**2. La terminología**

En este apartado hemos identificado y destacado algunos de los términos y conceptos más habituales en el día a día de un UX/UI Designer. No te preocupes si no entiendes alguno de ellos, vamos a profundizar en ellos durante el transcurso del bootcamp.

**A.**

**A/B Testing:** Experimento controlado donde se prueban 2 versiones, con el objetivo de identificar cambios en los distintos productos digitales para aumentar la conversión.

**Accesibilidad:** Es el grado en el que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas. Aplicada a Internet se denomina accesibilidad web. El W3C, mediante el grupo de trabajo WAI (Web Accessibility Initiative) ha desarrollado directrices para permitir y asegurar que las diferentes webs y aplicaciones la cumplen. También conocida como accesibilidad universal es una medida de la facilidad para los usuarios de utilizar un sistema, un objeto físico, acceder a un lugar determinado o un servicio, sin que sus diferentes capacidades físicas o cognitivas obren como impedimento.

**Affordance:** Es un término usado en distintas disciplinas como HCI, arquitectura, diseño industrial, psicología, etc. y que consiste en el conjunto de posibilidades de acción que transmite un objeto o entorno y que pueden ser percibidas por el usuario. Se refiere a la propiedad en la cual las características físicas de un objeto o entorno, influencian en su función y uso.

**Agile UX:** Agile UX busca la integración de la Experiencia de Usuario en las metodologías de desarrollo de software ágil. Por tanto el equipo de UX y el de desarrollo trabajan juntos. Como dijo Ward Cunnigham, «es la comida caliente servida con rapidez».

Se basa en la colaboración (Collaboration-Centered Design), no en la documentación innecesaria; en la iteración continua y rápida para mejorar la Experiencia de Usuario, a través sketching rápido y de test de usabilidad y usuarios, y no en la perfección desde el principio; que más no es mejor, mejor es mejor; en que no está terminado hasta que no es usable y aporta valor al negocio.

Lean UX se utiliza a menudo como sinónimo de Agile UX, pero en realidad no son lo mismo.

Lean UX es la aplicación de los métodos de Experiencia de Usuario en el desarrollo de productos y que encaja con los ciclos de construir-medir-aprender, donde el diseño va unido al modelo de negocio y de desarrollo.

Solapamiento entre Traditional UX (Diseño, Usabilidad, ¿Qué estamos haciendo?); Agile UX (Colaboración, Delivery), ¿Cómo lo hacemos?; Lean UX (Medición, validación del producto/mercado. ¿Estamos haciendo las cosas bien?). Los métodos Lean UX están inspirados por la metodología Lean StarUp, y la metodología Agile UX está inspirada por el Manifiesto Ágil.

**Algoritmo:** Conjunto de instrucciones (o reglas) ordenadas y finitas que definen el proceso por el cual se espera lograr un resultado determinado

**Alineamiento:** Cuando los elementos de un diseño son alineados entre ellos, el usuario los percibe como una unidad, algo que forma parte de un conjunto, lo cual contribuye a la estética general del producto y su percibida estabilidad. También es una poderosa manera de guiar a las personas a través de un diseño, por ejemplo cuando se alinean los campos de un formulario.

**Alta fidelidad:** Diseño más preciso y definido (concreto) de un proyecto. Pueden ser interactivos, simulando el proceso real de interacción.

**Análisis heurístico:** Técnica para evaluar la usabilidad de un sistema de interfaces y procesos a cargo de un experto, a partir de los principios previamente definidos.

**Android:** Sistema operativo usado en dispositivos móviles y desarrollado por Google.

**Arquitectura de información (AI):** La arquitectura de la Información (AI) es la disciplina y arte encargada del estudio, análisis, organización, disposición, categorización y estructuración de la información en espacios de información, y de la selección y presentación de los datos en los sistemas de información interactivos y no interactivos.

