

## Metodologías de experiencia de usuario

Se presentarán 5 metodologías por distintos diseñadores de experiencia de usuario, cada una será resumida y explicada de acuerdo a los conceptos que me hacen sentido. Por último se expondrá una idea propia de como enfrentar el diseño enfocado en la experiencia de usuario.

### **PERTER MORVILLE**

Empieza a modo de introducción a explicar los 3 círculos de la arquitectura de la información. Mostrando el equilibrio entre contexto-usuario-contenido, que también es aplicable para la UX.

Sin embargo, este modelo no es suficiente, por lo cual nace una necesidad de crear un nuevo diagrama, para hacer entender al cliente qué hay más que solo el concepto de usabilidad. Este nuevo diagrama con forma de colmena está dividido en 7 conceptos claves.

- **Usable:** tiene que ser práctico e intuitivo.
- **Útil:** hay que innovar en soluciones.
- **Deseable:** elementos emocionales en el diseño.
- **Encontrarle:** diseño de navegación.
- **Accesible:** ser inclusivo.
- **Creíble:** ser confiable para el usuario.
- **Valioso:** tiene que ser valorable

Este nuevo modelo de colmena ayuda a definir prioridades y crear una lista de tareas para poder transformar lo que vemos en lo que hacemos

Morville decide especializarse en “lo encontrable”, de esa manera podemos ver que cada una de las partes de la colmena es una especialidad y puede convertirse en la pasión del diseñador.

### **JESSE JAMES GARRET**

Decide mostrar la UX como una dualidad, que es definida según el contexto en el cual aparece. Por lo cual tenemos dos grandes categorías:

#### **Web como interfaz de software (orientado a tareas)**

- **Diseño visual:** tratamiento gráfico de la interfaz.
- **Diseño de interfaz:** como se desarrolla la interacción humano-computador.
- **Diseño de la información:** facilitar el entendimiento.
- **Diseño de interacción:** desarrollo del flujo de las aplicaciones.
- **Especificaciones funcionales:** “set de herramientas”.
- **Necesidades el usuario:** objetivo del sitio.
- **Objetivos del sitio.**

## Web como interfaz de hipertexto (orientado a información)

- **Diseño visual:** tratamiento visual de la navegación.
- **Diseño de navegación:** facilitar al usuario la arquitectura de información.
- **Diseño de información:** facilitar el entendimiento.
- **Arquitectura de la información:** diseño estructural de la información
- **Requerimientos de contenido:** elementos de contenido
- **Necesidades del usuario:** objetivo del sitio.
- **Objetivo del sitio.**

Aunque se haga un ejercicio detallado de cada una de las partes, la imagen no está completa. Puesto que no incluye consideraciones secundarias, no define el proceso de desarrollo ni los roles que debe tener cada diseñador. Simplemente busca definir las consideraciones claves.

## DIETER RAMS

Rams establece 10 principios del buen diseño, algo parecido a los 10 mandamientos del diseñador.

1. **El buen diseño es innovador:** Se suele pensar que las posibilidades de innovación están agotadas, pero eso está lejos de ser verdad. El desarrollo tecnológico ofrece nuevas oportunidades, aunque no se puede depender exclusivamente de las nuevas tecnologías, el diseño debe evolucionar en conjunto.
2. **El buen diseño hace un producto útil:** Los productos tienen que satisfacer criterios funcionales, psicológicos y estéticos. Hay que darle un énfasis a la utilidad, puesto que es el fin de todo producto, poder ser utilizado; por lo mismo, no debe tener nada que le reste valor.
3. **El buen diseño es estético:** Los productos afectan a nuestra persona y bienestar. Solo los buenos objetos pueden ser hermosos.
4. **El buen diseño hace un producto comprensible:** La estructura del producto se aclara por sí misma, tiene una capacidad de comunicarse y explicarse a sí mismo hacia el usuario.
5. **El buen diseño es discreto:** El diseño no es decorativo ni una obra de arte, el diseño neutral y restringido deja espacio para la autoexpresión del usuario.
6. **El buen diseño es honesto:** En lo personal, uno de los valores más importantes. No se debe tratar de manipular al usuario con promesas que no se pueden cumplir.
7. **El buen diseño es duradero:** No solo tiene que tener la capacidad de durar varios años, tiene que ser estéticamente atemporal. Evita parecer "a la moda", para que en un futuro no se vea anticuado.

