

# Diseño de interfaz

Profesor: Anggelo Urso G.  
[anggelo.urso@inacapmail.cl](mailto:anggelo.urso@inacapmail.cl)

# Unidad I

# Interfaz de usuario y experiencia de usuario (UI & UX)

---

# Índice de temas

---

- ❖ Introducción.
- ❖ Interfaces de usuario y experiencia de usuario.
  - ❖ Mitos en el diseño de interfaces.
  - ❖ Ingeniería de facilidad de uso.
  - ❖ Atributos por clase de sistemas.
- ❖ Conociendo al usuario
  - ❖ Diseño centrado en usuario
- ❖ Design Thinking
  - ❖ Arquetipo de usuario
  - ❖ Mapa de empatía
  - ❖ Patrones de comportamiento de usuarios
  - ❖ Customer Journey Map

# Introducción

---

- ❖ Cuando desarrollamos un producto, generalmente nos concentraremos en lo que tiene que hacer.
  - ❖ No nos detenemos a observar si esto lo hace de una manera fácil o no.
- ❖ UX (*User eXperience*)
  - ❖ Es como un producto puede entregar la experiencia para las personas que lo usan en el mundo real.
    - ❖ Esto puede marcar la diferencia entre un producto exitoso de uno que no lo es.
  - ❖ Básicamente, es como funciona un producto cuando una persona entra en contacto con él.

---

# Introducción

---

- ❖ Un diseño estético se asegura que el botón sea atractivo en forma y textura.
- ❖ Un diseño funcional se asegura que ejecuta la acción adecuada.
- ❖ Un diseño orientado a la experiencia de usuario, se asegura que el diseño estético y funcional trabajen en el contexto del resto del producto.
  - ❖ ¿El botón es muy pequeño para esta importante función?
  - ❖ ¿Éste se encuentra bien ubicado en relación con otros controles que el usuario puede usar a la vez?

---

# Introducción

---

- ❖ ¿Por qué es necesario?
  - ❖ En promedio, 48% de código de aplicación se dedica a la interfaz usuario.
  - ❖ En las revistas el 30% de la evaluación de software se refiere a los diferentes aspectos de la interfaz.
  - ❖ Interfaz usuario se ha vuelto más importante de lo que era hace 25 años.
  - ❖ Los usuarios ya no quieren seguir sufriendo con malos diseños.

# Interfaces de usuario y experiencia de usuario

# Mitos en el diseño de interfaces

---

- ❖ Su mejor suposición no es suficiente.
  - ❖ Es imposible diseñar una óptima interfaz sólo tratando de hacer el mejor esfuerzo.
  - ❖ Se debe entender a los usuarios y sus tareas, y validar con los test.
- ❖ Ayuda no ayuda.
  - ❖ Los manuales y ayuda en línea pueden intimidar a cualquiera

# Mitos en el diseño de interfaces

---

- ❖ El usuario siempre tiene la razón
  - ❖ Si el usuario tiene problemas con la interfaz, no es por estúpido.
- ❖ El usuario no siempre tiene la razón
  - ❖ Un buen diseño de interfaz no se logra preguntando al usuario sobre lo que él quiere.
  - ❖ Los usuarios no tienen experiencia con el sistema que está en proceso de desarrollo.
- ❖ Menos es más.
  - ❖ Al dejar disponibles todas las opciones y/o características imaginables, el usuario perderá tiempo buscando las útiles.

# Mitos en el diseño de interfaces

---

- ❖ Usuarios no son diseñadores.
  - ❖ Sería ideal dejar el diseño a los usuarios individuales: parametrización.
  - ❖ El diseño de la interfaz de parametrización también sería un reto.
  - ❖ Pueden haber problemas con soporte.
- ❖ Diseñadores no son usuarios.
  - ❖ La tentación de confiar en su intuición sobre las interfaces está siempre presente.
- ❖ Vicepresidentes no son usuarios.
  - ❖ Los ejecutivos de altos niveles deben darse cuenta que no son usuarios representativos de un sistema.

# Ingeniería de facilidad de uso

---

- ❖ Es un proceso, cada interfaz es diferente pero el proceso de lograr una buena interfaz sigue siendo el mismo.
- ❖ “Lo mejor es enemigo de lo bueno” - Voltaire, 1794
  - ❖ Bueno es suficiente en cuanto al diseño de la interfaz
  - ❖ Al insistir en usar sólo los mejores métodos se puede terminar en no usar ninguno.

# Ingeniería de facilidad de uso

---

- ❖ Facilidad de uso no aparece sólo porque uno quiere, sino que se debe actuar para lograrla.
  - ❖ Elegir una interfaz existente, someterla a test con los usuarios sin experiencia repartiéndolos algunas tareas típicas
    - ❖ Sin ninguna ayuda o interferencia de su parte.
  - ❖ Si no encuentra ningún problema, considérese afortunado, pero lo más probable es que no será así.
  - ❖ Definir el primer proyecto de facilidad de uso en caso contrario, y asegurarse de arreglar los errores en la próxima versión.

