

EDI 1 UX / UI

Experiencia de Usuario / Interfaz de Usuario

Año 2024 - Profesor: Federico Carrizo

ISFT N°93

Clase 8: USERFLOW

Un userflow es una representación visual del flujo de interacción entre un usuario y una interfaz de usuario. Es una herramienta útil para comprender cómo los usuarios utilizan un producto o servicio, y para identificar oportunidades de mejora.

¿Qué es el userflow?

El userflow es un diagrama de flujo que representa el proceso en la realización de las tareas que llevan a cabo todos los usuarios que interactúan con una web.

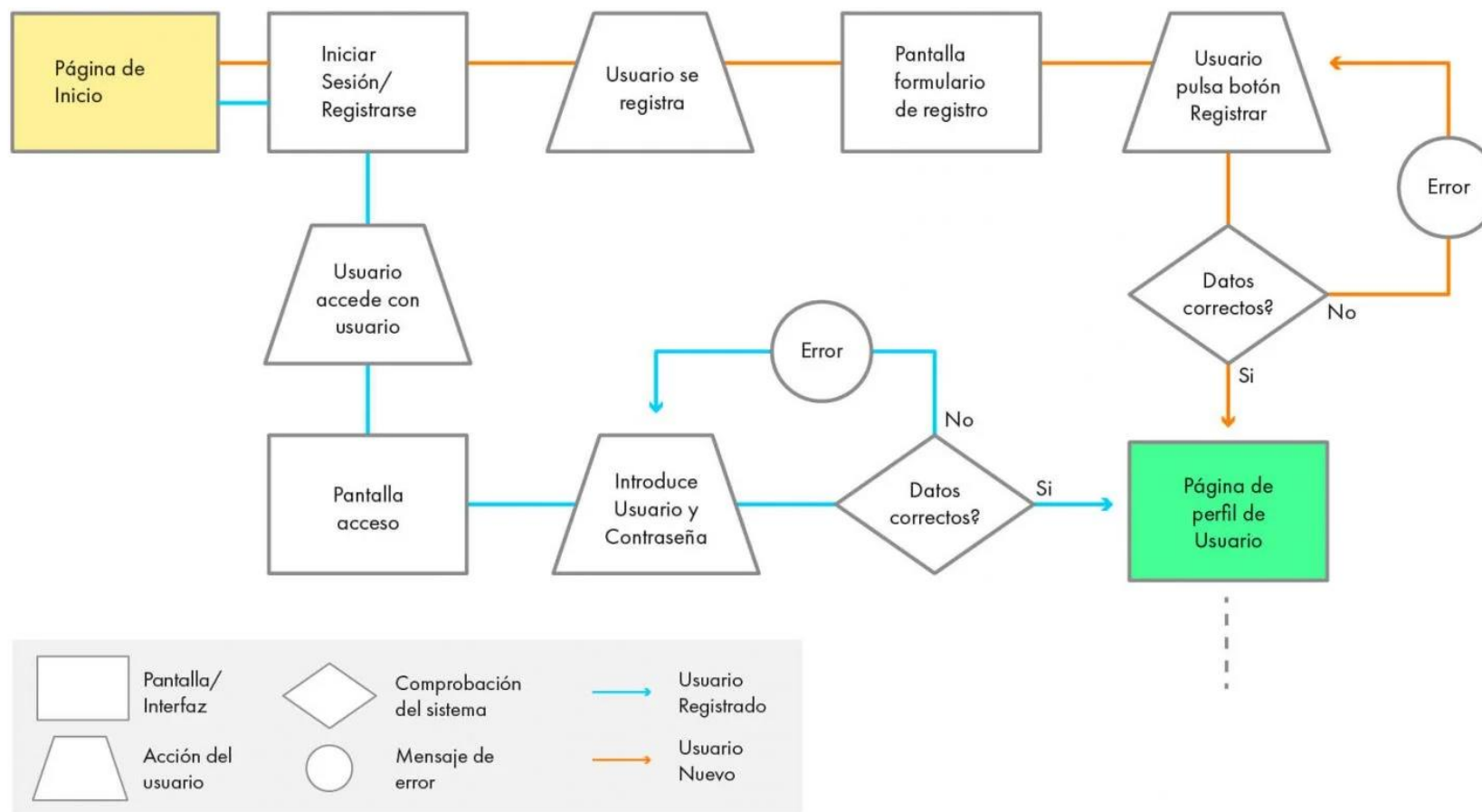
Voy a ponerte un ejemplo para que lo entiendas mejor; imagina que tienes una tienda de compraventa de artículos de segunda mano. Con el user flow podrás definir cómo los diferentes usuarios (vendedores y compradores) pueden llevar a cabo las tareas de la web (vender y comprar los artículos).

