



# **Kit de supervivencia**

para el diseño de aplicaciones

# Presentación



**Martín Loskin**

UX Architect



**Santiago Aguiar**

Software Engineer



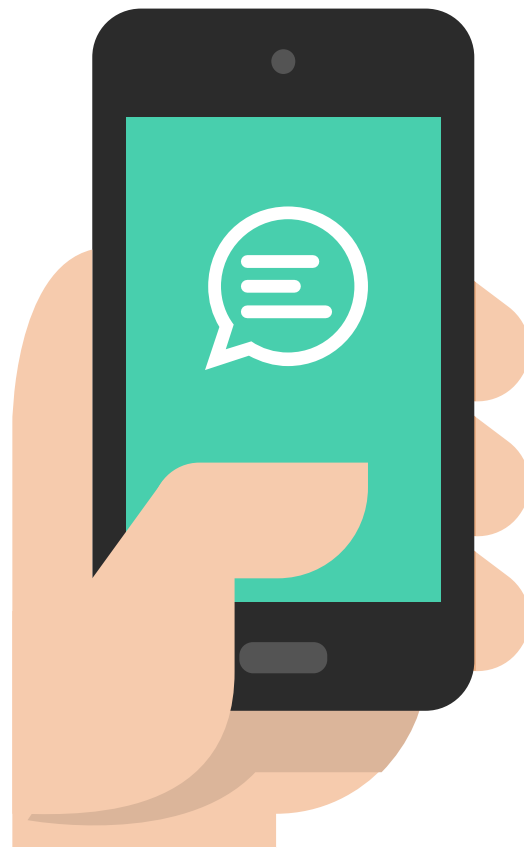
# Agenda

1. Intro.
2. Tips.
3. Ejercicio.
4. Tips.
5. Resumen.

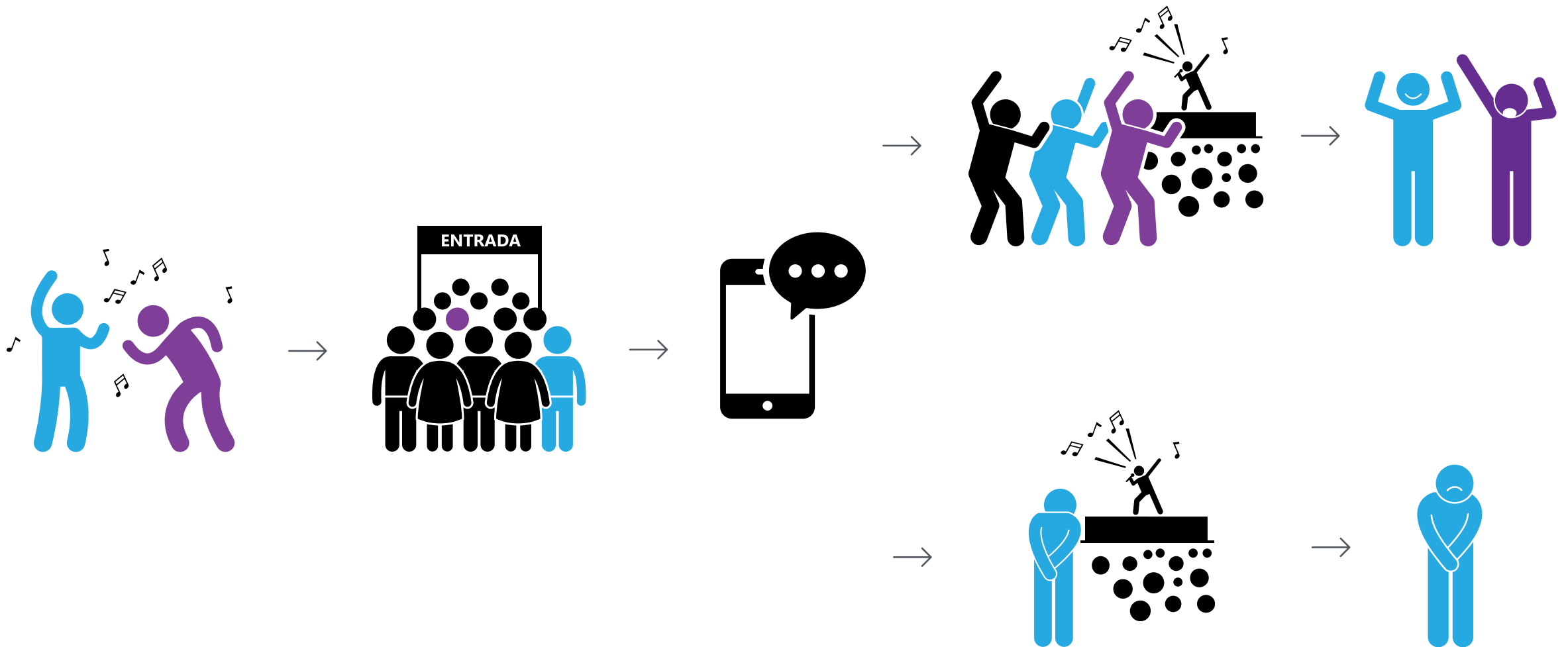
# Usabilidad y Experiencia



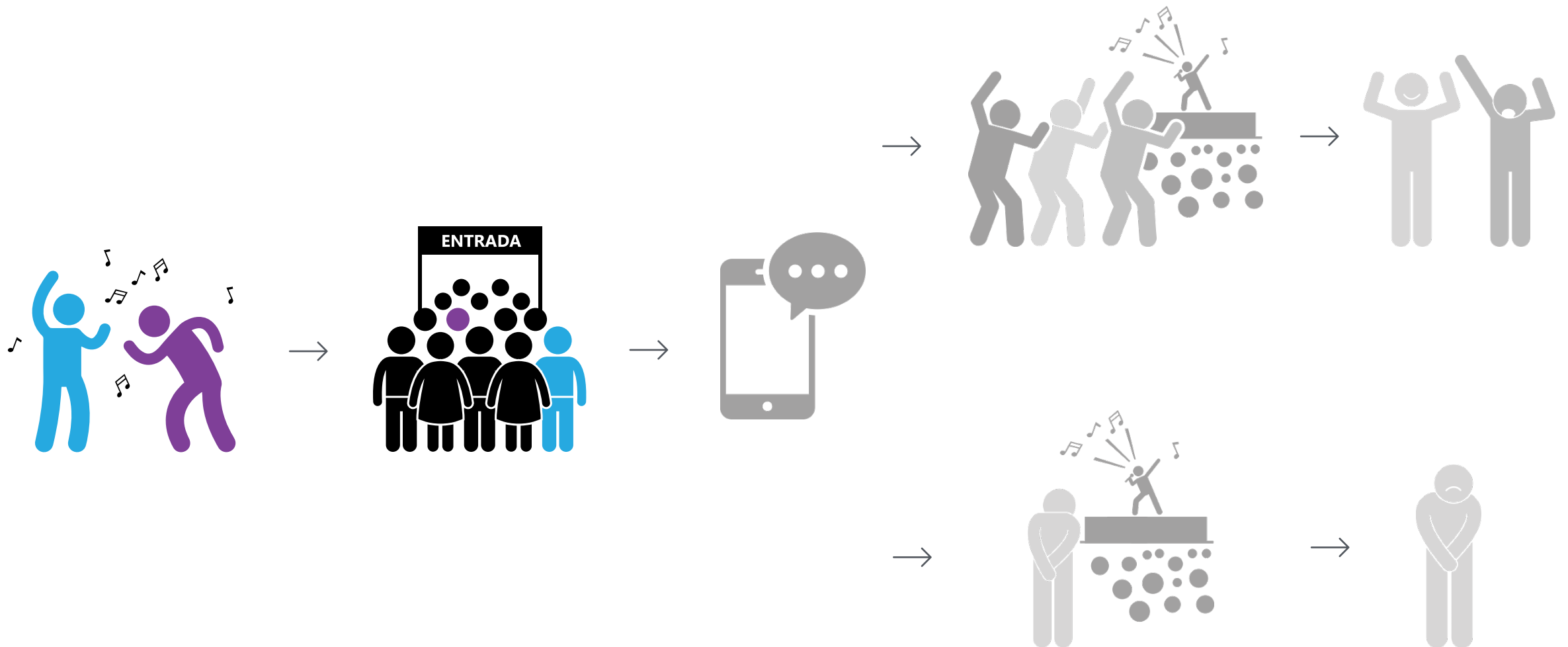
# Usabilidad



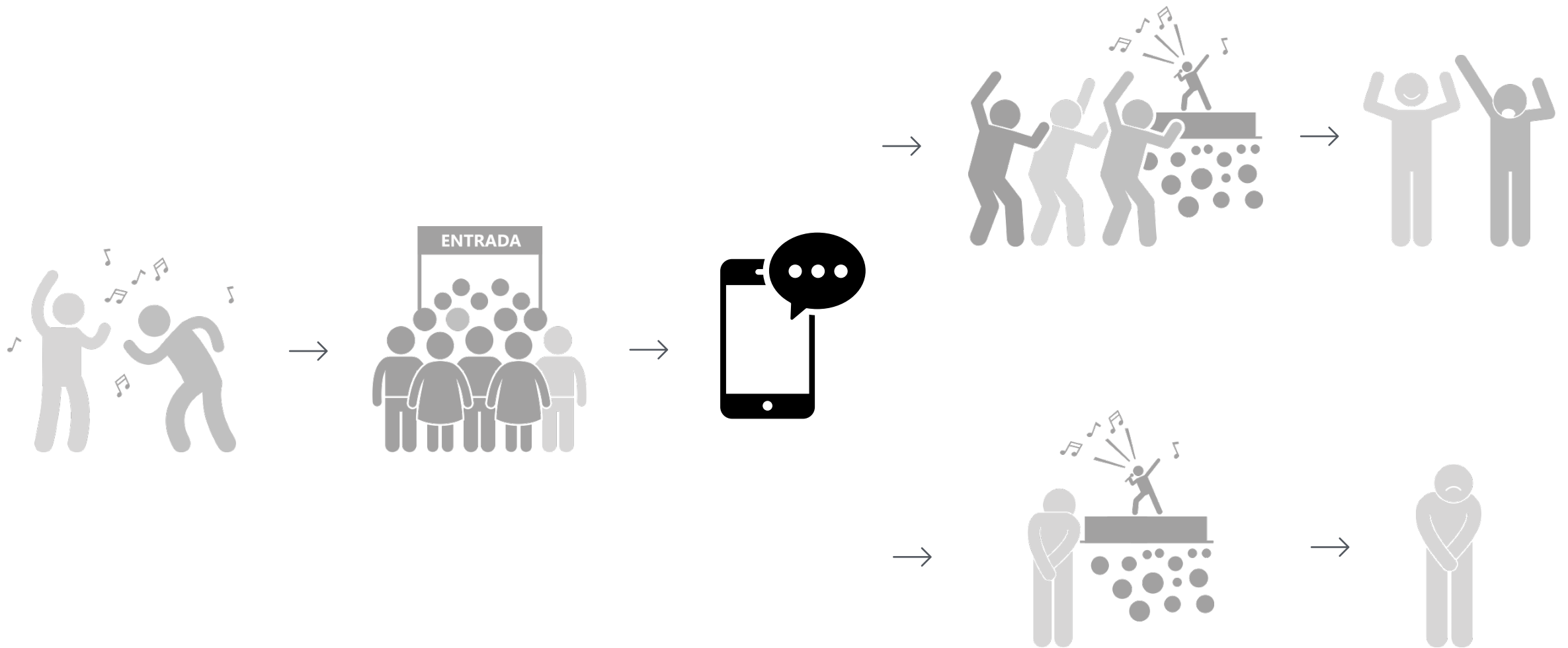
# Experiencia de usuario



# Experiencia de usuario

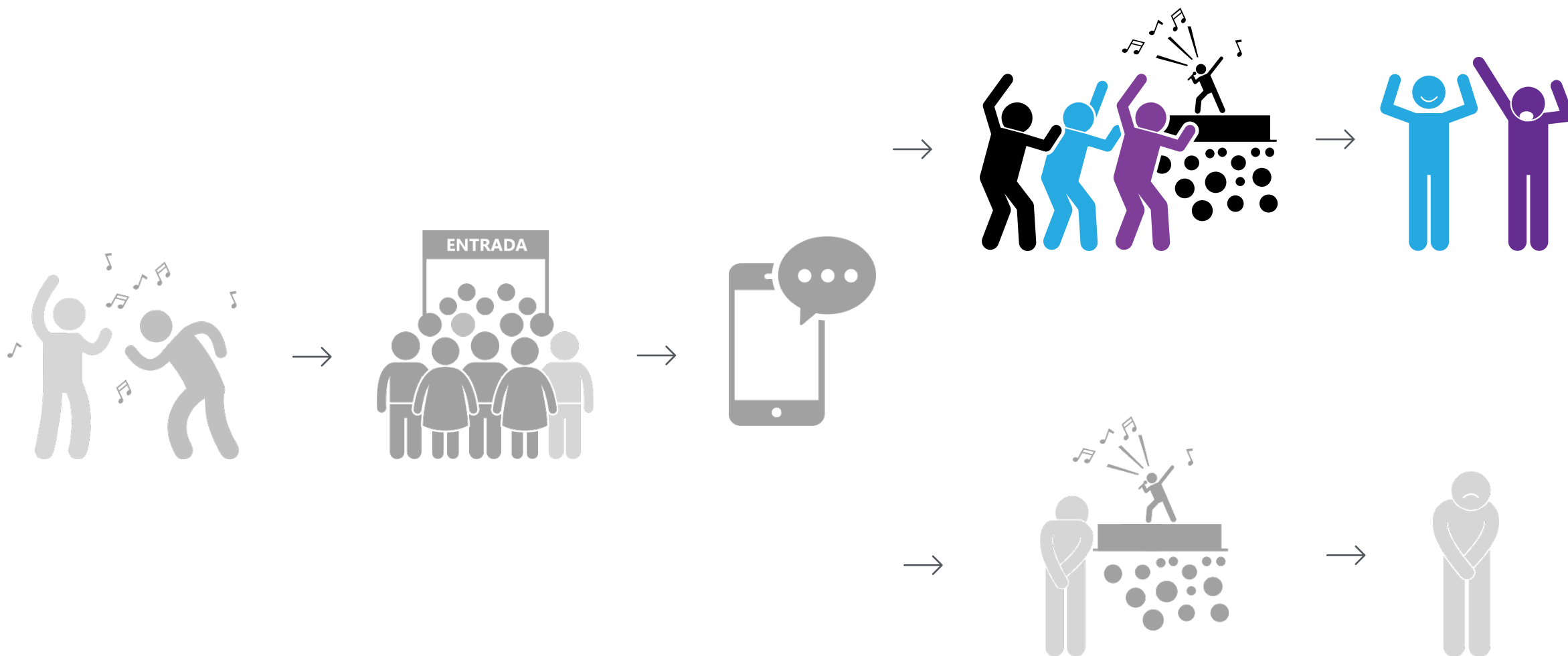


# Experiencia de usuario

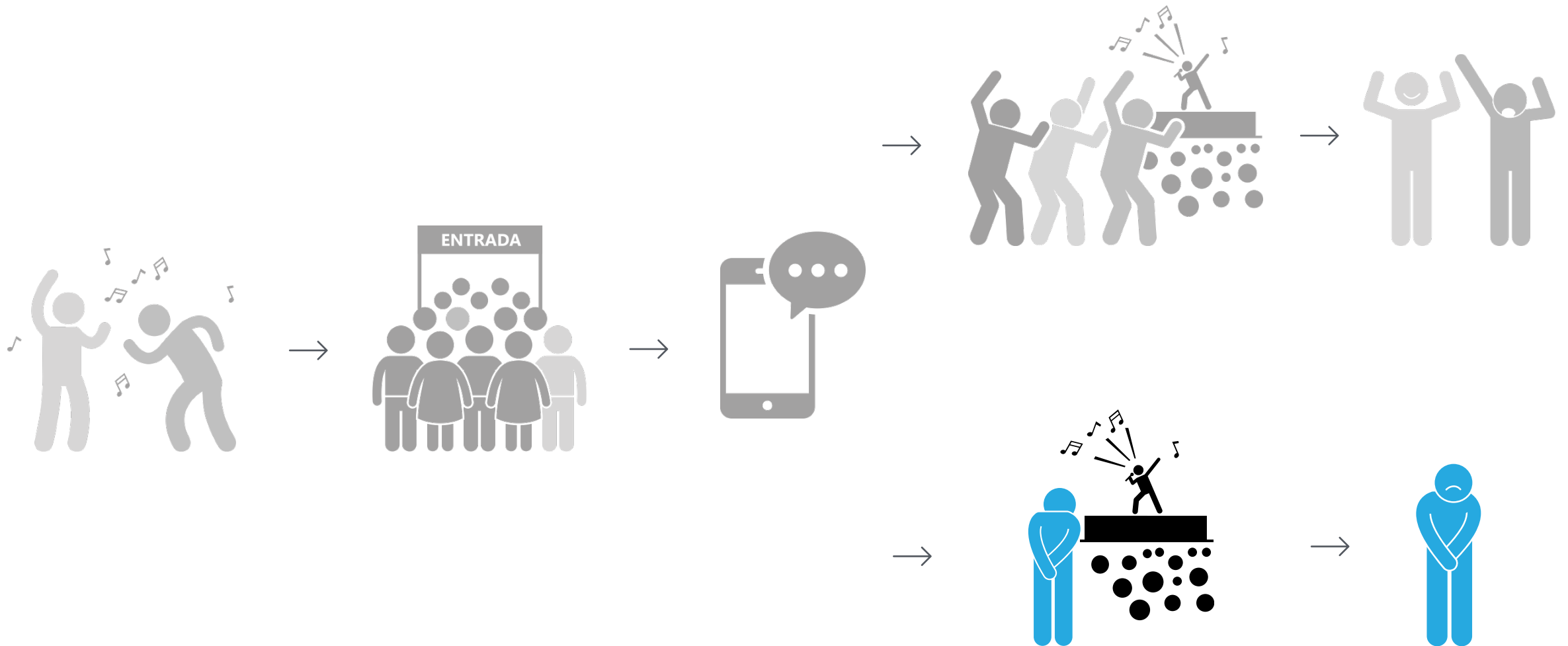




# Experiencia de usuario



# Experiencia de usuario



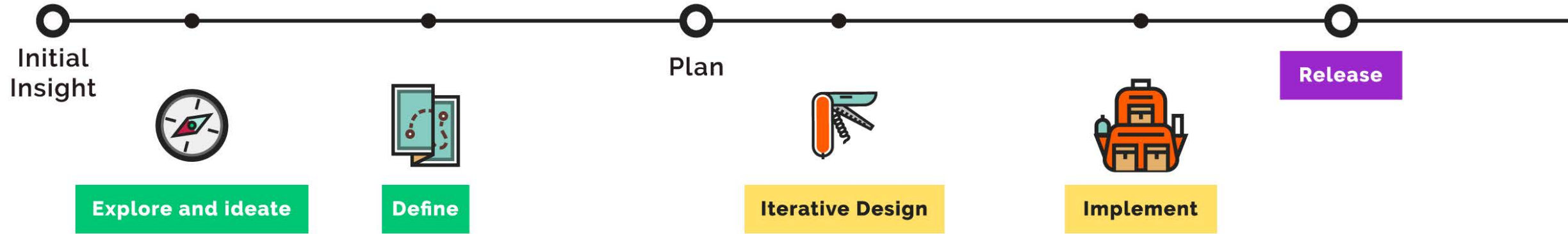
# Experiencia de usuario





Entonces, ¿cómo creamos una  
buena experiencia?

# Proceso de diseño



**Idea y definición**

**de requerimientos**





En lugar de plantear hacer una  
aplicación web para la administración  
de proyectos,

**plantearnos hacer una forma sencilla  
de terminar grandes proyectos.**

# Trabajar con historias de usuario.







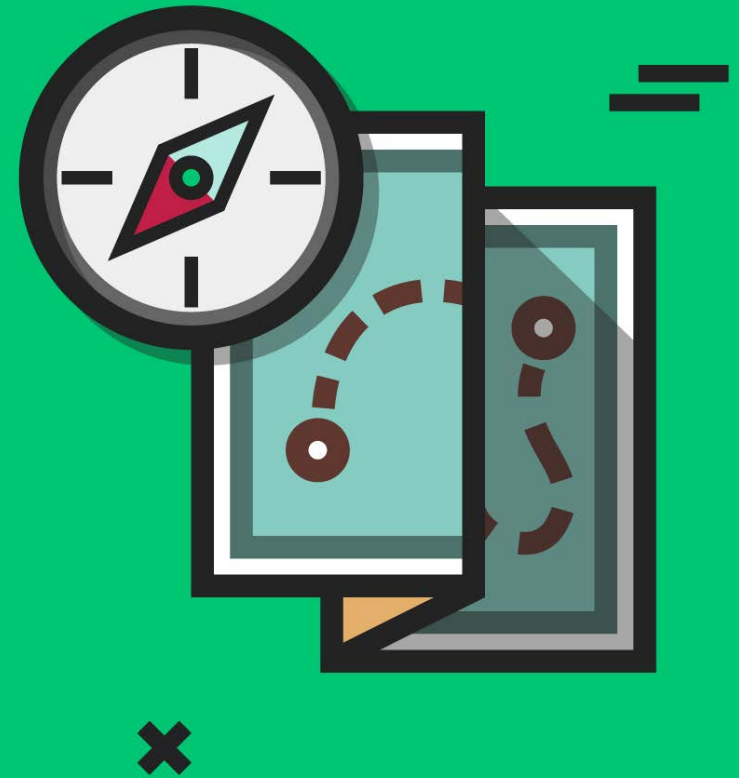
El equipo necesita saber cuales son los últimos requerimientos.

# Trabajar con historias de uso

- Research (Observar + Entrevistas).
- Testear la competencia.
- Hablar con soporte.
- El problema va a definir las tecnologías, no al revés.



Context is  
King.



# Context is King



## Responsive Design

El contenido se  
ajusta al tamaño  
de pantalla



Usable & Útil  
UNA BUENA UX



Usable, pero Inútil  
UNA MALA UX