8. **El buen diseño es minucioso:** El diseñador debe preocuparse hasta el último detalle, nada debe ser dejado al azar. El cuidado y precisión muestran respeto al usuario, como si uno estuviera dándole un regalo.
9. **El buen diseño es ecológico:** Aprovecha los recursos y minimiza la contaminación física y visual. Otro punto importante hoy en día, puesto que la reutilización de productos ayuda el planeta, abarata costos y le da una buena imagen a la marca.
10. **El buen diseño es menos diseño:** Como los dichos populares “menos, es más”. Se puede concentrar en los esenciales del diseño, sin sobrecargarlo de elementos.

Rams hace un llamado a volver a la pureza, volver a la simplicidad.

## **BRUCE TOGNAZZINI**

Tognazzini hace una recopilación de varias características que debe tener la interfaz, decidí escoger las que encontré más importantes y precisas. Él empieza hablando sobre la sensación de control que interfaces deben generar en el usuario. De esta manera los usuarios ven las opciones que tienen y comprenden como lograr sus objetivos.

Las interfaces efectivas no preocupan al usuario con el funcionamiento del sistema. Realizan el máximo trabajo, requiriendo lo mínimo al usuario.

### **Estética**

Este punto debe dejarse en manos de los expertos (Diseñadores gráficos/visuales). Es importante que las modas pasajeras no vayan por sobre la usabilidad.

### **Anticipación**

Hay que brindarle al usuario las herramientas para que comprenda cada paso del proceso, por ende hay que anticipar los deseos y necesidades del usuario. La información que necesita el usuario, para poder completar tareas, debe estar en el lugar adecuado y ser visible. El diseñador debe colocarse en lugar del usuario para poder comprender sus tareas, así se puede guiar de una manera efectiva.

### **Autonomía**

La interfaz le pertenece al usuario, pero hay que ponerle “reglas”, se debe generar un entorno explorable pero no peligroso. Hay que respetar la individualidad del usuario, aunque no presente el rendimiento óptimo, si un usuario prefiere un escritorio desordenado a uno ordenado, gastará más tiempo en entender el “orden” que se le impone que en reconocer su propio desorden. Por ende, el control debe ser responsable y no abrumar al usuario.

Es importante mantener informados a los usuarios frente a las condiciones cambiantes, la información siempre debe estar actualizada, a la vista y debe ser precisa.

## Color

Hay personas que tienen daltonismo, por lo cual las interfaces deben estar diseñadas para que éste 10% de la población pueda hacer relaciones dentro de la interfaz, aunque ésta carezca de color.

Sin embargo, el color es un elemento vital que no debe ser eliminado. Manejar bien el color es una habilidad de comunicación, por lo mismo no debe opacarse por las modas actuales, la comodidad del usuario debe ser la mayor prioridad.

## Consistencia/Coherencia

Hay varios niveles de coherencia:

- **Nivel superior (plataformas):** Mantiene la apariencia general del producto o servicio. Comunica la marca.
- **Conjunto de productos:** Mantener una apariencia general
- **Apariencia de un producto/servicio:** Debe tener un lenguaje visual útil y mantener la consistencia del producto.
- **Pequeñas estructuras (íconos, botones, barras, etc.):** Mantener una línea gráfica y estandarizar la ubicación.
- **Estructuras invisibles:** Los bordes o blancos enmarcan y crean figuras que pueden ayudar u obstaculizar al usuario.

Se dice que se emplea una inconsistencia inducida cuando dos elementos de la interfaz son diferentes y deben verse distintas. Esto es porque actúan de manera diferente y deben hacerse ver al usuario.

La continuidad es clave, puesto que a medida que pasa el tiempo, se traen nuevos productos. Hay que mostrarle al usuario la evolución, qué es lo nuevo y por qué debería necesitar la nueva versión.

Por más que la consistencia sea un término lógico, la coherencia con las funcionalidades que necesita el usuario es más importante. Por lo cual se pueden tomar decisiones que atenten contra la lógica si favorecen al usuario.

## Valores predeterminados

Los valores predeterminados deben ser fáciles de eliminar o cambiar, volvemos a darle la autonomía al usuario y a respetar su individualidad. Por lo cual, se entiende que hay una pluralidad de usuarios y no todos los valores necesitan tener un predeterminado.

Cuando se le comunica al usuario estos valores, se le debe hablar con un lenguaje amigable y adecuado, para enseñarle que se está haciendo y que debe hacer con esto.

## Descubrimiento

Los usuarios son personas con capacidades de aprendizaje, por lo cual, cualquier intento de ocultar la complejidad sólo servirá para aumentarla. La ilusión de simpleza es efímera y solo complicará más al usuario.

