



DGTIC

Jornadas de
visibilidad Web
unam 2019



Visibilidad Web
UNAM

El Valor de la Experiencia de Usuario

Ana Berenice Rodríguez Lorenzo
DGTIC, UNAM

¿Realmente estamos preparados para
hacer sitios web **para nuestros usuarios?**



“La razón más común del fracaso de un sistema
NO es la tecnología. La razón es que nadie se molestó en responder a dos preguntas básicas:

¿Qué quieren los usuarios?

¿Qué necesitan los usuarios?”

J. J. Garrett

Diagrama de los elementos de la experiencia del usuario

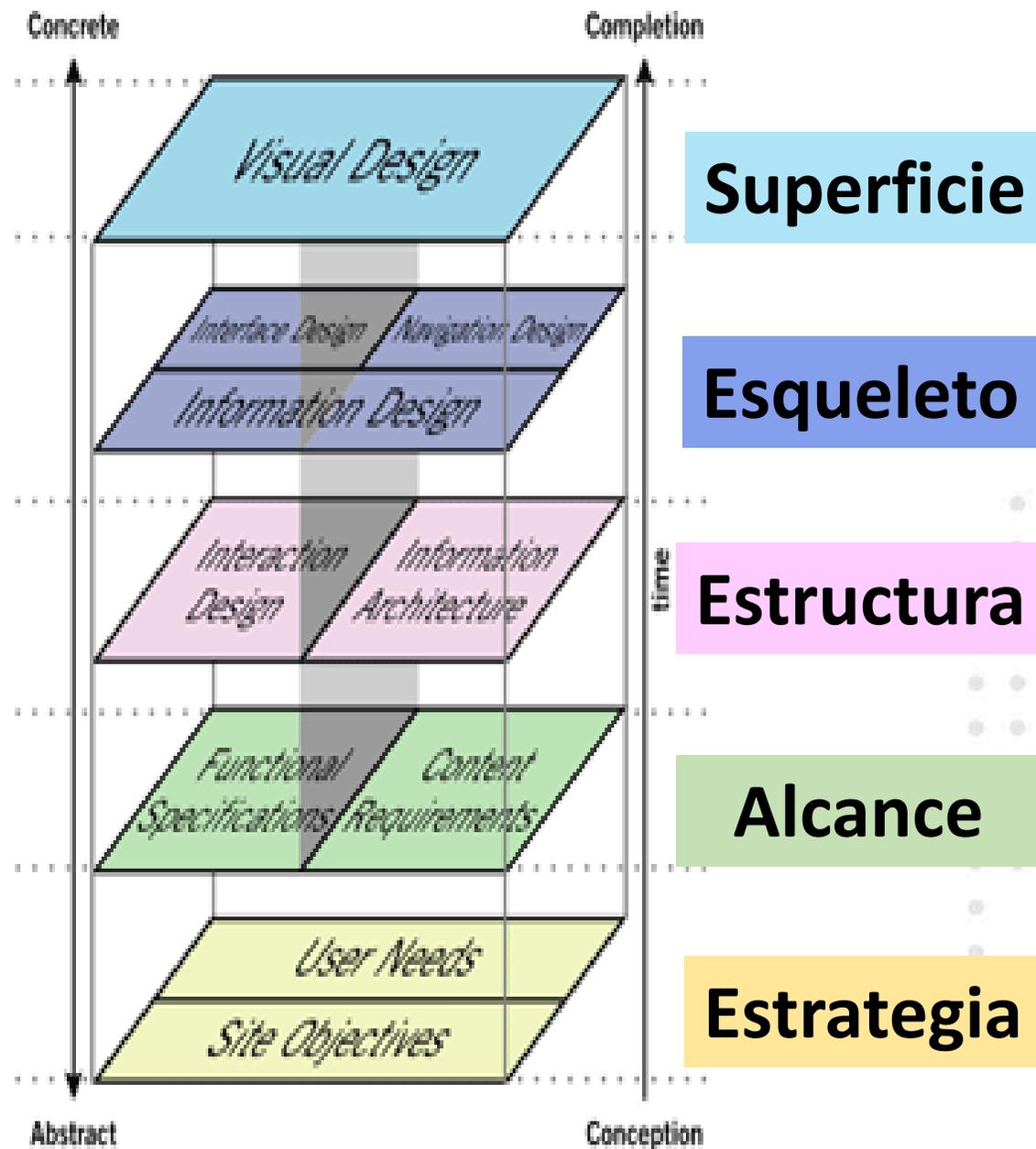
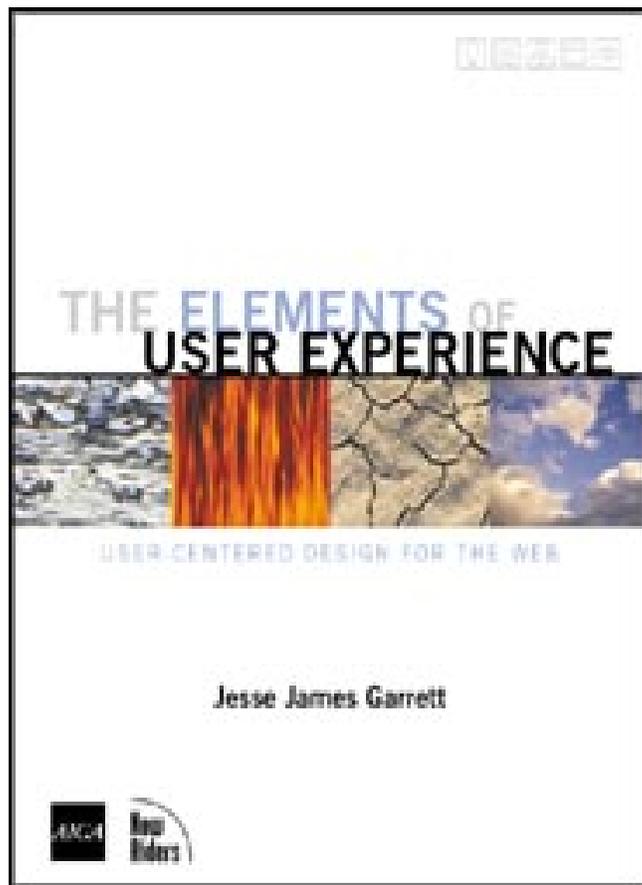
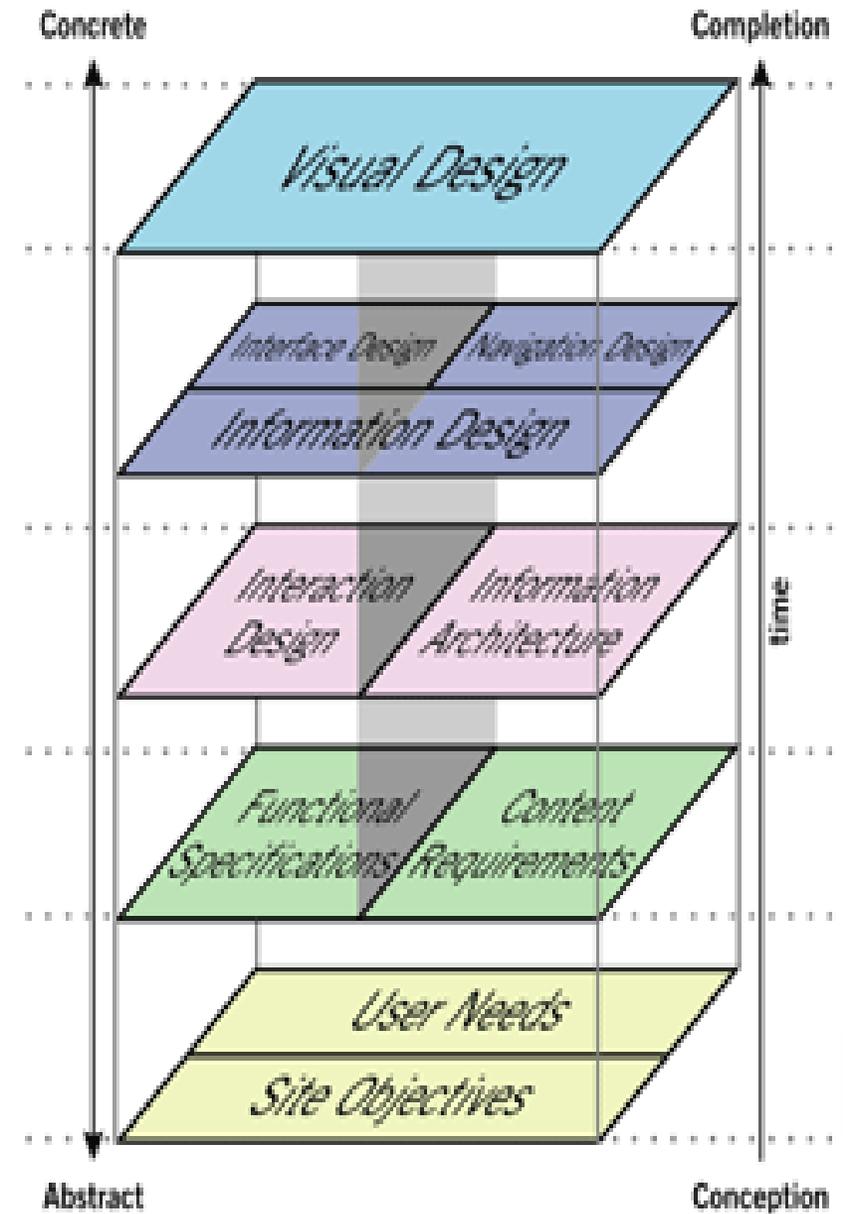