# Extender / contextualizar funcionalidad

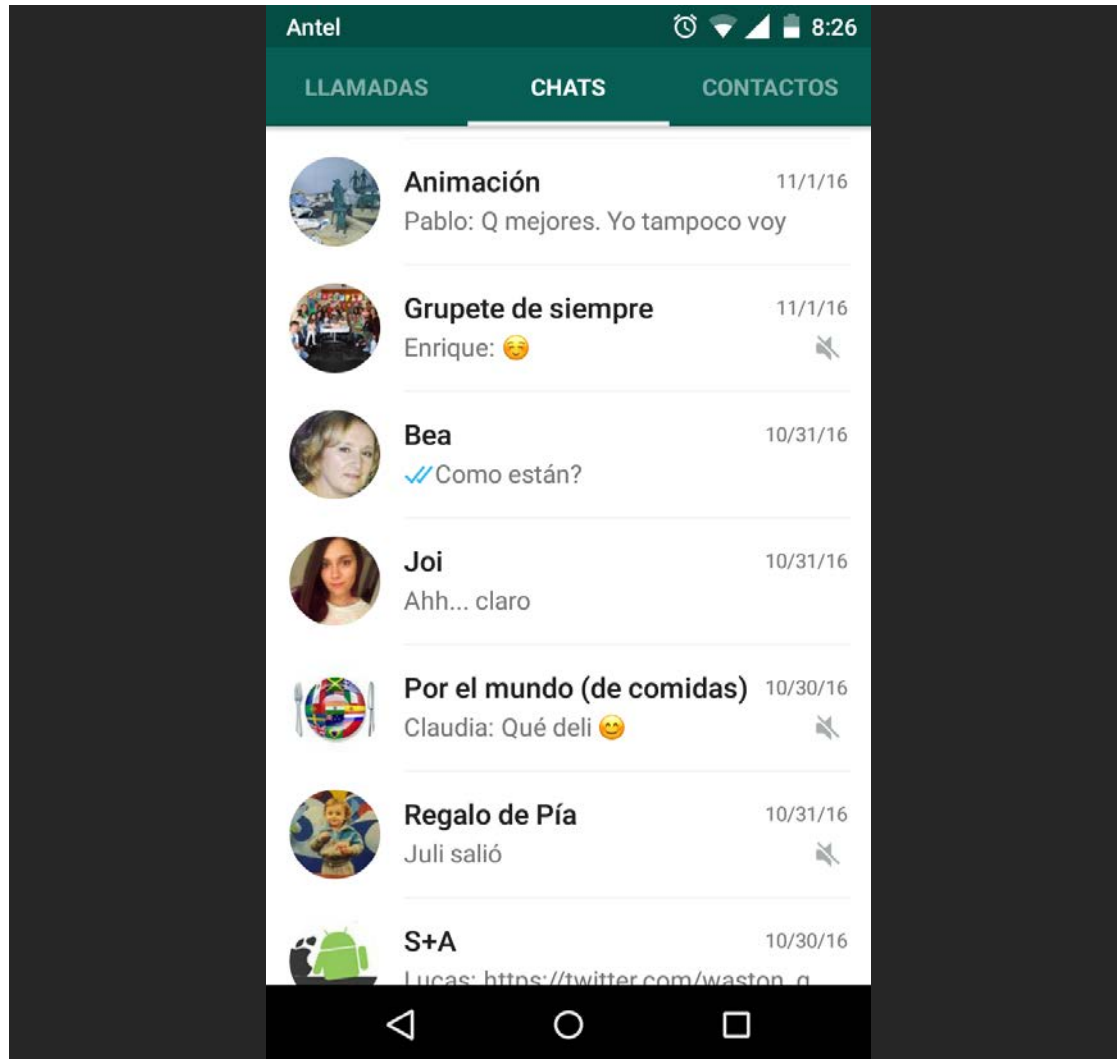
The screenshot shows the Eventbrite website interface. At the top, there is a search bar with the text "Search for events" and a "BROWSE EVENTS" button. Below the search bar, there is a link to "Back to Current Orders". The main heading is "Order for Mobile Day Uruguay". Below this, it says "Free order #564597401 on October 25, 2016" and "Saturday, November 12, 2016 at 9:00 AM (UYT) Montevideo". There are three buttons: "PRINT TICKETS", "CANCEL ORDER", and "CONTACT THE ORGANIZER". To the right of these buttons, there is a section for "Orador" (Speaker) with "Contact Information" including "First Name \* Martín", "Last Name \* Loskin", "Email \* mloskin@infragistics.com", and "Cell Phone \* 099263191". There is a link to "+ View complete attendee info". At the bottom, there is a navigation bar with "Use Eventbrite", "Plan Events", and "Find Events".

Eventbrite website

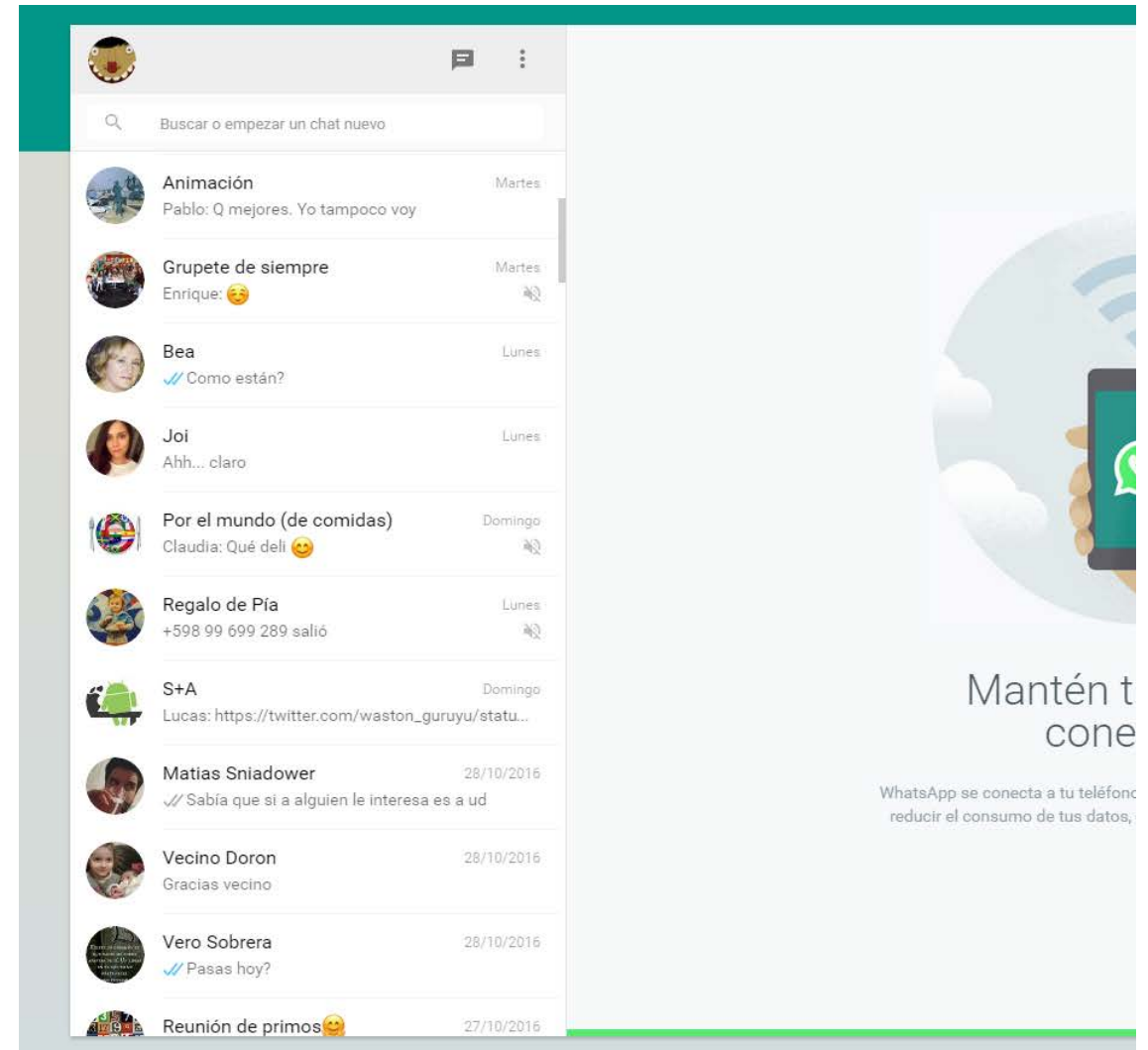
The screenshot shows the Eventbrite mobile app interface. At the top, there is a status bar with "Antel", signal strength, Wi-Fi, and battery icons, and the time "8:42". Below the status bar, there is a navigation bar with a back arrow, "Mobile Day Uruguay", a share icon, and a calendar icon. Below the navigation bar, there are two tabs: "REGISTRO" (selected) and "INFORMACIÓN". In the center, there is a large QR code. Below the QR code, it says "Martín Loskin" and "Orador". At the bottom, there is a navigation bar with three icons: a back arrow, a circle, and a square.

