

Experiencia de usuario



Antes de comenzar

¿Qué saben de la experiencia de usuario?

[menti.com: 4235 6636](https://www.menti.com/join/42356636)

La asignatura



Ciclo de Descubrimiento



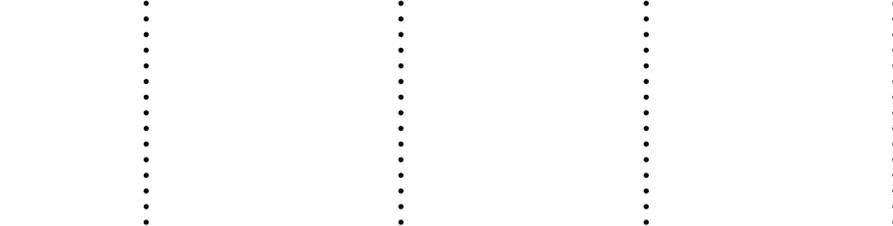
Ciclo de definición



Ciclo de Iteración



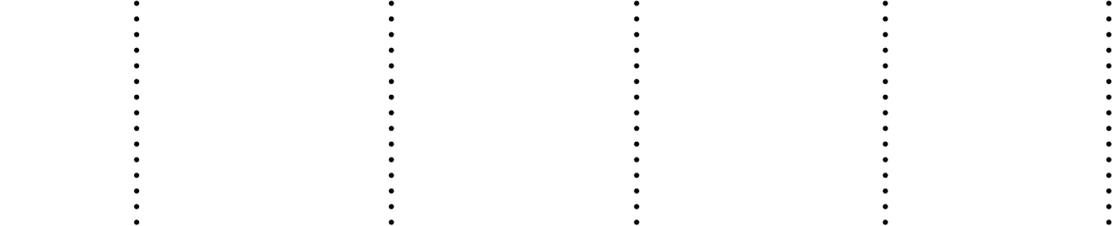
Ciclo de Descubrimiento



Estrategia Investigación Mapeando la experiencia Informe Investigación

10% **10%** **20%**

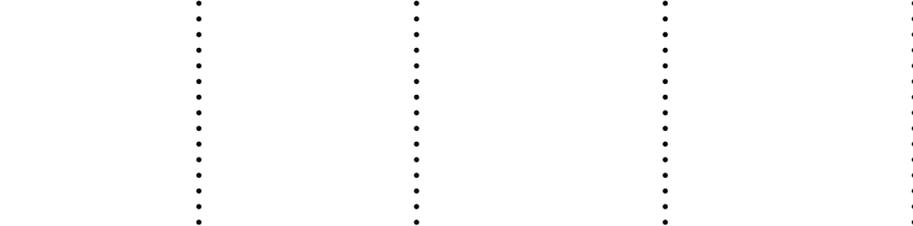
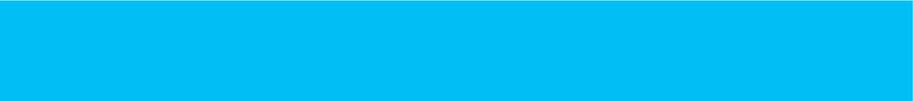
Ciclo de definición



Ideación Arquitectura de información Wireframes Usabilidad/Heurísticas Métricas

10%

Ciclo de Iteración



Usabilidad/Testing Iteración Diseño de interfaces Proyecto Final

10% **10%** **30%**

Ésto es una proyección, los contenidos pueden variar si lo necesitamos

**Haremos un proyecto real
de principio a fin**

Siempre se evaluará

- Si aplica los conocimientos adecuadamente
- Documentación en la wiki
- Presentación del trabajo
- Prolijidad

Cuando hagan un encargo se recibirán preguntas públicas en el **Aula virtual**

La experiencia de usuario comienza a mencionarse como disciplina cuando del diseño de productos (físicos y digitales) cambia de enfoque.

