

Diseño de interacción

PEC2: MODELADO Y CONCEPTUALIZACIÓN DE LA INTERACCIÓN

Alicia Plaza Pardo
Diseño y creaciones digitales
Noviembre 2021

ÍNDICE

0. Resumen de la actividad anterior	
1. Modelado de personas	
Introducción	1
Método personas	2
Mapa de empatía	3
Formulación de escenarios	5
Objetivos del usuario	7
2. Requerimientos del producto a diseñar	10
3. Rúbrica de autoevaluación	12
4. Bibliografía	13

0. Resumen act. anterior

Objetivo: Diseñar una experiencia móvil (mediante una app o una web responsive) que facilite el consumo de audiolibros y podcasts educativos.

1º Definir la pregunta de investigación:

¿Cómo crear la mejor experiencia de interacción con el tema de podcast y audiolibros educativos?

2º Selección de un grupo de personas, la muestra.

3ª Recogida de datos. Tras las entrevistas y encuestas, definimos la Declaración de Insights

4ª Aplicamos el Benchmarking para tomar como referencia los servicios o procesos de trabajo de las empresas líderes para compararlos y poder mejorar o incorporar buenas prácticas.

5ª Para el análisis de la investigación, realizamos un mapa de afinidad sobre la pregunta de investigación. Asimismo, realizamos un mapa conceptual que represente de forma visual como los conceptos dentro de un tema específico se relacionan e interactúan entre sí.

6ª Por último hemos aplicado la técnica de las personas para poder entender a nuestro usuario final

1. Modelado de personas

Introducción

Tras recoger toda la información necesaria de la actividad anterior, procedemos con el modelado de personas.

El modelado es una actividad en la que se recoge el conocimiento obtenido y se crea un modelo sobre el que se evalúan diferentes escenarios en relación al producto o servicio con el que estemos trabajando.

Esta actividad tiene el objetivo de **observar las necesidades** de nuestros usuarios y **describir las funciones** que debe tener nuestro diseño.

Para realizar esta actividad, trabajaremos con dos personas que describí en la actividad anterior.

Tres fases del modelado:

1. Creación de personas
2. Definición de escenarios
3. Redacción de requisitos

Pregunta de investigación:

¿Cómo crear la mejor experiencia de interacción con el tema de podcast y audiolibros educativos?

Personas

Se trata de un personaje simbólico que representa a un colectivo. Este modelo nos permite representar como piensa un conjunto de usuarios y predecir que clase de tareas querrían llevar a cabo con nuestro servicio.



Silvia Jordá

Características

Mujer de 27 años
Trabaja de fisioterapeuta en una fundación de niños con discapacidad.
Vive sola en un piso alquilado.

Motivaciones

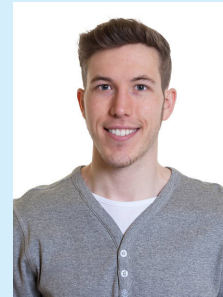
Creer profesionalmente
Comprar una casa
Viajar

Problemas

Sueldo escaso
Poco tiempo libre

Comportamiento frente al producto

Lo utilizaría para informarse de temas de interés mientras pasea a su perro.