Eventbrite APP

# Extender / contextualizar funcionalidad

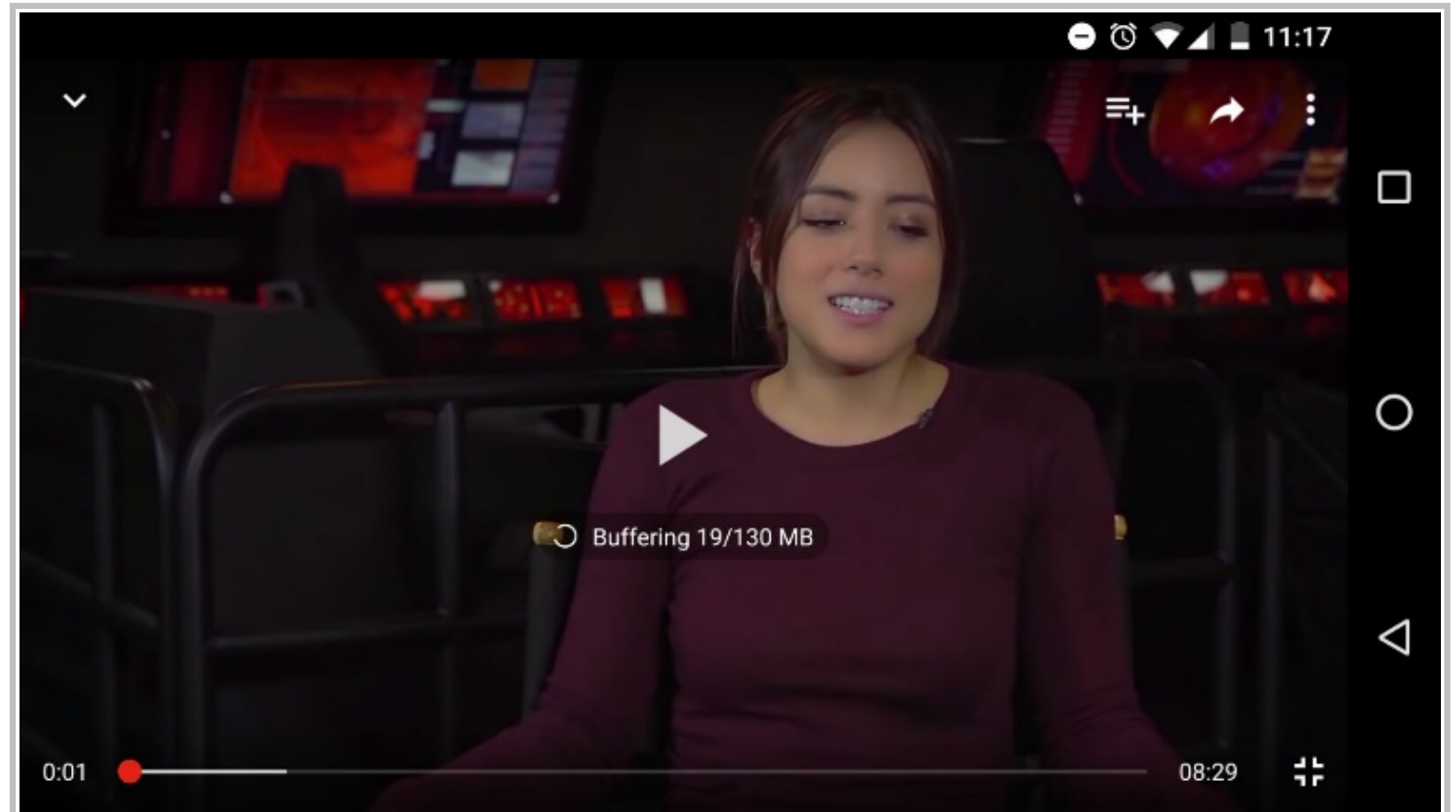
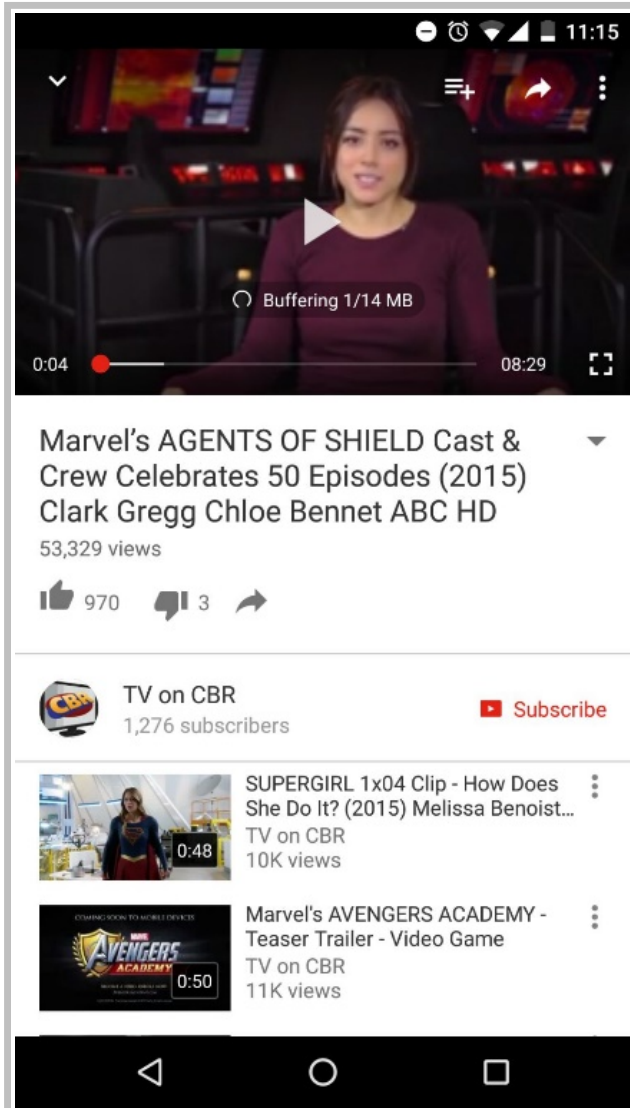


Whatsapp Mobile

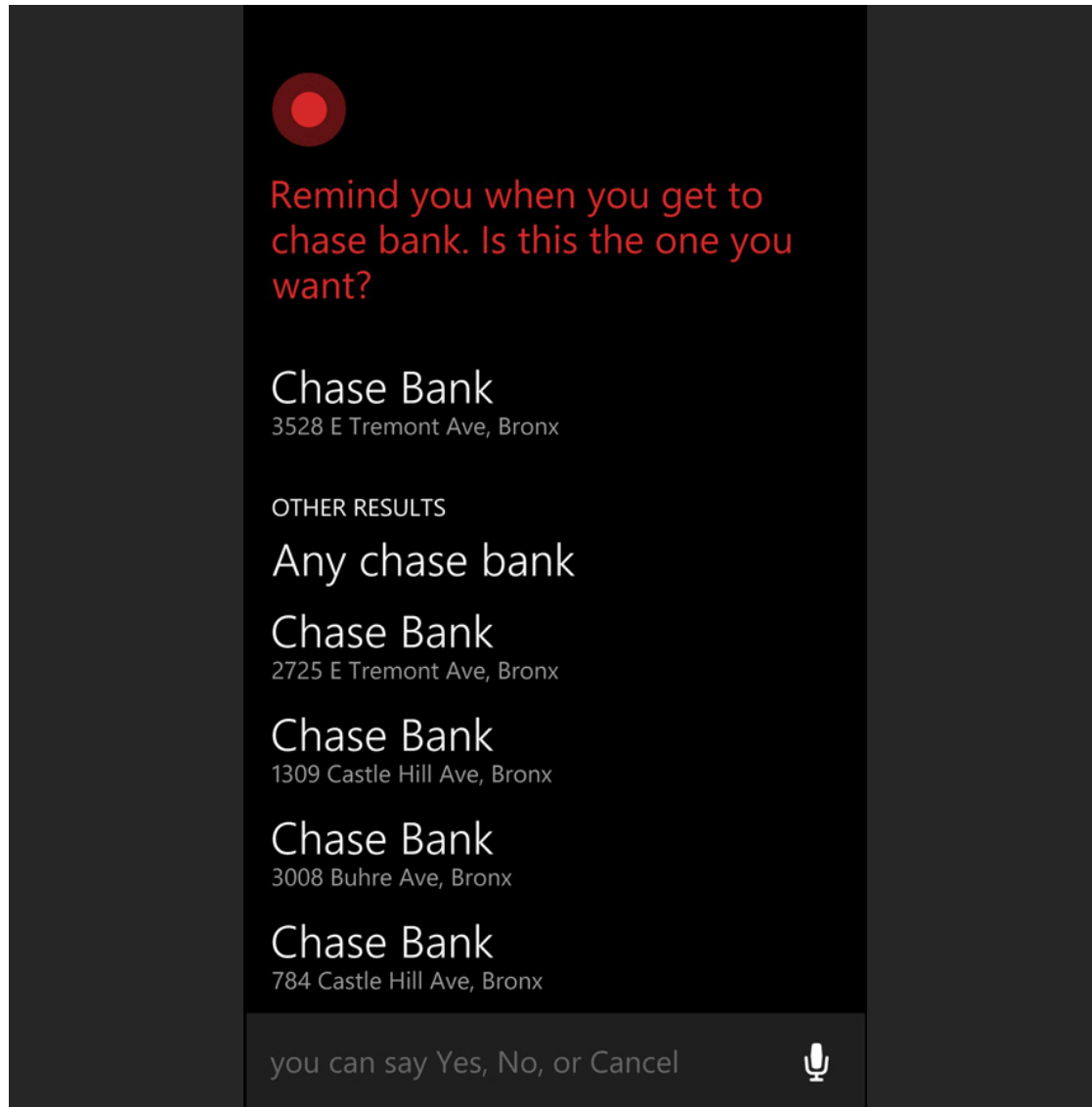


Whatsapp Web

# Ser responsive con la orientación



# Ser responsive con la localización



Remind you when you get to chase bank. Is this the one you want?

Chase Bank  
3528 E Tremont Ave, Bronx

OTHER RESULTS


Any chase bank

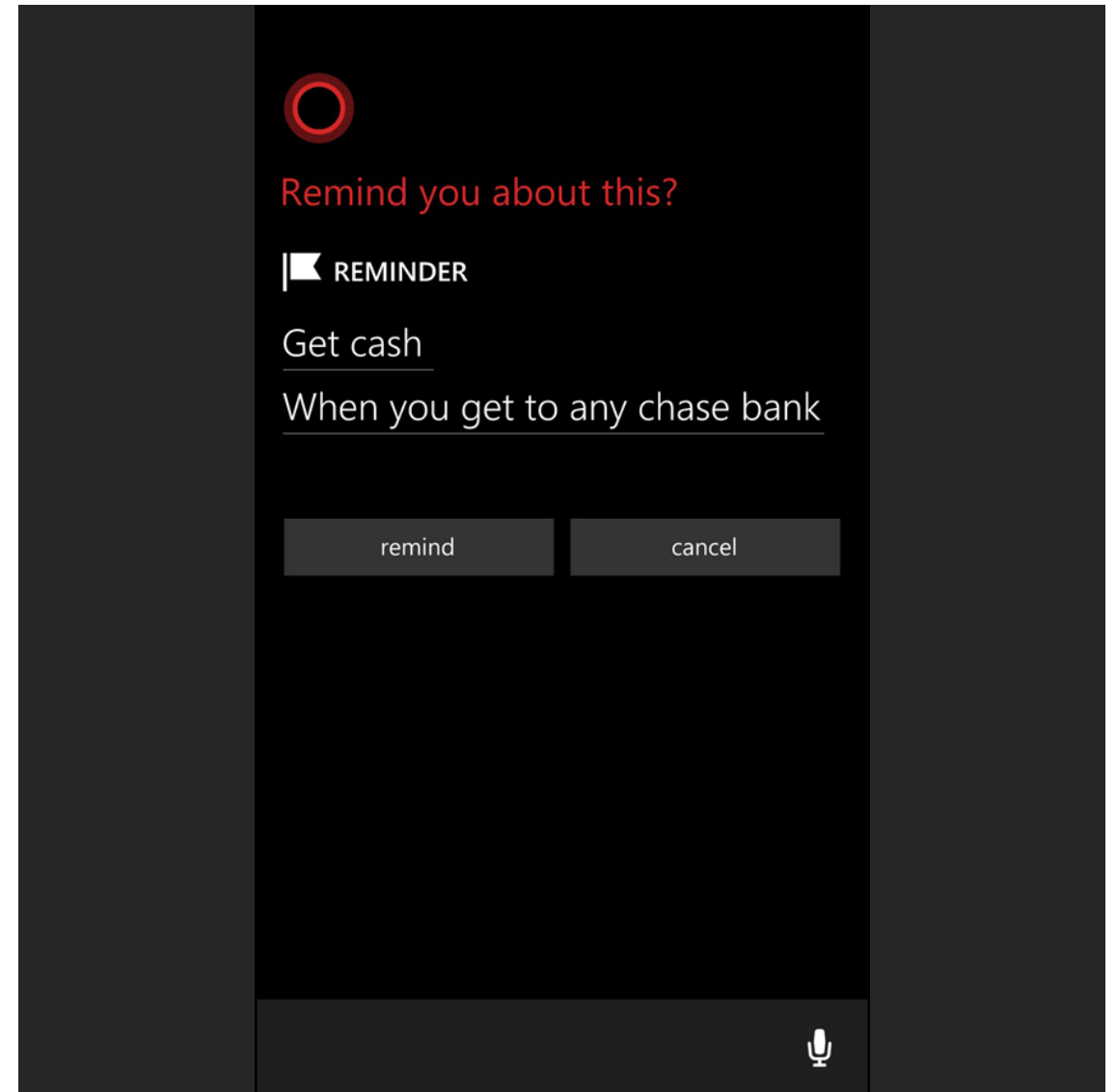
Chase Bank  
2725 E Tremont Ave, Bronx

Chase Bank  
1309 Castle Hill Ave, Bronx


Chase Bank  
3008 Buhre Ave, Bronx

Chase Bank  
784 Castle Hill Ave, Bronx

you can say Yes, No, or Cancel 




Remind you about this?

