

HOLA!

**SE ACUERDAN
DE MI?**

RESUMEN

HASTA AHORA:

INTERNET

ARQUETIPOS DE USUARIOS

MAPAS DE EMPATÍA

ARQUITECTURA DE LA INFORMACIÓN

FORMULACIÓN DE OBJETIVOS

DISEÑO CENTRADO EN EL USUARIO

BENCHMARK

WIREFRAMES

**DE QUÉ NOS
FALTA HABLAR?**

EXPERIENCIA

EXPERIENCIA (DEL LATÍN EXPERIENTĪA, DERIVADO DE EXPERIRI, «COMPROBAR») ES UNA FORMA DE CONOCIMIENTO O HABILIDAD DERIVADOS DE LA OBSERVACIÓN, DE LA PARTICIPACIÓN Y DE LA VIVENCIA DE UN SUCESO PROVENIENTE DE LAS COSAS QUE SUCEDEN EN LA VIDA, ES UN CONOCIMIENTO QUE SE ELABORA COLECTIVAMENTE.

EXPERIENCIA DE USUARIO

UX VS CX

“LOS CONSUMIDORES SON QUIENES COMPRAN TUS PRODUCTOS. SIN EMBARGO, TU ÉXITO A LARGO PLAZO DEPENDE DE TODOS LOS USUARIOS Y DE QUE LAS EXPERIENCIAS DE USO POSITIVAS LLEVEN A CREAR MÁS USOS Y EN CONSECUENCIA MÁS COMPRAS”

AYER VS HOY

ESTA EVOLUCIÓN LA VIVEN TODOS LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EN CIERTO GRADO. STEPHEN P. ANDERSON, CONSULTOR DE UX Y AUTOR DEL LIBRO “SEDUCTIVE INTERACTION DESIGN”, DEFINE SEIS NIVELES DE MADURACIÓN EN ESTE PROCESO.

NIVELES DE NECESIDADES EN LA UX

**DESDE
LAS TAREAS
A LAS
EXPERIENCIAS**

FUNCIONAL

LA NECESIDAD MÁS FUNDAMENTAL QUE EXPERIMENTAN LOS USUARIOS ES QUE UNA PLATAFORMA FUNCIONE. ES DECIR, QUE HAGA LO QUE DICE QUE HACE.

TODAS LAS NUEVAS PLATAFORMAS, PRODUCTOS Y SERVICIOS, PARTEN DE ESTE NIVEL. EL PRIMER DESAFÍO ES ENTONCES DEMOSTRAR LA UTILIDAD Y LAS FUNCIONALIDADES BÁSICAS PARA RESOLVER UN PROBLEMA PUNTUAL.

CONFIABLE

EN EL SEGUNDO NIVEL SE ENCUENTRA LA CONFIANZA. UN PRODUCTO O SERVICIO NO SOLO DEBE FUNCIONAR, SINO QUE DEBE HACERLO BIEN.

EN ESTE PUNTO ENTRAN LA CANTIDAD DE ERRORES, LA EXISTENCIA DE MENSAJES DE AYUDA Y NOTIFICACIONES, LA CALIDAD DE LOS CONTENIDOS CENTRALES Y EL RENDIMIENTO, ENTRE OTROS. SI SE TRATA DE UN SITIO EN EL QUE SE MANEJAN DATOS PERSONALES O INFORMACIÓN SENSIBLE, ESTO ES ESPECIALMENTE IMPORTANTE.

USABLE Y CONVENIENTE

POR MUY BIEN QUE FUNCIONE UNA PLATAFORMA, LOS USUARIOS NO PODRÁN APROVECHARLA SI NO ENTIENDEN LA INTERFAZ O LOS CONTENIDOS Y NO PUEDEN USARLA.

LA FACILIDAD DE USO ABARCA EL TERCER Y CUARTO NIVEL DE NECESIDADES. EN ESTE PUNTO STEPHEN ANDERSON HACE UNA DISTINCIÓN ENTRE USABILIDAD Y CONVENIENCIA, YA QUE DOS PLATAFORMAS PUEDEN SER FÁCILES DE USAR, PERO UNA PUEDE SER MÁS SIMPLE E INTUITIVA QUE OTRA. MIENTRAS MÁS CONVENIENTE SEA, MEJOR RESPONDERÁ A LAS NECESIDADES DEL USUARIO.

SATISFACTORIO

LOS PRIMEROS PUNTOS SON BÁSICOS. DESDE ESTE NIVEL EN ADELANTE, LAS EMPRESAS PUEDEN DIFERENCIARSE DE OTRAS AL ENFOCARSE EN LAS EMOCIONES ASOCIADAS A LA EXPERIENCIA.

UNA EXPERIENCIA SATISFACTORIA FIDELIZA A LOS USUARIOS, QUEDÁNDOSE EN SU MEMORIA Y GANANDO SU PREFERENCIA. ESTO SE LOGRA POR MEDIO DE UN LENGUAJE AMIGABLE Y CREANDO FLUJOS DE INTERACCIÓN SIMPLES Y ENTRETENIDOS.

SIGNIFICATIVO

EN LO MÁS ALTO DE LA PIRÁMIDE SE ENCUENTRA EL VALOR, QUÉ TAN SIGNIFICATIVO ES UN PRODUCTO O SERVICIO PARA UN USUARIO. LA VALORACIÓN DE LAS COSAS ES UN ASPECTO MUY PERSONAL. SIN EMBARGO, A TRAVÉS DEL DISEÑO Y LOS CONTENIDOS SE PUEDE ORIENTAR LA EXPERIENCIA PARA QUE SE AGREGUE UN VALOR A LA VIDA DE LAS PERSONAS.

JUGUEMOS!

EXPERIENCIA DE TURISMO

**“QUIERO IR DE
VACACIONES A
ALGUNA CIUDAD
DE CHILE”**

EXPERIENCIA DE VIAJE

MUNDO REAL (EL LUGAR EXISTE)

MUNDO VIRTUAL (NO LO CONOZCO)

DETERMINAR HITOS DEL PROCESO (ANTES)

LUGARES DE INTERÉS (DURANTE)

RECOMENDACIONES GENERALES

**“QUIERO IR DE
VACACIONES A
ALGUNA CIUDAD
DE CHILE”**

EXPERIENCIA DE VIAJE

LA SERENA

VIÑA DEL MAR / VALPARAÍSO

VALDIVIA

CHILOÉ

PUNTA ARENAS



LA SERENA



VIÑA DEL MAR / VALPARAISO



VALDIVIA



CHILOÉ



PUNTA ARENAS

¿CUÁL SERÁ TU DESTINO?