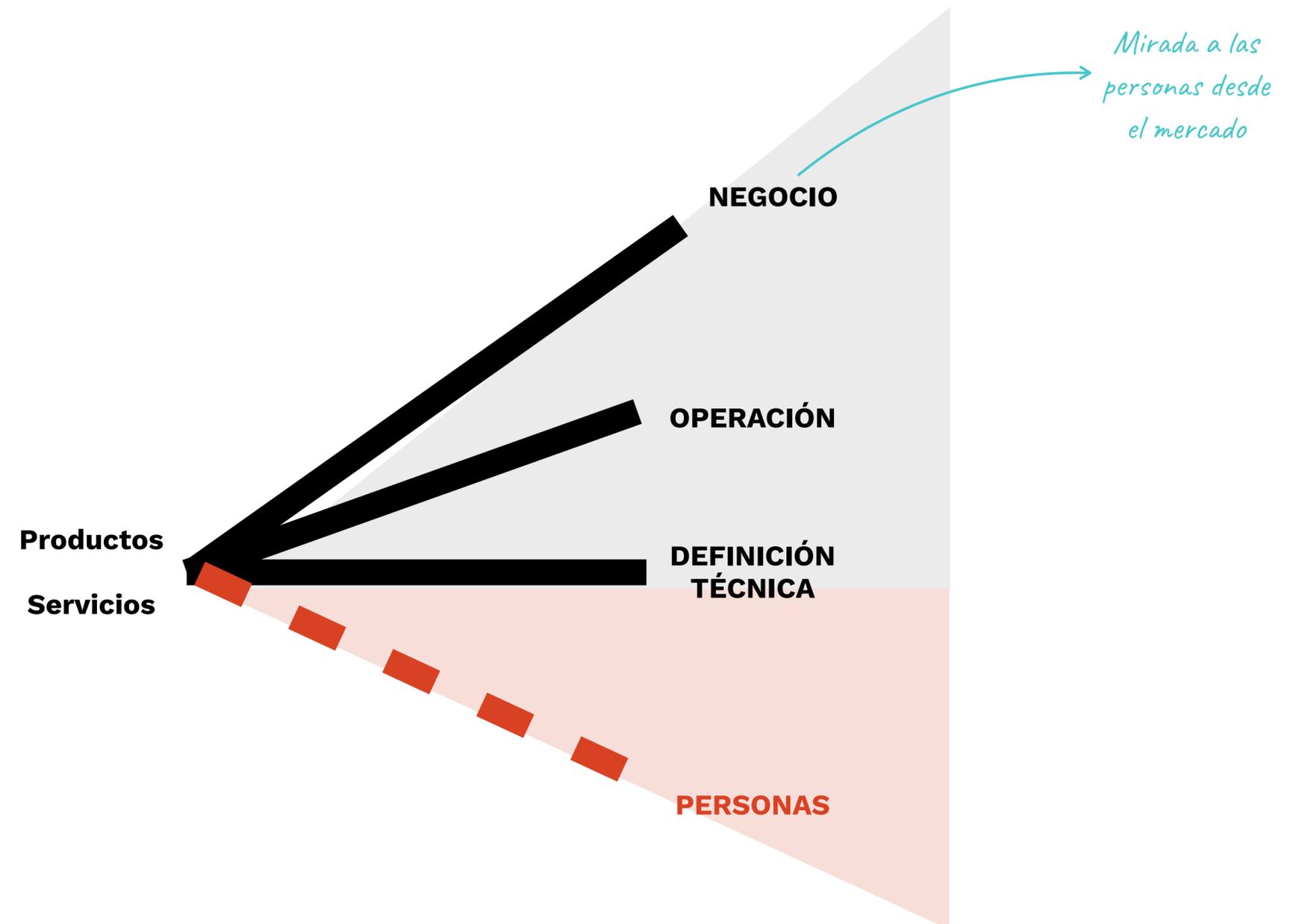
Se abre el espectro desde el negocio, la operación y la definición técnica a una nueva arista, las personas (o usuarios)

Pero ¿Cómo nos enfocamos en las personas para diseñar?