 REMINDER

Get cash

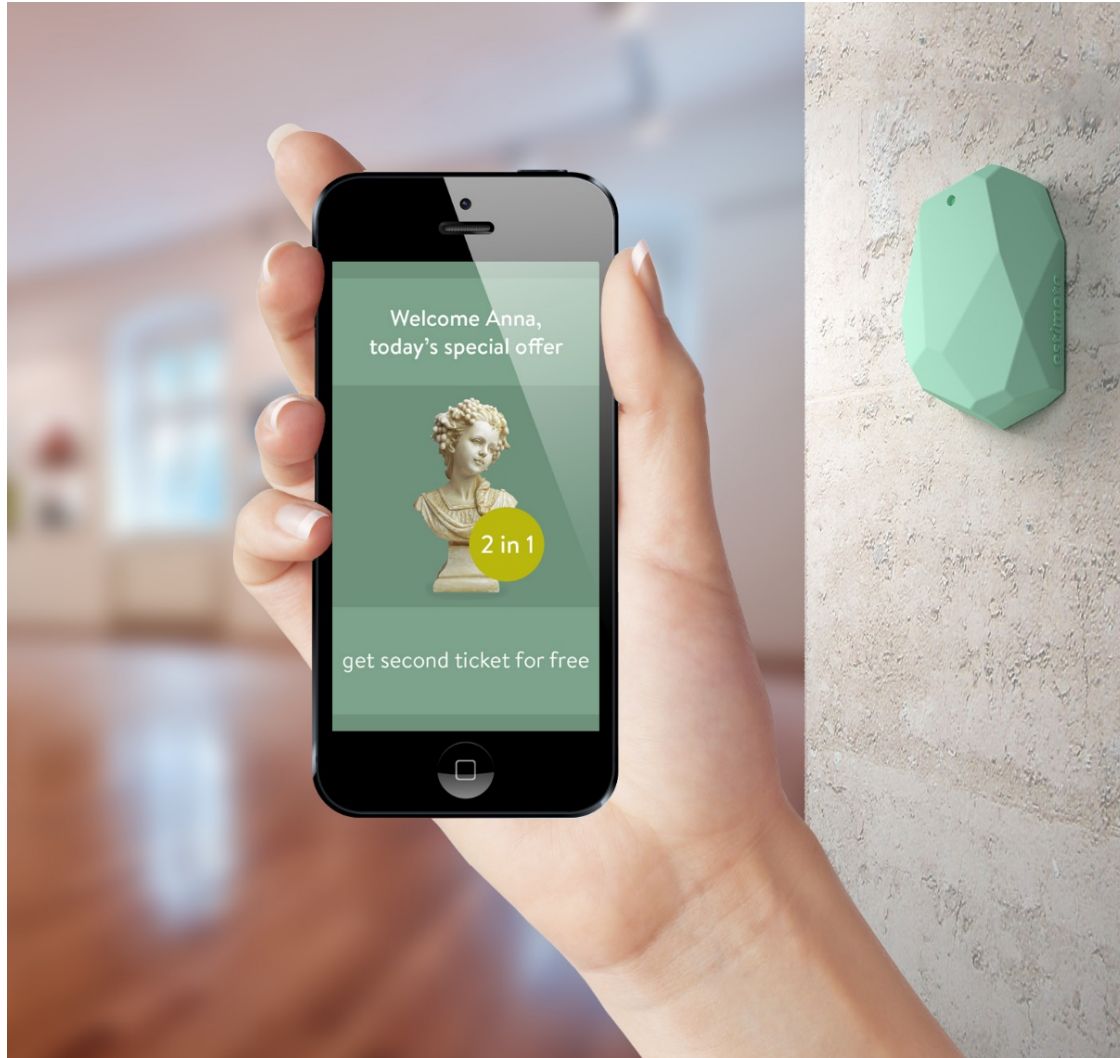
When you get to any chase bank

remind cancel

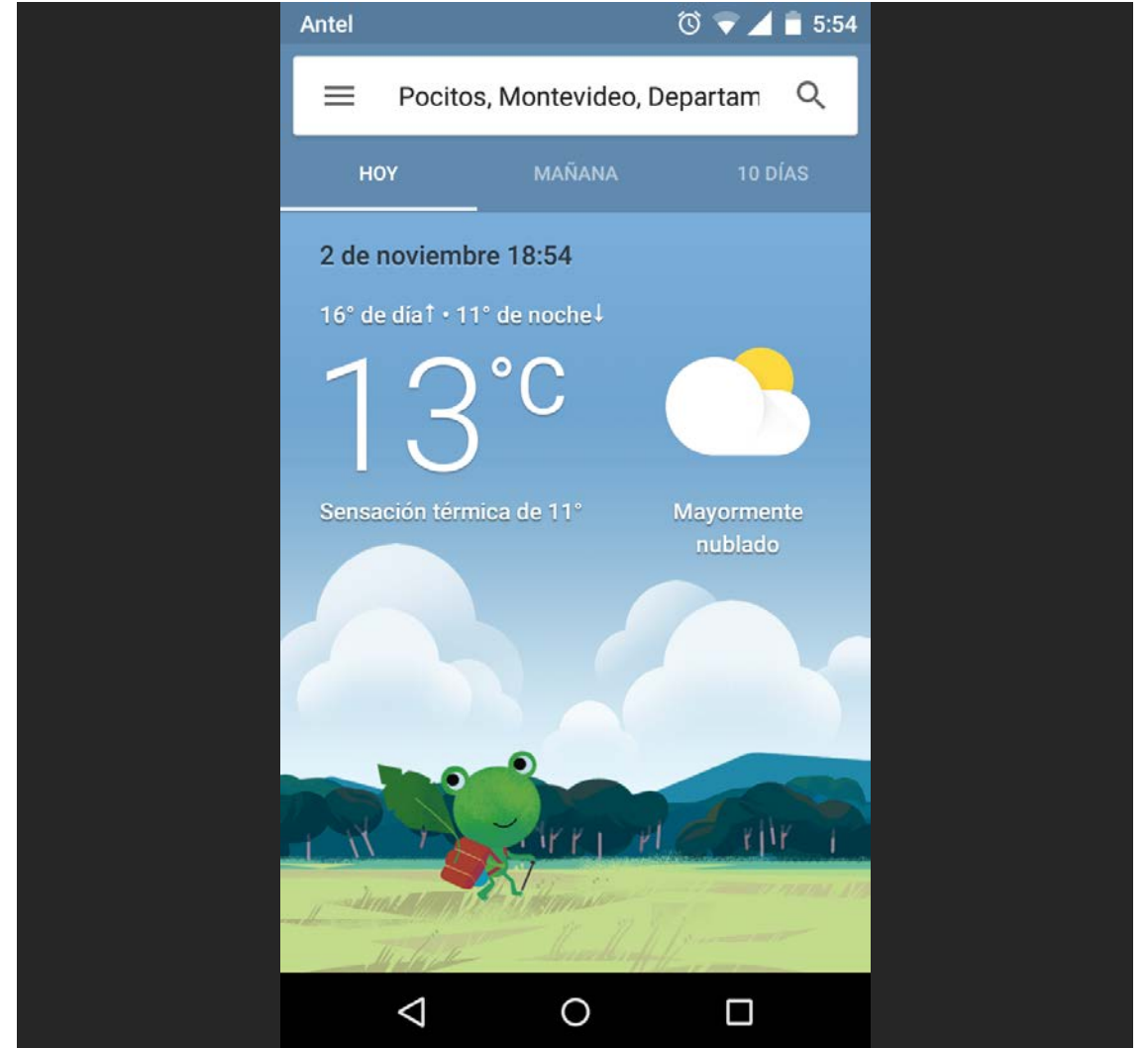




# Ser responsive con la localización



Beacons



App de clima

# Context is King

- No ajustar el diseño, repensarlo.
- Adaptar las interacciones al mundo touch.
- No pedirle al usuario tipear.
- Aprovechar las ventajas de la plataforma.





# Guías de estilo

Google

Growth & communications – Onboarding



Material design

Motion

Style

Layout

Components

Patterns

Growth & communications

Introduction

Onboarding

Feature discovery

Gesture education

Usability

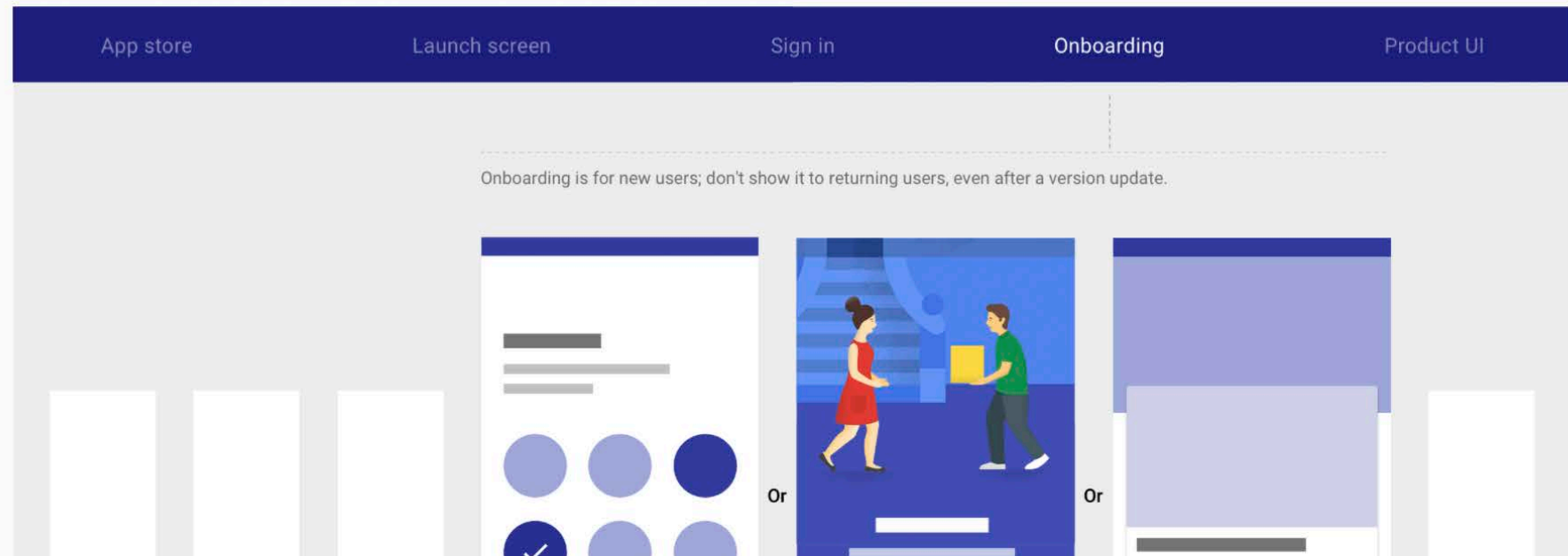
Resources

## Onboarding models

Onboarding is one point in a longer journey that begins in the app store and ends with either:

- A first-run experience (FRE), or
- A user's first experience using an app

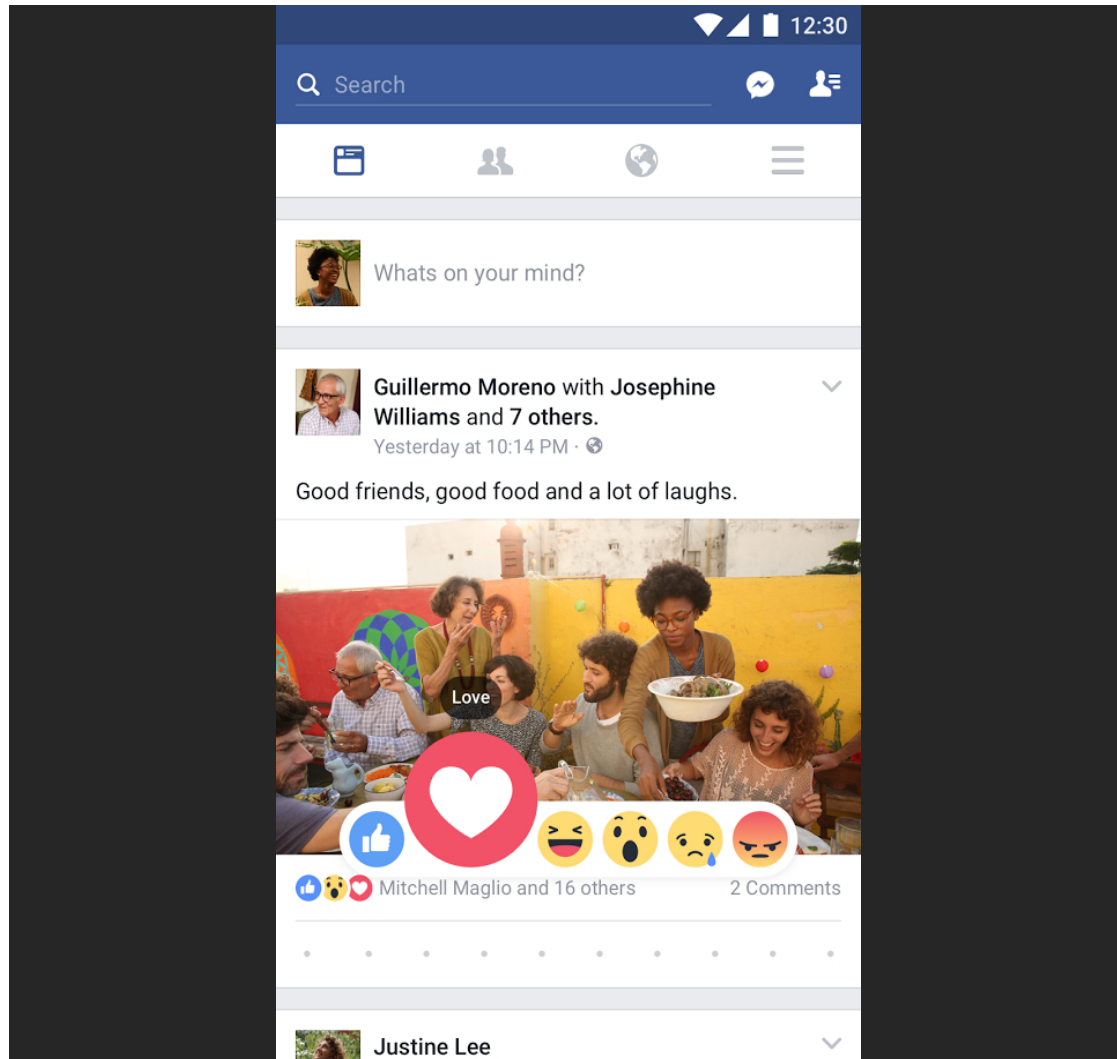
When designing your onboarding, consider the screens that came before it and those that will come after it.



Aplica las guías,  
sin perder tu  
personalidad.