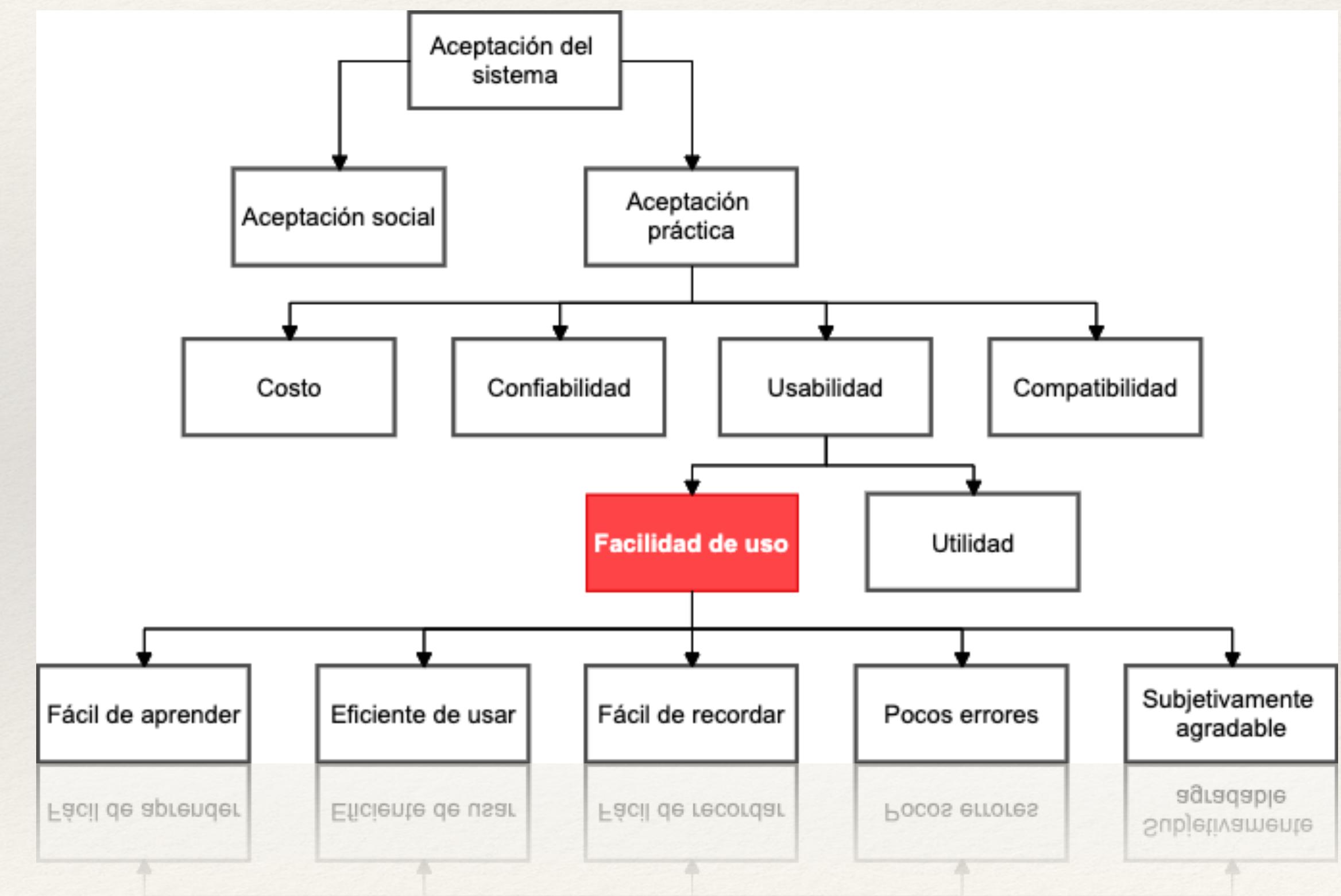
# Ingeniería de facilidad de uso

---

- ❖ ¿Qué es la facilidad de uso?
  - ❖ Amigable con el usuario ha sido un término muy mal usado:
    - ❖ Un amigo busca ayuda y ser reconocido
    - ❖ Un amigo no solo es entendible, sino que te entiende.
    - ❖ Un amigo es confiable y no puede herir.
    - ❖ Es agradable estar con un amigo.
  - ❖ ¿Podemos traspasar todos estos atributos a un sistema?
    - ❖ Cuando hablamos de amigable, hablamos de una sola dimensión:
      - ❖ Los usuarios y los sistemas no son iguales

# Ingeniería de facilidad de uso

- ❖ La aceptación de un sistema depende de muchos aspectos.
  - ❖ Aprendizaje
  - ❖ Eficiencia
  - ❖ Memorización
  - ❖ Errores
  - ❖ Satisfacción
- ❖ Se fijan valores promedios, como metas de facilidad de uso.
  - ❖ Cualquier atributo se mide en relación a cierto tipo de usuarios y tareas.



# Ingeniería de facilidad de uso

---

- ❖ Aprendizaje
  - ❖ La mayoría de los sistemas deben ser fáciles de aprender
    - ❖ La primer experiencia del usuario es el aprendizaje
  - ❖ Aprendizaje es uno de los aspectos más fáciles de medir
    - ❖ El logro del aprendizaje se expresa comúnmente en que los usuarios han logrado realizar cierta tarea, en un cierto lapso de tiempo.
    - ❖ También es posible medir el desempeño esperado del usuario y medir el tiempo que le toma llegar a ese nivel

# Ingeniería de facilidad de uso

---

- ❖ Eficiencia de uso
  - ❖ Nivel de desempeño de un usuario experto en el momento cuando la curva de aprendizaje es prácticamente plana.
  - ❖ La experiencia se puede definir en horas de uso del sistema
- ❖ Para poder medir la eficiencia de uso se debe:
  - ❖ Encontrar a un grupo de usuarios con el adecuado nivel de experiencia de acuerdo a su definición.
  - ❖ Medir el tiempo de realización de alguna tarea típica.

# Ingeniería de facilidad de uso

---

- ❖ Memorización
  - ❖ Los usuarios esporádicos son el tercer grupo más grande de usuarios
    - ❖ Se caracterizan por el uso intermitente del sistema, por lo tanto, olvidan como usarlo.
  - ❖ La memorización es raramente medida
  - ❖ Existen dos formas de medición
    - ❖ Medir la eficiencia de los usuarios que no han usado el sistema en un tiempo razonable.
    - ❖ Conducir el test de memoria después de un test de eficiencia, en el cual preguntar la explicación del efecto de comandos o nombrar un comando que hace cierta cosa.
    - ❖ Medimos la cantidad de respuestas correctas.

# Ingeniería de facilidad de uso

---

- ❖ Errores
  - ❖ Error se define como una acción que no lleva al resultado deseado.
  - ❖ La tasa de errores es el número de estas acciones realizadas durante una tarea específica (o en un periodo de tiempo).
  - ❖ Se puede medir durante otros test, por ejemplo, eficiencia.
  - ❖ Los errores catastróficos deben ser contados aparte de errores menores.

# Ingeniería de facilidad de uso

---

- ❖ Satisfacción subjetiva
  - ❖ Se refiere a cuan agradable es para el usuario el uso del sistema.
    - ❖ Especialmente importante para aplicaciones para el hogar.
  - ❖ Se mide a través de cuestionarios después de una sesión de testing.
    - ❖ El usuario expresa nivel de conformidad con una aseveración.
    - ❖ El cuestionario debe ser suficientemente corto.

# Atributos por clase de sistemas

- ❖ Sistemas críticos
  - ❖ Se espera alto costo y efectividad.
  - ❖ Un largo periodo de entrenamiento es aceptable, si proporciona un desempeño libre de errores.
  - ❖ La satisfacción subjetiva es un problema menor debido a la motivación.
  - ❖ Una buena retención de los usuarios se logra vía uso frecuente y la práctica.
  - ❖ Ej: Control de tráfico aéreo, reactores nucleares, despacho de policías y bomberos.

# Atributos por clase de sistemas

---

- ❖ Usos industriales y comerciales.
  - ❖ Un menor costo puede sacrificar fiabilidad.
  - ❖ Entrenar es caro, y aprender debe ser fácil.
  - ❖ La eficiencia y la tasa de error son relativas al costo, sin embargo, la eficiencia es la preocupación mayor.
  - ❖ La satisfacción subjetiva es bastante importante para mitigar el cansancio del operador.
  - ❖ Ej. bancos, aseguradoras, manejo de inventario, reservas, cuentas y puntos de venta.