ENTENDIENDO SU VIVIR Y CONVIVIR

Usando **métodos y artefactos** para mapear su experiencia y descubrir hasta los más profundos sentires y **reconstruirlo**

RECONSTRUIR SU LENGUAJE, CONTEXTO, REACCIONES Y ACCIONES



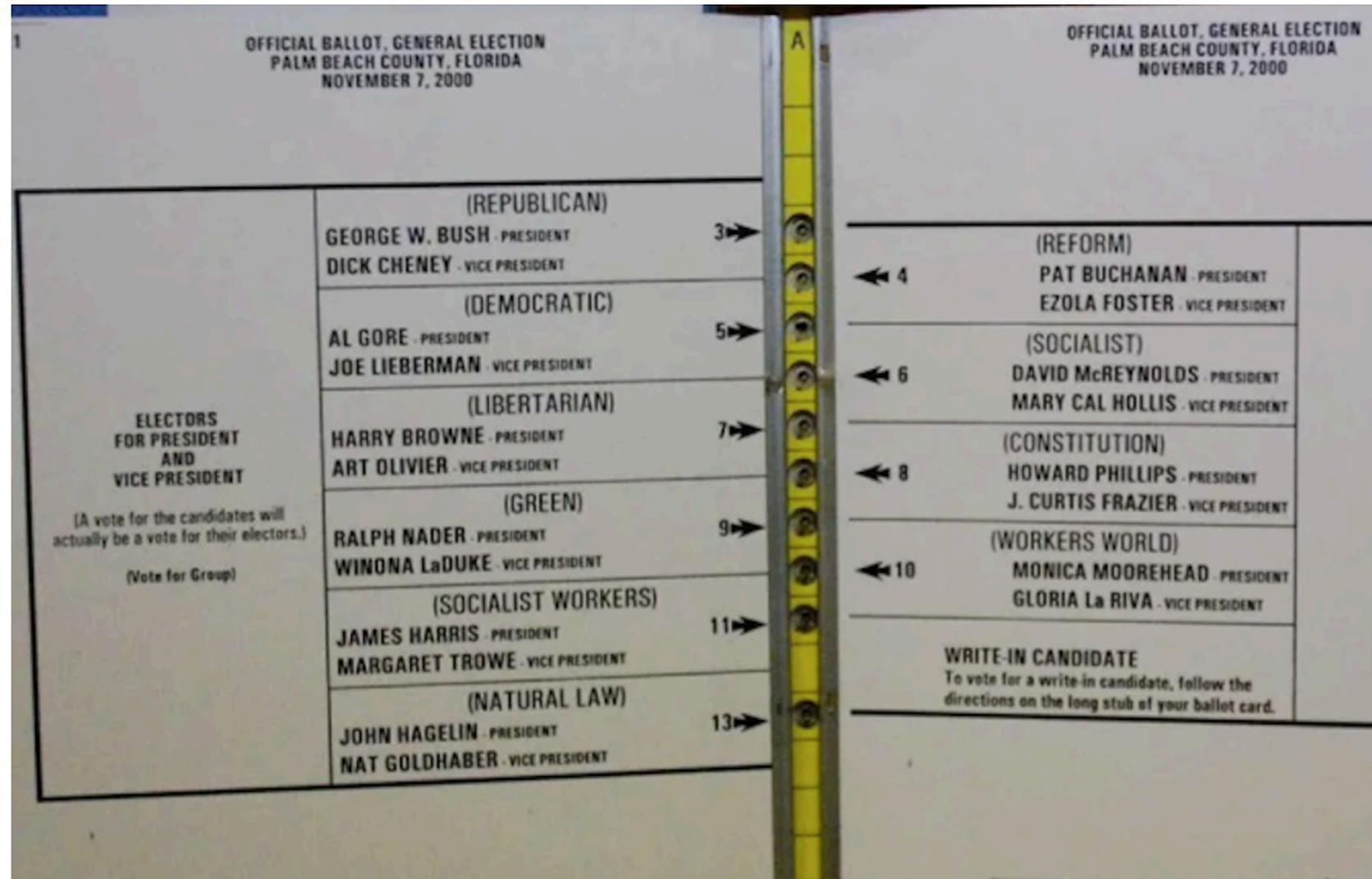
**El diseño de experiencia
es importante**

