

### **Diseño Centrado en el Usuario.**

El Diseño Centrado en el Usuario (DCU) es el término que se utiliza para describir el diseño en el que el usuario influye en el resultado final. Se considera que es una filosofía y un proceso. Una filosofía porque sitúa al usuario en el centro con la intención de desarrollar un producto adecuado a sus requerimientos, necesidades y un proceso de diseño porque se centra en los factores cognitivos de las personas y como éstos intervienen en sus interacciones con los productos.

El concepto Diseño Centrado en el Usuario nació tras la investigación de Donald A. Norman en la Universidad de California San Diego (UCSD); autor del libro *User centered system design: new perspectives on human-computer interaction*, y posteriormente se consolidó con el libro de Norman *The design of everyday things*. Obra referente en el ámbito del DCU y las disciplinas afines como la interacción persona-computadora, el diseño y la experiencia de usuario.

El usuario final se ve involucrado en cada etapa o fase del proceso de desarrollo, con esto se garantiza que el producto se ajuste a sus necesidades. Ésta forma de diseño le otorga al usuario el rol central del desarrollo. En ocasiones, el usuario es un miembro más del equipo de diseño. El objetivo es obtener productos fáciles de usar, efectivos y eficientes.

Fig. 3: Etapas del DCU.

Esta metodología consta de diferentes etapas. Si bien estas etapas corresponden a todo el proceso de desarrollo, es obvio que el diseño y desarrollo de la Interfaz se ven involucrados en ellas. Como es evidente, el usuario se ve involucrado en cada etapa o fase.

**Computación Afectiva: las Emociones.** En los últimos tiempos han surgido nuevas investigaciones para lograr no solo una

interacción fluida, entre el usuario y la computadora, sino también en que sea satisfactoria y porque no, placentera.

Es por esto que los usuarios no se los considera sólo como seres con habilidades cognitivas y físicas, también se deben tener en cuenta los estados emocionales (miedos, esperanzas, valores, etc.). Hoy el objetivo es lograr una excelente interacción entre el usuario y la computadora; así surge una nueva disciplina: la Computación Afectiva.

Esta disciplina es una rama de la Inteligencia Artificial, desarrolla métodos computacionales orientados a reconocer emociones humanas y generar emociones sintéticas. Surge ante la necesidad de optimizar la interacción entre personas y computadoras, pero también se inscribe en la investigación de los procesos inteligentes. La afectividad es fundamental en el comportamiento y la comunicación de las personas. La interacción humana siempre incluye emociones, estados de ánimo, afectos los cuales se transmiten de manera explícita (verbalmente) o implícita (no verbal) a través de gestos, expresiones, actitudes. Esta información que se transmite con actitudes, expresiones y gestos es de gran valor y producen un gran efecto en la comunicación, aún en la comunicación usuario-computadora.

El hecho de que las computadoras puedan comprender nuestras emociones y a su vez que puedan “expresar” (o simular) emociones propias, sería un paso importante para establecer un cambio cualitativo en la interactividad.