# Atributos por clase de sistemas

---

- ❖ Oficina, hogar y aplicaciones de entretenimiento.
  - ❖ Escoger funcionalidad es difícil, por que la población tiene amplia gama de usuarios novatos y expertos.
  - ❖ La competencia causa la necesidad del bajo costo, pocos errores, fácil aprendizaje y alta satisfacción subjetiva.
  - ❖ Ej. Procesadores de texto, correo electrónico, videoconferencias, motores de búsqueda, e-commerce, etc.

# Atributos por clase de sistemas

---

- ❖ Sistemas exploratorios, creativos y colaborativos
  - ❖ Las referencias son difíciles de precisar dada la amplitud de tareas.
  - ❖ En estas aplicaciones, el computador debe “desaparecer” para que el usuario pueda absorberse en la tarea.
  - ❖ Ej. navegadores, motores de búsqueda, herramientas de desarrollo de software, editores de imágenes, etc.

# Atributos por clase de sistemas

---

- ❖ Sistemas socio-técnicos.
  - ❖ Sistemas complejos que involucran mucha gente durante el largo periodo de tiempo.
  - ❖ Confianza, privacidad, responsabilidad y seguridad; son aspectos importantes.
  - ❖ Se requiere facilidad de aprendizaje para los novatos y retroalimentación para construir confianza.
  - ❖ Ej. votación, salud, verificación de identidad.

# Conociendo al usuario

# Diseño centrado en usuario

---

- ❖ Los desarrolladores trabajando con los usuarios finales
  - ❖ Ayuda a definir qué tiene que hacer el sistema y qué no.
  - ❖ Mucha interacción, exploración y retroalimentación.
- ❖ Beneficios:
  - ❖ Pensar sobre el mundo en términos del usuario.
    - ❖ Usuario y cliente no son la misma persona.
    - ❖ No se debe diseñar para el proceso del gerente.
  - ❖ Entender el proceso de trabajo
    - ❖ Puntos de interacción entre el computador y la persona.
  - ❖ No es centrado en tecnología, sino en el usuario.
    - ❖ Tecnología es un medio, no un fin.

# Diseño centrado en usuario

---

- ❖ Principio más importante de todos: **¡Conozcan al usuario y sus tareas!**
  - ❖ Características de los usuarios
    - ❖ Conocimiento computacional.
    - ❖ Conocimiento del dominio.
    - ❖ Experiencia con sistemas similares.
    - ❖ Otros.
  - ❖ Tareas que deben realizar.
    - ❖ Escenarios.
    - ❖ Frecuencia de tareas por tipo de usuario.

# Diseño centrado en usuario

---

- ❖ Experiencia con el sistema o con los sistemas similares.
  - ❖ Algunas interfaces sólo serán usadas por usuarios novatos.
  - ❖ Mayoría de las interfaces serán usadas tanto por novatos, como por expertos.
    - ❖ Novatos se transforman rápidamente en usuarios expertos.
  - ❖ Muchos usuarios no llegan a ser expertos en el sistema completo, solo usan una parte de él.

# Diseño centrado en usuario

---

- ❖ Conocimiento del dominio.
  - ❖ Conocimiento de la terminología del negocio es un factor importante.
  - ❖ Si existe una alta rotación del personal, no se puede asumir conocimiento acabado del dominio.
- ❖ Conocimiento computacional
  - ❖ Mientras más sistemas ha usado el usuario, más fácil le será adaptarse a una interfaz.
  - ❖ Actitud hacia los computadores cambia con el uso intensivo de estos.

# Diseño centrado en usuario

---

- ❖ Deben considerar diferencias culturales o étnicas:
  - ❖ Carácteres y/o números
  - ❖ Dirección de lectura
  - ❖ Formatos de números y monedas
  - ❖ Medidas
  - ❖ Números telefónicos y direcciones
  - ❖ Números de identificación
  - ❖ Puntuación.
  - ❖ Otras

# Diseño centrado en usuario

---

- ❖ Los usuarios ejecutan una diversidad de tareas.
  - ❖ Estas son metas.
    - ❖ Se debe encontrar las metas para cada tarea, no por cada propiedad deseada.
    - ❖ El escenario de una tarea es una descripción textual de un proceso de principio a fin desde el punto de vista del usuario.
      - ❖ Describe que hace y qué información se maneja para ello.
  - ❖ Una matriz de frecuencias de uso y tareas, por perfiles de usuario es útil.
    - ❖ Matriz específica quién hace que y con qué frecuencia.
  - ❖ Al optimizar el sistema para tareas más frecuentes aumenta la percepción general de eficacia.

# Diseño centrado en usuario

---

- ❖ Necesitan saber:
  - ❖ Metas de usar el software a diseñar.
  - ❖ Tareas específicas para lograr esas metas.
  - ❖ Lenguaje y palabras que los usuarios usan para describir lo que están haciendo.
  - ❖ Habilidades de usar un software similar al que se está diseñando.
  - ❖ Actitudes hacia el tipo de cosas que se está diseñando, y como los diferentes diseños pueden afectar esta actitud.

# Diseño centrado en usuario

---

- ❖ Métodos
  - ❖ Observación directa:
    - ❖ Entrevistas y visitas al lugar de trabajo lo sitúan en el mundo del usuario.
      - ❖ ¡Conocer al usuario! Y sus tareas típicas
  - ❖ Estudio de caso:
    - ❖ Vista de pocos usuarios representativos o grupos de usuarios
  - ❖ Encuestas escritas o en línea
    - ❖ Permiten obtener información de muchos usuarios.

# Diseño centrado en usuario

---

- ❖ Por cada grupo de usuarios, se crea un personaje ficticio que captura lo esencial del grupo: tareas, metas, experiencia en el tema y con computadores en general.
- ❖ No es un método de investigación, sino que de representación.
- ❖ Esto lo generalizamos en un prototipo de usuario, el cual será nuestro punto de partida para la investigación y el diseño de la interfaz.

Design Thinking

# Design Thinking

---

- ❖ Busca aplicar el el proceso de diseño como enfoque holístico para la resolución de problemas:
  - ❖ Esto es la capacidad de mezclar el pensamiento convergente y divergente en ciclos de desarrollo iterativo de las ideas.
- ❖ Es un enfoque práctico basado en hacer frente a los desafíos de gestión, de desarrollo de negocios o de servicios; desde la misma perspectiva y con el mismo sistema que un diseñador enfrenta y resuelve proyectos.
- ❖ Lleva a entender el diseño como el **proceso de proyectar**, y no meramente como la definición de belleza y funcionalidad.