El objetivo del user flow está en hacer que tu web resulte sencilla de entender y, además, sea cómoda a la hora de navegar por ella.

Por eso, cuando estás creando tu página web o app, debes tener en cuenta todo lo que necesita hacer el usuario cuando entra en ella para que sea lo más eficiente posible, algo que mejorará la conversión.

Ejemplo de Userflow:

Ejemplo de Userflow para un LOGIN en cualquier web y/o aplicacion



¿Qué contiene un flujo de usuario?

En un User Flow se plasman todos los pasos desde el acceso al entorno digital del usuario (Ej: pantalla de login de una app de banco), hasta la realización y de una tarea determinada (Ej: pantalla de confirmación de transferencia bancaria).

Para llegar a crear este flujo, debemos definir y comprender algunas necesidades del usuario dentro de nuestra web o app, para poder comprender mejor que necesitará podemos realizarnos diversas preguntas del estilo:

- ¿Qué ve el usuario al entrar?
- ¿Cuál es el objetivo que quiere realizar el usuario?
- ¿Qué acción va a realizar a continuación?
- ¿Por qué está en este punto/pantalla?

Diagrama de flujo










El diagrama de flujo es una manera de representar gráficamente un proceso a través de una serie de pasos bien estructurados y relacionados que permiten comprender un todo.

Suelen utilizarse una serie de figuras geométricas que representan cada paso del proceso. Estas formas están definidas y se conectan entre sí a través de flechas y líneas que marcan la dirección del flujo y determinan el recorrido.

Una vez localizados los procesos y los objetos, hay que tener en cuenta las decisiones de los usuarios y las decisiones del sistema, las cuales se representarán con formas diferentes.

Los diagramas de flujo se realizan de izquierda a derecha y/o de arriba a abajo. Es importante en su realización evitar el cruce de líneas para facilitar la comprensión global del proceso.

Elementos de un diagrama de flujo

Símbolos utilizados	Nombre	Explicación
	Línea de Flujo	Muestra la dirección del sentido del flujo del proceso conectando los símbolos.
	Inicio/Fin	Utilizado para iniciar un proceso o para terminarlo.
	Datos Entrada/Salida	Los datos para realizar una actividad.
	Proceso	Tarea o Actividad llevada durante el proceso.
	Decisión	Indicamos puntos en que se toman decisiones.
	Imprimir Documento	Generación o consulta de documento específico.
	Conector	Hace conexión dentro de una misma página.
	Conector de Página	Conecta con otra página.
	Pantalla	Imprime un mensaje o resultado en pantalla.

Las diferencias entre los conceptos del flow UX

Dentro de la disciplina de UX, hay una serie de conceptos que pueden dar lugar a confusión.

Se trata del user flow, o flujo de usuario, la task flow, o flujo de tareas y el user journey que, como veremos, nada tiene que ver con el viaje del usuario. Veamos cada uno de estos conceptos para que puedas entender las diferencias que hay entre ellos.

Task flow

El flujo de tareas, o task flow, es un diagrama que muestra el trayecto que debe seguir un usuario que entra en la web y desea hacer una tarea determinada.

Es una única tarea donde el diseñador, o UX researcher, debe dejar definido el principio y el fin del trayecto o tarea.

User flow

Por su parte, el user flow es el diagrama que muestra el proceso que hacen los diferentes usuarios para llevar a cabo todas las tareas posibles que permite una web.

Es decir, si tu página web permite una cantidad determinada de posibilidades, el user flow determina cómo pueden desarrollar cada una de esas tareas los diferentes usuarios.

De esta forma, quedan determinados los trayectos más habituales, además de eliminar las posibles fricciones gracias a la identificación de las áreas más conflictivas.

Las diferencias entre los conceptos del flow UX

User journey

Por último, el user journey es el diagrama que representa los pasos que sigue un usuario para completar una tarea concreta, hasta conseguir su objetivo, independientemente de si ha seguido el que ya está diseñado, o no.

El user journey tiene mucha relación con otro concepto de marketing que te ayudará a entender mejor de qué estamos hablando. Se trata del customer journey, que es el proceso por el que viaja una persona hasta comprar cualquiera de los productos y/o servicios de tu web.

