

INTERFAZ DE USUARIO (UI)

¿Qué es? Es el medio por el cual una persona controla una aplicación de software o dispositivo de hardware. Entre programas con el mismo fin, las interfaces son similares, así la experiencia de usuario es consistente entre varios programas.

CARACTERÍSTICAS

- **Atractivo visual**: permite que el usuario se sienta identificado y cómodo
- **Claridad**: la manera de transmitir información debe ser clara para evitar errores o confusiones al momento de interactuar con el software
- **Coherencia**: sus elementos deben mantener unidad en su diseño y propósito. Al conseguirlo, los usuarios pueden crear patrones de uso de forma intuitiva, sin la necesidad de aprender procesos muy complejos que podrían desinhibir su uso de tecnología.
- **Flexibilidad**: la interfaz debe adaptarse a las necesidades del usuario.

TIPOS DE INTERFACES

1. **Interfaz de lenguaje natural**: dos componentes: lenguaje de presentación (computadora a persona) y lenguaje de acción (persona con computadora). Ejemplo: Alexa. Procesan el lenguaje humano mediante muestras de texto y voz, comprenden de la mejor manera posible las intenciones de los usuarios, simplifican la actividad comercial de las empresas.
2. **Interfaz de preguntas y respuestas**: una de las más utilizadas. Ejemplo: asistentes para instalar software. Simplifica procesos y responde a las expectativas de los clientes.
3. **Interfaz gráfica del usuario (GUI)**: utiliza imágenes, íconos y menús para mostrar acciones disponibles. Ejemplo: interfaz gráfica de Windows o Mac OS. Elementos más comunes: controles de entrada que permiten introducir información en el sistema por parte de los usuarios, componentes de navegación que ayudan a los usuarios a moverse, componentes informativos y contenedores que mantienen el contenido organizado.
4. **Interfaz de realidad virtual**: utilizado en videojuegos, dotan al usuario libertad de movimiento, emplean mandos innovadores como cascos, guantes o mandos.
5. **Interfaz de realidad aumentada**: permite sobreponer elementos digitales a su entorno. Ejemplo: Pokemon Go.
6. **Interfaz de usuario tangible**: utiliza sensores, marcadores, palancas, manivelas, reguladores y actuadores físicos. Ejemplo: Reactable, que utilizan los DJ para mezclar música, manipulando los sonidos mediante objetos físicos. El entorno físico encuentra una correspondencia con el software.
7. **Interfaz de usuario por voz**: permite a los usuarios dar indicaciones y mantener una conversación por medio de comandos de voz. Ejemplo: Alexa y Siri.

VENTAJAS DE UNA INTERFAZ DE USUARIO OPTIMIZADA

- disminución de costos de desarrollo y capacitación
- optimización del área de atención al cliente
- mejora de la fidelidad y compromiso de los clientes
- aumento en la adquisición de clientes
- fomento de la lealtad de marca
- publicidad de boca en boca debido a la experiencia satisfactoria del usuario

#los sitios con una experiencia superior tienen hasta 400% más conversiones
#lo que buscamos es aumentar el tráfico y disminuir el porcentaje de rebote.

6 RECOMENDACIONES PARA OPTIMIZAR LA INTERFAZ DE TU SITIO WEB

1. **Elige un diseño web adecuado**: optimizar landing pages, implica implementar páginas fáciles de navegar y con un tiempo de carga rápida. No saturar las páginas con material innecesario. Utilizando espacios en blanco ayuda a dirigir a la audiencia hacia lo que realmente importa.
2. **Incluye llamados a la acción (CTA)**: es la forma más efectiva y directa de pedirle a un usuario que dé el paso siguiente. El uso de ciertos colores y fuentes tipográficas son factores esenciales.
3. **Comprende a tu cliente**: las estrategias y objetivos de la empresa deben construirse de acuerdo al consumidor y usuario final. Más del 60% de la búsqueda proviene de dispositivos móviles. Si no está optimizado puede obstaculizar el SEO.
4. **Adopta estrategias omnicanal**
5. **Añade formularios**: simplifica los formularios, cuestionarios breves y con elementos gráficos.
6. **Brinda apoyo al usuario**: localizar puntos débiles que el cliente pueda encontrar en su viaje por el sitio. El propósito de la página es que los usuarios obtengan respuestas con facilidad y sin confundirse.