---

# Design Thinking

---

- ❖ Las bases del DT son:
  - ❖ Colaboración
    - ❖ Trabajo colectivo, entender al grupo por encima del individuo. Apertura hacia cualquiera que tenga algo interesante que aportar.
  - ❖ Integración
    - ❖ Necesidad de observar desde una perspectiva global teniendo en cuenta las posibles implicaciones, no solo desde nuestro punto de vista, sino de todos los grupos de interés implicados
  - ❖ Interpretación
    - ❖ Se trabaja sobre la construcción de suposiciones para identificar los problemas y determinar las posibles soluciones. La verdad absoluta no es planteada ni admitida. Se definen ideas válidas y posibles, no únicas.

---

# Design Thinking

---

- ❖ Las bases del DT son (cont.):
  - ❖ Exploración
    - ❖ Fomentar la visualización de ideas espontáneas para descubrir caminos no planteados ni validados con anterioridad.
  - ❖ Experimentación
    - ❖ Realizar prototipos para testear todo aquello que queramos llevar a la práctica (*learning by doing*).
  - ❖ Iteraciones
    - ❖ Es un proceso iterativo que se reforma y replantea una y otra vez en relación a los experimentos construyendo la solución final.
  - ❖ Cocreación
    - ❖ Focalización en comprensión de las personas y la definición de necesidades que surjan de las mismas. Validación y construcción de ideas en colaboración con el usuario final.

# Arquetipo de usuario

- ❖ Consiste en crear un prototipo de nuestro público objetivo, para tener una visualización más personal y profunda.
  - ❖ Buscamos analizar:
    - ❖ Motivaciones
    - ❖ Contexto en el que vive
    - ❖ Ocupación
    - ❖ Preocupaciones
    - ❖ Preferencias
  - ❖ Esto nos permite crear un personaje ficticio para entender mejor a nuestro usuario.

# Arquetipo de usuario

---

- ❖ Esta herramienta nos ayudan a:
  - ❖ Medir si cada una de las decisiones que toma un diseñador de interfaz ayuda o no al usuario.
  - ❖ Generar un diseño centrado en el usuario.
  - ❖ Recordarle al equipo que se está trabajando para personas.
  - ❖ Entender las necesidades de los usuarios en contexto de uso y no en forma abstracta.
  - ❖ Mejora de la comunicación entre los diseñadores y los equipos de desarrollo.
  - ❖ Mejora la experiencia de uso (UX) del producto, por que convierte funcionalidades aisladas en casos de uso concretos.

# Arquetipo de usuario

- ❖ Para construir un arquetipo debemos hacerlo en función de sus objetivos. **¡Nuestra interfaz tiene que hacerse para satisfacer esos objetivos!**
- ❖ Una buena persona es:
  - ❖ Específica
  - ❖ Fácil de recordar
  - ❖ Tiene información de valor para el diseño.
- ❖ Usamos predominantemente información cualitativa (hábitos de uso, preferencias y toda información relevante sobre el uso del producto).



# Arquetipo de usuario

---

- ❖ Para crear un arquetipo es necesario realizar entrevistas enfocándose en:
  - ❖ Lo que hacen los usuarios.
  - ❖ Lo que los frustra del producto.
  - ❖ Lo que los hace felices en la interfaz.
- ❖ Es importante en estas entrevistas observar la conducta del usuario.
  - ❖ Muchas veces lo que los usuarios dicen, no es lo que efectivamente hacen.
- ❖ Es importante también hacer este arquetipo desde la empatía.
- ❖ Es importante capturar citas y anécdotas para poder luego ilustrar el contexto de uso, hábitos y actitudes.

# Arquetipo de usuario

---

- ❖ A medida que realizamos la entrevista, vamos viendo la aparición de patrones de uso.
  - ❖ Al identificarlo podemos asignarle un nombre y agrupar los resultados de manera de hacerlos más visibles.
- ❖ No existe una medida justa de cantidad de entrevistas a realizar, sin embargo se sugieren 10 - 12 entrevistas de una hora cada una.
  - ❖ Las primeras servirán para la obtención del grueso de los datos.
  - ❖ Las siguientes serán para solidificar la hipótesis.
- ❖ En general, el resultado de estas entrevistas deberían generar a lo menos 3 arquetipos que cubran el 80% de los usuarios de la aplicación.
  - ❖ Esto suele generar un arquetipo principal y dos secundarios, con esto vemos que al suplir las necesidades del arquetipo principal, también estamos cubriendo un alto porcentaje de los arquetipos secundarios.

# Arquetipo de usuario

- ❖ Generaremos 4 cuadrantes para el arquetipo:
  - ❖ Personalizar
    - ❖ Cuadrante 1: características demográficas ¿Quién es el personaje?
      - ❖ Datos personales de él (edad, pareja, familia, profesión, etc.).
    - ❖ Ubicar y contextualizar
      - ❖ Cuadrante 2: Escenario donde ocurre la acción
        - ❖ Definir el espacio y el conjunto de circunstancias que se consideran el entorno de la persona donde queremos visualizarlo.

# Arquetipo de usuario

---

- ❖ Generaremos 4 cuadrantes para el arquetipo (cont.):
  - ❖ Comprender y definir
    - ❖ Cuadrante 3 - Necesidades / motivaciones / creencias
      - ❖ Del personaje más el espacio surgen intersecciones que dan lugar a los condicionantes y matices del usuario, aquello que lo guía, dirige o incentiva.
    - ❖ Reflexionar
      - ❖ Cuadrante 4 - Objetivos / metas
        - ❖ En base a sus condicionantes ¿cuál es el fin último de nuestro usuario?

---

# Arquetipo de usuario

---

- ❖ Es importante definir nuestro arquetipo de usuario al arrancar el proyecto.
  - ❖ Con esto definimos hacia quién irá dirigido el nuevo producto o servicio.
- ❖ Es el punto de partida para canalizar todo el conocimiento, así como las posteriores definiciones y trabajo del equipo.