# Son guías, no reglas



Android

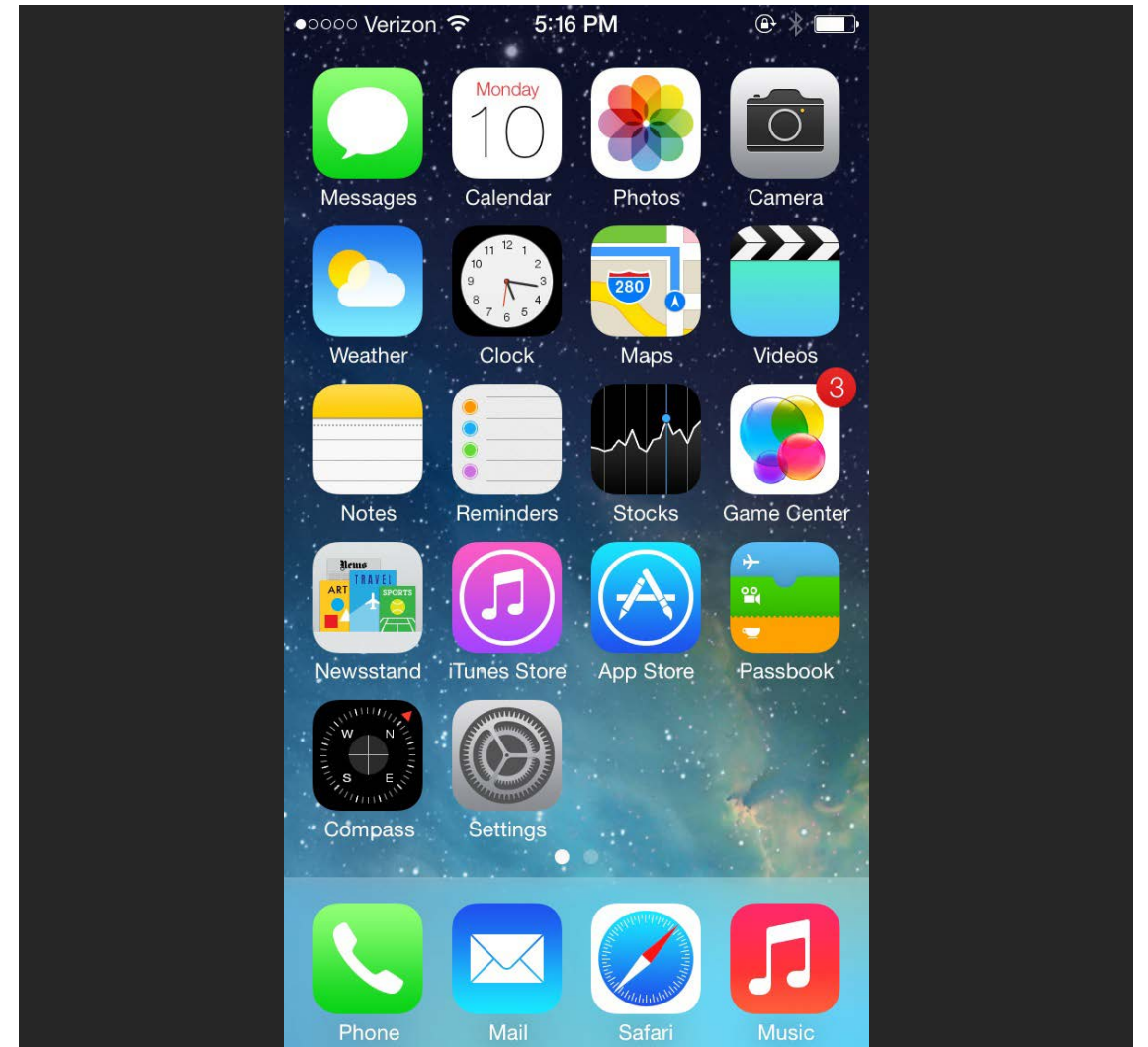


iOS

# Cuidado con la estética

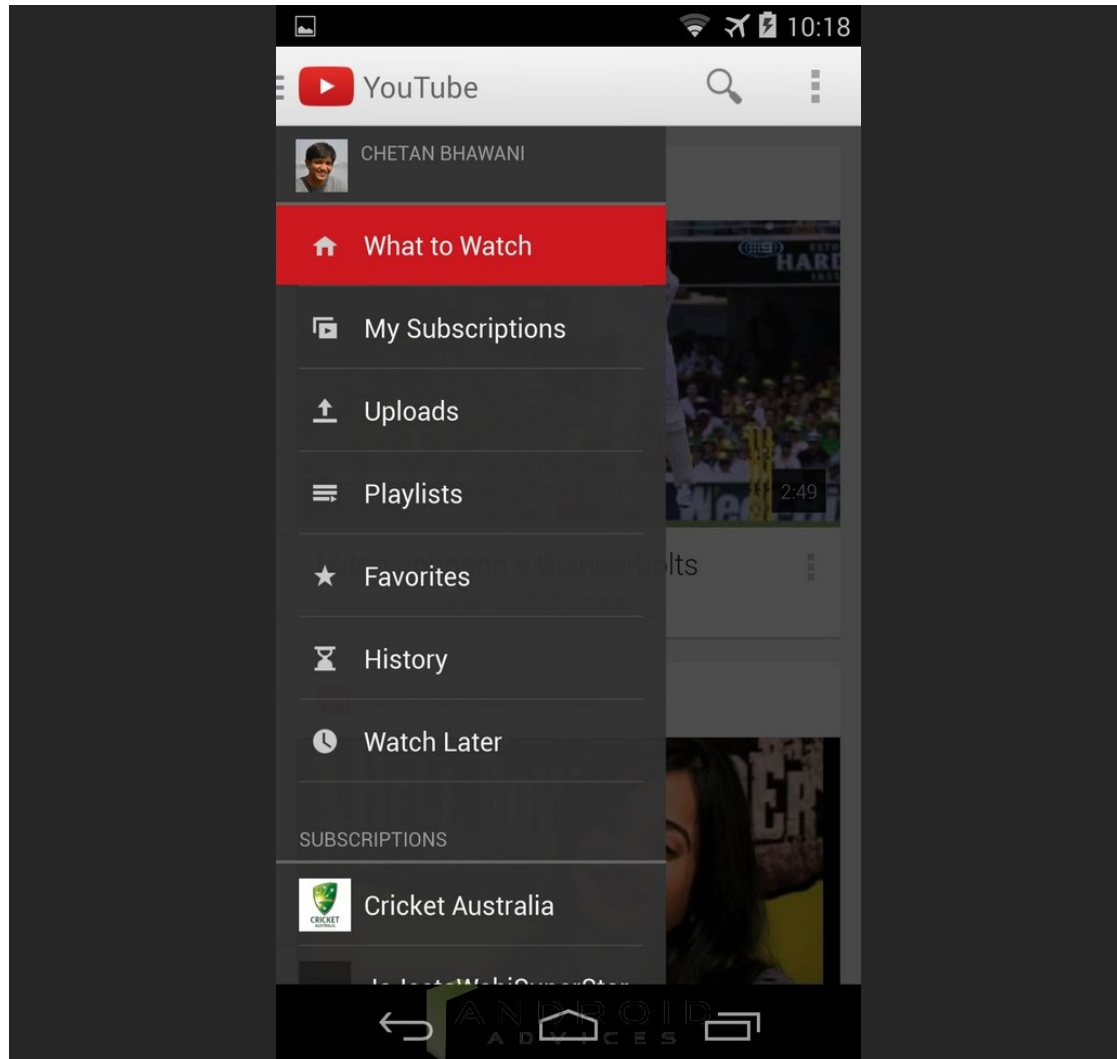


iOS 6

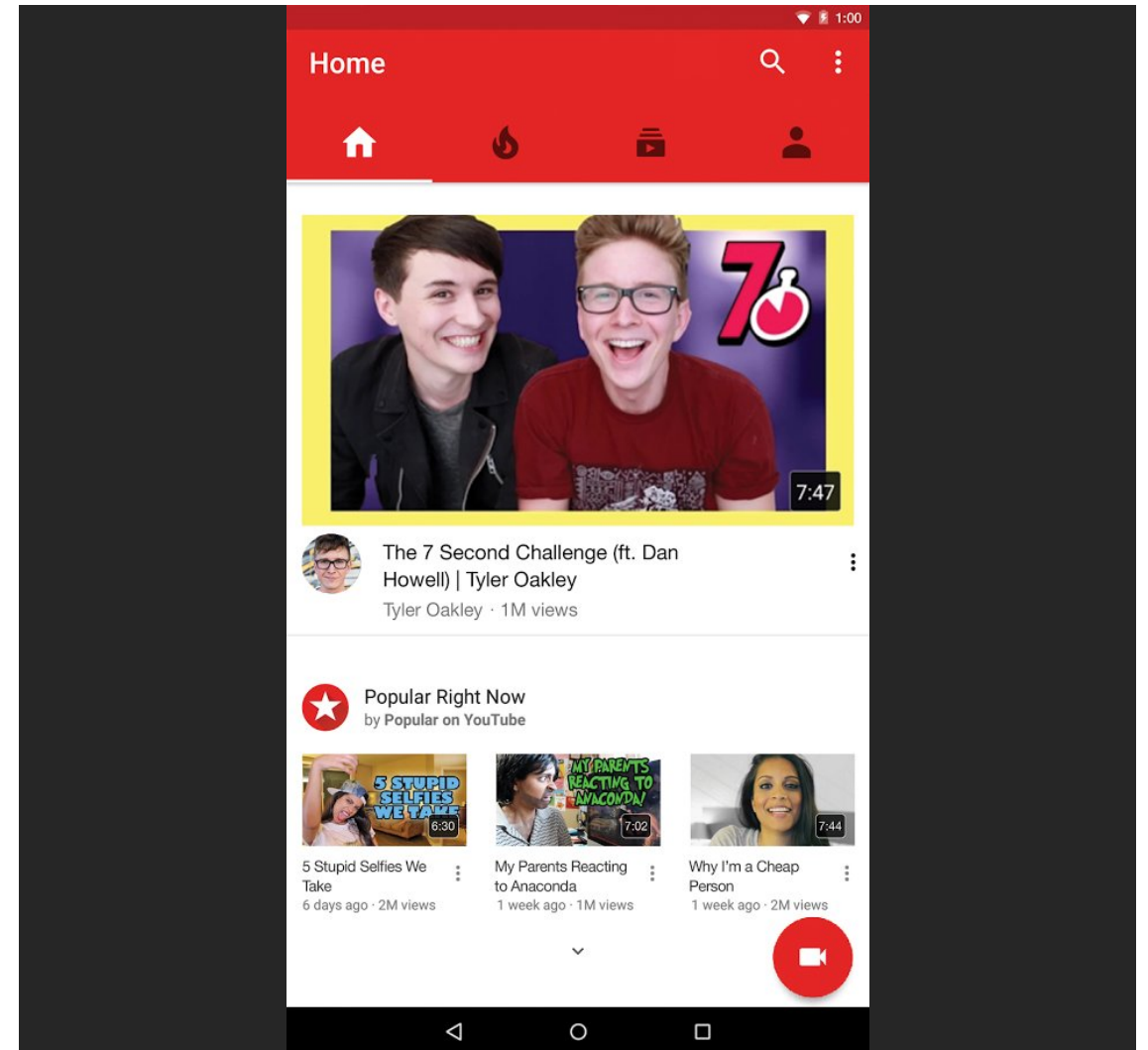


iOS 7

# No usar algo simplemente por la moda



YouTube con Hamburger Menu



YouTube con tabs



# Creemos nuestras propias guías

## INTRO

Introduction

## BASICS

Brand / Logo

Colors

Typography

Icons

## UI ELEMENTS

Buttons

Links

Textboxes

Dropdowns

Switches, Checkboxes and Radiobuttons

Avatars, Badges, Labels and Tags

Sliders, Progress Bar and Loading

Notifications, Messages and Alerts

Tabs and Menu

**Other text styles for controls**

## Other text styles for controls

### Gray Normal Text

Text Color: ● #82879B

Background: ● #ECECEE

Font: Open Sans

Size: 12px

Line Height: 1

Minions ipsum bee do bee do bee do ti aamoo! Potatoooo aaaaaah!

Text Colors



Background Colors



### White Bold Small Text

Text Color: ● #FFFFFF

Background: ● #3F51B5

Font: Open Sans

Size: 10px

Line Height: 1

Weight: bold

**BADGE 10**

This style is used for badges, labels and switches

Text Colors

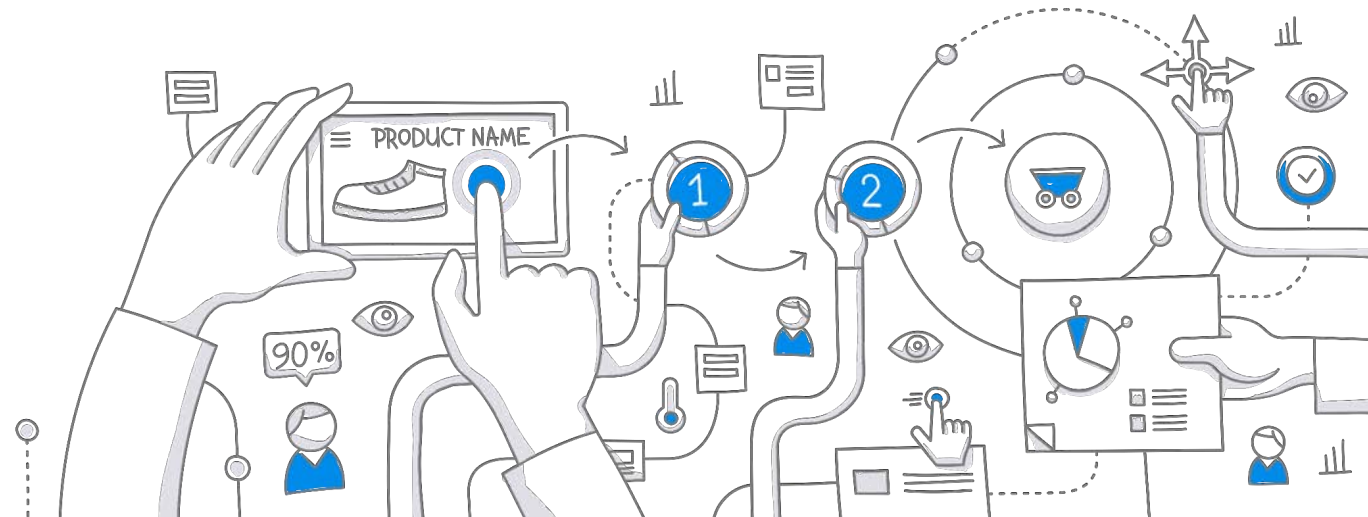


Background Colors



# Aplicar las guías sin perder la personalidad

- Usar las guías de diseño de cada plataforma.  
<https://developer.apple.com/design/> - <https://developer.android.com/design/index.html>
- Aplicarlas atendiendo a nuestro usuario y branding.
- Tener cuidado con la moda.
- Crear nuestras propias guías.  
<https://frontify.com/>



Usar  
heurísticas.



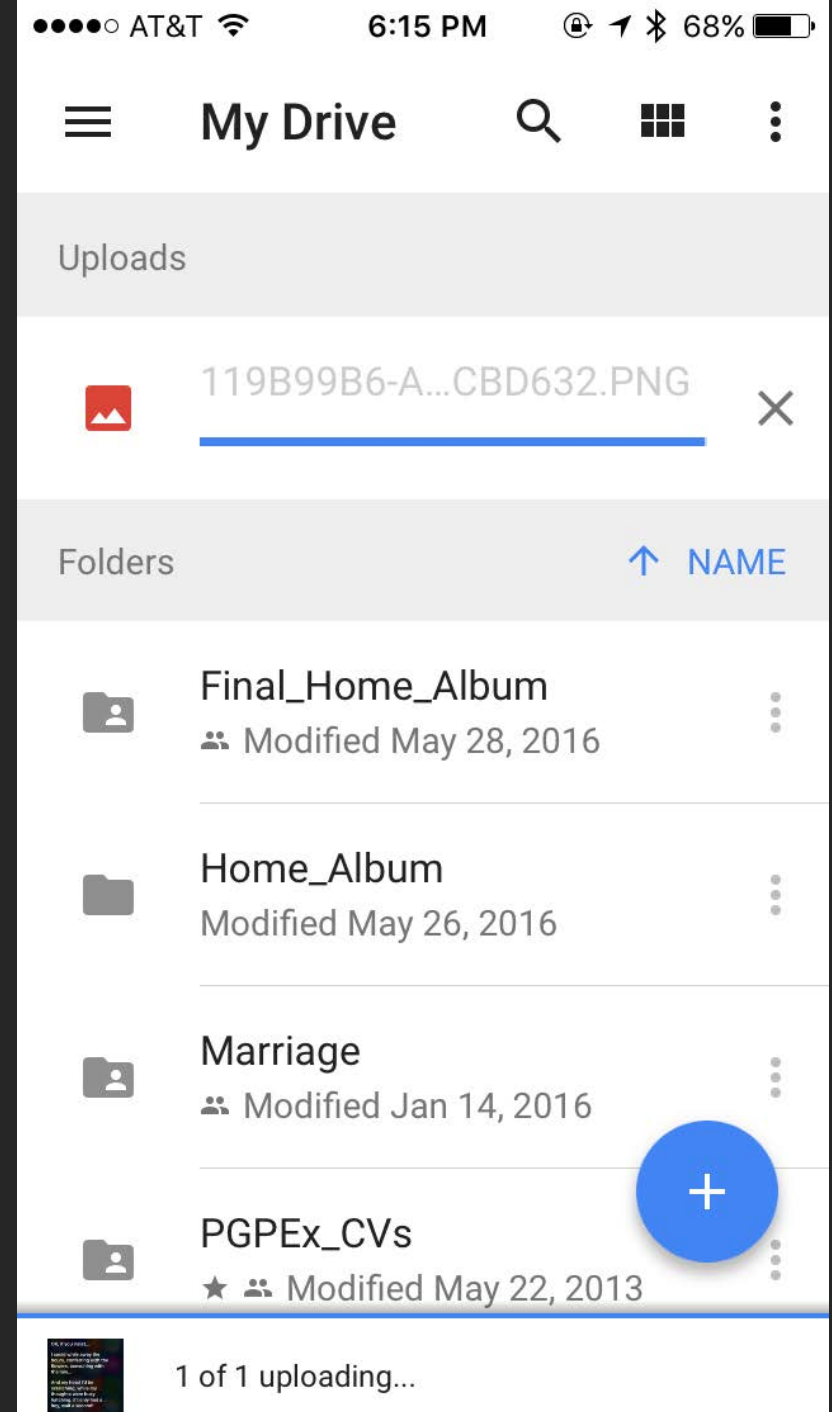
# Heurísticas de usabilidad

1. Visibilidad del estado del sistema.
2. Relación entre el sistema y el mundo real.
3. Control y libertad por parte del usuario.
4. Consistencia y estándares.
5. Prevención de errores.
6. Reconocimiento antes que recuerdo.
7. Flexibilidad y eficiencia de uso.
8. Estética y diseño minimalista.
9. Ayudar a los usuarios a reconocer, diagnosticar y recuperarse de los errores.
10. Ayuda y documentación.



