

¿Qué es la experiencia de usuario (UX)?

Donald Norman

“Pensé que la interfaz humana y usabilidad eran demasiado estrechos. Quería cubrir todos los aspectos de la experiencia de la persona con el sistema, incluyendo gráficos de diseño industrial, la interfaz, la interacción física y el manual.”

Las tres teteras_ Donald Norman



Si se quiere una regla de oro capaz de satisfacer a todos, aquí la tiene: nunca hay que tener nada en casa que no se considere útil, o se piense que es bello.

WILLIAM MORRIS , «*The Beauty of Life*», 1880

USABILIDAD / ESTÉTICA / UTILIDAD PRÁCTICA

El diseño es importante para mí, pero lo cierto es que lo escojo en función de la ocasión, del contexto o, sobre todo, de mi estado de ánimo. Estos objetos son mucho más que utilitarios. Son obras de arte que me iluminan con luz propia la jornada. Y quizá, lo que es más importante, cada una de ellas es portadora de un significado personal: cada tetera tiene su propia historia. Una refleja mi pasado, mi cruzada contra los objetos inútiles. Otra refleja mi futuro, mi campaña en defensa de la belleza. Y la tercera representa una fascinante combinación de funcionalidad y encanto.

VISCERAL / DE COMPORTAMIENTO / REFLEXIVO

Visceral está en relación con las apariencias

De comportamiento tiene que ver con el placer y la efectividad en el uso

Reflexivo implica la racionalización y la intelectualización de un producto, ¿puedo contar una historia acerca de él?

¿tiene relación con mi imagen, con mi orgullo?

Estamos orgullosos de nuestras posesiones materiales por el estatus que significan pero además porque tienen una utilidad en nuestras vidas. Los objetos favoritos son un símbolo, un recuerdo de momentos felices, memorias agradables, y a veces la expresión de uno mismo. Hay algo que siempre nos une a ese objeto, de una forma particular.



UX DESIGN

La experiencia de usuario es aquella experiencia que provoca un producto o un servicio, en las personas que lo utilizan. Cuando estamos pensando y generando un producto o servicio tendemos a pensar con mucho cuidado que es lo que éste hace y cómo es que lo logra. La experiencia de usuario está parada del otro lado, el usuario se pregunta cómo funciona. Esta pregunta puede ser la diferencia entre el éxito de un producto y el fracaso.

La experiencia de usuario hace foco en el afuera, en la cotidianeidad donde va a estar inmerso el producto o donde el servicio va a ser brindado . La experiencia de usuario trabaja en cuestiones de contexto del mundo real . Se asegura que los aspectos funcionales y estéticos de un botón estén en concordancia con la importancia de la acción de este. Y si ese botón está en el lugar correcto en relación al resto de los controles que el usuario estará manipulando en ese momento. En el diseño de experiencia de usuario la atención está puesta sobre el usuario y su experiencia, no sobre el producto.

DISEÑO DE EXPERIENCIA

¿Qué es una Experiencia?

“Todo, técnicamente, es una experiencia de algún tipo [...] Los elementos que contribuyen a experiencias superiores son conocibles y reproducibles, lo que los hace diseñables” *Nathan Shedroff*

Hay varios factores que afectan la experiencia que en general un usuario tiene con un producto:

- Utilidad
- Facilidad de uso
- Facilidad de aprendizaje
- Estética
- Emociones

Al diseñar una experiencia, estamos trabajando con principios que tienen que ver estructuralmente con las *necesidades básicas de todo ser humano*. Apelar a la satisfacción de algunas de ellas, va a ser fundamental para que nuestra experiencia tenga un efecto positivo. Al buscar diseñar experiencias, tenemos que tener en cuenta los siguientes factores:

- Sentido (+ la función, precio, identidad, estatus, emoción) “Generar un sentido, es el corazón y el alma de la innovación.”
- Alcance ¿Hasta dónde llega la experiencia? ¿Quiénes están vinculados? ¿Cómo llego a ella? ¿Cuánto cuesta? ¿Cómo me vinculo? (productos, servicios, marcas, canales, promoción, precio)
- Duración ¿Cuándo dura? ¿Cuánto tiempo el usuario se vincula a ella? (iniciación, inmersión, conclusión, continuidad).
- Intensidad ¿Cuál es su periodicidad, por ende, su vinculación? (reflejo, hábito, compromiso)
- Interacción ¿Cómo va a ser la vinculación del usuario con la experiencia? (pasivo, reactivo, interactivo)
- Disparadores ¿Qué elementos van a ser los que generan la experiencia? (lenguaje, símbolos, sensaciones).