---

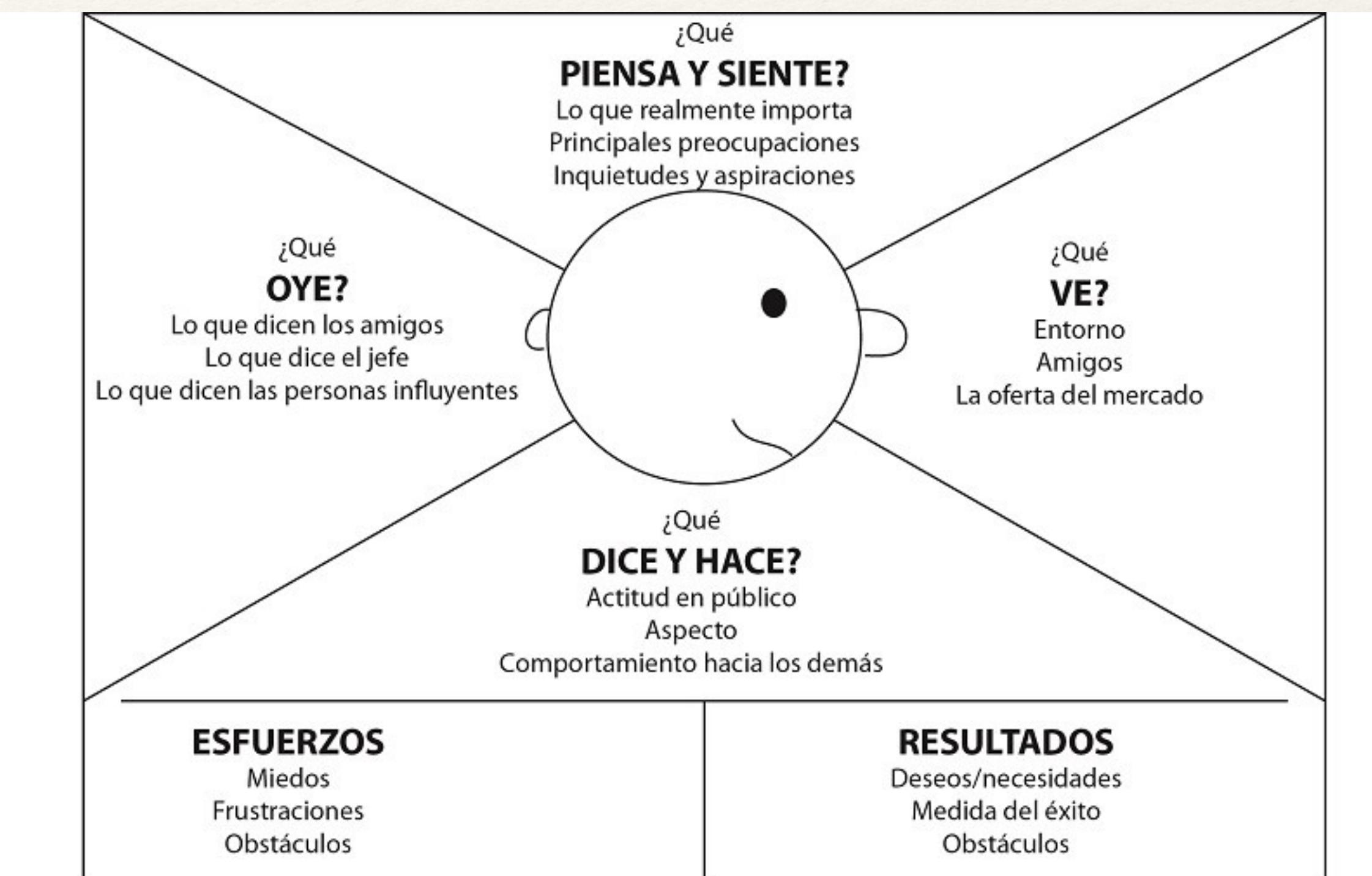
# Mapa de empatía

---

- ❖ Es una **herramienta** que permite visualizar en profundidad aspectos emocionales y racionales de nuestro usuario.
- ❖ Básicamente empatizamos con el usuario, nos colocamos en su lugar y tratamos de entender su punto de vista respecto a una necesidad.