Diagrama de los elementos de la experiencia del usuario

... lo creé para resolver un problema que parecía particular **a un momento en la evolución de ese tema**. Todos tuvimos que explicar todo sobre la Experiencia de Usuario, porque **la práctica era muy nueva**. Lo que no contaba era que **diez años después**, aún hubiera tanta gente que empezara a conocerlo. **2010**





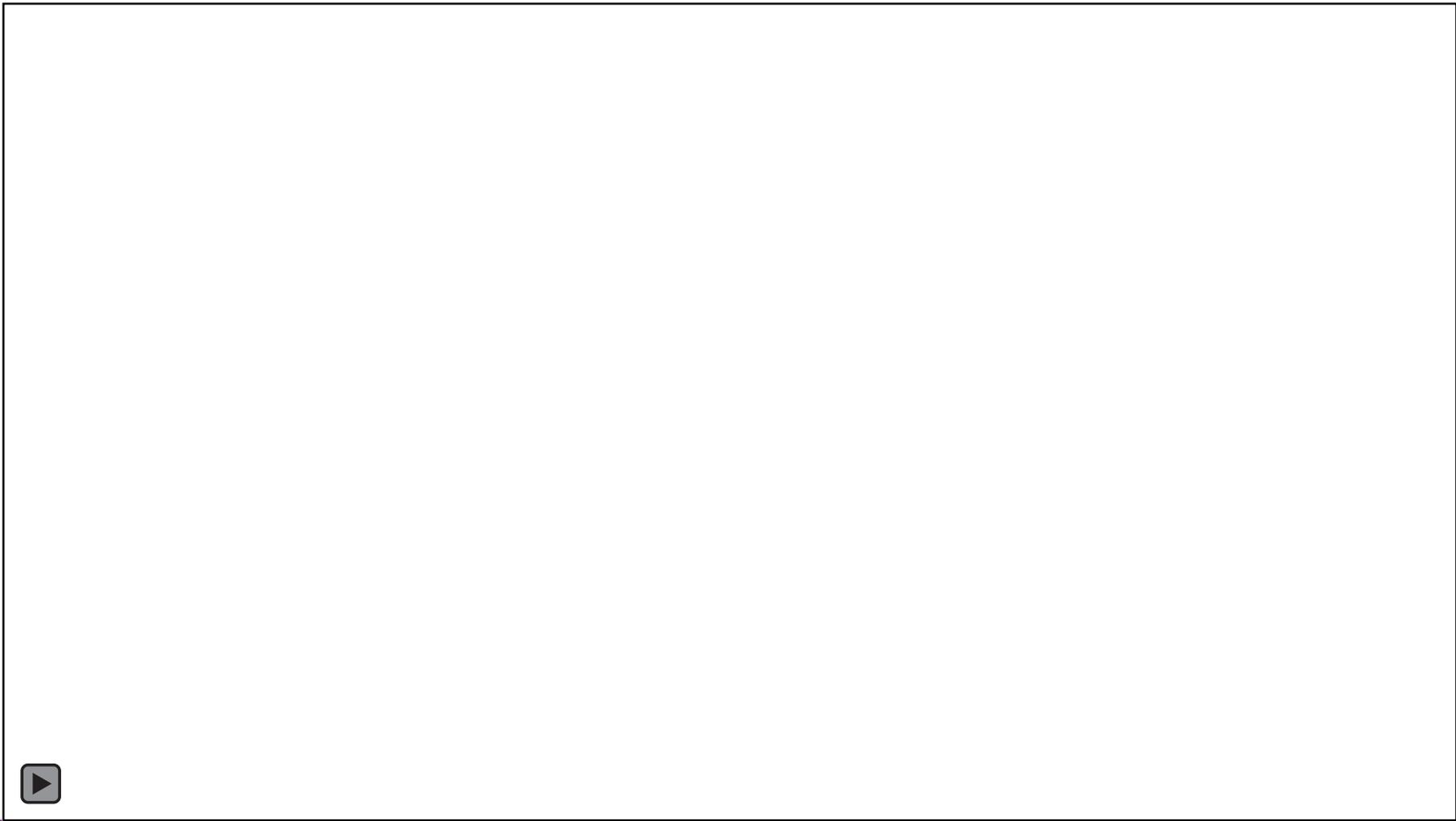
¿Qué es la Experiencia de usuario (UX)?

