

# EXPERIENCIA DE USUARIO

Usabilidad + Sensaciones

ÁTICA – 18/10/2012

Eduardo Jara Rey

UNIVERSIDAD DE  
MURCIA

**Usabilidad:** facilidad con que las personas pueden utilizar una herramienta particular

**Accesibilidad:** grado en el que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas.

**Error común:** pensamos que sólo las personas con limitaciones físicas necesitan de la usabilidad o accesibilidad.

Como trabajadores de una universidad tenemos usuarios de todo tipo, desde los expertos en informática hasta los que únicamente saben usar Facebook y Whatsapp o ni siquiera eso.

Y Parece una tontería, peeeero...

**NO** hagas caso a lo que te dicen, si no a lo que hacen.

[Mapa de calor en pantalla](#)

# User Experience, experiencia de usuario

*“La experiencia de usuario, por otro lado, se podría definir como el conjunto de sensaciones y emociones que despierta a una persona el uso de una aplicación.”*

Pero no sólo eso, también **la forma o estado de ánimo** con el que se enfrentan a nuestros productos/aplicaciones.

En el caso de **Sakai** con miedo al cambio o, en el caso de la **automatrícula**, con inseguridad por si fallan.

*“The real problem with the interface is that it is an interface. Interfaces get in the way. I don’t want to focus my energies on an interface. I want to focus on the job...I don’t want to think of myself as using a computer, I want to think of myself as doing my job.”*

*“El verdadero problema de las interfaces es que es una interface. [...] No quiero usar centrar mis energías en usar un ordenador, quiero centrarlas en el trabajo [...]”*

Donald Norman, 1990

# Cambio de costumbres

## Comprar en 1990:

- Entrar en la tienda
- Elegir unas flores
- Pagar las flores

## Comprar en 2012, desde casa:

- Entrar en la web
- Elegir las flores
- Elegir entre opciones que tal vez no conozcamos.
- Empezar a pagar.
- Registro (supongamos que exitoso)
- Datos personales
- Suscripción automática a una lista de correo (razón para que mucha gente **no complete su registro**, por miedo a "*otra lista más*")
- Recibir/recoger el pedido/esperar que llegue a destino.

# Básicamente, no me hagas pensar

No es algo nuevo.

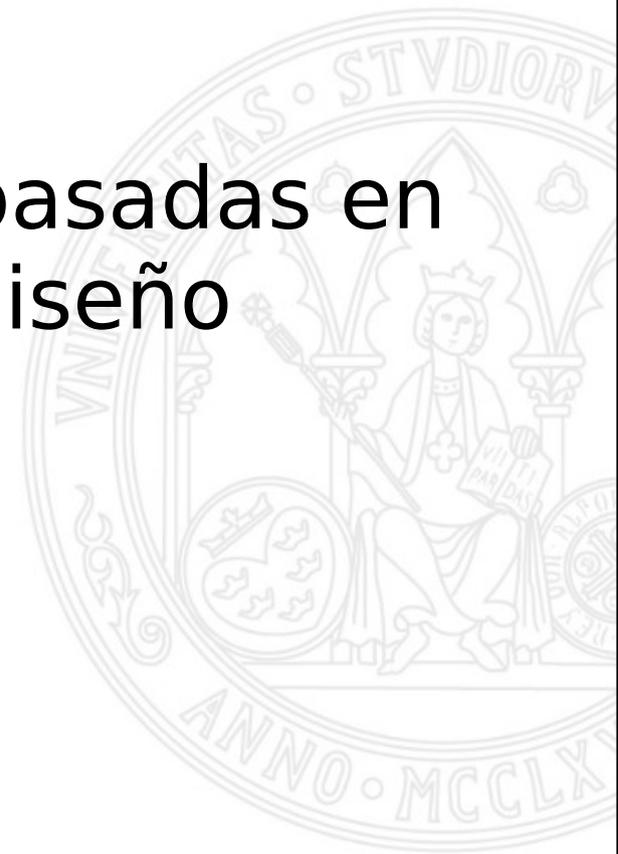
La estética en la facilidad de uso. Los diseños estéticos parecen más fáciles de usar que los diseños poco estéticos. "*Forming impressions of personality*" de Solomon E. Asch, 1946.

# ¿Cómo mejoramos entonces la UX?

1. Pensando antes de poner algo en pantalla. Dibujando, papel y lápiz en mano.
2. No pensando que sabemos todo acerca del usuario. No haciendo un diseño orientado al ego (*yo sé qué le gusta al usuario*)
3. Utilizando las **10 reglas heurísticas de usabilidad de Nielsen**, a poder ser por uno o varios usuarios no familiarizados con la aplicación. Al menos, teniéndolas en cuenta al diseñar la misma.
4. Una vez hecho, intentar hacer una prueba *in situ* con usuarios reales. Podemos medir los clicks en pantalla o bien contar con encuestas finales (sí, esas que al final **\*\*nadie rellena\*\***)

# Reglas de heurística de Nielsen

Aunque reunidas, todas están basadas en principios universales de diseño



# (1/10) Visibilidad del estado del sistema

¿Cuánto me queda? ¿voy a tardar mucho? ¿Qué tamaño de fichero puedo subir? ¿Ha cambiado algo desde que he empezado? ¿Qué pasará ahora que he terminado el proceso? ¿Ha fallado algo?

Poner una barra de progreso semántica ayuda a muchos usuarios a calcular si les merece la pena o no seguir.