A la hora de definir el customer journey de un usuario, utilizamos el customer journey map, una herramienta que está formada por estos componentes:

- El mapa de los clientes potenciales de la empresa
- Un timeline, o línea del tiempo que dura el proceso
- El conjunto de emociones que experimentan los usuarios durante el proceso de compra
- Los touchpoints o puntos de contacto
- Las interacciones que existen entre los clientes potenciales y la propia web

Para que lo entiendas mejor, el customer journey recoge la experiencia global de los usuarios que pasan por tu web, mientras que el user journey se focaliza en la experiencia que viven los usuarios cuando interactúan con tu marca.

De hecho, está diseñado para guiarlos hacia la toma de sus decisiones.

Userflow gráfico

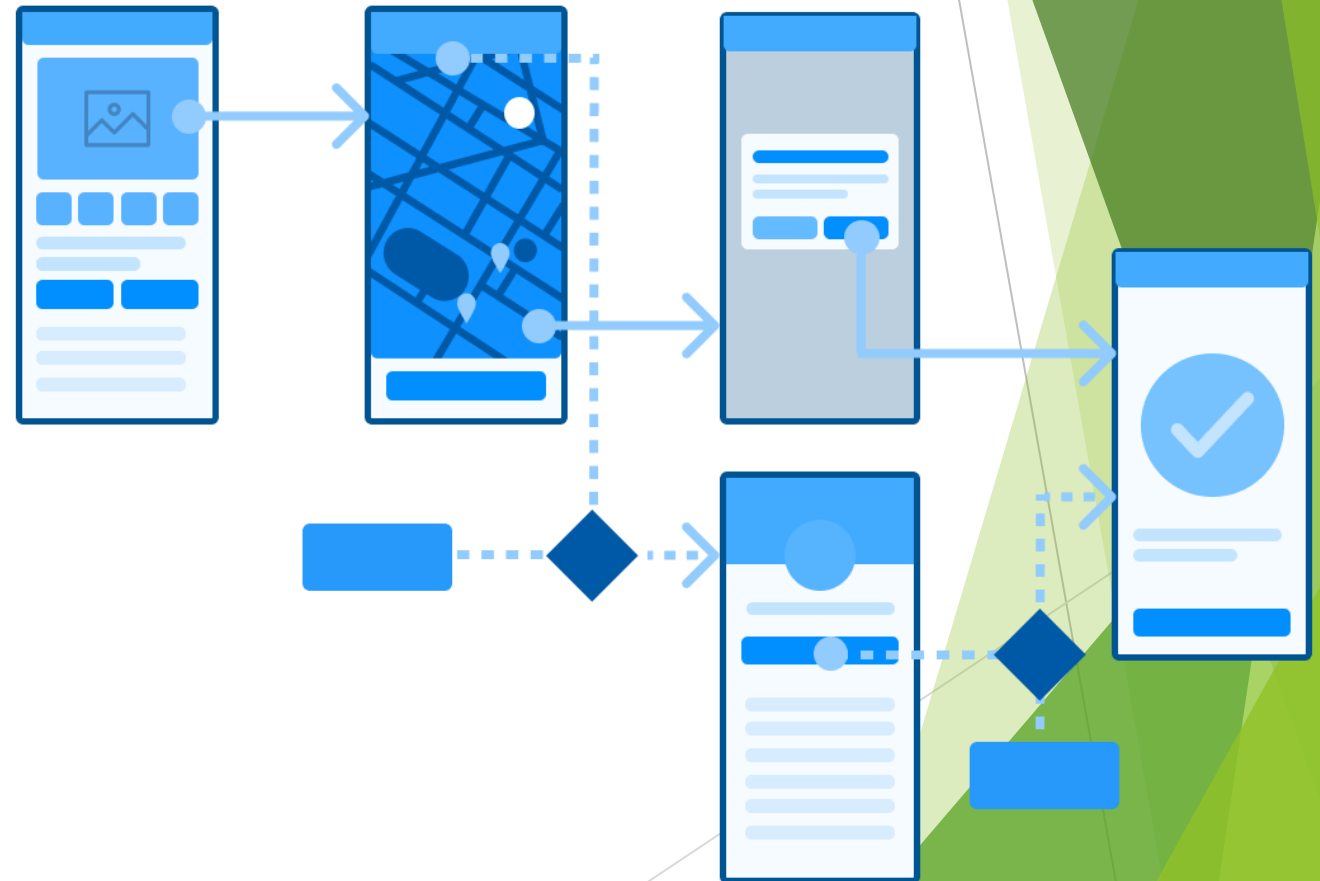
Si bien un diagrama de flujo puede ser la manera representativa más comprensible para la mayoría (por ser un estándar en lógica), a veces diseñar el Userflow de manera gráfica, enlazando las pantallas por las cuales el usuario atraviesa en búsqueda del objetivo, puede aclarar mucho mas el panorama de todas las acciones que puede tomar:



¿Qué contiene un Userflow gráfico?