Experiencia de Usuario es cada aspecto de la **interacción del usuario con un producto, servicio o compañía**, es decir, lo que conforma las **percepciones del usuario sobre el todo**.

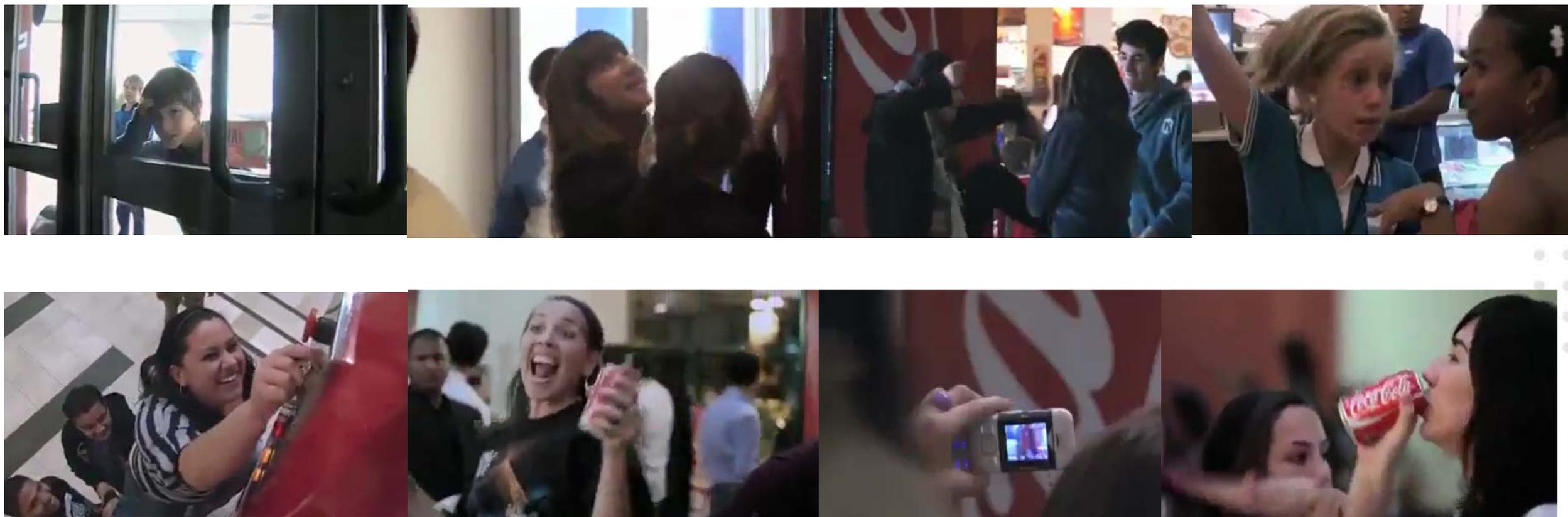
UXPA, [Usability Body of Knowledge, Glossary](#)



¿Qué es la Experiencia de usuario (UX)?

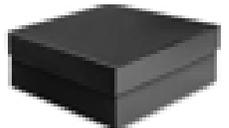


Experiencia de usuario es todo lo que tiene que ver con la experiencia con el producto





¿Entonces la UX consiste en hacer felices a las personas?

Imagínate que estás en una caja negra , cuando te metes en ella te sientes todo el tiempo feliz , luego, disparan esa caja al espacio exterior , y tu no puedes moverte o controlar nada .





¿Entonces la UX consiste en tener una interfaz de usuario bonita?





El éxito de una experiencia depende de cómo la perciban los usuarios

¿Tiene valor para mi?

UTILIDAD



¿Es fácil de usar?

USABILIDAD

¿Estoy encantado con la experiencia?

