**Tema 2. Iniciació al Disseny Centrat en l’Usuari i a l’Arquitectura de la Informació**

**2.1 Iniciació al Disseny Centrat en l’Usuari (DCU-UCD)**

**Disseny Centrat en l’Usuari**

Disseny de llocs web centrat en l’usuari:

* Disseny que busca l’edició de llocs webs que siguin fàcils de comprendre i d’usar i que facin exactament el que l’usuari vol i necessita.
* La usabilitat i la facilitat d’ús no són senzilles, necessiten de dissenys pensats i elaborats i que tinguin en compte molts paràmetres diferents.
* El DCU (UCD) sempre és enfocat a l’usuari i compta amb la seva participació en tot el procés.

“Mètodes per involucrar gent real, usuaris finals, en el procés de disseny”

**“L’usuari no és només un subjecte experimental a estudiar sinó un membre més de l’equip de disseny”**. Això no significa que nosaltres demanem als usuaris que facin el disseny per nosaltres, això seria desastrós. **“La gent no pensa com TU”**.

Principis del DCU (UCD):

* Entesa dels objectius del negoci o de l’organització.
* Entesa del mercat.
* Entesa de l’usuari.

Fases del DCU:

1. Definició dels objectius del negoci, del mercat i de l’usuari.
2. Anàlisi dels requeriments.
3. Avaluar la competència.
4. Disseny i implementació (de prototips, de maqueta, de producte).
5. Avaluació i validació.
6. Seguiment.

**DCU:** Els requeriments de disseny són *generats* per dissenyador mitjançant debats, entrevistes, *workshops* o tallers amb gent que serà usuària del lloc web o la interfície. **Concepte de co-creació.** Els usuaris avalen prototips de forma iterativa fins al disseny del producte final per assegurar que és usable. Mètodes com el **brainstorming** (*pluja d’idees*), el **card-sorting** (*classificació de targetes*), entrevistes i grups de debat on usuaris i dissenyadors treballin plegats.

**Disseny participatiu és la comprensió del que es fa ara i el que es vol fer quan s’utilitzi el nostre disseny**.

**DCU: Mètodes i tècniques**

Involucrant els usuaris, què volem d’ells? Què volem esbrinar?:

**Continguts**:

* La informació que la nostra audiència espera veure.
* Una llista de possibles continguts.
* Mètodes per obtenir continguts dels usuaris: **Brainstorming, focus groups, entrevistes**.

**Arquitectura de la informació**

* Una descripció com ha d’estructurar-se la informació en el lloc web, com s’ha d’ordenar i enllaçar.
* El resultat ha de conduir a propostes de mètodes de navegació i metàfores a utilitzar.
* Millor mètode per obtenir continguts dels usuaris: **Card Sorting**.

**Disseny gràfic**

* L’aspecte gràfic del lloc web i l’estil de redacció i de llenguatge a usar.
* Busca si el disseny visual del lloc és comprensible, si el missatge s’adapta a l’audiència, si el lloc provoca satisfacció i una bona experiència d’usuari.
* Mètodes per obtenir continguts dels usuaris: **Tests d’usuari, Prototipatge**.

**Interacció**

* Estudi d’on fa falta formularis, motors de cerca, contingut dinàmic, recursos que promoguin la interacció i el diàleg entre l’usuari i el lloc web.
* Busca si el disseny visual del lloc és comprensible, si el missatge s’adapta a l’audiència, si el lloc provoca satisfacció i una bona experiència d’usuari.
* Mètodes per obtenir continguts dels usuaris: **Entrevistes i tests d’usuari, Prototipatge**.

**DCU: PACT Analysis**

People: Qui du a terme l’activitat? Te requeriments específics?

Activities: Com es du a terme l’activitat actualment? Per què? Què es pot millorar?

Context: Com afecta el context, l’entorn en l’activitat?

Technologies: Quines eines es fan servir ara? Com es poden usar els nous desenvolupaments per a millorar-les?

People undertake activities in contexts using tecnologies

* Un estudiant usa un mòbil per enviar un missatge de text mentre seu en un autobús
* Controladors aeris treballen junts usant ordinadors i fitxes de vol per garantir el bon funcionament d’un aeroport en un centre de control aeri
* Una dona de 70 anys pressiona diferents botons per configurar l’alarma mentre és sola a casa seva

Realitzar un PACT analysis és un útil **punt de partida per a un disseny participatiu**.