**Axure:** Programa profesional de prototipado, interactivos o no disponible para Windows y MAC.

**Arquetipo:** Personas ficticias que representan los diferentes tipos de usuario que tiene nuestro sitio.

**B.**

**B2A:** Acrónimo de ‘Business to administration’. En castellano, ‘De negocio a administración’. La administración emplea este modelo de negocio digital para facilitar a empresas y entidades que puedan resolver digitalmente toda una serie de trámites y operaciones mediante transacciones digitales.servicios y bienes.

**B2B:** Siglas acrónimo de la expresión ‘Business to business’ en inglés. En castellano, ‘De negocio a negocio’. Esta categoría nos permite agrupar a todos los negocios digitales orientados a cliente empresa, que es el destinatario del bien o servicio. No se trata de un cliente final particular, sino de una organización, empresas o ente jurídico similar. El modelo B2B es el utilizado por empresas que emplean el canal digital para difundir y promocionar sus productos o servicios y conseguir así que otras empresas contacten con ellos o contraten directamente.

**B2C:** Siglas acrónimo de la expresión ‘Business to consumer’ en inglés. En castellano, ‘De negocio a consumidor’. Esta categoría sirve para agrupar a todos los negocios digitales orientados al cliente final que va a disfrutar del bien o servicio. Por lo tanto, sería la equivalencia al comercio minorista, también conocido como ‘retail’, dado que el objetIvo es vender u obtener objetIvos de negocio de partIculares. En un modelo B2C una empresa ofrece productos o servicios a cliente final, partIculares, a través de una plataforma digital, web o app, y es el cliente final quien, tras acceder al sitIo web o descargar la app, se informa, elige el producto o servicio y paga por él.

**B2E:** Acrónimo de ‘Business to employee’. En castellano, ‘De negocio a empleado’. Es una clasificación derivada de un B2C, ya que en realidad se trata de una venta minorista, a cliente final, pero restringida solo a los empleados de una empresa, que les proporciona un sistema de comercialización interno de sus propios productos, por lo que la cuota de mercado está restringida a la condición de pertenecer a esa empresa.

**Baja fidelidad:** Normalmente se atribuye este concepto a mockups o prototipos. Cuando se dice de baja fidelidad se refiere a la representación de la organización de los elementos en las páginas mostrando aspectos generales del sistema sin entrar en detalle.

**Benchmarking:** Dentro del ámbito de la usabilidad es un análisis comparativo de la experiencia de usuario (facilidad de uso, percepción de seguridad, herramientas de valor añadido, etc.) que ofrecen las diferentes webs de empresas que compiten en un mismo sector. Estos estudios permiten determinar las mejoras prácticas existentes y los problemas más habituales en las webs de un determinado sector.

**C.**

**C2C:** Acrónimo de ‘Consumer to consumer’. En castellano, ‘De consumidor a consumidor’. Aquellos negocios digitales en los que son particulares entre sí los que, por un lado, ofrecen bienes o servicios que se ubican en una plataforma digital y, por otro, son adquiridos por otros particulares. Son modelos de intermediación, en los que la plataforma digital es solo el recurso empleado para que dos particulares contacten entre sí e intercambien, haya o no pago, servicios y bienes.

**Cadius:** Es una comunidad de profesionales dedicados a la usabilidad, la arquitectura de información y el diseño de interacción fundada en 2001.

**Card sorting:** Técnica que permite evaluar la estructura de la información de una web, por ejemplo, si los usuarios entiende el rotulado de los nombres que vamos a dar a la estructura. Define la técnica de muestreo en la que distintos usuarios (testers) procuran organizar contenidos mediante el uso de tarjetas.

**Carga cognitiva:** La carga cognitiva o cognitive load es la medida de fricción ocurrida en los procesos de aprendizaje que afectan la memoria de trabajo. En líneas generales, se considera que la capacidad de procesamiento de nueva información es de 4±1 elementos nuevos en un lapso de aproximadamente 20 segundos

**Caso de uso**: Un caso de uso es la suma de factores e interacciones relevantes a una tarea específica a realizar por un usuario.

**Content Management System:** Un sistema de gestión de contenidos (o CMS, del inglés Content Management System) es un programa que permite crear un framework para la creación y administración de sitios web sin necesidad de que sus administradores tengan conocimientos de programación o maquetación.