DESEABILIDAD



El **Diseño Centrado en el Usuario** es el **PILAR** sobre el cual se sostiene una buena Experiencia de Usuario.



Diseño Centrado en el Usuario

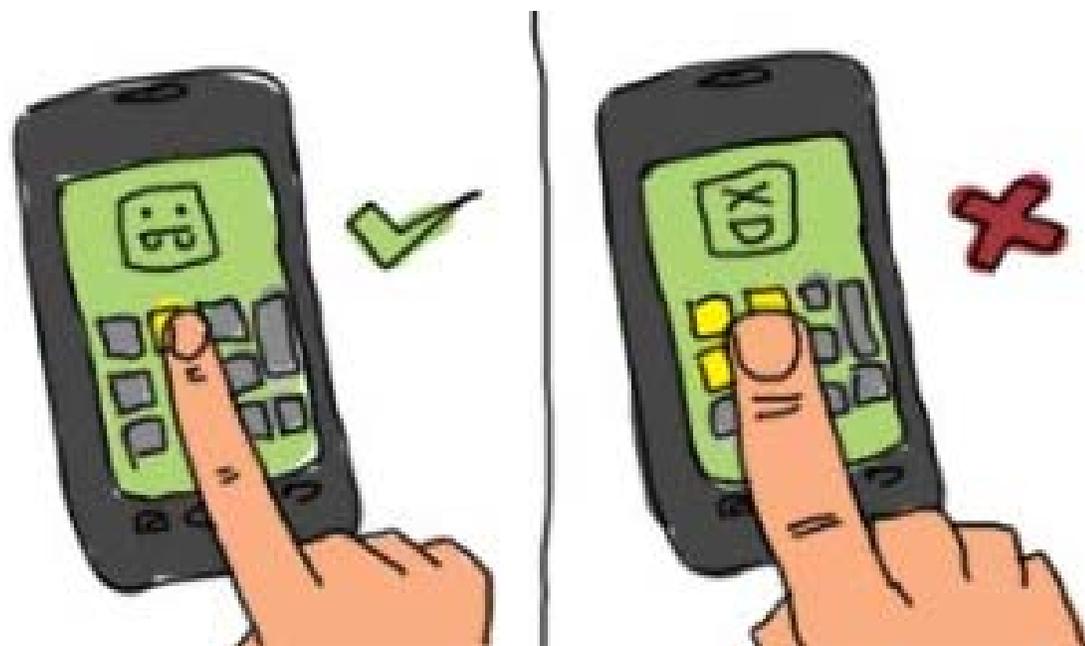
1. Saber **para quienes** estamos diseñando y **lo que la gente quiere hacer** con nuestro producto.