10 USABILITY HEURISTICS FOR USER INTERFACE DESIGN (JACKOB NIELSEN)

1. **Visibilidad del estado del sistema**: The design should always keep users informed about what is going on, through appropriate feedback within a reasonable amount of time. Ejemplos: barra de carga, breadcrumbs, indicadores de fase de compras, páginas de suscripción con confirmación.
2. **Relación entre el sistema y el mundo real**: The design should speak the users' language. Use words, phrases, and concepts familiar to the user, rather than internal jargon. Follow real-world conventions, making information appear in a natural and logical order.
3. **Control y libertad del usuario**: Users often perform actions by mistake. They need a clearly marked "emergency exit" to leave the unwanted action without having to go through an extended process. Ejemplo: borrar productos del carrito, editar perfil.
4. **Consistencia y estándares**: Users should not have to wonder whether different words, situations, or actions mean the same thing. Follow platform and industry conventions. Ejemplo: 3 líneas horizontales como menú.
5. **Prevención de errores**: Good error messages are important, but the best designs carefully prevent problems from occurring in the first place. Either eliminate error-prone conditions, or check for them and present users with a confirmation option before they commit to the action. Ejemplo: autocompletar de Google.
6. **Reconocer antes que recordar**: Minimize the user's memory load by making elements, actions, and options visible. The user should not have to remember information from one part of the interface to another. Information required to use the design (e.g. field labels or menu items) should be visible or easily retrievable when needed. Ejemplo: al elegir tipografía, tener previsualización y no tener que acordarse del nombre.
7. **Flexibilidad y eficiencia de uso**: Shortcuts — hidden from novice users — may speed up the interaction for the expert user so that the design can cater to both

inexperienced and experienced users. Flexible processes can be carried out in different ways, so that people can pick whichever method works for them. Ejemplo: google permite usar operadores para experimentados.

8. **Diseño estético y minimalista**: Interfaces should not contain information that is irrelevant or rarely needed. Every extra unit of information in an interface competes with the relevant units of information and diminishes their relative visibility. KISS → Keep It Simple Stupid.
9. **Ayudar a los usuarios a reconocer, diagnosticar y corregir los errores**: Error messages should be expressed in plain language (no error codes), precisely indicate the problem, and constructively suggest a solution. Ejemplo: en lugar de 404, un mensaje de error amigable.
10. **Ayuda y documentación**: It's best if the system doesn't need any additional explanation. However, it may be necessary to provide documentation to help users understand how to complete their tasks. Tener un manual de funcionamiento. Ejemplo: apartado FAQ, ícono de interrogación cerca de algunas opciones, minitours al abrir una app.

¿EN QUÉ CONSISTE LA USABILIDAD? Es la facilidad con la que las personas interactúan con una herramienta con el fin de alcanzar un objetivo concreto. El diseño UX es en lo que se basan la mayoría de los diseñadores web para realizar sus proyectos.

El Diseño Centrado en el Usuario (DCU) no es otra que diseñar pensando en mejorar la usabilidad, la accesibilidad y la satisfacción que obtienes al interactuar con una interfaz.

SEVERITY RATINGS FOR USABILITY PROBLEMS

Severity ratings can be used to allocate the most resources to fix the most serious problems and can also provide a rough estimate of the need for additional usability efforts.

The severity of a usability problem is a combination of three factors:

1. **Frequency**: cada cuánto ocurre
2. **Impact**: qué tan sencillo es para los usuarios enfrentarlo
3. **Persistence**: es un problema de una vez que los usuarios pueden superar o tendrá que hacerlo de forma repetida.

Finalmente, tener en cuenta el market impact del problema.

The following 0 to 4 rating scale can be used to rate the severity of usability problems:

0 = I don't agree that this is a usability problem at all

1 = Cosmetic problem only: need not be fixed unless extra time is available on project

2 = Minor usability problem: fixing this should be given low priority

3 = Major usability problem: important to fix, so should be given high priority

4 = Usability catastrophe: imperative to fix this before product can be released

No es suficiente con pedirle a los evaluadores que puntúen los problemas encontrados, también solicitarles una descripción individual, ya que cada evaluador encontrará problemas distintos. My experience indicates that severity ratings from a single evaluator are too unreliable to be trusted. As more evaluators are asked to judge the severity of usability problems, the quality of the mean severity rating increases rapidly, and using the mean of a set of ratings from three evaluators is satisfactory for many practical purposes.