1979



Accidente de Three Mile Island en Pennsylvania

2000



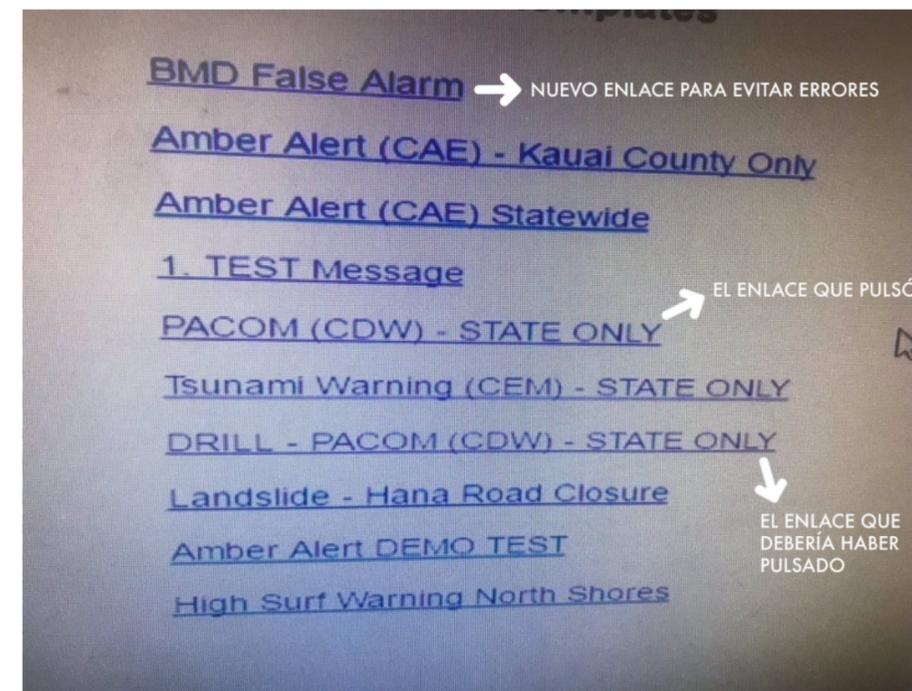
Urna electrónica elecciones presidenciales USA

2015



Tablero autos de lujo Lincoln Navigator

2018



Hawái envía por error una alerta de ataque con misiles

NOTICIAS

Puente Cau Cau: fallo de tribunal sostiene que errores fueron de diseño y no de construcción

Septiembre 2015 3608



EL MERCURIO – Errores en el diseño del sistema de levante y no en la ejecución de los trabajos.

Este es el argumento legal con que ayer el 28° Juzgado Civil de Santiago concluyó que Azvi, la empresa que construyó el puente Cau Cau de Valdivia, no tuvo responsabilidad en la falla que en febrero de 2015 inutilizó por completo el brazo sur de la estructura, hecho por el cual el Ministerio de Obras Públicas (MOP) —en junio de 2015— terminó anticipadamente el contrato de edificación que tenía la empresa de capitales españoles en Los Ríos.

Ante esto, en septiembre de 2015 Azvi demandó al Estado por incumplimiento de contrato, acusando un “desprestigio público” y daño patrimonial, esto por la retención de una boleta de garantía por US\$ 1,2 millones y por no cancelar \$5 mil millones en “obras extraordinarias” que no estaban consideradas en el proyecto inicial.

En el contundente fallo de 160 páginas, conocido ayer y dictado por el juez Jorge Mena, en su considerando 38 establece que “no existió error en la ejecución de los trabajos de la obra atribuible a Azvi, ya que la falla del vástago de uno de los cilindros del sistema mecánico (...) tiene como causal basal la deficiente concepción y diseño del sistema de levante del puente, materia que es de responsabilidad exclusiva del demandado”, y agrega que “el fisco de Chile ha incumplido el contrato de obra pública” con la empresa, ordenando a pagarle desde las arcas fiscales US\$ 1,2 millones.