**Copy:** Texto de un producto digital.

**CTA (Call To Action):** Siglas del concepto en inglés Call to Action o Llamado a la acción en español. Como su propio nombre indica, es una invitación a que el usuario realice una acción: normalmente dar clic a un botón o llenar un formulario. Este concepto es central para marketing en la web o por correo electrónico y es una de las variables más importantes a considerar para medir el éxito o fracaso de una campaña.

**D.**

**Diagrama de afinidad:** Conjunto de procesos y metodologías que aseguren empíricamente el cumplimiento de los niveles de usabilidad requeridos para el producto. (Hassan, Martín Fernández, Iazza; 2004).

**Diseño Centrado en el Usuario (DCU) o User Centered Design (UCD):** Metodología de trabajo cuyo proceso está dirigido por la información e investigación de los usuarios finales a los cuales, además, se les hace partícipes del desarrollo del mismo.

**Diseño responsive:** Filosofía de diseño y desarrollo cuyo objetivo es adaptar la apariencia de las páginas web al dispositivo que se esté utilizando para visualizarlas: smartwatch, smartphones, tabletas, portátiles, tv.. Ethan Marcotte, diseñador y autor norteamericano, creó y difundió esta técnica a partir de una serie de artículos en “A List Apart“, idea que luego extendería en su libro Responsive Web Design.

**D.**

**E-tailer:** Se denomina e-tailer a la empresa que decide comercializar sus productos o servicios a través de internet. El término suele emplearse generalmente para ubicar a aquellas empresas cuyo modelo de negocio se basa única y exclusivamente en la venta nativa por internet. Es decir, negocios que nacieron vendiendo sólo a través del canal digital, sin ningún otro canal de distribución y venta adicional. Ese es el caso, por ejemplo, de empresas como Logitravel, Santafixie, Teleadhesivo, etc. Negocios que únicamente tienen en el canal digital su medio de venta.

**E.**

**Efectividad:** Exactitud con la que los usuarios alcanzan los objetivos especificados. Implica la facilidad de aprendizaje, la ausencia de errores del sistema o la facilidad del mismo para ser recordado. Ejemplo de algunas métricas que la miden: número de tareas importantes realizadas, porcentaje de tareas completadas con éxito al primer intento…

**Eficacia:** Capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción. Es un componente usado para medir la usabilidad.

**Eficiencia:** Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función en el menor tiempo posible. Es un componente usado para medir la usabilidad.

**Empatía:** Participación afectiva de una persona en una realidad ajena a ella, generalmente en los sentimientos de otra persona.

**Encuesta:** Es un método para obtener información cuantitativa de los usuarios y se realiza sobre una proporción estadísticamente significativa de la audiencia. Para obtener los datos, se usan cuestionarios o formularios estructurados con preguntas que recogen idealmente todas las alternativas posibles de respuesta.

**Engagement:** Es la capacidad de un producto (una marca, un blog, una aplicación) de crear relaciones sólidas y duraderas con sus usuarios generando ese compromiso que se establece entre la marca y los consumidores. Cuanto más sepamos sobre el usuario, mejores tácticas podremos implantar para que esa relación sea sólida y duradera.

**Entregables:** Documentos finales resultantes de la elaboración de tareas o fases concretas.

**Entrevistas a usuarios:** Una entrevista es un diálogo, preparado, diseñado y organizado en el que se dan los roles de entrevistado y entrevistador. Consiste básicamente en una conversación entre el entrevistador y uno o varios entrevistados que responden a las preguntas que se les van formulando. El entrevistador toma nota de las respuestas para obtener unas conclusiones.

**Estética:** Es la rama de la filosofía que tiene por objeto el estudio de la esencia y la percepción de la belleza; y en lenguaje coloquial se usa para referirse a lo bello. Experimentos (Kurosu & Kashimura, 1995) han demostrado que la gente percibe diseños más estéticos como más fáciles de usar y tienen una mayor probabilidad de ser usados que los que lo son menos.