Diseño Centrado en el Usuario

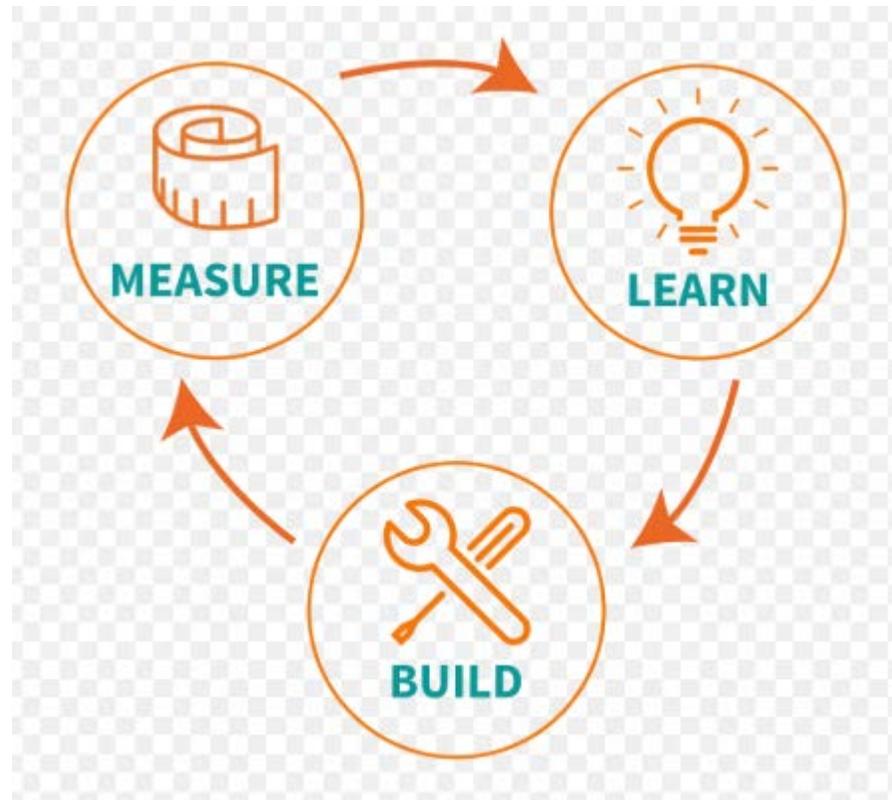
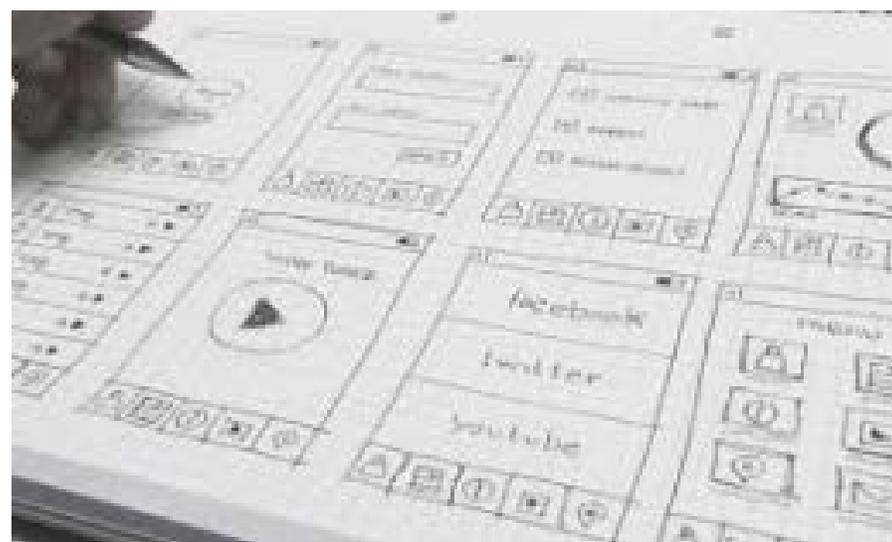
2. Saber si lo que diseñamos funciona **como el usuario espera.**