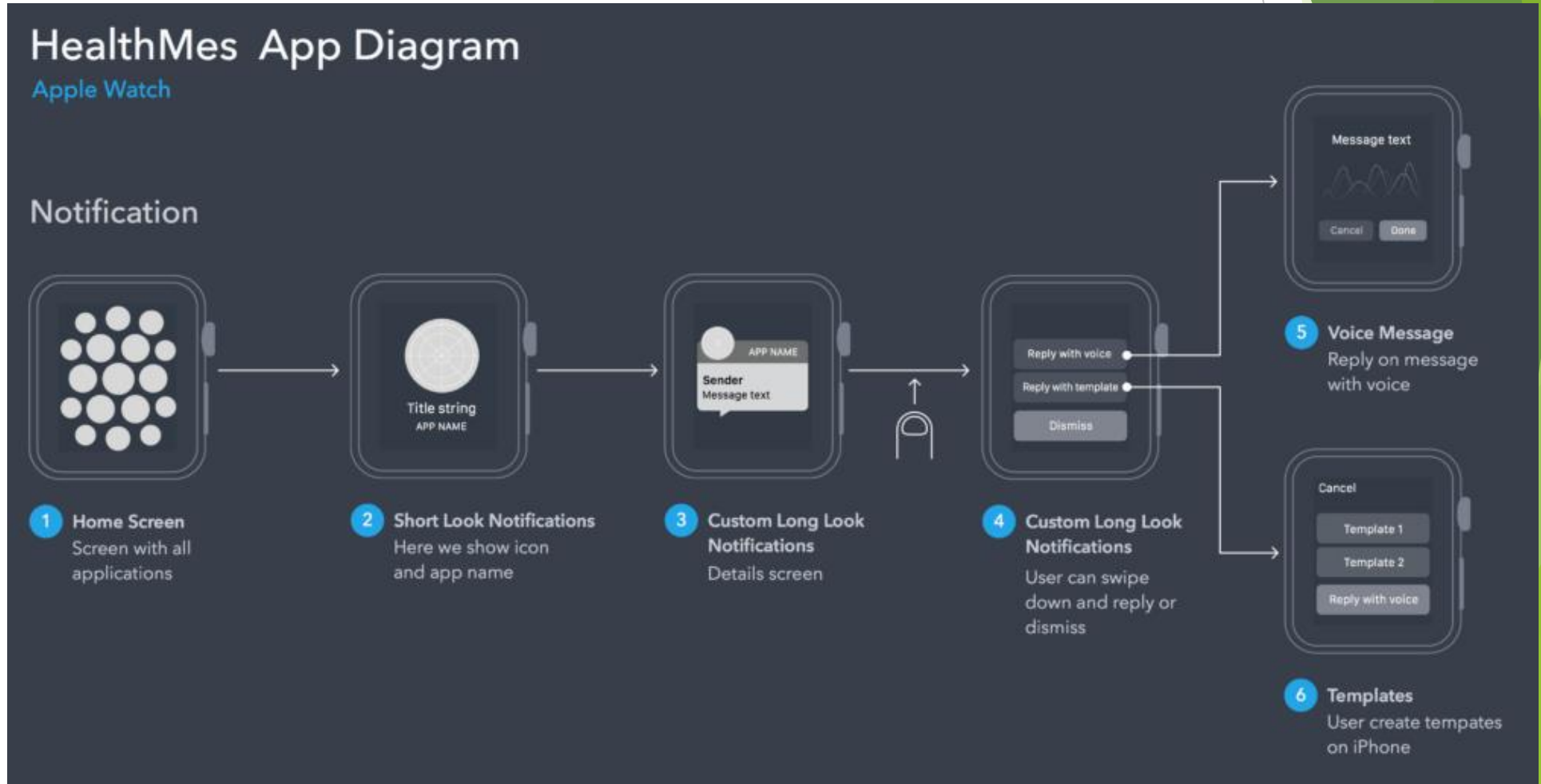
La imagen que vemos a la derecha nos muestra pequeñas capturas de pantalla en las cuales se enlaza a otra pantalla, luego de iniciar alguna acción sobre un elemento determinado.