Si el usuario no puede encontrar una característica que necesita, asumirá que no existe y buscará lo que necesita en otros competidores.

## **Eficiencia del usuario**

Por muy eficiente que sea un sistema, la productividad del usuario es más importante. El sistema es el que se debe acomodar al usuario, no al revés.

Los mensajes de error deben guiar al usuario, informarle de que deben hacer o aclararle si es un error de sistema.

## **Interfaces explorables**

Moverse por una interfaz debe ser como ir en una carretera, hay puntos de referencia, caminos alledaños y muchas indicaciones. El flujo de movimiento debe ser claro, uno debe guiar al usuario por el sistema.

Las acciones que hacen los usuarios deben ser reversibles, a veces los usuarios cometen errores y desean retroceder, hay que darles la confianza que pueden hacerlo. Por lo mismo, siempre deben poder volver a la página de inicio, por muy perdidos que estén, siempre pueden volver a empezar.

Aunque se pueda volver a empezar, hay que garantizar que el usuario no pierda su trabajo en el proceso, la pérdida de tiempo aleja a los usuarios.

## **AARRON WALTER**

Más allá de lo que hacemos como diseñadores, es cómo hacemos sentir al usuario con lo que hacemos. Por lo cual hay que ser honestos, la marca puede tener una imagen o una idea, pero si lo que se entrega no es acorde, se está rompiendo la relación con el cliente.

Hay que conectarse con el usuario, la marca deja de ser una cosa y se ve quienes están detrás, se humaniza por medio del lenguaje, crea una personalidad.

La personalidad puede entenderse como una individualidad que aleja futuros clientes, pero en la práctica es todo lo contrario. El sistema sobresale del montón cuando obtiene una personalidad, activando la memoria emotiva de los usuarios. También permite encontrar que tipo de usuarios quieres que obtengan tu sistema, a quienes está dirigido, puesto que todos queremos formar parte de algo.

Generalmente nos preguntamos quienes son los usuarios, pero también hay que preguntarse quien es la empresa y cómo nos conectamos con el usuario. Hay que darle una voz a la marca, que sea consistente y con distintos tonos según la situación.

## **COMO ENFRENTAMOS LOS PROCESOS DE DISEÑO CENTRADO EN EL USUARIO**

Dentro de las 5 metodologías, hay ciertos puntos que se repiten y cobran sentido. Para empezar, puedo decir que la creatividad y la innovación que traen los diseñadores no es una característica nata; es el resultado de estudio y trabajo. Por lo cual, el diseño está en constante renovación, las leyes que hoy día encontramos absolutas, en 5 o 10 años pueden estar obsoletas.

Como humanos evolucionamos, crecemos y aprendemos; de la misma manera el diseño debe mutar. Hoy en día, como personas y sociedad enfrentamos una pandemia que

puede hacer cambiar los paradigmas del diseño; puesto que las necesidades de los usuarios y futuros clientes han cambiado.

Por mi parte, puedo decir, qué hay conceptos que espero que se mantengan. La honestidad con el usuario genera confianza y establece un primer diálogo. Si no somos honestos, todo lo que entregemos después de eso, no tendrá valor para el usuario.

Quizás partir con una comunicación honesta es adelantar pasos. Lo primero, es que nuestro sistema comunique, sea visualmente indicativo y guíe al usuario a través de si mismo. La autonomía del diseño es lo que permite a un sistema erguirse y establecerse.

Por otro lado, no sirve que un diseño sea honesto y funcione mal o, peor aún, no tenga finalidad. Por ende, el sistema tiene que ser útil, satisfacer las necesidades del usuario. Para poder satisfacer las necesidades, hay que entenderlas, estudiarlas y hacer pruebas. No existen fórmulas para saber que es más funcional, hay que hacer pruebas de ensayo y error.

Cuando se tiene el sistema útil, comunicativo, honesto y autónomo; debemos entregarlo a la comunidad, hacerlo accesible y deseable.

A medida que sigamos avanzando con el sistema, encontraremos más variables que mejorar, lo óptimo es llegar al punto dónde nada haya sido dejado al azar. El diseño perfecto no existe, por lo cual siempre va a dar la impresión de que algo se puede mejorar; no podemos hacer un sistema perfecto, pero podemos acercarnos lo más posible.

Para concluir, cuando nos enfrentamos a un proyecto, de un sistema funcional, debemos tener en mente muchas variables. Éstas hay que enumerarlas, darles tareas y tiempos para poder entregar el trabajo más óptimo para lo que se requiere.