**Principio universal de diseño:** *"Una actividad sólo se lleva a cabo si los beneficios son iguales o mayores que los costes"*

**Buen ejemplo:** Pasos en el carro de compra de amazon.



# (2/10) Utiliza el lenguaje de tus usuarios

Como desarrolladores, tenemos un lenguaje "*propio*" que no tiene por qué entender el usuario. O bien un lenguaje institucional

Evitar mensajes como 'OK' o 'Cancelar' en lugar de otros como "sí, guarda" o "no, quiero salir sin guardar"

Ejemplos:

- El listado de aplicaciones de DUMBO: Para ÁTICA son correctos pero, ¿y para nuestros usuarios de fuera del edificio?
- La cantidad de nombres distintos y aplicaciones para un nuevo usuario. Dumbo, Kron, ...

# (3/10) Libertad para el usuario

¿No puedo volver hacia atrás? ¿No hay un deshacer? Se me ha olvidado terminar esto.

Me he arrepentido y no quiero coger finalmente esa asignatura que hace que el precio suba.

**Buenas prácticas:** Botones de navegación. Poder editar cualquier dato ya añadido. Cualquiera. Incluso si depende de otros.

# (4/10) Consistencia y estándares

Si ya lo conocen, no lo cambies *demasiado*. Si todas las aplicaciones tienen los botones de determinada forma, que siga así.

¿Soy el único que se *confunde y frustra* cuando pasa de Windows a Linux y aceptar y cancelar están intercambiados?

No sólo las validaciones que ya hacemos sino cómo las hacemos, ¿no sería una buena idea, por ejemplo, que si vas a sobrescribir una imagen **te enseñe una miniatura de esa imagen** para ver si realmente es la misma?

# (6/10) Reconocer mejor que memorizar

## No me hagas pensar

Intentar que todas las explicaciones, textos o imágenes sean autoentendibles. Evitar el uso de códigos (*el 1 es para ...*) o de opciones redundantes. Tratar siempre de mostrar una *vista previa* del resultado.

# (7/10) Flexibilidad y eficiencia de uso.

Recomendaciones, intentar adelantarnos al usuario, posibilidades de personalización. Siempre dando facilidad para volver al estado inicial.

**Ejemplo mejorable:** Sistema de ING Direct.  
**Buen ejemplo:** [Adaptación pantalla de acceso.](#)

# (8/10) Los diálogos estéticos y diseño minimalista.

Sacar de la pantalla, del diseño, todas aquellas opciones que no sean absolutamente necesarias. Si todas son necesarias, probar a convertirlo en **un asistente**.

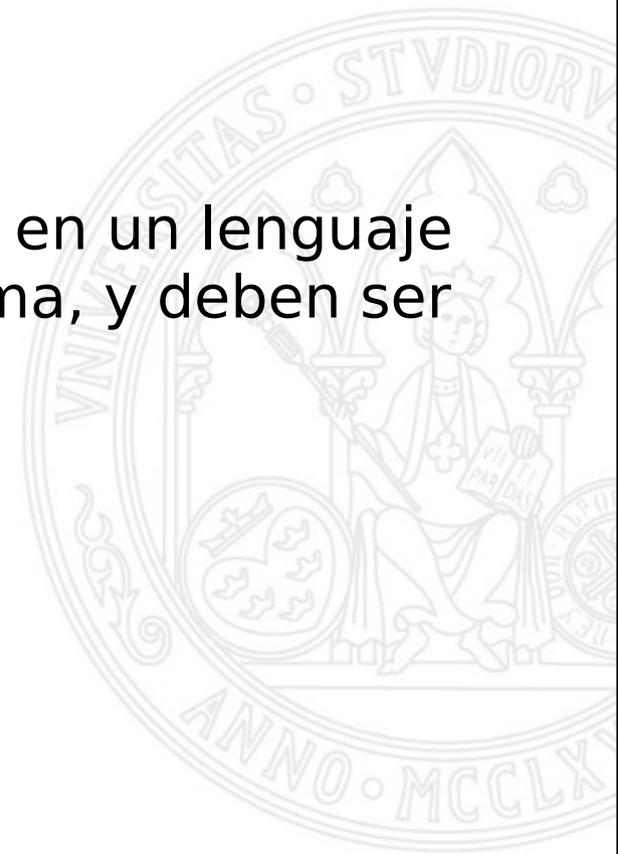
Actualmente los usuarios usan móviles, navegadores, portátiles con poca pantalla, pantallas Full-HD o los propios televisores. desde 320x480 hasta más de 1920x1080. Y usarán lo que quieran.

Si te llaman y les dices "*no, es que tienes que usar IE sobre...*" la respuesta automática es "*pues vaya una mierda*" aunque no te lo digan.

[The best interface is no interface](#)

# (9/10) Ayudar a los usuarios a recuperarse de los errores.

Que los mensajes de error se deben expresar en un lenguaje claro, se debe indicar exactamente el problema, y deben ser constructivos para el usuario.



# (10/10) Ayuda y documentación

**Todo** debe estar documentado. Y **no para nosotros**, breve y que se entienda.

**Error típico:** Grandes textos sabiendo que en Internet se lee en diagonal en el mejor de los casos.

# Resumen

Haz la aplicación como si no supieses cómo funciona y como si no entendieses nada de lo que estás mirando.

[Esto es lo que google dice hacer](#)

# Fin

UNIVERSIDAD DE  
MURCIA

Gracias por vuestra atención

¿Alguna pregunta?

Eduardo Rey Jara (eduardorey@um.es)