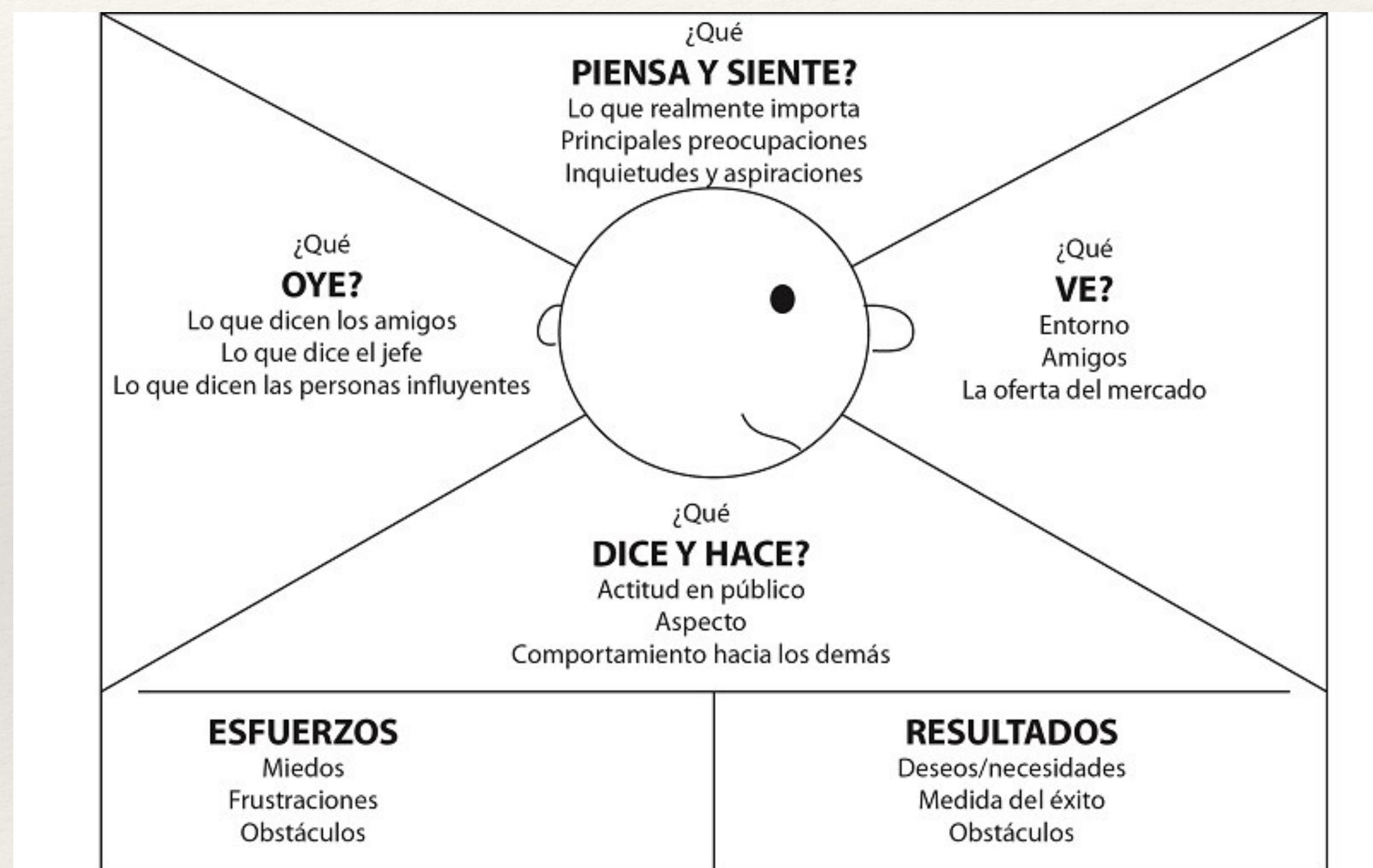
# Mapa de empatía

- ❖ Tras tener claro nuestro arquetipo de usuario, debemos empatizar con él y definir cómo actuaría frente a una situación.
  - ❖ ¿Qué piensa y qué siente?
    - ❖ Opiniones y hechos que comunica y aquellas que pasan por su cabeza
    - ❖ Con esto determinamos cuáles son sus principales inquietudes y preocupaciones, y saber qué es lo que más le importa.
  - ❖ ¿Qué dice y qué hace?
    - ❖ Acciones y comportamientos que desarrolla y emociones y sentimientos internos.
    - ❖ A través de esto buscamos conocer al usuario a partir de su comportamiento. Básicamente saber si lo que dice se condice con lo que hace.



# Mapa de empatía

- ❖ Tras tener claro nuestro arquetipo de usuario, debemos empatizar con él y definir cómo actuaría frente a una situación (cont.).
  - ❖ ¿Qué ve?
    - ❖ Cosas que el usuario aprecia.
    - ❖ Identificación del entorno, la idea es conocer el contexto social de la persona.
  - ❖ ¿Qué oye?
    - ❖ Hechos o datos que le son relatados.
    - ❖ Es analizar la información que reciben: los comentarios, lo que dicen otras personas de su entorno, etc.

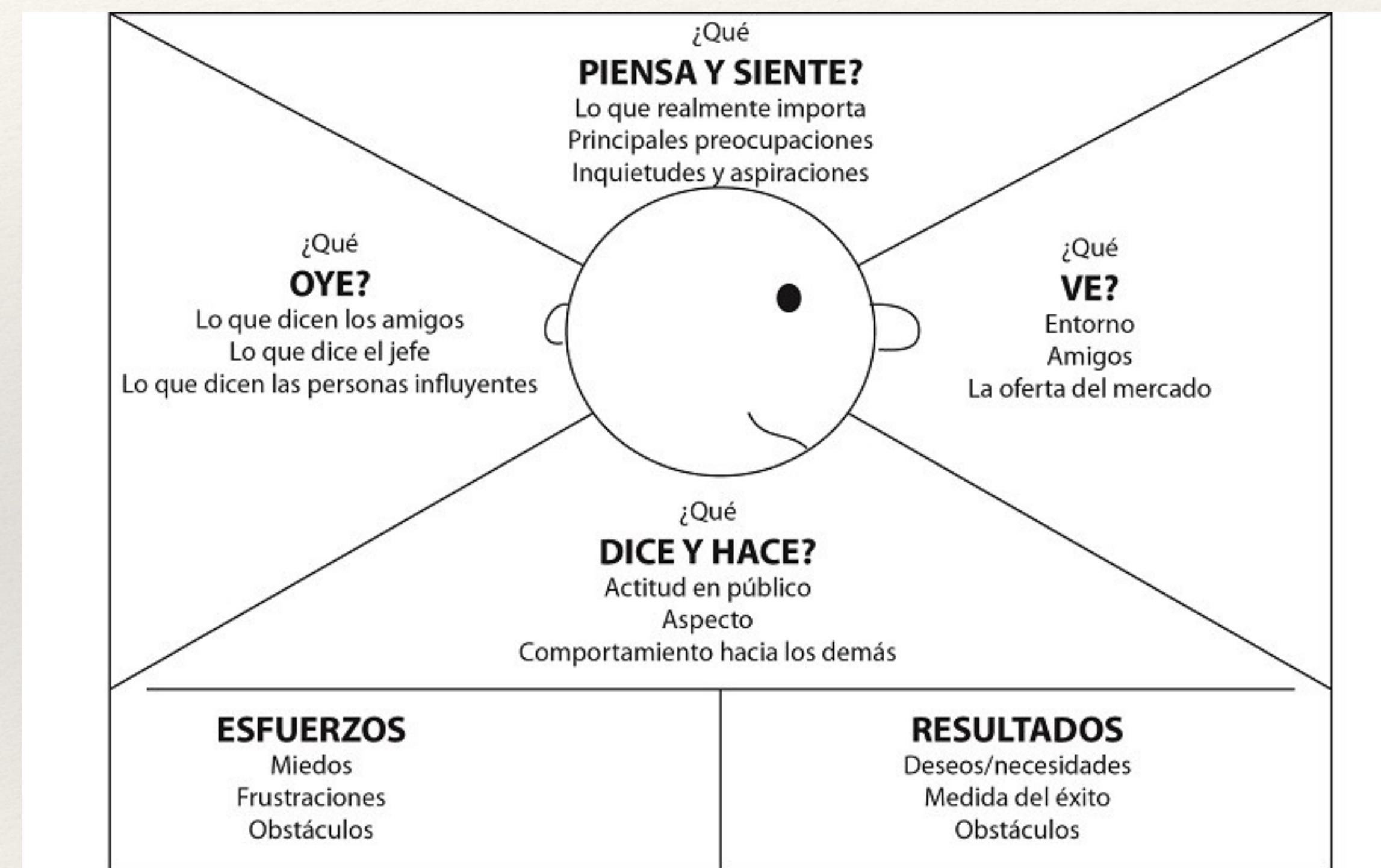


solucionar  
solucionar  
solucionar  
solucionar

solucionar  
solucionar  
solucionar  
solucionar

# Mapa de empatía

- ❖ A través de toda la información recopilada en los primeros 4 bloques, podemos formular dos nuevos:
  - ❖ Cuáles son los esfuerzos que realiza
    - ❖ Es entender como reaccionaría si tiene que enfrentar riesgos.
  - ❖ Cuáles son los resultados y / o beneficios que espera obtener.
    - ❖ Es entender que es el éxito para nuestro usuario. Cuáles son sus necesidades o deseos reales.