# 01 Visibilidad del estado del sistema

El sistema siempre debería mantener informados a los usuarios de lo que está ocurriendo, a través de retroalimentación apropiada dentro de un tiempo razonable.



¿Para qué sirve este sitio?

STAGE

PIT R

PIT L

VIP B

VIP A

Jump from section to section here!

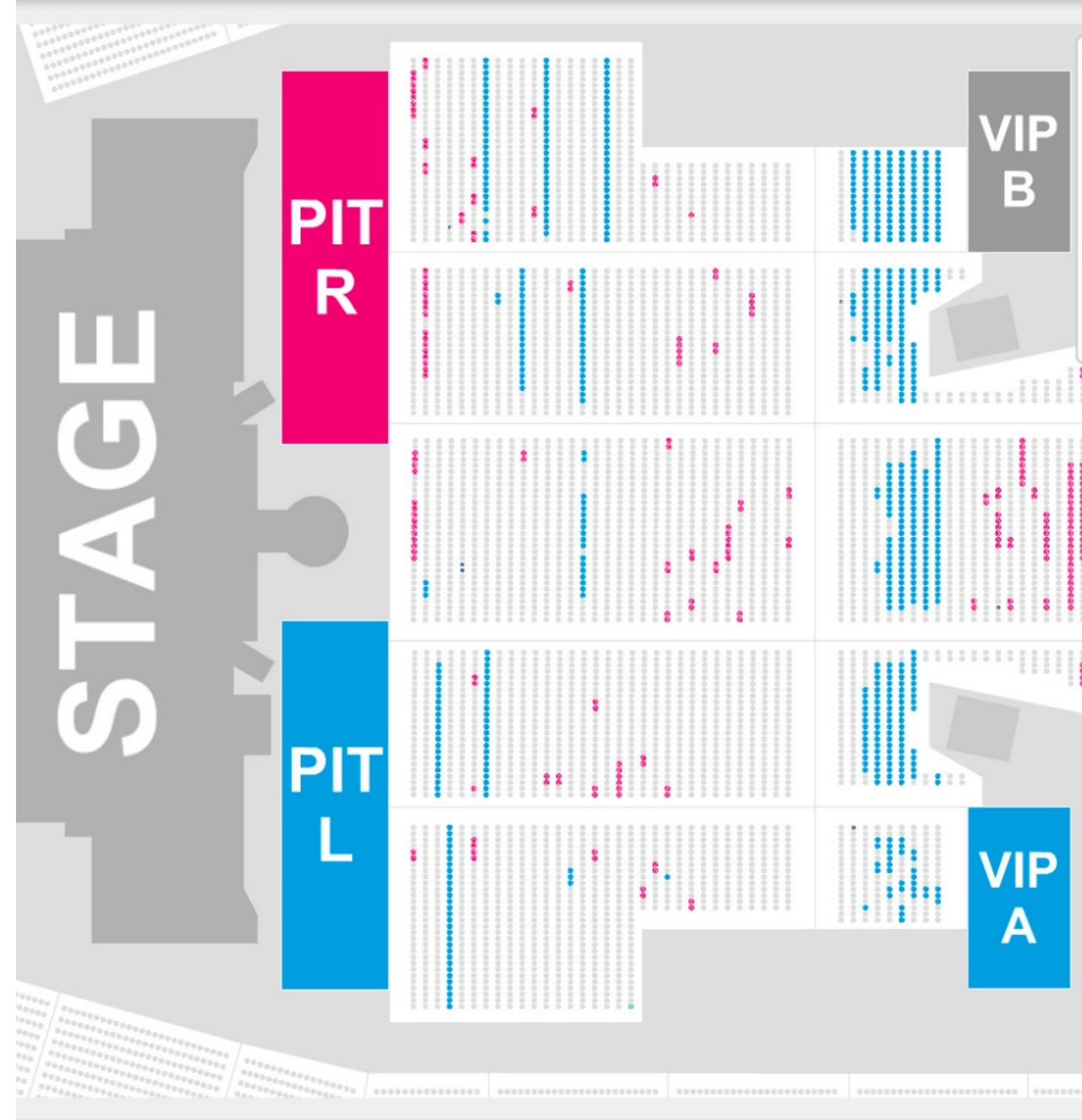
Selected Seats\* (0) | [Show Details](#) ▲

SUBTOTAL: US \$0.00

[Buy Tickets](#)

## 02 Relación entre el sistema y el mundo real

El sistema debería hablar el lenguaje de los usuarios mediante palabras, frases y conceptos que sean familiares al usuario, más que con términos relacionados con el sistema. Seguir las convenciones del mundo real, haciendo que la información aparezca en un orden natural y lógico.



SUBTOTAL: US

## 03 Control y libertad por parte del usuario

Hay ocasiones en que los usuarios elegirán las funciones del sistema por error y necesitarán una “salida de emergencia” claramente marcada para dejar el estado no deseado al que accedieron, sin tener que pasar por una serie de pasos. Se deben apoyar las funciones de deshacer y rehacer.



Getting closer everyday! Get ex...  
Sky Zone Springfield, IL

Discard Post?

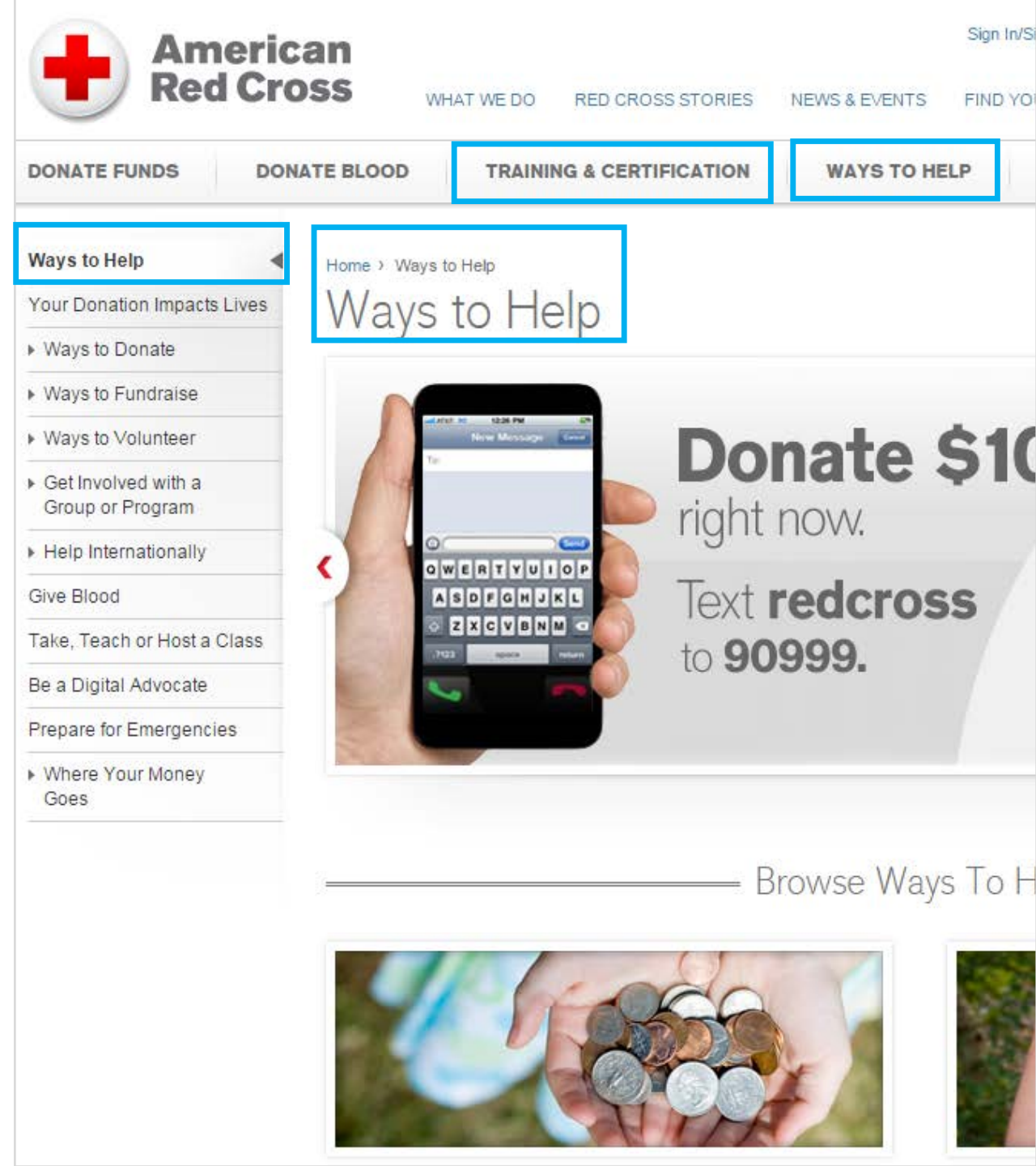
**Discard**

**Keep**



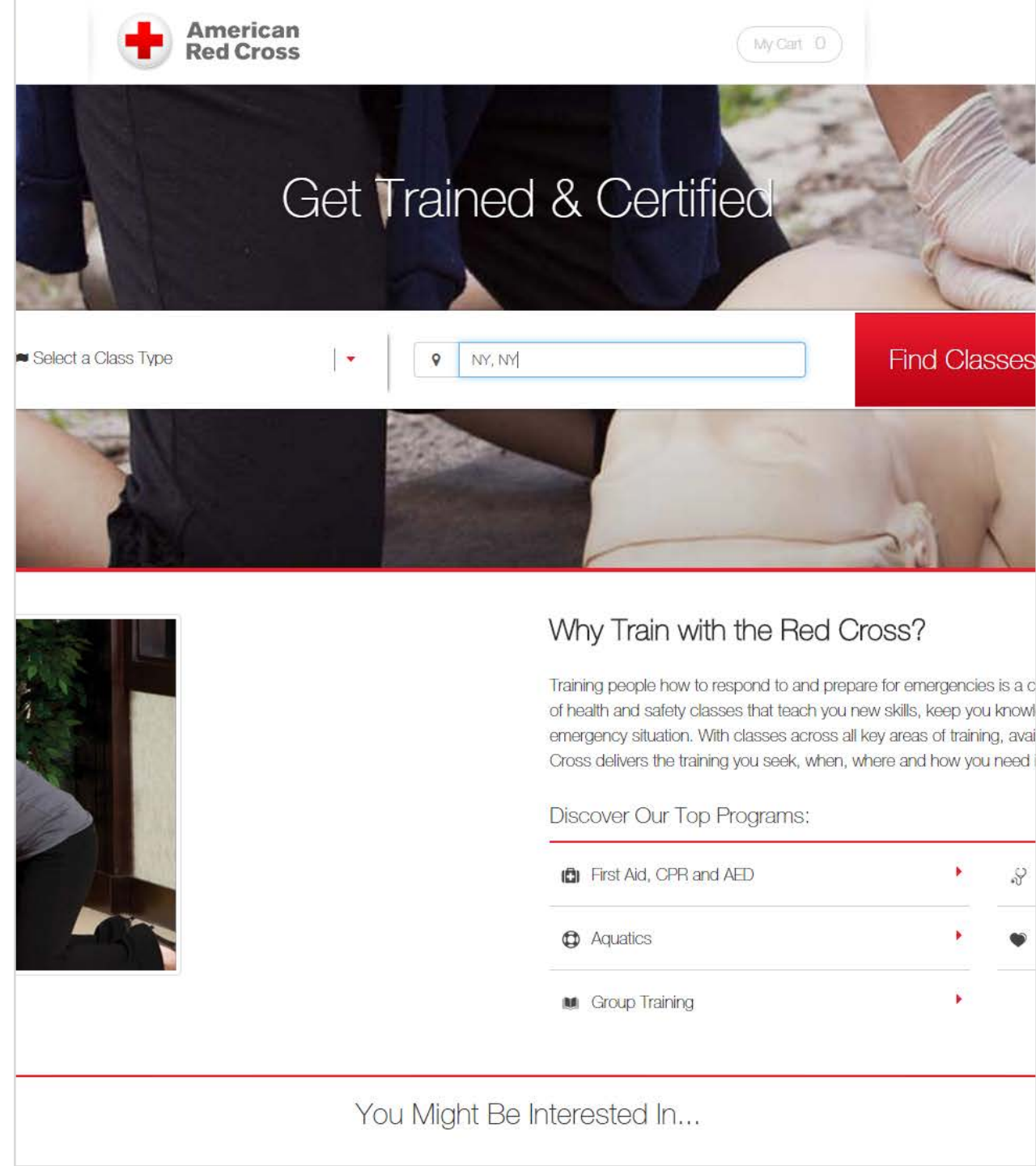
# 04 Consistencia y estándares

Los usuarios no deberían cuestionarse si acciones, situaciones o palabras diferentes significan en realidad la misma cosa; siga las convenciones establecidas.



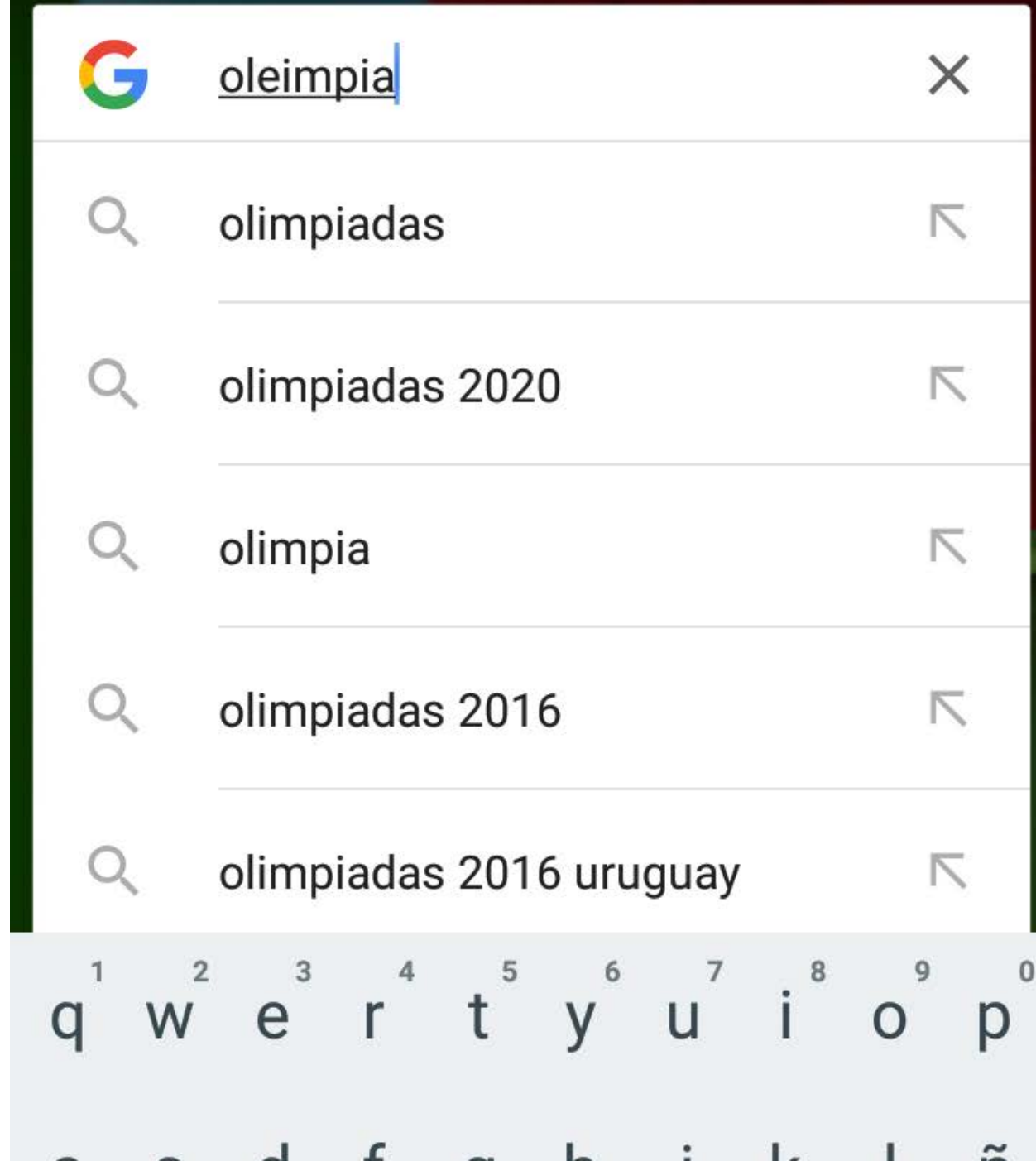
# 04 Consistencia y estándares

Los usuarios no deberían cuestionarse si acciones, situaciones o palabras diferentes significan en realidad la misma cosa; siga las convenciones establecidas.