El primer pronunciamiento de la justicia sobre el fallido puente no acogió la solicitud de pago de \$5 mil millones por las obras extraordinarias, lo que podría ser apelado al tribunal de alzada.

“El valor (...) de la obra aumentó de \$15.764 millones a \$18.587 millones, (...) el plazo inicial del contrato, de 900 días, aumentó a 1.262 días quedando fijada la fecha de término de la obra para el día 1 de abril de 2016”.

“No existió error en la ejecución de los trabajos de la obra atribuible a Azvi, ya que la falla del vástago de uno de los cilindros del sistema mecánico (...) tiene como causal basal la deficiente concepción y diseño del sistema de levante del puente”.

Junto a ello la empresa pedía retomar los trabajos para reparar el sistema de levante, lo que tampoco fue aceptado y que no sería apelado dado el nuevo

“En ninguna de ellas se señala (...) la

Y en Chile

La experiencia de usuario



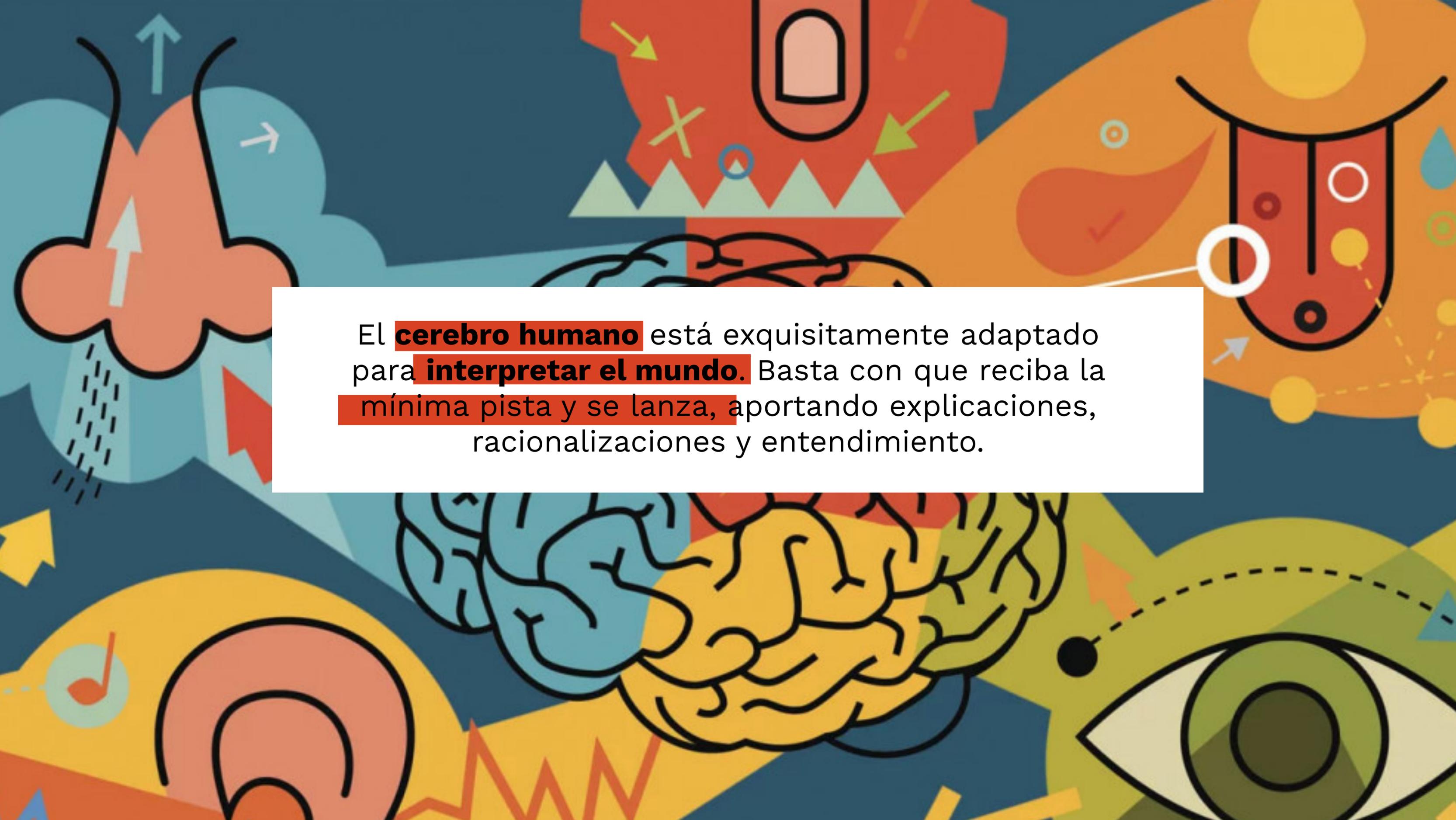
Para comenzar

Persona

Cosas

Usuario es otra forma de decir Personas, haciendo alusión a que es una **persona que usa una cosa**

