

Define un flujo de usuarios

Diseñar un producto eficaz requiere una comprensión total de los usuarios y sus necesidades. Hay muchas cosas que puedes hacer si conoces a las personas para las que diseñas. ¡Incluso puedes predecir las necesidades de los usuarios antes de que *ellos mismos* sepan lo que quieren o necesitan!

Un ejemplo de predicción de las necesidades de los usuarios es el proceso que ocurre cuando pides comida en un restaurante. El cajero hace preguntas sobre los condimentos para tu hamburguesa, si quieres una guarnición de papas fritas y si quieres beber agua o refresco. El cajero prevé tus necesidades como usuario y las satisface, posiblemente antes de que tú mismo las reconozcas.



Como diseñador de UX, puedes prever las necesidades del usuario al interactuar con tu producto. Una forma clara y sencilla de definir este proceso es creando un flujo de usuarios. Un **flujo de usuarios** es el recorrido que realiza un usuario típico en una aplicación o un sitio web para poder realizar una tarea de principio a fin.

Los diseñadores de UX suelen definir el flujo de usuarios antes de comenzar a diseñar porque puede ayudar a imaginar cómo se moverán los usuarios en la aplicación o el sitio web. En otras palabras, antes de diseñar las pantallas de una aplicación, debes comprender cómo los usuarios pueden moverse de manera eficaz en la aplicación en general. Debes determinar lo siguiente:

- ¿Qué acciones realizarán los usuarios en la aplicación?
- ¿Qué decisiones tomarán los usuarios?
- ¿Qué pantallas usarán los usuarios después de actuar o tomar una decisión?

Dibujar un flujo de usuarios

Los diseñadores de UX con frecuencia definen los flujos de usuarios con formas comunes: círculos, rectángulos, diamantes y líneas con flechas. Cada forma representa una interacción que el usuario tendrá con el producto que diseñas. Asignar una forma diferente a cada interacción hace que el flujo de usuarios sea claro para todos los miembros del equipo involucrados en la creación del producto.



Acción: para representar las acciones que realizan los usuarios cuando se mueven por el diseño de un producto, se usan círculos. En otras palabras, los círculos muestran los pasos que se deben seguir para realizar una tarea de principio a fin. Para el flujo de usuarios de una aplicación de paseadores de perros, las acciones pueden incluir abrir la aplicación, hacer clic en el perfil de un paseador de perros y reservar un paseador de perros.

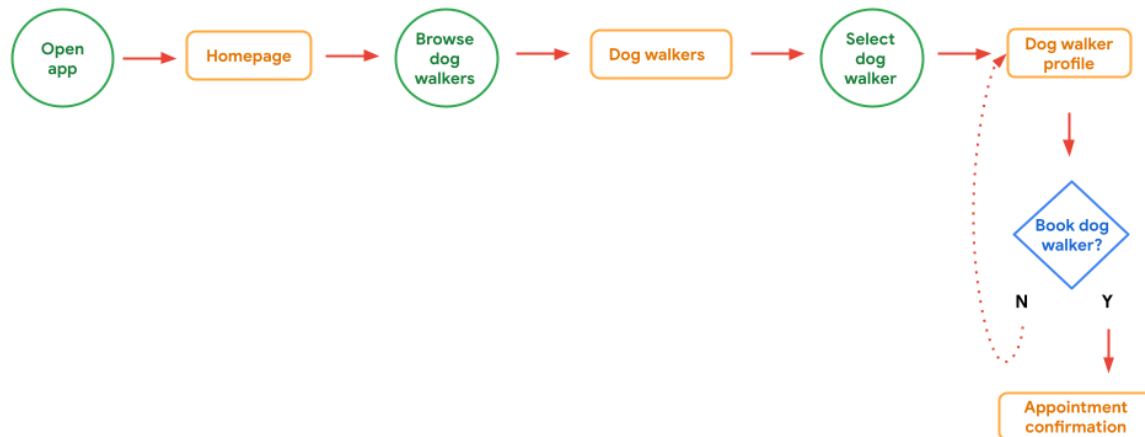
Pantalla: para representar las pantallas de un producto digital que los usuarios usarán mientras realizan tareas, se usan rectángulos. Para el flujo de usuarios de una aplicación de paseadores de perros, las pantallas podrían incluir una página de inicio o una página de confirmación de reserva.

Decisión: los diamantes representan puntos en el flujo de usuarios donde los usuarios deben hacer una pregunta y tomar una decisión. La decisión que tomen los usuarios los hará avanzar por el flujo o retroceder a una parte anterior del flujo. Para el flujo de usuarios de una aplicación de paseadores de perros, una decisión podría ser elegir si se reserva o no el paseador de perros cuyo perfil se está revisando.