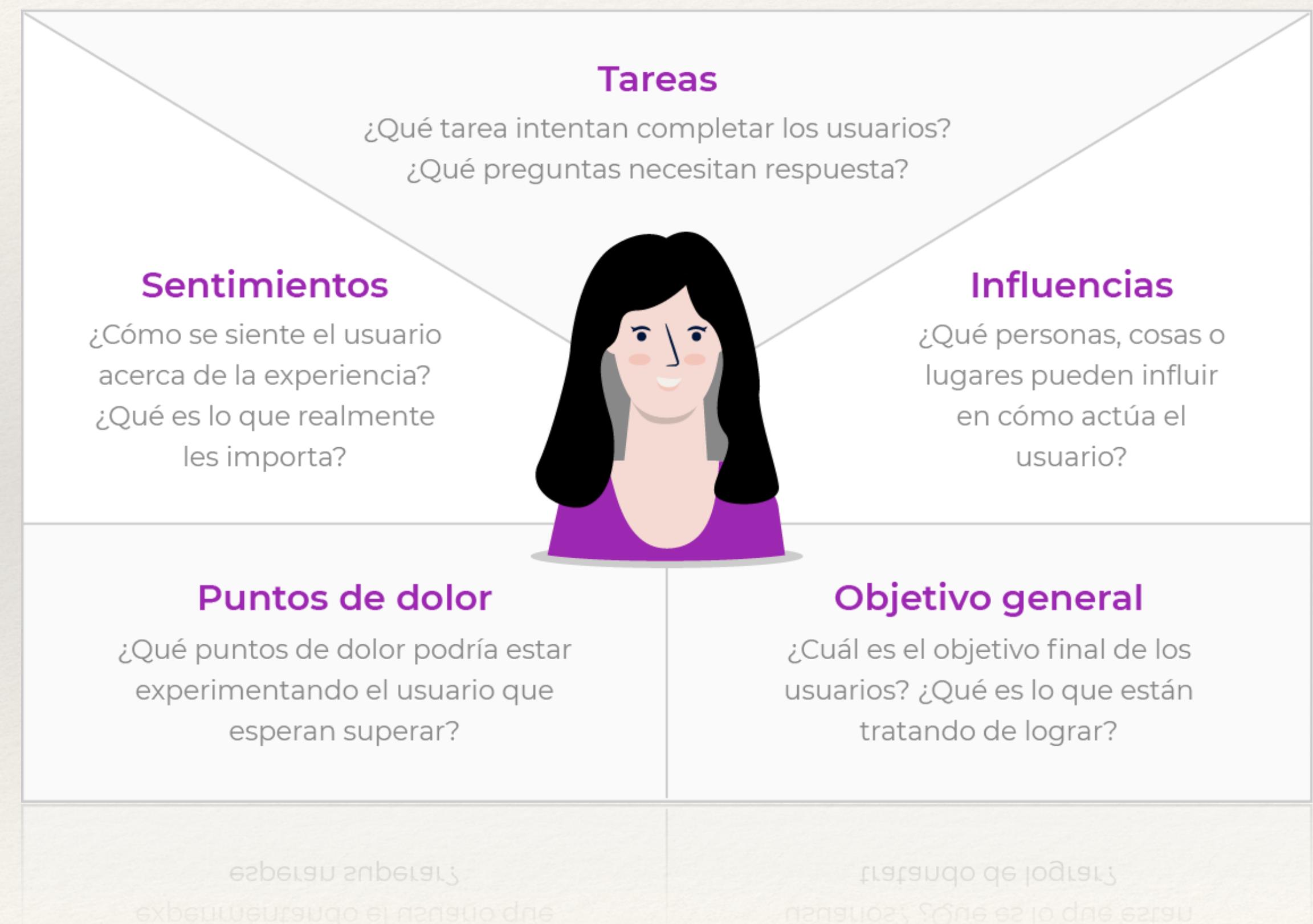


soluciones  
soluciones  
soluciones  
soluciones

soluciones  
soluciones  
soluciones  
soluciones

# Mapa de empatía

- ❖ **Paul Boag**, encontró que el mapa de empatía original poseía algunas falencias y planteó la siguiente mejora.
- ❖ Esto dado a que en muchos de los puntos originales del mapa de empatía, cuando se realizaba uno terminaba dando vuelta en círculos tratando de entender alguno de los conceptos.



# Mapa de empatía

- ❖ Ya sea utilizando cualquiera de los dos tipos de mapas de empatía, la idea fundamental es empatizar con nuestro usuario.
  - ❖ Entender sus metas, frustraciones y entender el contexto de éste.
- ❖ Al analizar los resultados del mapa de empatía, cotejándolos con la investigación cualitativa deberíamos ser capaces de entender en profundidad a nuestros usuarios.
  - ❖ Con esto deberíamos lograr una mejor compresión de las interfaces necesarias a desarrollar.

# Patrones de comportamiento de usuarios

# Patrones de comportamiento de usuarios

---

- ❖ Estos patrones nos servirán para ir adquiriendo características de nuestros usuarios en la forma de interactuar con los sistemas.
- ❖ Nos dará un punto de referencia hacia dónde queremos ir con nuestra interfaz y que tipo de usuario, dependiendo del arquetipo, estamos buscando llegar.
  - ❖ Si lo complementamos con el mapa de empatía de nuestros usuarios, podemos definir tipos de interfaces base.

# Patrones de comportamiento de usuarios

---

- ❖ Exploración segura
  - ❖ “Déjenme explorar sin perderme y sin consecuencias”
  - ❖ Si permites al usuario explorar una interfaz sin sufrir consecuencias o comportamientos sorpresivos, probablemente aprenderá más y le gustará más que a uno persona que no explora.

# Patrones de comportamiento de usuarios

---

- ❖ Gratificación instantánea
  - ❖ “Quiero hacerlo ahora, no después”
  - ❖ Los usuarios quieren ver resultados inmediatos de sus acciones.
  - ❖ Si podemos predecir cuál es la primera acción del usuario, esta deberá ser diseñada para ser muy fácil.
  - ❖ Usuarios quienes usan un nuevo software y obtienen una experiencia exitosa, probablemente seguirán utilizándolo aunque este aumente en complejidad.

# Patrones de comportamiento de usuarios

---

- ❖ Satisfactorio y suficiente
  - ❖ “Esto es lo suficientemente satisfactorio. No quiero invertir mas tiempo en aprenderlo mejor”.
  - ❖ Los usuarios generalmente escanean rápidamente la interfaz y hacen click a la primera cosa que se parezca a aquello que están buscando, incluso si están equivocados.
    - ❖ Los usuarios **NO LEEN**
  - ❖ Se deben considerar siempre:
    - ❖ Etiquetas y títulos cortos y rápidos de leer
    - ❖ Diseño para comunicar significado
    - ❖ Navegación simple, en especial para volver entre interfaces.