Objetos que existen en diferentes niveles del mundo que habitamos



El **cerebro humano** está exquisitamente adaptado para **interpretar el mundo**. Basta con que reciba la **mínima pista** y se lanza, aportando explicaciones, racionalizaciones y entendimiento.

“El diseño es realmente un acto de comunicación, lo que significa tener una comprensión profunda de la persona con la que se comunica el diseñador”.

Don Norman

¿Cómo se construye esa comunicación?

Persona

Cosas

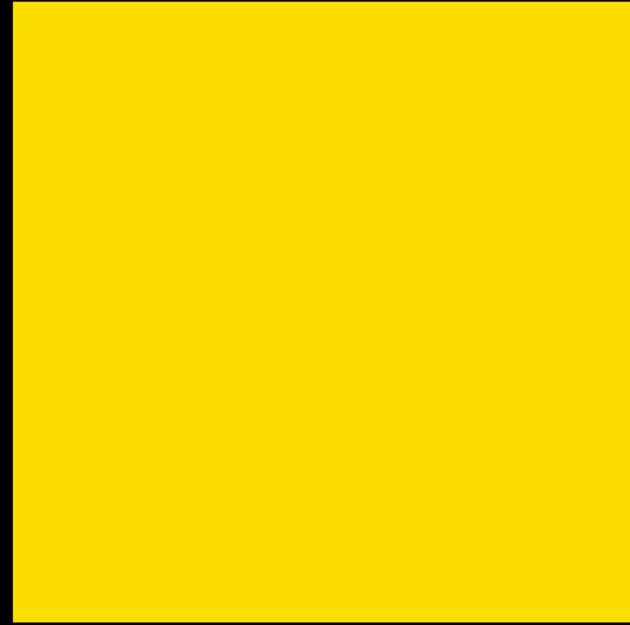
¿Cómo se construye esa comunicación?



LENGUAJE COMÚN

Lo humano surge, en la historia evolutiva al surgir el lenguaje.

(El humano) Como todo ser vivo existe como un sistema dinámico en continuo **cambio estructural, el modo de vivir que define a una especie**, a un linaje, o a un sistema de linajes, se da como una **configuración dinámica de relaciones entre el ser vivo y el medio que se extiende.**



La forma sigue a la función

Louis Sullivan

¿Cómo se construye esa comunicación?