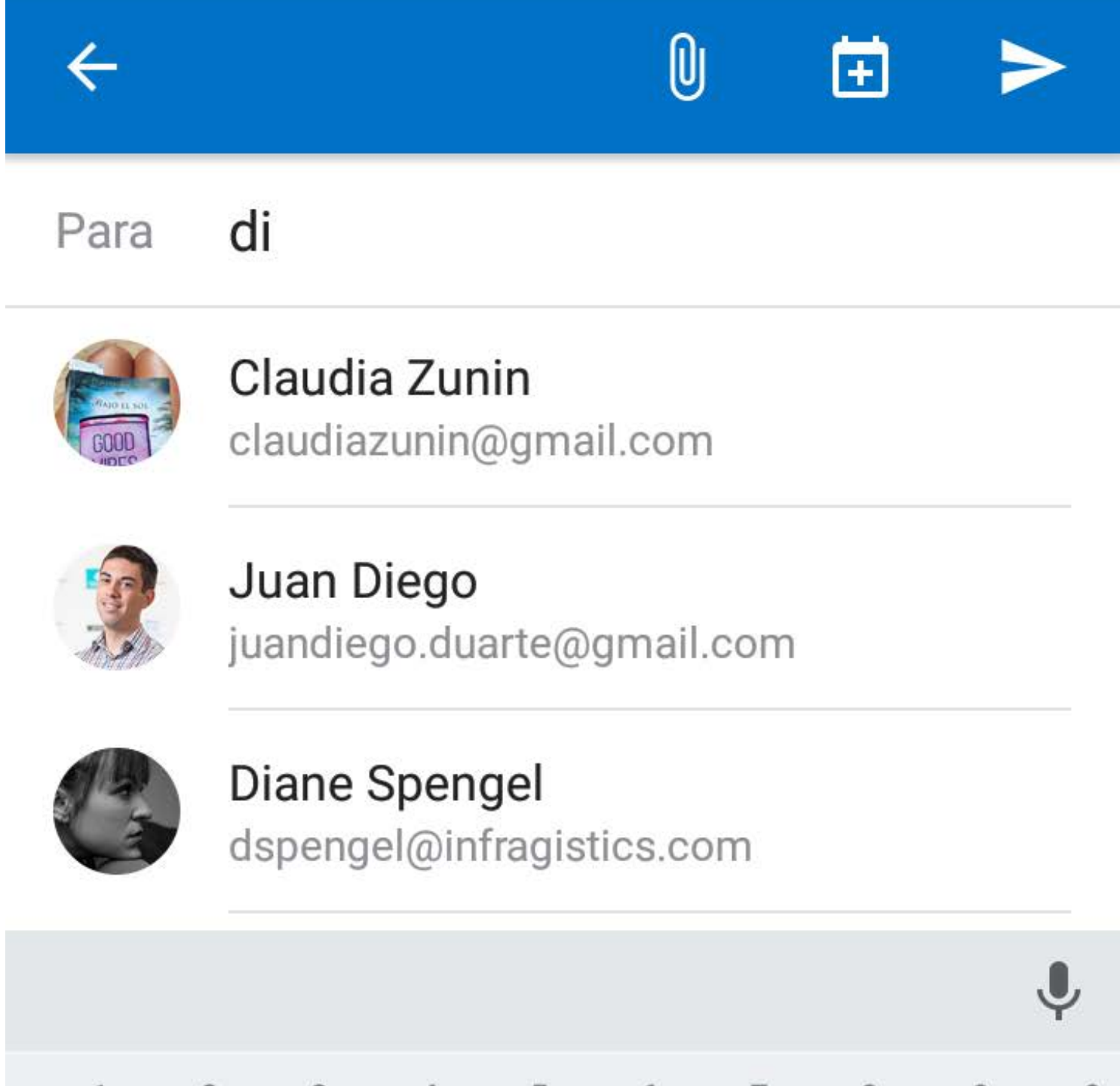


## 05 Prevención de errores

Mucho mejor que un buen diseño de mensajes de error es realizar un diseño cuidadoso que prevenga la ocurrencia de problemas. Hay que eliminar acciones predispuestas al error o, en todo caso, localizarlas y preguntar al usuario si está seguro de realizarlas.

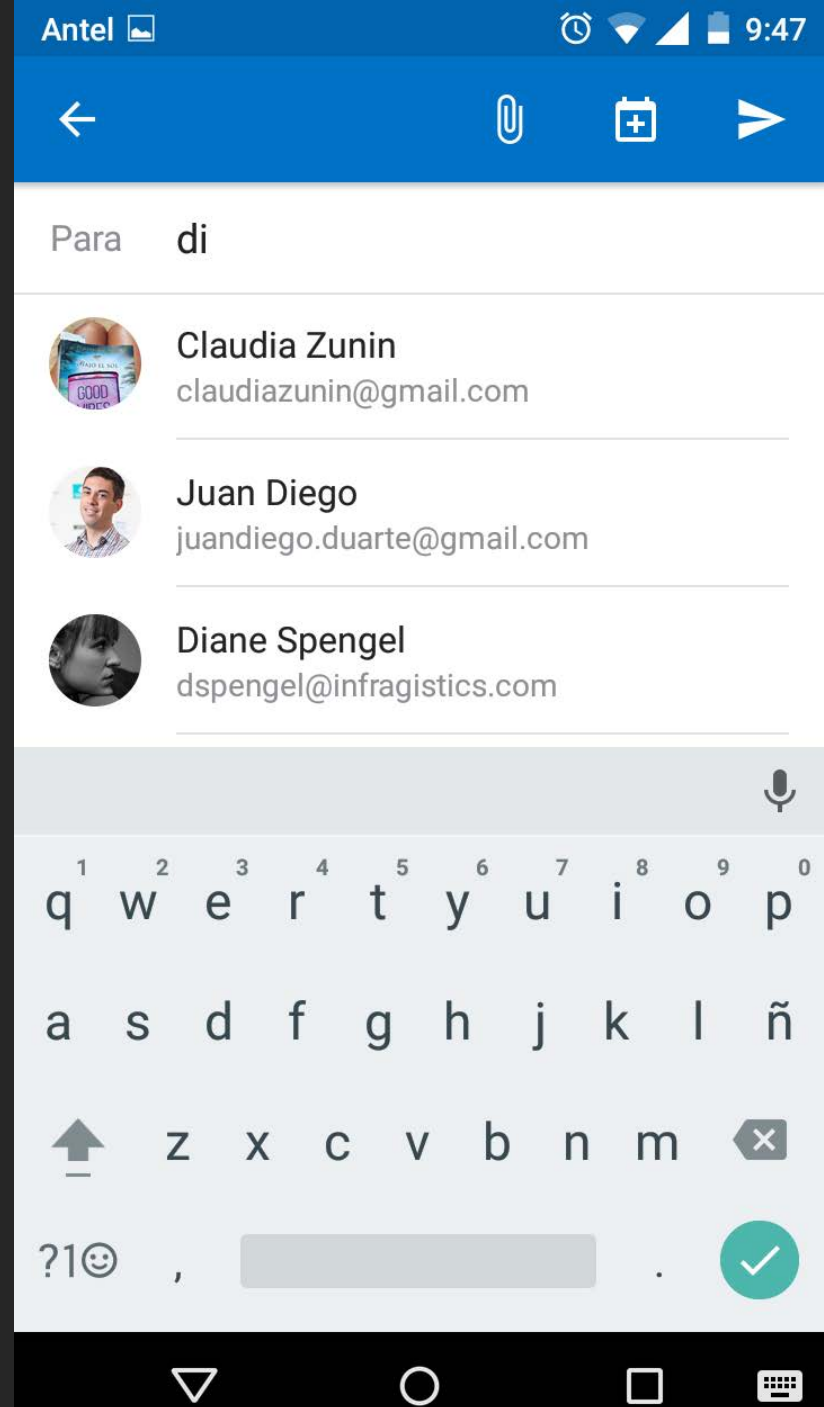


**¿Por qué usamos  
un autosuggest  
en este caso?**



# 06 Reconocer antes que recordar


Se deben hacer visibles los objetos, acciones y opciones. El usuario no debería tener que recordar la información que se le da en una parte del proceso para seguir adelante. Las instrucciones para el uso del sistema deben estar a la vista o ser fácilmente recuperables cuando sea necesario.



## 07 Flexibilidad y experiencia de uso

Los aceleradores permiten aumentar la velocidad de interacción para el usuario experto tal que el sistema pueda atraer a usuarios principiantes y experimentados. Es importante que el sistema permita personalizar acciones frecuentes para así acelerar el uso de éste.

Account Setup  
Enter Your Credentials

Exchange 

Your Email Address

Password

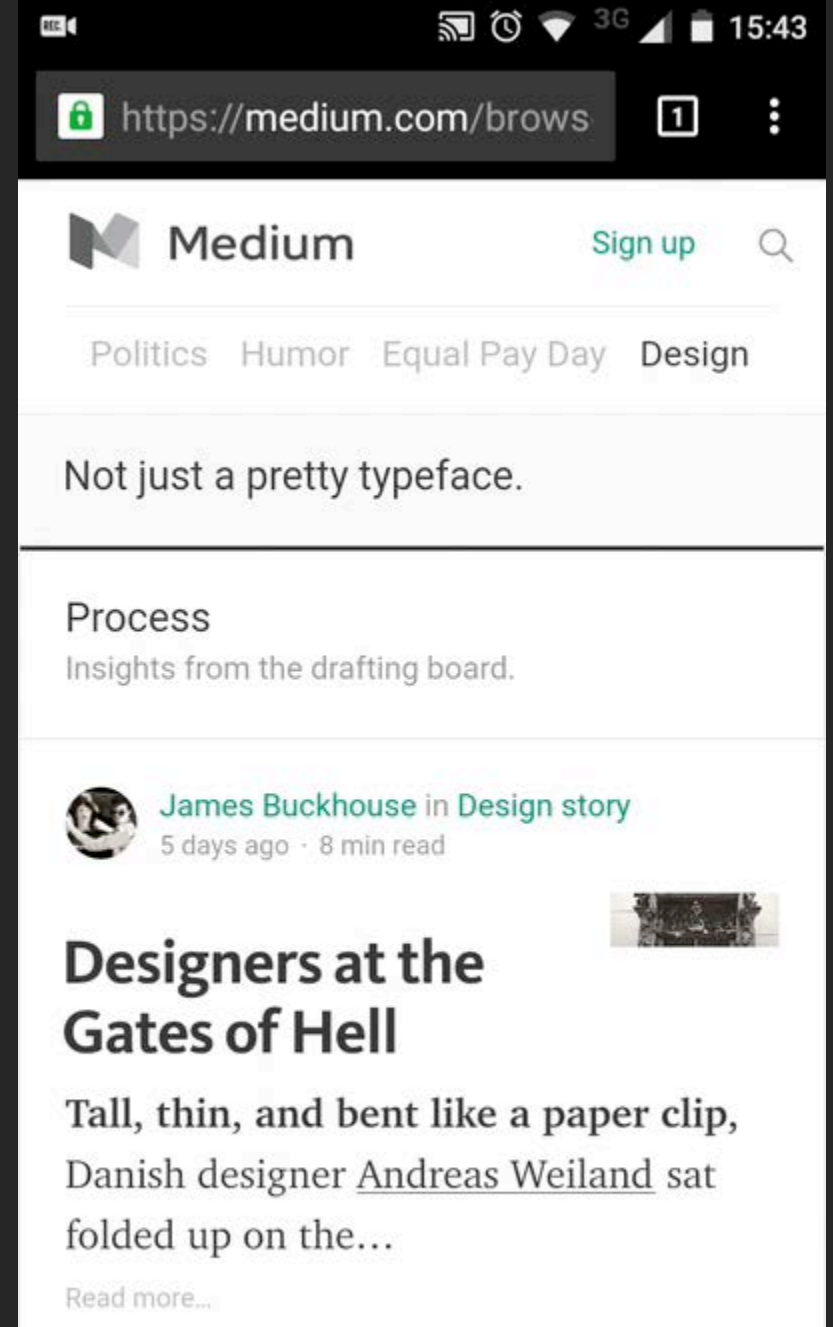
Description

Sign in

Advanced Settings...

# 08 Estética y diseño minimalista

Los diálogos no deben contener información que es irrelevante o poco usada. Cada unidad extra de información en un diálogo compite con las unidades de información relevante y disminuye su visibilidad relativa.



\* Starting price

**\$13.50**  
recommended

\$ |

Please enter a valid starting price for your item (eg. \$0.01).

**Tip:** Similar sold items had a starting price between **\$9.99** and **\$15.00**.

Add Buy It Now [i](#)

\* Listing duration

7 days

---

Schedule your listing's start time



# 09 Ayudar a los usuarios a recordar, diagnosticar y recuperarse de los errores

Los mensajes de error se deben entregar en un lenguaje claro y simple, indicando en forma precisa el problema y sugiriendo una solución constructiva al problema.

\* Starting price

Please enter a valid starting price for your item (eg. \$0.01).

Tip: Similar sold items had a starting price between \$9.99 and \$15.00.