Diseño de Experiencia de Usuario es

La práctica de creación de las experiencias que las personas tienen interactuando con productos y servicios digitales e información, en ocasiones específicas o a lo largo del tiempo. Y va a vincularse, tal como vimos con diferentes disciplinas tales como:

- Diseño de interacción
 - Diseño industrial
 - Psicología
 - Antropología
 - Sociología
 - Diseño gráfico
- Ciencias cognitivas
 - Entre otras.

Customer Experience (CX)

“Las percepciones del cliente y sus sentimientos asociados, causados por el efecto único y acumulativo de las interacciones con los empleados, sistemas, canales o productos de un proveedor. (...)”

La práctica de diseñar y reaccionar a las interacciones del cliente para satisfacer o exceder sus expectativas, a fin de aumentar su satisfacción, fidelidad y apoyo.”

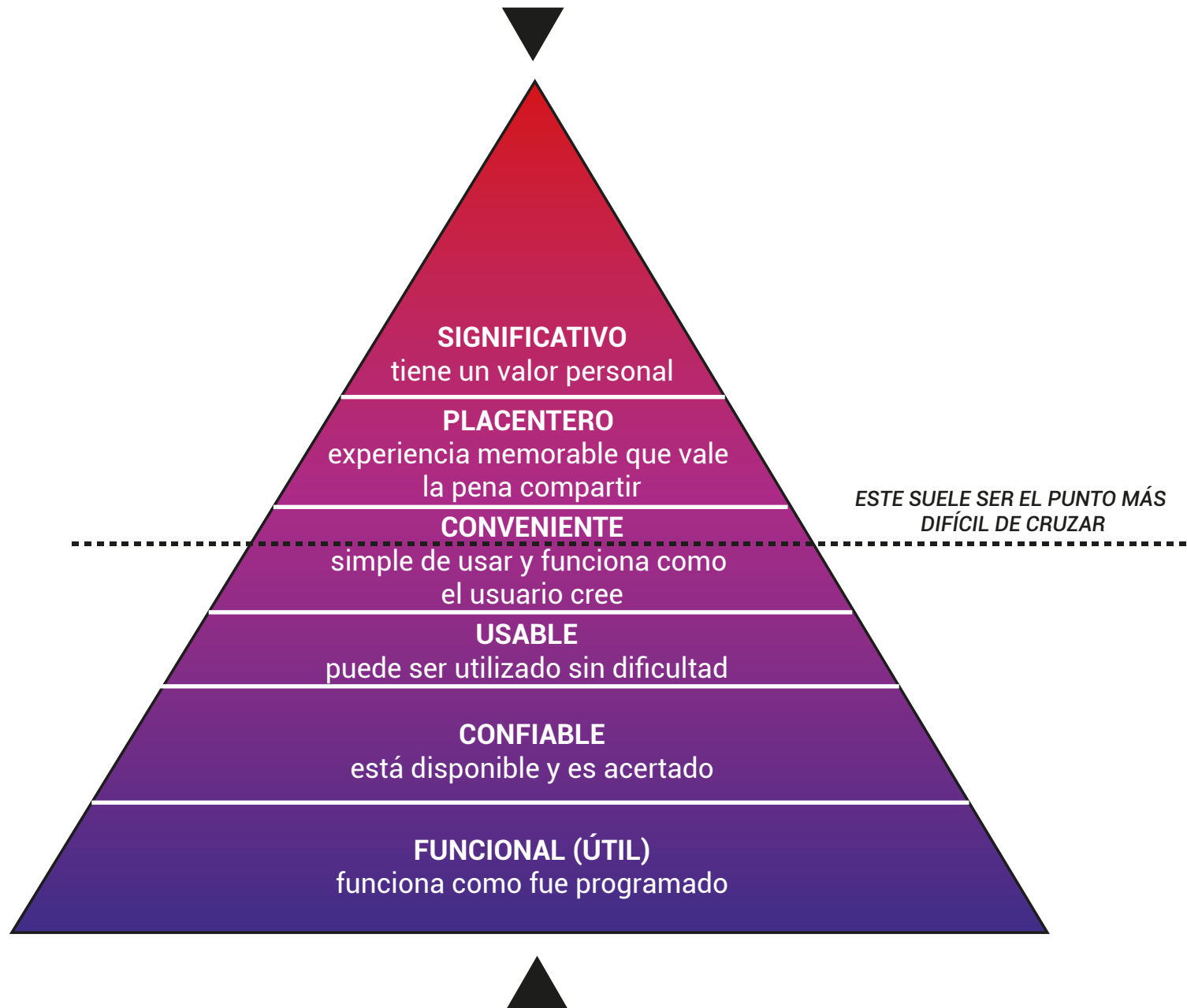
Gartner

Para entender la diferencia, podemos decir que la experiencia del usuario (UX) es una experiencia particular, en un momento dado. La experiencia del “cliente” (CX), es aquella que se produce a lo largo del tiempo por diferentes canales.