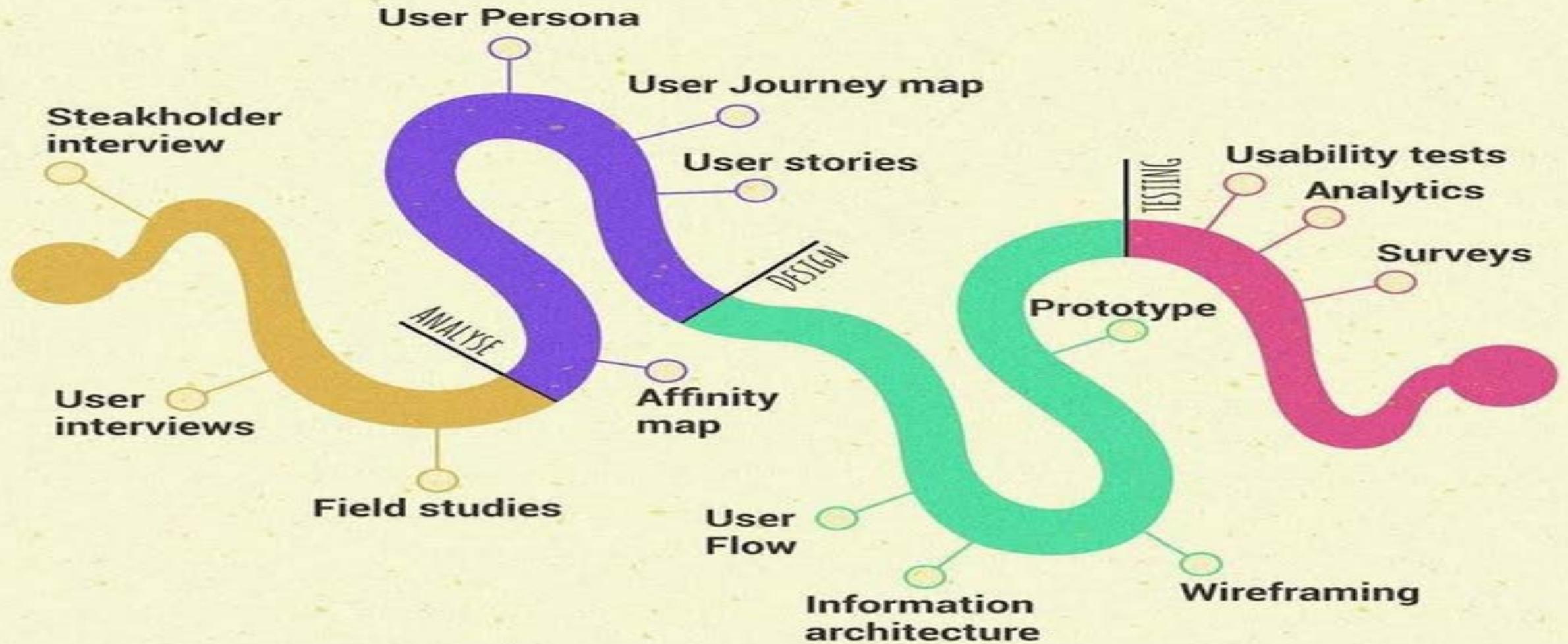


Diseño Centrado en el Usuario

3. Usar el diseño iterativo



THE UX Workflow



Lo que la UX puede aportar

Más de **7 millones de botellas** vendidas en un año



1987

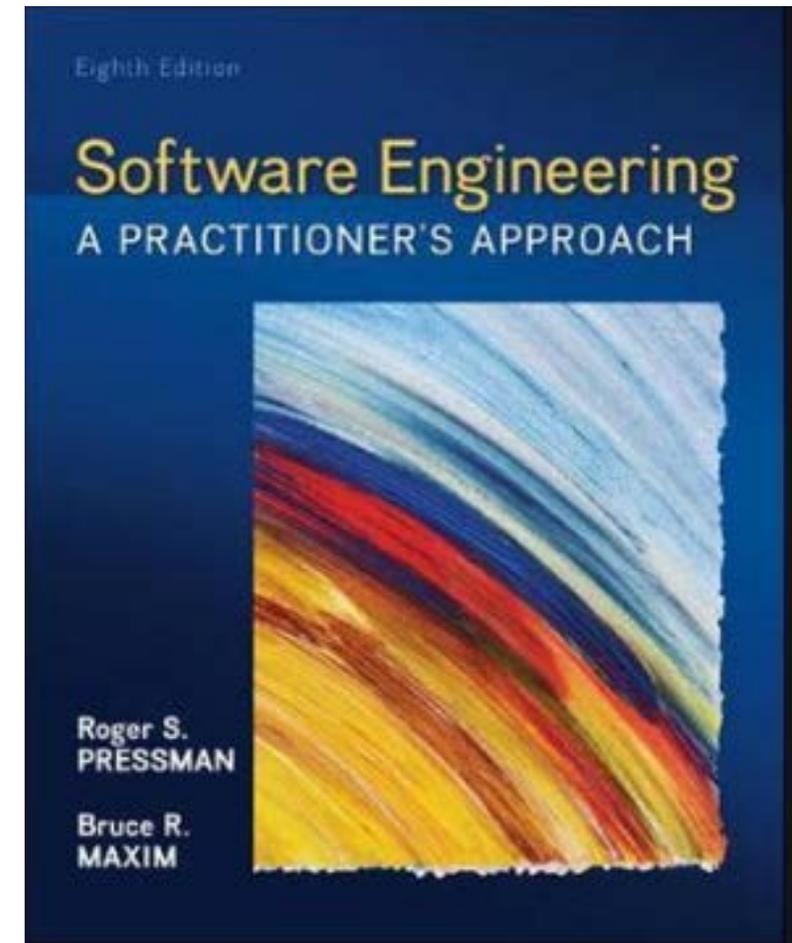


2001

Más de **3 veces** la base de ventas estimada

¿Cuánto gastamos para corregir un problema?

Corregir un problema una vez que ha comenzado el **desarrollo** cuesta **10 veces más** que abordar el problema en el **diseño**. Si esperamos para corregirlo **hasta que se lance** el producto, los costos **aumentan 100 veces**.