Add Buy It Now ⓘ

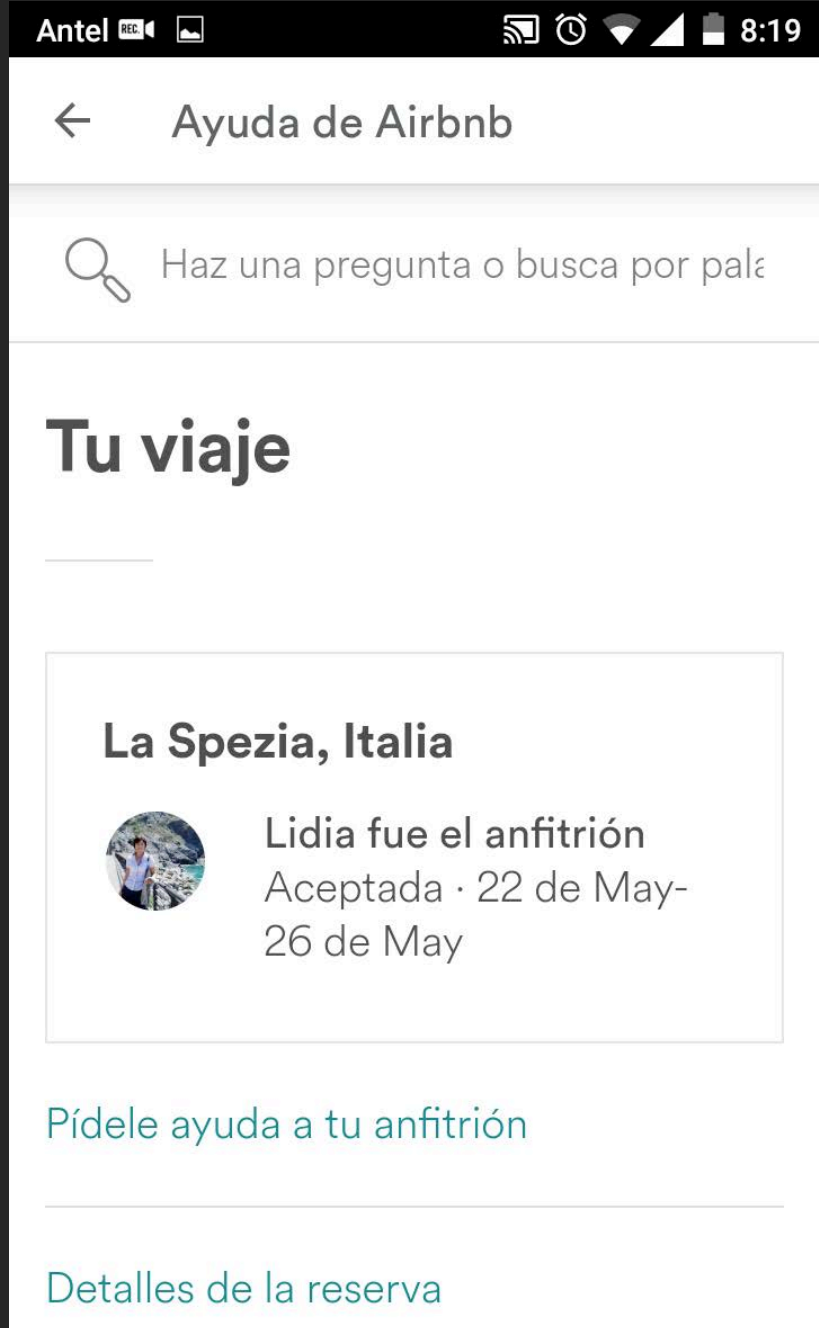
\* Listing duration

---

Schedule your listing's start time

# 10 Ayuda y documentación

Incluso en los casos en que el sistema pueda ser usado sin documentación, podría ser necesario ofrecer ayuda y documentación. Dicha información debería ser fácil de buscar, estar enfocada en las tareas del usuario, con una lista concreta de pasos a desarrollar y no ser demasiado extensa.



# Heurísticas de usabilidad

1. Visibilidad del estado del sistema.
2. Relación entre el sistema y el mundo real.
3. Control y libertad por parte del usuario.
4. Consistencia y estándares.
5. Prevención de errores.
6. Reconocimiento antes que recuerdo.
7. Flexibilidad y eficiencia de uso.
8. Estética y diseño minimalista.
9. Ayudar a los usuarios a reconocer, diagnosticar y recuperarse de los errores.
10. Ayuda y documentación.





¿Cómo hacemos un análisis  
heurístico?

# Análisis Heurístico

## PASO 1

Definimos las áreas que quieres evaluar.



## PASO 2

Hacemos una exploración para conocer el producto.

Hacemos una o varias iteraciones enfocándonos en las funcionalidades bajo prueba.

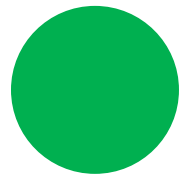


## PASO 3

Puesta en común (si hay más de una persona analizando).

Compartir los hallazgos con el equipo.

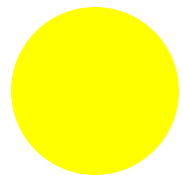
# Escala de severidad



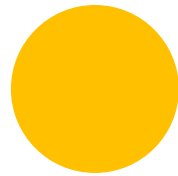
**0.**  
No es un problema.



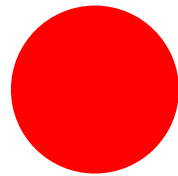
**1.**  
Problema estético.



**2.**  
Problema de  
usablilidad menor.



**3.**  
Problema de usabilidad  
mayor, **se debe arreglar.**



**4.**  
Problema catastrófico de  
usabilidad, **Bloqueante.**



Hands-On !

# ¿Qué vamos a hacer?

- Pruebas sobre prototipos.
- Acceder a <http://bit.ly/heuristicas>.
- Analizar un prototipo a partir de las heurísticas vistas.
- Anotar en Post-Its:

**Verdes:** heurísticas que se cumplen o quieran destacar.

**Amarillo/Naranja/Rojo:** las que se violen, según severidad.

- Una vez analizado ese prototipo, pasar al siguiente.
- Pegar los Post-Its en la pared.



# Heurísticas de usabilidad

1. Visibilidad del estado del sistema.
2. Relación entre el sistema y el mundo real.
3. Control y libertad por parte del usuario.
4. Consistencia y estándares.
5. Prevención de errores.
6. Reconocimiento antes que recuerdo.
7. Flexibilidad y eficiencia de uso.
8. Estética y diseño minimalista.
9. Ayudar a los usuarios a reconocer, diagnosticar y recuperarse de los errores.
10. Ayuda y documentación.



# Discusión



# Validar con los usuarios.



# Algunas técnicas

Interviews

Focus Group

Concept Testing

Eyetracking

Usability Tests

Usability Lab Studies

Participatory Design

Card Sorting

Diary Studies

Remote Panel Studies

Unmoderated

UX Studies

True Intent

Ethnographic Field  
Studies

Studies

Email Surveys

Customer

Intercept Surveys

A/B Testing

Feedback

# Validar con los usuarios

- Ser ágiles.
- Usar prototipos.
- Definir áreas específicas a validar.
- Probar nuestro test.
- Seleccionar usuarios reales (5 a 8).
- Hacerlo después de las heurísticas.

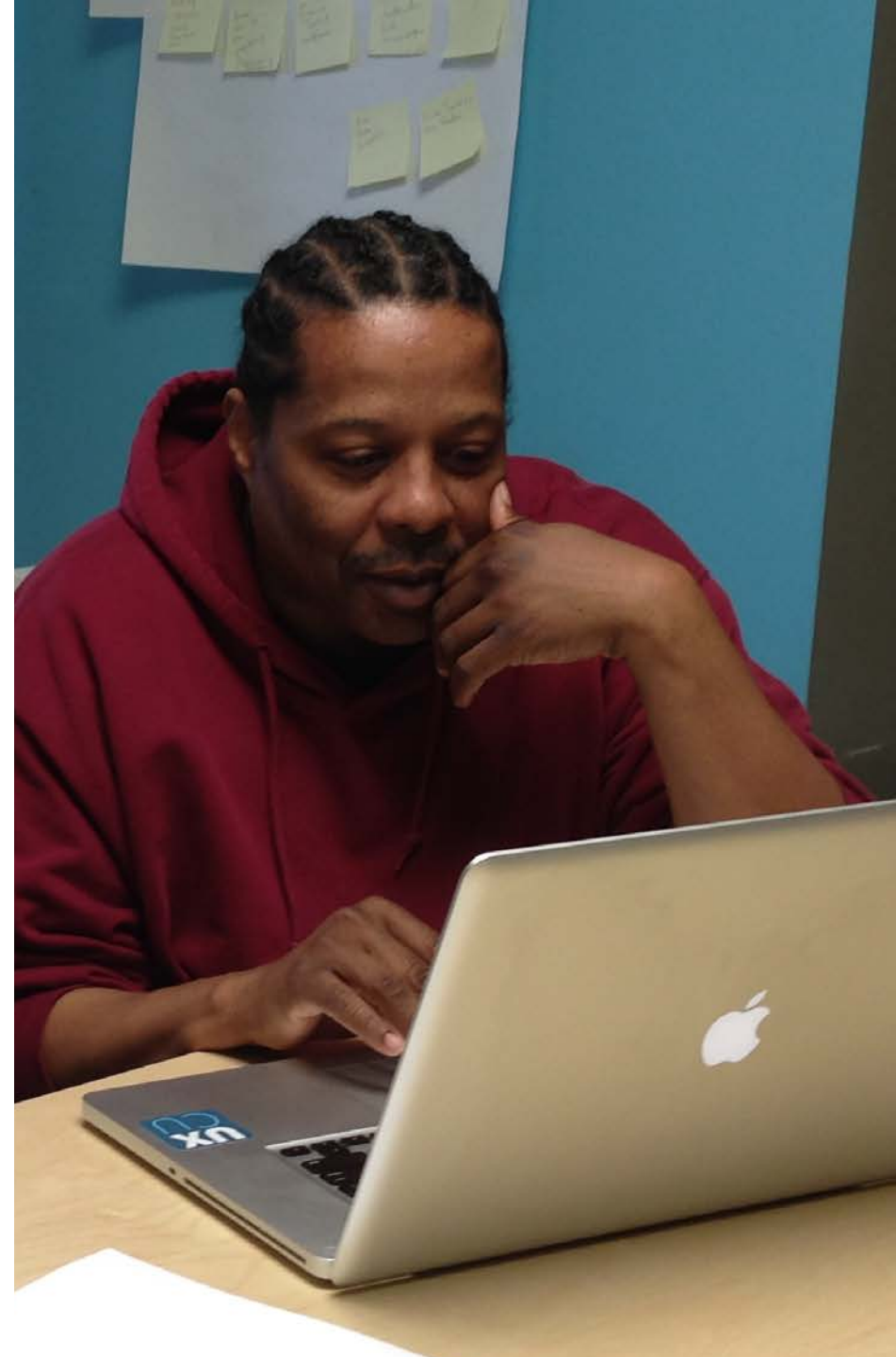
# Antes de empezar

- Crear un cuestionario y/o guía (es una guía no un guión).  
Presentarnos y explicar la dinámica / Pequeña entrevista / Observar las tareas / Preguntas.
- Definir el tiempo y el lugar. (Powwow: *usepowwow.com*)  
Recordar a los usuarios en que consiste nuestro trabajo, las reglas a seguir y que necesitamos de ellos.
- Revisar que tenemos todos los materiales listos.  
(baterías, memoria, impresos, etc.)

# Corriendo el estudio:

## Participantes

- Generar empatía.  
Sacarlos del modo examen.
- Usar “Mostráme” en lugar de “Contáme”.
- Ser flexibles.  
Saber cuando insistir y cuando cambiar de tarea.
- Guardar tiempo al final si el usuario tiene una lista de quejas o ideas.

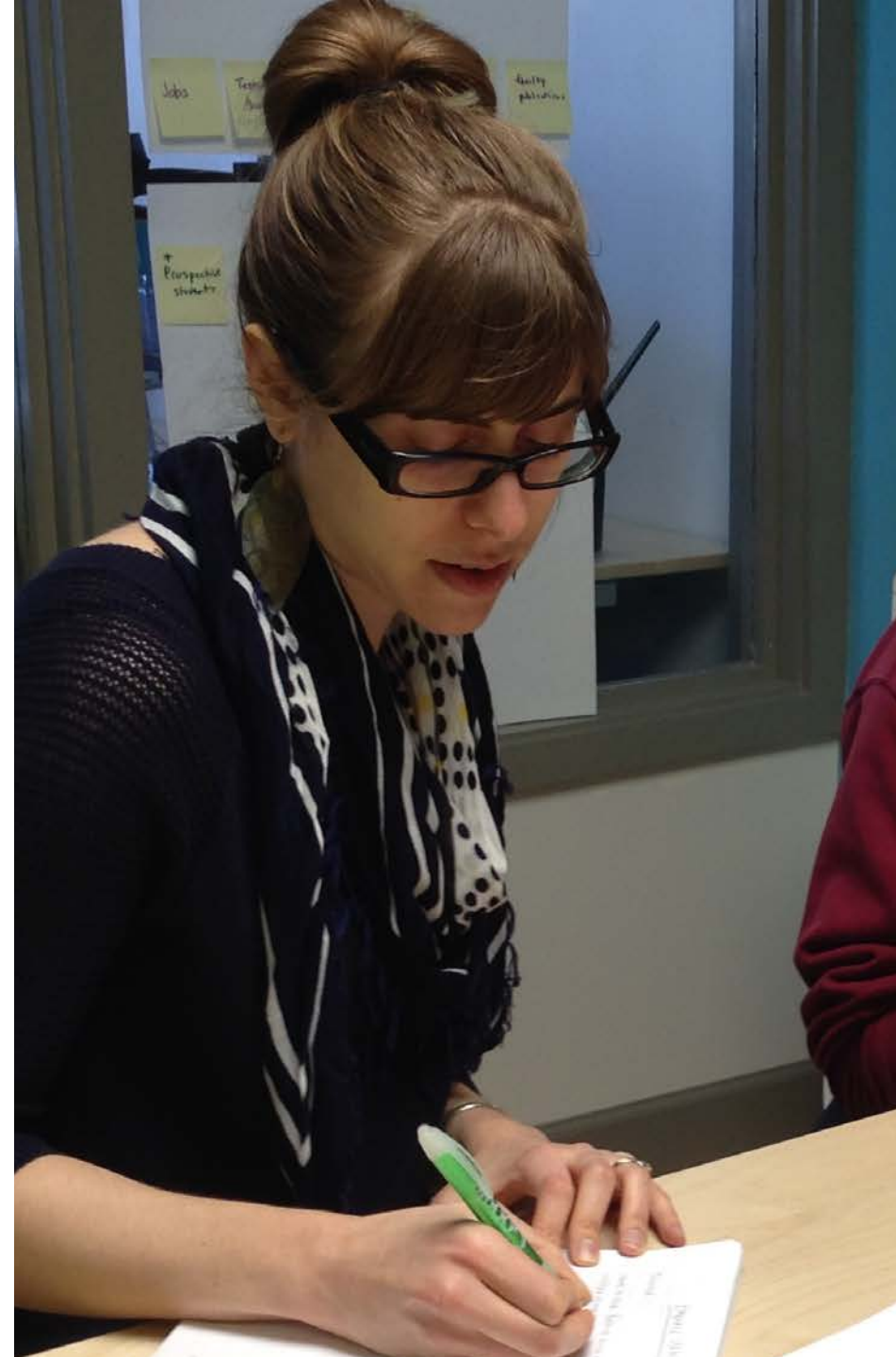




# Corriendo el estudio:

## Nosotros

- Ser lo más informal posible (acorde al contexto).
- Cuidado con nuestro lenguaje corporal.
- Evitar preguntas capciosas.
- Hacer preguntas específicas y con respuesta abierta.
- No generar distracciones.



# Lanzamiento



# Analytics.





Retener a los usuarios, antes que adquirir nuevos.



# Retener a los usuarios

- Ganar mercado de a poco.
- A-HA Moment.
- Enfocarse en los contributors.



# En resumen

- Trabajar con historias de usuario.
- Context is king.
- Usar las guías de la plataforma sin perder tu personalidad.
- Usar heurísticas.
- Validar con los usuarios.
- Medir.
- Retener a los usuarios más que adquirirlos.





iHagamos a los usuarios felices!





# Muchas Gracias ¿Preguntas?

E: [martin.loskin@gmail.com](mailto:martin.loskin@gmail.com)