Raúl Díaz

Características

Chico de 17 años
Estudia bachillerato
Vive con sus padres

Motivaciones

Mudarse a Madrid
Estudiar arquitectura
Trabajar de lo suyo

Problemas

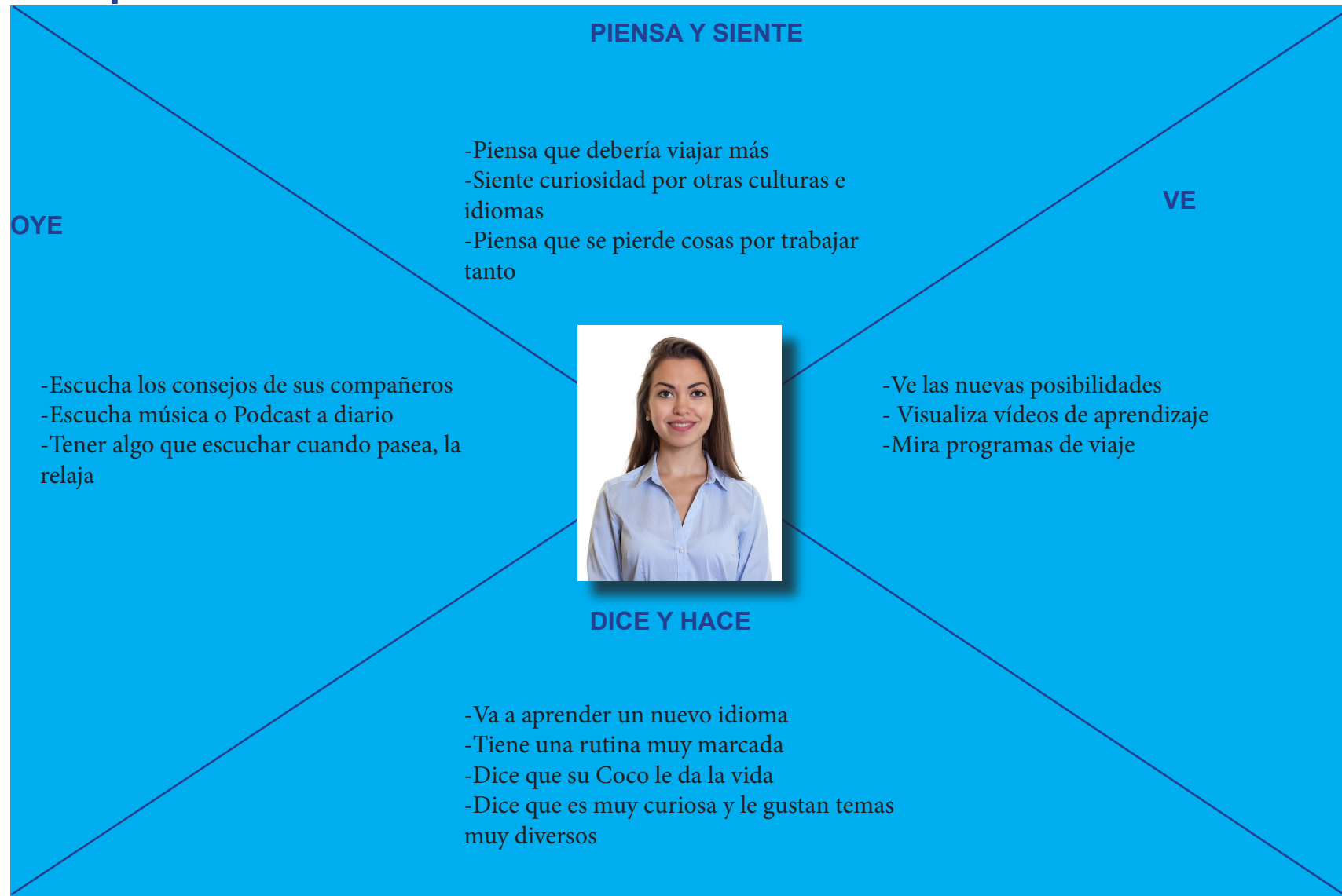
Depende económicamente de sus padres

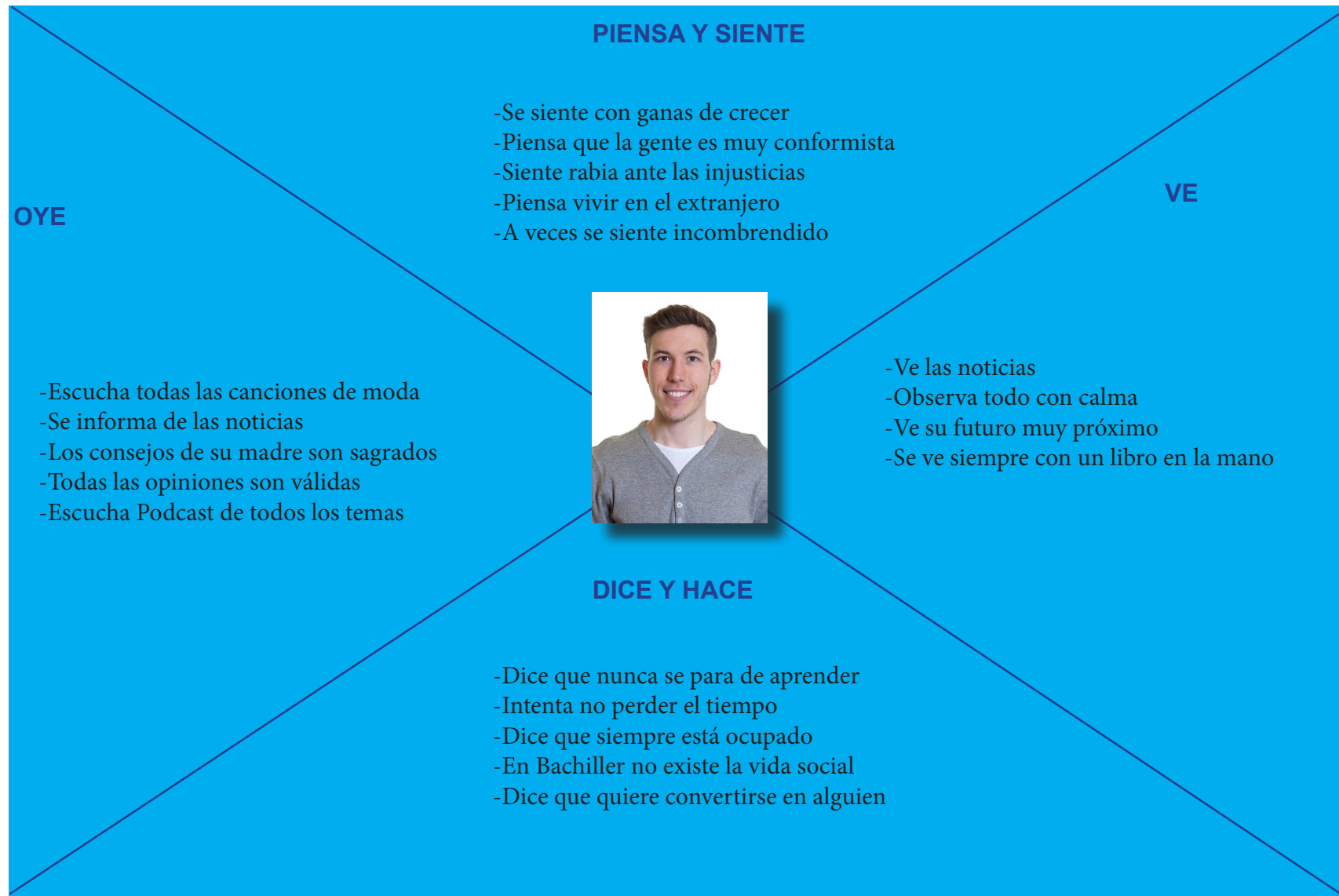
Comportamiento frente al producto

Utilizaría la Web App como forma de estudio en momentos que realiza otras actividades como pasear, ir a hacer la compra o en desplazamientos.

Mapa de empatía

Se trata de una técnica de modelado rápido. A través de este “mapa”, podemos describir emocional y contextualmente a este segmento de usuarios.





Modelado de escenarios

Se trata de un tipo de modelado de carácter narrativo que visualiza la utilización del sistema desde el punto de vista del usuario. De esta forma se consigue averiguar como actúan las “personas” y cómo consiguen su meta.



Escenario 1

Silvia vuelve a casa después de un largo día de trabajo. Su perrito Coco le recibe contento sabiendo que es la hora del paseo diario. A ella le da mucha pereza, le aburre pasear.

Ya está cansada de la misma música y podcast de Spotify, así que decide descargarse la App de Podcast educativos que le ha recomendado su compañera de trabajo, dice que **te notifican con las novedades!**.

Siempre ha sido una chica muy curiosa, le encanta que esta App cuente con **temas tan variados**. Ya paseando comienza a **filtrar los temas de interés** y poco a poco va formando su propia **Playlist**. Así, piensa, **aprovecharé este tiempo** para informarme y **aprender cosas nuevas, se siente entretenida**.

De repente se le ocurre que va a consumir muchos megas y eso le subirá la factura. Inmediatamente visualiza el **botón de descargar** que se encuentra bajo el título del Podcast. Problema resuelto, se descarga 3 podcast de **15 min** cada uno y pasea entretenida y atenta al podcast.