“Cada dólar que se invierte en UX tiene un retorno entre **\$2** y **\$100** dólares”

Charlie Claxton

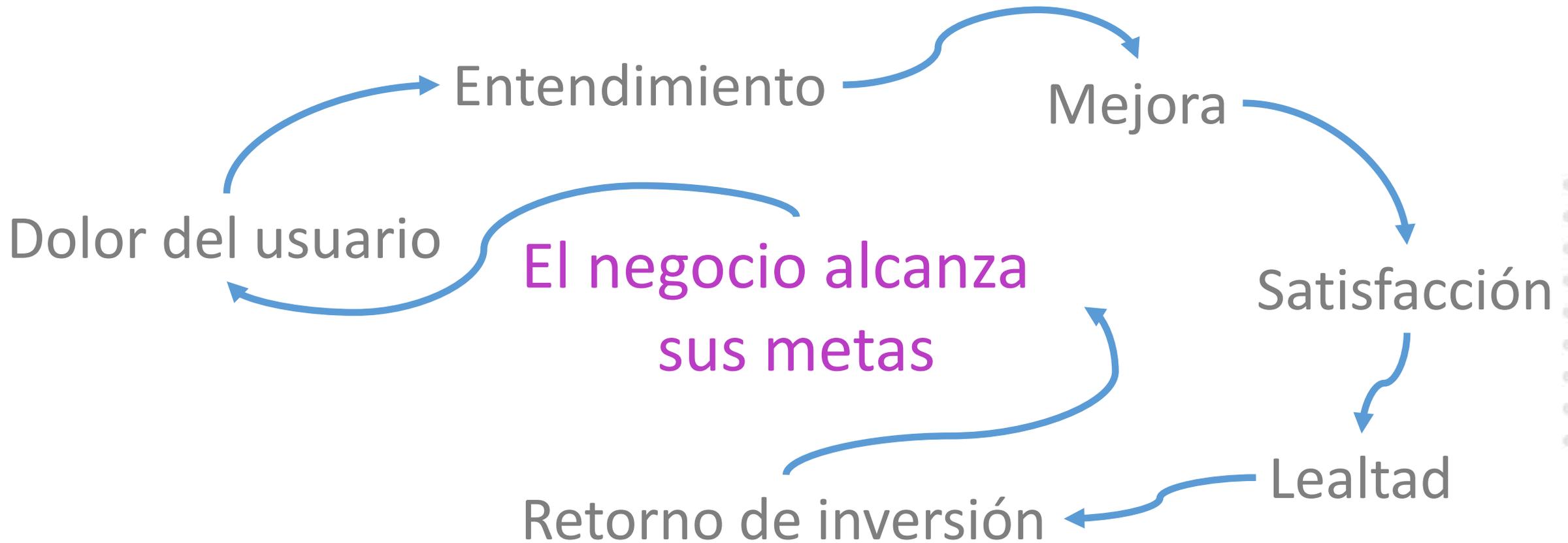


Charlie Claxton

Head of User Experience at Amazon

“Si las compañías se acercan a las personas, ellas se acercarán a las compañías, en un vínculo de reciprocidad y registro del otro”

Samantha Fink



Beneficios de la UX





Lo que pasa muchas veces en la realidad

Es importante centrar el producto en **problemas y necesidades reales** de los usuarios.

UX — U = X

Enfocado en el negocio
Enfocado en el diseño

NO lo hagas





Entonces aparecen comentarios como estos

“Este
me
com



“Popular”





¿Pescarías usando de anzuelo la comida que te gusta comer a ti?



“Valor es lo que se necesita para levantarse y hablar; pero también es lo que se requiere para sentarse y escuchar”

Winston Churchill

¡Escuchemos a nuestros usuarios!

Gracias

Ana Berenice Rodríguez Lorenzo

anici@comunidad.unam.mx

Referencias

- <http://veronicatraynor.com/?s=frases+c%C3%A9lebres+de+usuarios>
- <http://cotana.informatica.edu.bo/downloads/Id-Ingenieria.de.software.enfoque.practico.7ed.Pressman.PDF>
- <https://www.invisionapp.com/inside-design/business-of-user-experience/>
- <http://www.jjg.net/elements/pdf/elements.pdf>
- <https://www.genbeta.com/desarrollo/los-5-planos-de-la-experiencia-de-usuario>
- <https://www.bonillaware.com/elements-user-experience>

Referencias

- <https://www.youtube.com/watch?v=oINsOO-f2V8>
- <https://www.torresburriel.com/weblog/2018/08/02/valor-la-ux/>
- <https://www.youtube.com/watch?v=LXHoDqR1A4U>
- <https://www.youtube.com/watch?v=KvFm8FpXAGI>
- <https://www.interaction-design.org/literature>
- <https://www.nngroup.com/articles/ux-without-user-research/>



DGTIC

Jornadas de
visibilidad Web
unam 2019



Visibilidad Web
UNAM