# Patrones de comportamiento de usuarios

---

- ❖ Cambios a mitad de camino
  - ❖ “Cambio de parecer respecto de lo que estaba haciendo”
  - ❖ Las opciones que se encuentran disponibles, deben permitir al usuario moverse.
  - ❖ Se deberán ofrecer opciones de comenzar un proceso, detenerlo en algún punto y retomarlo más adelante.
  - ❖ Ejemplo práctico: carrito de compras.

# Patrones de comportamiento de usuarios

---

- ❖ Opciones pospuestas
  - ❖ “No quiero contestar esto ahora, ¡Déjenme terminar!”
  - ❖ Relacionado con la gratificación instantánea.
  - ❖ No debemos acosar al usuario con demasiadas opciones.
  - ❖ Marcar claramente los datos requeridos y dejarlo continuar sin los datosopcionales.
    - ❖ O definitivamente ocultarlos.
  - ❖ Ejemplo de mal uso: Encuestas o ventanas emergentes, que te persiguen a lo largo de tu navegación por el sitio.

# Patrones de comportamiento de usuarios

---

- ❖ Construcción incremental
  - ❖ “Déjenme cambiar esto. Esto no se ve bien, déjenme cambiarlo de nuevo. Así está mejor”.
  - ❖ No todo se construye completo desde el inicio.
    - ❖ Se debe apoyar el desarrollo incremental del trabajo, permitiendo un trabajo en secciones restringidas y mostrando cómo van quedando los avances.

# Patrones de comportamiento de usuarios

---

- ❖ Costumbres
  - ❖ “Este truco funciona en todos lados; ¿Por qué no funciona aquí?”.  
❖ Los usuarios recuerdan acciones físicas repetitivas.  
❖ Ej: tecla “escape” para cerrar ventana, “enter” para enviar formulario, “tabulador” para cambiar entre celdas de formulario.

# Patrones de comportamiento de usuarios

---

- ❖ Memoria espacial
  - ❖ “Puedo jurar que el botón estaba aquí hace un momento. ¿A dónde se fue?”
  - ❖ Cuando las personas manipulan objetos y documentos, frecuentemente los encuentran recordando donde estaban en vez de cómo se llamaban.
  - ❖ No cambien el orden de botones al pasar de una interfaz a otra o muevan el menú a una posición que el usuario no recuerde.
    - ❖ El usuario no sabrá que paso con las opciones que veía anteriormente.

# Patrones de comportamiento de usuarios

---

- ❖ Memoria prospectiva
  - ❖ “Pongo esto aquí para recordarme arreglarlo después”
  - ❖ La usamos cuando planificamos a futuro.
  - ❖ La idea es ofrecer al usuario alguna forma de marcar una tarea o un proceso, de manera que pueda recordar después trabajar sobre él.

# Patrones de comportamiento de usuarios

- ❖ Repetición racional
  - ❖ “¿Tengo que repetir esto cuantas veces?”
  - ❖ Si podemos reducir en al menos un click una tarea repetitiva, estaremos reduciendo el tedio.
  - ❖ Especialmente en tareas que tenemos que repetir una y otra y otra vez las mismas operaciones.
  - ❖ Ejemplo práctico: “Reemplazar todo”

# Patrones de comportamiento de usuarios

---

- ❖ Solo teclado
  - ❖ “Por favor, no me hagas usar este mouse”
  - ❖ Simplemente hay gente que no le gusta cambiar entre teclado y mouse, o que posee algún impedimento físico para usar el mouse.
  - ❖ Acá el fuerte son los accesos directos, teclas de función rápida (shortcut de teclado), uso de la tecla “Tab” para moverse entre campos, etc.

# Patrones de comportamiento de usuarios

---

- ❖ Consejos de otras personas
  - ❖ “¿Qué dicen otros sobre esto?”
  - ❖ La gente es social.
    - ❖ Los comentarios de las personas aparecen en Amazon, eBay, facebook, twitter, instagram, etc;
  - ❖ Se sabe que enriquece la experiencia de usuario.

# Customer Journey Map

# Customer Journey Map

---

- ❖ Es una herramienta de *Design Thinking* que permite plasmar en un mapa, cada una de las interacciones, canales y elementos por los que atraviesa nuestro cliente desde un punto a otro de nuestro servicio.
- ❖ Podemos realizar diferentes mapas de experiencia del cliente, realizar zoom en ciertas partes del proceso y así, conocer mejor cómo está viviendo el cliente la experiencia.
  - ❖ Podemos considerar como punto inicial el primer contacto de nuestro cliente con el producto o considerar un marco más cerrado.
  - ❖ Del mismo modo es posible establecer un punto final tan lejos como se desee, por ejemplo, hasta cuándo se pierde el cliente o cuando finaliza un proceso.
- ❖ Lo importante es seleccionar el marco donde se estudiará el cliente y conocer las partes del proceso que le generan mayor valor, así como las que no le aportan nada.

# Customer Journey Map

---

- ❖ Los elementos necesarios para generar un CJM son:
  - ❖ Arquetipo de usuario.
  - ❖ Línea de tiempo (timeline).
  - ❖ Emociones que sienten los clientes su experiencia de usuario.
  - ❖ Puntos de contacto (Touchpoints).
  - ❖ Interacciones.

# Customer Journey Map

- ❖ En el eje X colocaremos las diferentes fases de nuestro producto a lo largo del tiempo.
- ❖ En el eje Y iremos detallando la experiencia del usuario a lo largo de esas fases.
  - ❖ Este eje considera desde la experiencia más satisfactoria a la menos satisfactoria.



# Customer Journey Map

---

- ❖ El siguiente paso es dividir el servicio en cada una de sus fases y analizar cómo se siente el cliente en cada una de ellas.
- ❖ Recuerden establecer el marco sobre el cual trabajarán para analizar el CJM.
- ❖ En cada una de las fases analizaremos con el cliente, como ha sido su experiencia e iremos anotando dichos puntos en nuestro mapa.
  - ❖ Uniremos los puntos a través de líneas rectas y así esto nos permitirá visualizar donde tenemos puntos muy altos de satisfacción y puntos muy bajos.
  - ❖ Estos puntos serán las interacciones del cliente con el producto.
- ❖ Es importante al diseñar un producto, que la primera y la última impresión de éste sean buenas.

# Customer Journey Map

---

- ❖ Una vez identificada las interacciones del usuario con nuestro producto y como este se siente, definiremos los *Touchpoints*.
- ❖ Los *Touchpoints* son los **canales** a través del cual el cliente tiene interacciones con el producto.
- ❖ Con esto más las interacciones, podremos identificar los puntos de mejora que podremos establecer para la experiencia del usuario con nuestro producto.
  - ❖ Nos centraremos fundamentalmente en los puntos bajos en la interacción y los canales.

¿Consultas?