**Eye tracking:** Mediante técnicas de Eye Tracking o seguimiento de la mirada, lo que se busca es detectar el foco de atención del usuario, ya sea para detectar mejoras que permitan aumentar la usabilidad del sistema como en la efectividad de un anuncio.

**F.**

**Facilidad de aprendizaje:** Facilidad con la que nuevos usuarios desarrollan una interacción efectiva con el sistema o producto. Está relacionada con diferentes factores como la predictibilidad, la familiaridad, la generalización de los conocimientos previos y la consistencia. (En inglés learnability).

**Feedback:** Es la comunicación completa y continua de los resultados de una acción y del estado actual del sistema. Debe ser suficientemente informativa y diferenciar la información importante de la que no lo es: ofrecer poca información o demasiada puede ser más molesto que no ofrecer ninguna.

**Five Seconds Test:** Técnica que consiste en enseñar a los usuarios el diseño durante 5 segundos y preguntarles posteriormente para comprobar si se ha captado su interés y si han visto lo más importante de una página. También conocida como “Screen-shot timeout testing“.

**Framework:** Un framework es una palabra inglesa usada para denominar una estructura o marco de referencia para un sistema. En computación, es común usarla para referenciar un marco integrado y universal para lenguajes determinados, proveyendo una base desde la cual los programadores pueden desarrollar sus necesidades específicas sin necesidad de empezar de 0.

**G.**

**Golden Ratio:** Es una medida encontrada en naturaleza, arte, arquitectura… Determina una relación entre elementos de una forma, como altura y anchura, de 0.618. Si el más pequeño es bc y el más grande ab, bc/ab=ab/bc=0,618. Muy usado ya en la antigüedad sin el conocimiento de la medida, se cree que es debido a una preferencia estética inconsciente hacia esa relación.

**GUI (Graphical User Interface):** La interfaz gráfica de usuario (definición en castellano) se refiere a la parte visual que permite a los usuarios interactuar con dispositivos electrónicos normalmente a través de iconos gráficos e indicadores visuales. Surgió en la década de los 1970 para distinguir las interfaces gráficas de las basadas en texto, como las interfaces de línea de comando. Hoy en día casi todas las interfaces digitales son GUI (pantallas de cajero, móviles, coches, ordenadores…).

**H.**

**Horror Vacui**: Es una expresión latina que significa “miedo al vacío”. Es decir, el deseo de llenar los huecos con información u objetos. Lo contrario que el minimalismo.

**HCI – Human Computer Interaction:** Intercambio de información entre los humanos y las computadoras. Estudia el diseño, la evaluación y la implementación de dispositivos tecnológicos interactivos para uso de seres humanos, la traducción al español es: IPO (Interacción Persona Ordenador).

**I.**

**Insights:** Resulta casi imposible definir qué es un insight sin poner un ejemplo de por medio. Es ese algo que no sabías que sabías de ti mismo. Una necesidad que estaba dentro de ti pero no la conocías. Un comportamiento tan innato que no tenías constancia de hacerlo. En definitiva, el insight es lo que descubre cosas sobre ti que ni tú mismo te habías parado a pensar.

**Investigación:** Etapa cuyo objetivo es obtener la mayor cantidad de información posible y necesaria para el proyecto a realizar, tanto acerca del cliente como de los usuarios. El correcto balance entre demandas y necesidades de unos y otros es lo que lleva al éxito el producto a crear.

**Investigación cualitativa:** Recogida de información basada en la observación de comportamientos naturales, discursos, respuestas abiertas para la posterior interpretación de significados. Los resultados son difícilmente tabulables o aplicables en herramientas estadísticas y/o matemáticas.

**Investigación cuantitativa:** Recopilar y analizar datos obtenidos de distintas fuentes de una forma estructurada. La investigación cuantitativa recoge datos tabulables e implica el uso de herramientas estadísticas, y matemáticas para obtener resultados.

**Investigación etnográfica:** Reunión de arranque del proyecto con los principales actores implicados. Ver también “Checklist de arranque de proyecto”.

**iOS:** Sistema operativo para dispositivos móviles desarrollado por Apple. Este sistema es una variación de OSX usado en dispositivos desktop y laptop.