Ajuda a comprendre la situació actual i la gent involucrada. També ajuda a descobrir les possibles millores de disseny que es poden realitzar. La participació dels usuaris és molt important per desenvolupar un PACT analysis útil.

Diagrama

Descripción generada automáticamente

**DCU: Mètodes i tècniques**

**Brainstorming:**

Útil per:

* Posada de marxa del procés de disseny
* Incorporar la perspectiva dels usuaris del DCU
* Desenvolupament d’una visió compartida del procés de disseny

Brainstorming amb equips mixtes (representats dels usuaris, dissenyadors gràfics, programadors, experts en màrqueting, especialistes en usabilitat).

* Usar un munt de paper i llapis de colors
* Munts de dibuixos i gargots
* Divertir-se! Construir sobre el no convencional, pensar lateralment

Tres regles del brainstorming:

* Ningú no està autoritzar a criticar les idees d’una altra persona
* Els programadors no han de dir que no es pot implementar
* Els dissenyadors gràfics no han de riure dels dibuixos

**Benchmarking:**

L’**anàlisi competitiva** o **anàlisi comparativa** -també coneguida com a ***benchmarking***- consisteix a analitzar productes que són similars i/o que competeixen amb el sistema interactiu que es dissenya. Els objectius d’analitzar aquests productes o serveis són múltiples: conèixer les expectatives dels usuaris (atès que pot ser que ja coneguin aquests productes), entendre les tendències del mercat, aprendre dels errors, però també del que funciona, conèixer les funcionalitats bàsiques o comunes, estudiar les interfícies, etc.

**Users Persona:**

**Perfil d’usuari**

Els **perfils d’usuari** són agrupacions d’usuari segons les seves característiques. Normalment, són el resultat d’un estudi quantitatiu que ha permès definir els percentatges de cada perfil i agrupar-los per elements comuns. Aquestes característiques es poden basar en aspectes sociodemogràfics, actitudinals, d’expectatives, etc.

**Persones o personatges**

**Card Sorting:**

Útil per:

* Desenvolupar un model d’informació tal com el veuen o l’entenen els usuaris.
* Involucrar els usuaris per assegurar que el contingut s’organitza d’una forma que té sentit per ells.
* Molt útil per dissenyar el sistema de navegació de les interfícies i llocs webs. La “**Arquitectura de la informació**”.
* No és una tasca gens trivial, tothom ‘organitza’ el món de forma lleugerament diferent.

**Prototipatge:**

Útil per:

* Obtenir perspectives i expectatives dels usuaris.
* Corregir assumpcions de disseny.
* Avaluació de les idees de disseny.
* Fer que els usuaris dissenyin per nosaltres.
* Ràpid
* Paral·lel
* Sèrie de dissenys obtinguts de prototips.
* En paper, amb wireframes, amb versions alfa i beta de producte.

**Wireframing and Prototyping Tools:**

* Adobe InDesign, Fireworks and Photoshop
* **Axure RP8**
* **Balsamiq Mockups**
* Fluid
* **Infragistics Indigo Studio**
* **InVision**
* **Justinmind**
* Microsoft Visio
* Pidoco
* **Proto.io**
* **UXpin**
* **Wireframe.cc**

**Entrevistes d’usuari:**

Útils per:

* Comprendre com fan les coses actualment els usuaris.
* Preguntar als usuaris pels problemes, les coses que no funcionen, com s’ho fan per aconseguir els seus objectius.
* Corregir assumpcions errònies de disseny.
* Identificar oportunitats de millora i d’automatització.

Procediments a seguir:

* Planificar els objectius de l’entrevista.
* Realitzar l’entrevista i consolidar resultats.
* Construir un prototip.
* Prova el prototip amb els mateixos usuaris i comprovar si funciona i resolem els seus problemes.
* Repetir iterativament el procés.

**Entrevistes en profunditat**

Les **entrevistes** també permeten obtenir informació de tipus qualitatiu. Es porten a terme en mostres petites, i solen utilitzar guions poc estructurats i oberts; no es busca representativitat, sinó entendre bé les necessitats, preferències i experiències dels usuaris amb un producte o sistema.

**Dinàmiques de grup**

Les **dinàmiques de grup** són entrevistes amb un grup que té entre 6 o 8 persones. La moderació d’aquests grups és la clau per a recollir informació de qualitat i aconseguir que tots els assistents hi participin. Com les entrevistes, el moderador té un guió per a conduir la conversa en l’ordre que interessa i cap als temes que es volen investigar.