Es la práctica de creación de las experiencias que las personas viven a lo largo del tiempo con un servicio, y es por medio de la interacción con diferentes puntos de contacto: a través de su interacción con los distintos puntos de contacto de un proceso, empresa y organización. Un claro ejemplo de esto, es el servicio que puede proveer un banco. Por un lado tenemos aplicaciones mobile, el acceso a nuestra cuenta desde la versión desktop que ofrece más cantidad de servicios, atención al cliente de forma telefónica, el servicio de cajero automático, y por último la atención personalizada en sucursales. Cada una de estas experiencias es diferente, con objetivos y funciones diferentes, pero todas están vinculadas a una misma organización.

SUBJETIVO Y CUALITATIVO

usuarios / actividades / contexto
FOCO EN LAS EXPERIENCIAS



FOCO EN LAS TAREAS
productos / características
OBJETIVO Y CUANTIFICABLE

USABILIDAD

¿Qué es la Usabilidad?

Es una norma ISO 9241-11 que dice:

“el grado de eficacia, eficiencia y satisfacción con la que los usuarios específicos pueden lograr objetivos específicos, en contextos de uso específicos”.

La usabilidad entonces es un concepto empírico que puede ser medido y evaluado. Es un atributo de calidad cuya definición formal es resultado de la enumeración de los diferentes componentes o variables a través de los cuales puede ser medida. Entre estos componentes, encontramos (Nielsen 2003):

- Facilidad de Aprendizaje (Learnability) ¿Cómo de fácil resulta para los usuarios llevar a cabo tareas básicas la primera vez que se enfrentan al diseño?
- Eficiencia: Una vez que los usuarios han aprendido el funcionamiento básico del diseño, ¿cuánto tardan en la realización de tareas?
- Calidad de ser recordado (Memorability): Cuando los usuarios vuelven a usar el diseño después de un período sin hacerlo, ¿cuánto tardan en volver a adquirir el conocimiento necesario para usarlo eficientemente?
- Eficacia: Durante la realización de una tarea, ¿cuántos errores comete el usuario?, ¿Cuán graves son las consecuencias de esos errores?, ¿Cuán rápido puede el usuario deshacer las consecuencias de sus propios errores?
- Satisfacción: ¿Cómo de agradable y sencillo le ha parecido al usuario la realización de las tareas?

Fuente: informe APEI: <http://www.nosolousabilidad.com/manual/1.htm>

DISCIPLINAS UX

- Usabilidad
- DCU (diseño centrado en el usuario)
- Arquitectura de Información
- UX Content – UX Contenido
- Diseño visual
- Diseño de Interacción

PERFILES DE UX

UR : User Researcher (investigación de usuarios)

- Hace uso de estrategias de búsqueda
- Conduce los estudios de usabilidad
- Realiza los testeos heurísticos
- Crea proto personas y los mapas de empatía.
- Es la voz del cliente

BA: Business Analyst (Analista de mercado).

- Entiende las estrategias de negocios y los objetivos
- Articula y clarifica los objetivos del negocio
- Asegura las definiciones de los valores del negocio.
- Es la voz del negocio.

VD: Visual Designer (Diseñador visual).

- Diseña las interfaces del usuario.
- Genera la estrategia de marca
- Tiene las directivas de estilo.
- Selecciona colores y recursos visuales como tipografía.
- Define iconografía.
- Maneja la accesibilidad.

FED: Front-end developer (desarrollador de Front-end).

- Codifica la implementación del diseño (visual e interacción).
- Genera los frameworks de front-end - Maneja HTML, CSS y Javascript.

ID: Interaction designer (diseñador de interacciones).

- Modela las interacciones
- Genera los modelos mentales
- Crea storyboards y journey maps
- Realiza los wireframes y las interfaces de usuario.

IA: Information architect (arquitecto de información)

- genera arquitecturas lógicas
- crea los esquemas de navegación
- crea esquemas de organización
- crea los esquemas de búsqueda
- realiza la taxonomía

CS: Content Strategist (Estratega de contenidos)

- Crea los mapeos de contenidos
- Desarrolla contenidos
- Crea las comunicaciones

US: UX Strategist

- Genera las evaluaciones
- Planea y hace mediciones
- Ejecuta

¿Definimos roles?