Función

Utilitas: Debe tener una función práctica

Estructura

Firmitas: Debe ser estructuralmente sólida

Estética

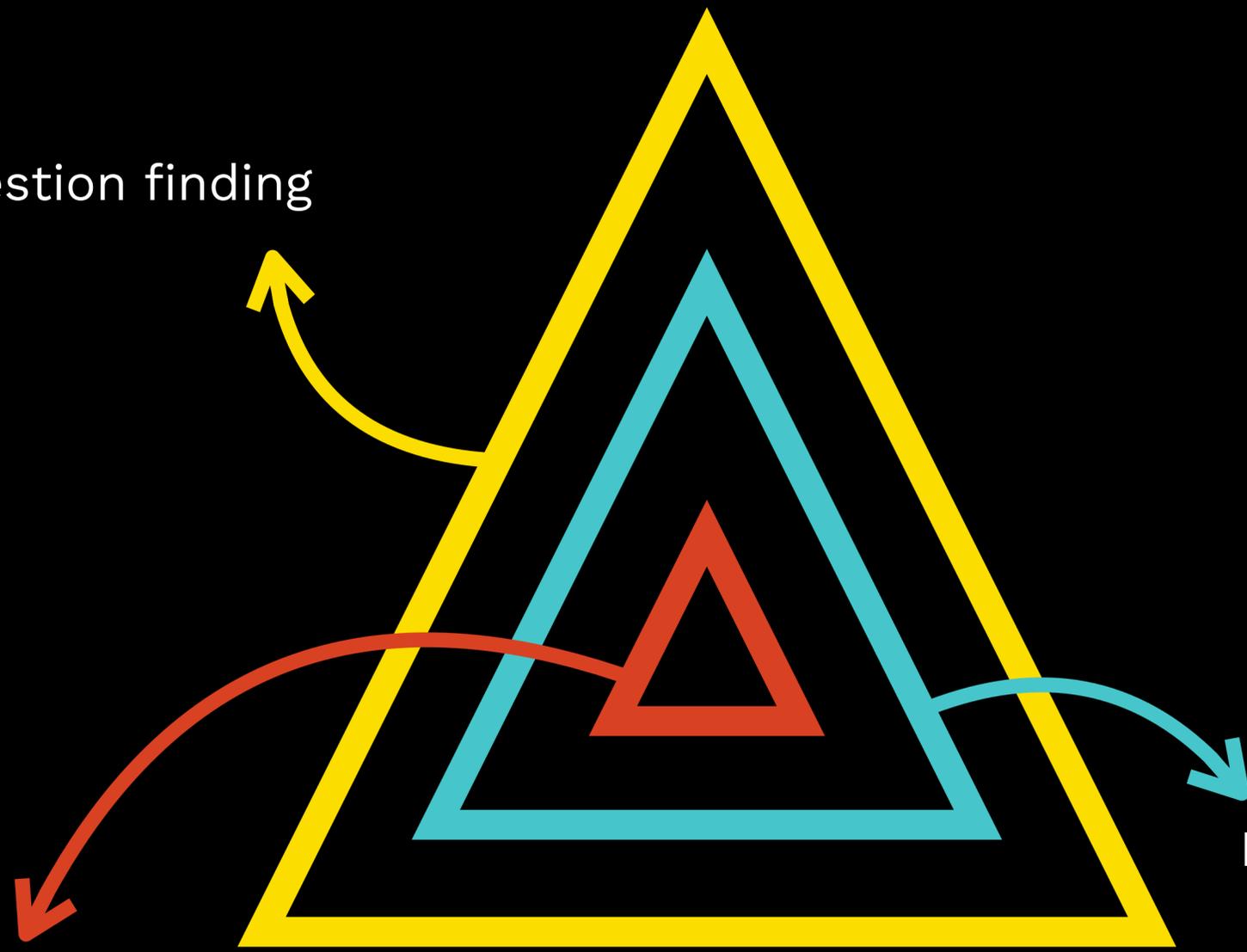
Venustas: Debe tener belleza





“Este exprimidor no está pensado para exprimir limones, si no para **iniciar conversaciones**”.