**Logging**

Les **tècniques de registre informàtic** es basen en el monitoratge de l’activitat dels usuaris, i recullen i analitzen les dades del registre de la seva activitat en un sistema o lloc web. Normalment, les dades es recullen i processen amb un sistema automatitzat que passa desapercebut a l’usuari. Moltes vegades s’aprofiten els fitxers de registre d’activitat del sistema. Tradicionalment, aquests fitxers tenen l’extensió *log*, i d’aquí prenen el nom en anglès d’aquestes tècniques.

**2.2 Iniciació a l’Arquitectura de la Informació**

Una de les funcions d’un responsable d’un projecte web o d’una publicació electrònica és ser **arquitecte de la informació**.

Els **arquitectes de la informació** han de decidir:

* les àrees de continguts del lloc web
* l’estructuració dels continguts
* el nombre de nivells de navegació

Els **arquitectes de la informació** han de facilitar:

* la publicació de qualsevol contingut
* la recuperació ràpida i fàcil de qualsevol informació publicada

L’**arquitectura de la informació** és una funció que no existeix en els altres mitjans, que són sempre seqüencials.

Definició:

* **Arquitectura de la informació** és el desenvolupament de sistemes d’organització, etiquetat, navegació i cerca dins d’un sistema d’informació.
  + **Organització**: com s’han d’agrupar i jerarquitzar els continguts
  + **Nomenclatura**: com s’han d’anomenar les seccions
  + **Navegació**: com s’ha d’anar d’un contingut a un altre
  + **Cerca**: com es recupera una informació
  + **Contingut**: les característiques i els formats que tindrà
* L’arquitectura ha de ser robusta, no pot quedar obsoleta als pocs mesos de posar en marxa una publicació o si té un gran allau de continguts.

Etapes en la definició d’una arquitectura:

* Establir la audiència i els seus objectius
* Definir els objectius del lloc web
* Definir la funcionalitat del lloc web
* Definir els continguts del lloc web
* Agrupar i organitzar els continguts en seccions o categories
* Definir el diagrama de flux i el mapa de la web
* Definir la navegació
* Determinar els indicadors d’èxit (*Key performance indicators KPI*)

La categorització dels continguts ha de ser:

* **sòlida**: ben fonamentada, robusta, que no esdevingui obsoleta, ni amb divisions massa amples ni massa específiques.
* **consistent**: les mateixes categories s’anomenen igual en totes les àrees de la publicació electrònica.

Per assolir una categorització sòlida i consistent és necessari preveure el volum d’informacions per categoria i els nivells de profunditat de la informació.

No es bo superar els tres nivells de profunditat de la informació.

Sovint els objectius dels usuaris i els del lloc web no condeixen.

L’arquitectura de la informació ha de trobar i reflectir la intersecció entre ambdós tipus d’objectius.

L’arquitectura de la informació ha de:

* descobrir el que cal als usuaris desenvolupant un **model mental**
* descobrir els continguts que es disposen o s’han de disposar desenvolupant un **model de continguts**
* connectar ambdós models
* desenvolupar l’arquitectura de la informació que els suporti

El **model mental** és el conjunt d’imatges, supòsits, històries que duem a la ment sobre nosaltres, els altres, les institucions i tots els aspectes del món.

Exemple: model mental d’un televisor:

* encendre, apagar
* canviar de canal
* pujar el volum
* veure una televisió, vídeo, DVD
* mirar el tele-text

El model mental existeix independentment del lloc web.

L’objectiu de l’arquitectura de la informació és desenvolupar una publicació electrònica que respongui als models mentals dels seus usuaris i que acompleixi els objectius del lloc web.

El DCU és una eina poderosa per assolir aquest objectiu.

L’aportació del DCU es basa en:

* entrevistes als usuaris
* exercicis d’ordenació de targetes (*Card-sorting*)
* anàlisi de tasques
* validació de disseny d’interfícies (*wireframe, prototype*)
* creació de personatges (*Test d’usuari*)
* creació d’escenaris (*Test d’usuari*)

L’arquitectura de la informació estableix:

* els **requeriments de l’usuari**, les seves necessitats, preferències i capacitats
* els **requeriments funcionals**, la identificació de les tasques, la seva estructuració i la descripció de llur funcionalitat
* els **requeriments de continguts**, l’auditoria i l’inventari dels continguts
* el **mapa del lloc web**
* la **navegació del lloc web**, la navegació global, local, contextual i suplementària
* els **esquemes de pàgines web**
* els **indicadors d’èxit** o KPI

Diagrama

Descripción generada automáticamente