Escenario 2

Raúl se encuentra en la semana anterior a la semana de exámenes. Siente que este año es un no parar de estudiar. Necesita sacar buenas notas que le permitan entrar en Arquitectura así que se pasa todo el día estudiando. Aprovecha cada momento, no puede fallar.

Se plantea encontrar otro método de estudio complementario. Busca en Google métodos de aprendizaje amenos y le aparecen los Podcast. Considera varias opciones y finalmente se decanta por esta App de Podcast educativos para poder **facilitar el estudio**.

Se descarga la App y explora los temas: **historia, literatura y alemán...Ha descubierto uin tesoro!**

Escuchando estos Podcast, se siente más preparado. Ha **formado una lista** con los Podcast de los temas que entran en sus exámenes. También revisa las **notificaciones** que le llegan sobre novedades, se las descarga para escucharlas mientras realiza otras actividades.

Le gustan tanto que se está planteando **crear él mismo** algún podcast con sus apuntes y **monetizarlo**, o incluso de arquitectura cuando esté en la universidad.

Con lo **sencilla que es usar la App**, está seguro de que no le costaría grabarlo.



Objetivos del usuario

Existen 3 tipos de objetivos para los usuarios: de experiencia, vitales y finales.

Objetivos de Silvia

De experiencia: Facilidad y comodidad de uso de la App. Novedades. Posibilidad de descarga.

Vitales: Aprender diferentes temas. Mantenerse informada.

Finales: Entretenimiento y curiosidad.

Objetivos de Raúl

De experiencia: Contenido válido para sus exámenes. Explicaciones amenas. Podcast no excesivamente largos.

Vitales: Que la App le sirva de apoyo en sus estudios. Poder crear y monetizar sus podcast.

Finales: Ayuda de estos Podcast para sus exámenes.

User journey

Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya: “Un user journey es un método que muestra paso a paso la interacción del usuario con un sistema describiendo sus emociones y reacciones en cada uno de los puntos de contacto (touchpoints) con el producto.”



	Conciencia	Descubrimiento	Consideración	Uso	Fidelización
Emociones	Expectante	¿Será tan recomendada como me cuenta mi compañera?	Vamos a probar	Qué sencillo e intuitivo	Que Podcast tan interesantes!
Acciones	Busca en Appstore la App de Podcast que le ha comentado su amiga	Encuentra la App.	La descarga. Su compañera ya la convenció.	Juguetea entre las opciones. Explora los temas y escucha un Podcast sobre la cultura China, ¡su próximo viaje!	Le parece interesante y entretenido. Mañana continuará.
Oportunidades	Crear campañas de marketing para que llegue a una gran cantidad de público.	Diferentes formas de lanzamiento.	Hacerlo atractivo para captar el mayor número de usuarios posible.	Uso intuitivo y preparado para todos los públicos.	Recomendaciones personales según el interés de cada usuario.
Touchpoints	Web	Web/ App	Web/ App	Web/ App	App
Painpoints	No lo descubre si no es por su compañera.	No sabe si cubrirá sus expectativas.	No quiere dar sus datos de contacto.	Muchas funciones las desconoce.	No sabe compartir



	Conciencia	Descubrimiento	Consideración	Uso	Fidelización
Emociones	Exmocionado por que le sea de ayuda con sus notas	Tendrá el contenido de mis exámenes	Voy a darle una oportunidad	Intuitivo	Me ayuda ¡repetiré!
Acciones	Busca en Google una App para poder escuchar Podcast. Es más cómoda una App que una web.	Encuentra la App.	La descarga porque le convence la descripción.	Explora los temas y escucha algún Podcast relacionado con el contenido de su próximo examen.	Ha creado su propia Playlist y tiene marcadores de favoritos para escuchar las últimas novedades.
Oportunidades	Crear campañas de marketing entre los más jóvenes para que se conozca su gran utilidad.	Disponer de diferentes temas de interés que cubran las necesidades de los usuarios.	Vídeo explicativo de todas las funciones y posibilidades de la App.	Uso sencillo y práctico.	Novedades semanales que mantengan activo al usuario y se cree una fidelización.
Touchpoints	Web	Web/ App	Web/ App	Web/ App	App
Painpoints	Baraja la posibilidad de otra App	No sabe si cubrirá sus necesidades.	Si no cuenta con su temario, no le interesa	Hoy en día queremos algo y lo queremos rápido. Debe tratarse de una App optimizada	