**IoT:** Siglas de Internet of Things , que se traduce a Internet de las Cosas. Es un concepto propuesto en 1999 por Kevin Ashton que estudia la manera en que Internet se relaciona con los objetos cotidianos, desarrollando interacciones entre estos objetos y algoritmos de aprendizaje de máquinas o machine learning

**Iteración:** Proceso cíclico de prototipos, pruebas, análisis y perfeccionamiento del proceso o producto.

**J.**

**Jerarquía:** Un diseño debe servir primero a las necesidades primarias del usuario (por ejemplo, debe funcionar bien), antes que a las de más alto nivel (por ejemplo, ser bonito). Existen 5 niveles de necesidades que deben ser cumplidas en el orden mencionadas: Funcionalidad, Confianza, Usabilidad, Eficiencia y Creatividad.

**K.**

**Kickoff:** Reunión de arranque del proyecto con los principales actores implicados.

**KPIs:** El término KPI, siglas en inglés, de Key Performance Indicator, cuyo significado en castellano vendría a ser Indicador Clave de Desempeño o Medidor de Desempeño, hace referencia a una serie de métricas que se utilizan para sintetizar la información sobre la eficacia y productividad de las acciones que se lleven a cabo en un negocio con el fin de poder tomar decisiones y determinar aquellas que han sido más efectivas a la hora de cumplir con los objetivos marcados en un proceso o proyecto concreto.

**L.**

**Landing page:** Término en inglés y que se traduce en español como Página de Aterrizaje. En la mercadotecnia en internet, se denomina página de aterrizaje a una página web a la que una persona llega tras pulsar en el enlace de una guía, un portal o algún banner o anuncio de texto situado en otra página web o portal de internet.

**Lorem ipsum:** Es el texto que se usa habitualmente en diseño gráfico en demostraciones de tipografías o de borradores de diseño para probar el diseño visual antes de insertar el texto final.

**M.**

**Mapa de empatía:** El Mapa de Empatía es una técnica de Xplane que nace pensada para la definición del modelo de negocio pero que puede ser de gran ayuda en UX Research y complementar a la técnica de Personas. Una vez segmentado nuestro público objetivo nos permite empatizar con cada uno de los segmentos, comprenderlos como personas en un contexto, que tienen unas necesidades, motivaciones, expectativas y aspiraciones que debemos entender.

**Merchant:** El modelo de ‘merchant’ o ‘storefront’, traducible como tienda / tendero y escaparate, se basa en que el cliente adquiere un bien o servicio y paga por él de manera directa en el momento de formalizar su adquisición, a través de los medios de pago que el negocio digital haya habilitado para ello. Con ese pago, formalizado en el acto a través de un proceso estándar de pago digital, consistente en añadir producto o servicio a cesta o carrito, completar los datos del proceso de pago y pagar efectivamente, la transacción queda cerrada y el ingreso es inmediato, sujeto a los términos legales correspondientes.

**Metadata:** Maqueta a escala o tamaño real de un diseño, utilizado para la demostración y evaluación del diseño. Si presenta interacción se llama prototipo.

**Mobile first:** Metodología para el desarrollo de sitios web que defiende pensar primero en la versión móvil y está basado en el principio de Mejora Progresiva. Este enfoque, defendido desde 2009 por Luke Wroblewski, dadas las limitaciones de las pantallas pequeñas, te permite centrarte en las necesidades reales de los usuarios y priorizar las tareas claves.

**Mockup:** También denominado Maqueta o Prototipo de Alta Fidelidad. Son prototipos o maquetas dinámicas, normalmente en (X)HTML, que simulan o tienen implementadas partes del sistema final a desarrollar. Pueden ser de muy distintos tipos, completo o parcial, horizontal o vertical, etc.

**Modelos mentales:** Un modelo mental representa el proceso de pensamiento de una persona para saber cómo funciona algo (es decir, la comprensión de una persona del mundo que le rodea). Los modelos mentales se basan en hechos incompletos, experiencias pasadas, y las percepciones, incluso intuitivas. Todo ello ayuda a dar forma a las acciones y el comportamiento, influencia en que la gente preste atención a las situaciones complicadas, y definir cómo la gente se acerca y resuelve problemas.