Question finding

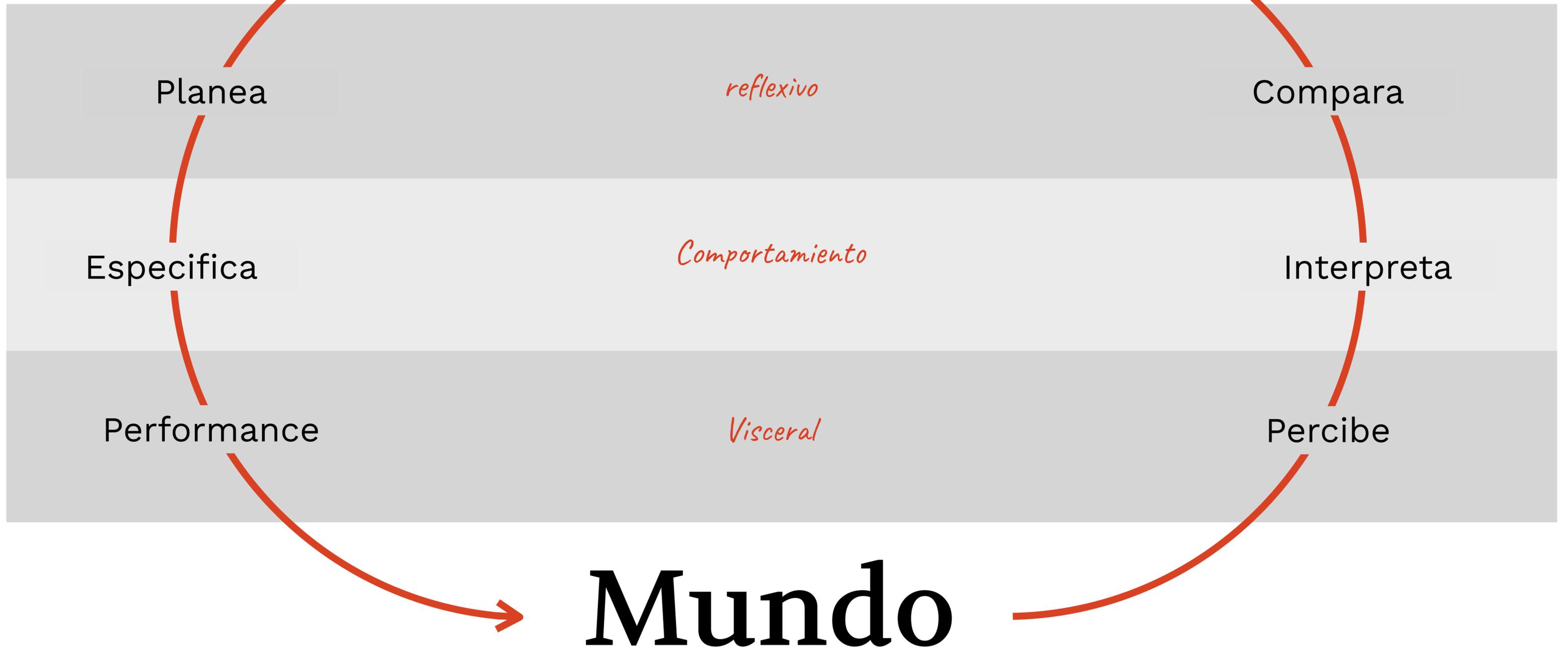


Problem Solving

Making the world more beautiful

**¿Cómo interactuamos
con el mundo?**

Objetivo



Errores humanos / Mal diseño

La culpa la traspasamos a **nosotros** cuando en realidad, la culpa la tiene el **objetivo mal diseñado**

Objetivo

Equivocaciones
(Reglas, Conocimiento, o memoria)

Planea

reflexivo

Compara

Especifica

Comportamiento

Interpreta

Performance

Visceral

Percibe

Mundo

“Lapsus”
(Acciones o memoria)

Objetivo

Mundo

Retroalimentación

Reacción

¿Cuáles son las alternativas?
¿Qué puedo hacer?
¿Cómo lo hago?

¿Qué pasó?
¿Qué significa?
¿Está bien?



ENCARGO PARA EL PRÓXIMO MARTES

1.- Elegir un servicio

- Público o Privado
- Cualquier industria (Comunicaciones, Salud, Transporte, Educación, Retail, Financiero, Industrial, etc.)
- ¿Por qué eligieron ese servicio?

2.- Recoger información y primeras hipótesis

- Ir a observar e investigar un servicio
- Identificar los usuarios del servicio
- Traer los quiebres de experiencia observables

Nos vemos