Esta acción es parte de la planificación para cumplir determinada tarea, por lo que los userflows logran ser un “Camino” en el cual vemos como se realiza determinada acción en representación gráfica, aunque generalmente se representan con un diagrama de flujo.



Más ejemplos de Userflow:

Ejemplo de Userflow del SmartWatch AppleWatch, En este caso, muestra Userflow para responder un mensaje de texto recibido en un Apple Watch (Reloj inteligente)



30
Años

ISFT⁹³

PDTE ARTURO UMBERTO ILLIA
SAN VICENTE

ACOMPANÁNDOTE EN TU FORMACIÓN



Más ejemplos de Userflow:

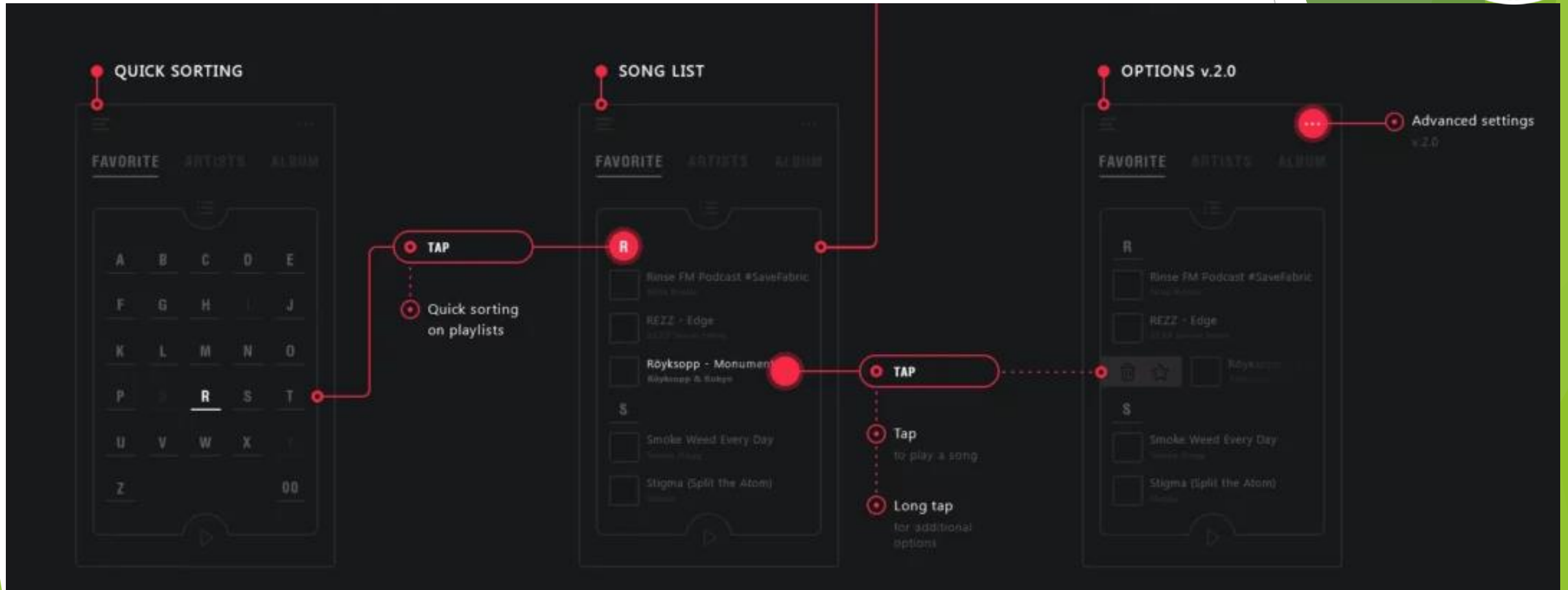


Diagrama de flujo Userflow: Ejemplos

Exploren esta web: <https://uxarchive.com/> contiene userflows de distintas actividades de algunas de las apps para celular más conocidas, como “Compartir algo en Twitter” o “iniciar sesión en Spotify”

A continuación les listo varias webs que permiten el armado de diagramas para taskFlow y Userflow:

- <https://miro.com/es/>
- <https://www.figma.com/figjam/>
- <https://www.flowmapp.com/>
- <https://whimsical.com/>

Fin de la Clase ¡Buen Viernes!

Año 2024 - Profesor: Federico Carrizo

ISFT N°93