Dirección del flujo de usuarios: las líneas con flechas unen todo y muestran el flujo de información. Las líneas continuas indican la dirección hacia adelante por el flujo de usuarios y las líneas punteadas indican la dirección hacia atrás o el regreso a una página anterior.

Ejemplo de flujo de usuarios

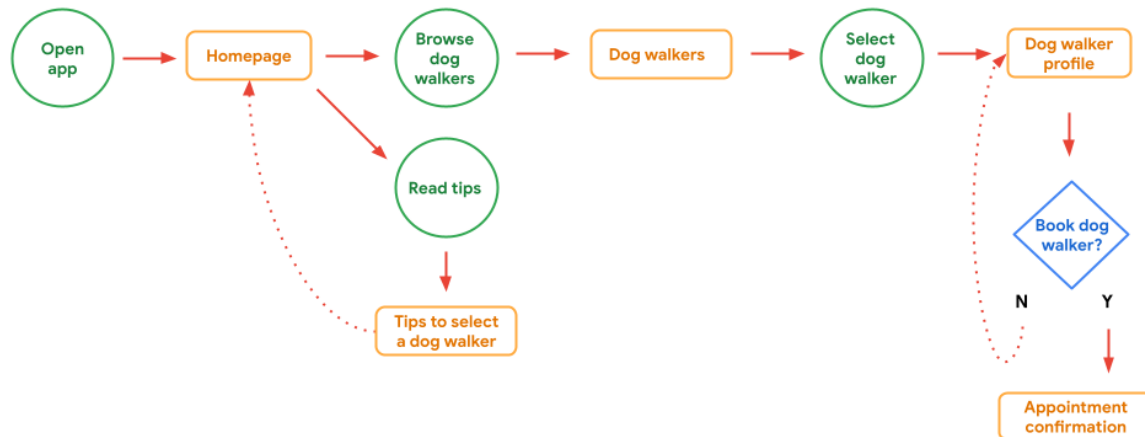
Para aplicar estos conceptos a un producto real, consulta un ejemplo de flujo de usuarios a continuación para la aplicación de paseadores de perros mencionada durante este programa de certificación.



El flujo de usuarios comienza con la entrada de un usuario a la aplicación y continúa hasta la confirmación de su cita con un paseador de perros. Este flujo de usuarios prevé la necesidad del usuario de explorar varios perfiles de paseadores de perros antes de elegir al paseador adecuado.

Como diseñador, debes tener en cuenta todo el recorrido que realizan los usuarios para obtener lo que necesitan del producto. A medida que creas tu propio flujo de usuarios, consulta el planteamiento del problema que desarrollaste para asegurarte de que tus diseños realmente aborden las necesidades del usuario.

Ten en cuenta que el flujo de usuarios puede cambiar según las necesidades de los usuarios y sus circunstancias. Si tu planteamiento del problema cambia, es probable que el flujo de usuarios también deba cambiar. Por ejemplo, imagina que te enteras de que los usuarios de la aplicación de paseadores de perros quieren consejos sobre cómo contratar paseadores de perros antes de reservar una cita. El flujo de usuarios cambiaría al permitir que una opción se salga de este flujo de usuarios planificado para visitar una nueva pantalla dentro de la aplicación, como se muestra a continuación. Esta pantalla puede derivarse de la acción “leer consejos” para proporcionar información adicional sobre la reserva de un nuevo paseador. No es necesario crear un nuevo flujo de usuarios para cada circunstancia posible del producto, pero debes asegurarte de que el flujo de usuarios que creas se centre en las necesidades que afrontarán la mayoría de los usuarios.



Para tu proyecto actual de este programa, diseñarás una aplicación desde cero y crearás un flujo de usuarios completamente nuevo. Pero, en el mundo real, podrías trabajar en un producto existente con un flujo de usuarios establecido. Para los productos existentes, crear o actualizar el flujo de usuarios puede resultar complicado. Con una investigación exhaustiva de los usuarios, las pantallas se pueden reorganizar, ampliar y recortar para adaptarse mejor a la forma en que los usuarios trabajan en un producto. Independientemente de que trabajes en un producto nuevo o existente, recuerda que los usuarios y sus necesidades deben ser la prioridad del diseño del producto.



Diseñar con conocimiento de las necesidades de los usuarios te convertirá en un mejor diseñador y hará que los usuarios sigan comprometidos con tu producto. Crear un flujo de usuarios es un paso sólido. Como diseñador de UX, una de tus mejores herramientas es poder definir el recorrido que harán los usuarios para realizar una tarea en tu producto. Ahora es el momento de demostrar lo que sabes y crear un flujo de usuarios para el diseño de tu propia aplicación. ¡Buena suerte!