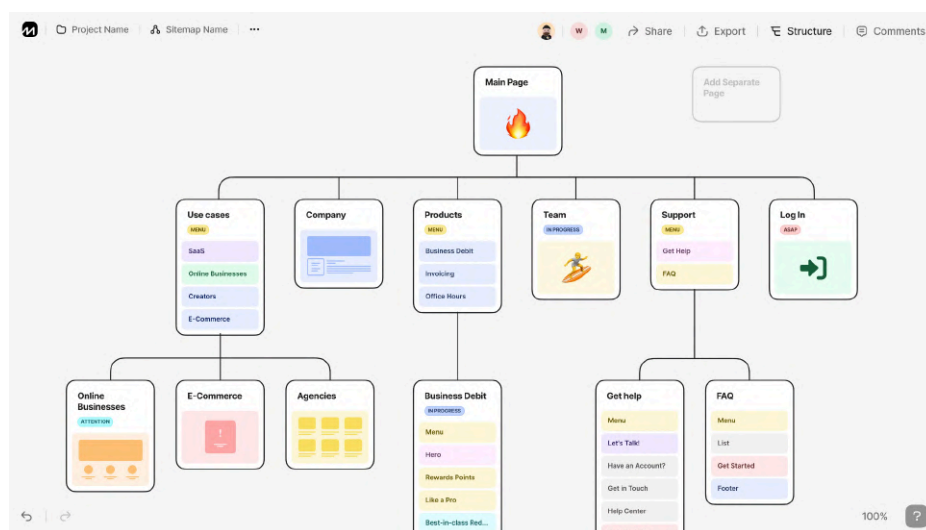
- Un elemento de **página de inicio**, situada en la parte superior/inicial.
- Un **número de referencia** para organizar y estructurar cada elemento.

- **Etiquetas** que definan de la mejor manera posible cada elemento.



Herramientas para hacer Sitemaps:

Además de manualmente, se pueden definir sitemaps mediante algunas herramientas digitales como [Miro](#) o [Flowmap](#).



Desafío N° 7:

Evaluación de Usabilidad de un Competidor.

1. Selecciona una Página Web de un Competidor:

- Elige una página web de un competidor que ofrezca un producto o servicio similar al de la aplicación en la que estás trabajando.

2. Realiza una Evaluación de Usabilidad:

- **Navegación:** ¿Es fácil encontrar la información? ¿Hay una estructura clara?
- **Accesibilidad:** ¿Es la página accesible para usuarios con discapacidades? Considera aspectos como contraste de colores y texto alternativo.
- **Estética y Diseño:** ¿Es atractiva y moderna la página? ¿El diseño es coherente y profesional?
- **Rendimiento:** ¿Carga rápidamente? ¿Funcionan bien los enlaces y formularios?

3. Documenta tus Hallazgos:

- Escribe un breve informe (1-2 párrafos) sobre los puntos fuertes y las debilidades de la página web.
- Propón al menos dos mejoras que podrían hacerse para optimizar la usabilidad.



Buenos Aires
aprende
Agencia de Actividades para el Futuro

BA Buenos
Aires
Ciudad