**Mood board:** Es un collage, físico o digital, que ayuda a desarrollar conceptos y comunicar ideas, muy utilizado en sectores como la moda, el diseño de interiores o el diseño gráfico.

**N.**

**Navaja de Ockham:** Se refiere a que en el diseño la simplicidad es preferida sobre la complejidad. Dada una elección entre diseños funcionalmente iguales, el diseño más simple será el elegido.

**Net Promote Score (NPS):** Indicador para medir la lealtad general de los clientes hacia una compañía, basado en la pregunta: “¿Cómo de probable es que recomiende el producto o servicio a un familiar o amigo?” donde el usuario/cliente califica en una escala de 0 a 10, donde 0 es «Muy improbable» y 10 es «Definitivamente lo recomendaría. Introducido en 2003 por Frederick F. Reichheld.

**P.**

**Portable Network Graphics (PNG):** Es un formato de compresión sin pérdida. Sus siglas corresponden a Portable Network Graphics e inicialmente se creó para solventar los defectos y deficiencias del formato GIF (que veremos después). Una característica muy importante de este formato es que soporta transparencias, a diferencia de JPG que siempre tendrá un fondo de color sólido. Los PNG son el formato ideal para las imágenes sin fondo, las imágenes que contengan texto y los logotipos.

**Prototipo:** Diseño real de un producto donde se puede ejecutar la interacción entre las pantallas que componen los procesos

**S.**

**Scalable Vector Graphics (SVG):** Es un formato de gráficos vectoriales bidimensionales, tanto estáticos como animados, en formato XML, cuya especificación es un estándar abierto desarrollado por el W3C desde el año 1999.

**Scrum:** Scrum es el nombre con el que se denomina a los marcos de desarrollo ágiles caracterizados por: Adoptar una estrategia de desarrollo incremental, en lugar de la planificación y ejecución completa del producto.

**Service design:** El diseño de servicios es la actividad de planificar y organizar: personas, infraestructura, comunicación y materiales que componen un servicio, para mejorar su calidad, la interacción entre el proveedor y las personas usuarias y la experiencia de las mismas.

**Sitemap:** Lenguaje documental controlado donde se establecen entre los términos relaciones de equivalencia y jerarquía pero no asociativas.

**Sketching:** Técnica de prototipado basada en sketch, boceto rápido e informal que se realiza en papel para transmitir una idea o concepto con rapidez y claridad. Suele realizarse durante las entrevista iniciales como técnica eficaz para comunicar al cliente conceptos o proponer alternativas a un problema; así como durante un brainstorming o en las reuniones con el equipo de trabajo. También es una forma eficaz de comenzar el prototipado de un sitio web, pues permite trabajar ágilmente con varias ideas y esquematizar las páginas.

**Stakeholders:** Quienes pueden afectar o son afectados por las actividades de una empresa. En la gestión de proyectos, los involucrados o interesados («stakeholders») son todas aquellas personas u organizaciones que afectan o son afectadas por el proyecto, ya sea de forma positiva o negativa. Una buena planificación de proyectos debe involucrar la identificación y clasificación de los interesados, así como el estudio y la determinación de sus necesidades y expectativas.

**Storyboard:** Secuencia de wireframes que muestran cómo se realiza una tarea.

**T.**

**Taxonomía:** Lenguaje documental controlado donde se establecen entre los términos relaciones de equivalencia y jerarquía pero no asociativas.

**Test de usabilidad:** Es un método de evaluación de usabilidad que se basa en la observación y análisis de cómo un grupo de usuarios reales utiliza la solución, anotando los problemas de uso con los que se encuentran para poder solucionarlos posteriormente. Se trata de una prueba llevada a cabo en ‘laboratorio’, es decir, no debemos confundirla con un estudio de campo.

**U.**

**User flow:** También llamada interfaz, es el medio por el que una persona controla un software o hardware. Es decir, es lo que se ve, con lo que se interactúa.