2. Requisitos

Funcionales

- Gran cantidad de Podcast
- Temas variados
- Posibilidad de descarga
- Trato/ referencias personales
- Elección de intereses
- Recomendación según intereses.
- Botón de marcación de favoritos
- Compartir
- Crear Podcast
- Crear Playlist
- Podcast en directo
- Novedades semanales
- Vídeo informativo sobre el uso de la App
- Uso intuitivo
- Reproducciones en velocidad rápida
- Posibilidad de interactuar con la comunidad.
- Clasificación del temario según el curso
- Lista de reproducción automática
- Transcripciones
- Integración a terceros
- Monetización

No funcionales

Carácter emocional:

- Sentimiento de ayuda imprescindible para exámenes
- Diseño atractivo

Carácter operativo

- Disponible para diferentes sistemas operativos
- Diseño que se adapte a los diferentes dispositivos
- Cargas rápidas
- Certificado SSL
- Información sobre el tratamiento de los datos personales
- Política y uso de cookies
- La información de los usuarios no tiene fines comerciales

Requisitos ambientales

- Entorno físico
- No contamos con aplicación física, se trata de una experiencia digital. El entorno digital debe ser claro y agradable para ofrecer una buena experiencia de usuario.

Entorno social

- Atención al usuario 24h
- Creación de comunidades
- Enlaces con RRSS.

Entorno técnico

- Acceso a internet
- Equipo de programadores
- Mantenimiento diario del sistema
- Programas de edición

De información

- Datos multimedia: grabaciones de voz
- Fotografías de identificación de usuario y Podcast
- .Vídeos explicativos
- Almacenamiento según Podcast de interés.
- Chats con usuarios de una misma comunidad
- Actualizaciones de podcast
- Notificación sobre las novedades

3. Rúbrica de autoevaluación

1. Investigación (1 punto) 0.7

La presentación hace referencia a la investigación previa como antecedente de la actividad.

Se recurre a la revisión de alguna técnica presentada en la anterior actividad como parte de un proceso circular e iterativo.

Proceso de modelado

2. Definición de los Escenarios (3 puntos) 1

Los escenarios describen un contexto donde detectar los puntos de contacto del arquetipo de usuario con nuestro producto o servicio..

La redacción de los escenarios responde a una estructura narrativa clara de apertura, planteamiento del problema y desenlace donde se resuelve el problema.

3. Construcción de los User Journeys (3 puntos) 0.7

Cada user journey representa de manera concisa los objetivos de experiencia, finales y vitales de los grupo de usuarios que representa.

Los user journey definen con precisión el inicio de la tarea, la secuencia de pasos a seguir para el usuario, y el final.

Se han detectado los pain points así como la motivación y las expectativas del usuario en cada paso. Los escenarios describen un contexto donde detectar los puntos de contacto del arquetipo de usuario con nuestro producto o servicio.

4. Redacción de los requisitos (2 puntos) 1

Los requisitos reflejan las diferentes necesidades que el diseño debe cubrir (funcionales, operativas, de experiencia y de información)

Los requisitos reflejan las necesidades de los usuarios y se justifican mediante la referencia a las evidencias obtenidas en la investigación y reflejadas en el modelado.

Los requisitos están redactados de forma clara, concisa y específica para cada una de las características.

Documentación del proyecto

5. Presentación (1 punto) 1

El aspecto visual del documento para la presentación es claro y está bien jerarquizado (composición, tipografía, colores ...)

El aspecto global del documento es de alta calidad (las imágenes e ilustraciones tiene buena definición, no hay erratas ni fallos orto-tipográficos)

El discurso de la presentación está bien estructurado

Se exponen los argumentos de forma concisa

Se acompañan los argumentos con documentos visuales.

4. Bibliografía/ Webgrafía

-Capítulo 3 Cuaderno de interacción, UOC, Diseño de interacción.

-Requisitos. Cuaderno de interacción.

-Mapa de empatía: <https://es.godaddy.com/blog/mapa-de-empatia/>

-Design Toolkit UOC