16 REGLAS HEURÍSTICAS DE TOGNAZZINI (trabajó en el diseño de Apple)

1. **Anticipación**: se necesita tener un alto conocimiento del servicio o producto en que el trabajas y conocer al usuario.
2. **Autonomía**: el usuario tiene que sentirse en control para tomar las decisiones que considere oportunas.
3. **Daltonismo**: tener cuidado al elegir los colores, asegurarse de ofrecer alternativas para quienes no pueden identificar o diferenciar bien algunos colores.
4. **Consistencia**: mantener la consistencia con los estándares existentes y entre los diferentes diseños de interfaces con los que pueda interactuar un usuario dentro de la misma compañía.
5. **Valores por defecto**: los valores estándar tienen que poder sustituirse fácilmente por el contenido que quiera escribir el usuario.
6. **Eficiencia del usuario**: el diseño debe estar centrado en la productividad del usuario y no en la del sistema. El sistema debe ayudar al usuario a conseguir el objetivo que se había marcado de forma rápida, sin esperas innecesarias, con textos claros y directos, una buena arquitectura y una buena redacción de las opciones de los menús, botones y otros controles.
7. **Interfaces explorables**: se deben proveer flujos de navegación bien delimitados para que el usuario pueda alcanzar sus objetivos, pero deben existir alternativas para que los usuarios exploren.
8. **Ley de Fitts**: En los estudios de interacción humano-computadora (IHC) se conoce la ley de Fitts como la velocidad y precisión del movimiento muscular humano para apuntar a un objetivo. Desde la llegada de interfaces gráficas de usuario (GUI), la ley de Fitts ha sido aplicada a tareas en las que el usuario debe mover la posición del cursor sobre un objetivo de la pantalla, como un botón u otro widget. La ley de Fitts puede modelar las acciones de point-and-click (señalar y pinchar) y de drag-and-drop (arrastrar y soltar). tamaño razonable, bordes, menús pop-up más que pull-down, los menús radiales se seleccionan más rápidamente que menús lineales.
9. **Objetos de interfaz humana**: los objetos de una interfaz deben corresponderse con elementos que existan en el mundo real: una carpeta para guardar diferentes documentos, una papelera para descartar archivos que se quieran eliminar, un disquete para guardar, etc.
10. **Reducción de demoras**
11. **Aprendizaje**: los productos no deberían tener curva de aprendizaje: los usuarios deberían poder utilizarlos correctamente desde el primer momento y dominarlos rápidamente.
12. **Uso de metáforas**: Tognazzini habla de metáforas que evoquen algo familiar pero que a la vez añadan un nuevo giro.
13. **Protección del trabajo del usuario**: asegurarse que el usuario nunca pierda su trabajo como resultado de errores.
14. **Legibilidad**: la importancia de que los textos puedan leerse fácilmente, que el tamaño de la tipografía es adecuado a cada dispositivo y que las etiquetas que identifican la navegación, botones y otros elementos con los que se interactúa se escriban con palabras clave en mente.

15. **Registro del estado**: el sistema debe guardar la información que permita mejorar la experiencia al usuario: si es la primera vez que lo utiliza, dónde está el usuario, dónde quiere ir el usuario, dónde ha estado el usuario en esta sesión, dónde abandonó el usuario la última sesión.
16. **Navegación visible**: reduce la navegación al máximo y ofrece la mínima imprescindible de forma clara y natural.

DISEÑO MOBILE-FIRST

Tradicionalmente los desarrolladores escalaban de ordenador a dispositivos móviles, pero hoy en día, diseñar teniendo en cuenta los dispositivos móviles significa comenzar el producto primero desde el extremo móvil.

Hoy en día, al atender a 7.000 millones de consumidores digitales, las empresas deben **tener el diseño web y de aplicaciones mobile-first** para adquirir, retener y monetizar a esos usuarios.

Diseño web responsivo (RWD): significa que tu diseño funciona a la perfección en todos los dispositivos, incluyendo ordenadores, smartphones y tabletas.

Indexación mobile-first: El 1 de julio de 2019, Google anunció que «la indexación basada en dispositivos móviles está habilitada de forma predeterminada para todos los sitios web nuevos.

La implementación de esta estrategia de diseño te permite escalar desde la dimensión más pequeña a la más grande.

Principios mobile-first

- priorizar el contenido
- navegación intuitiva
- prueba en dispositivos reales