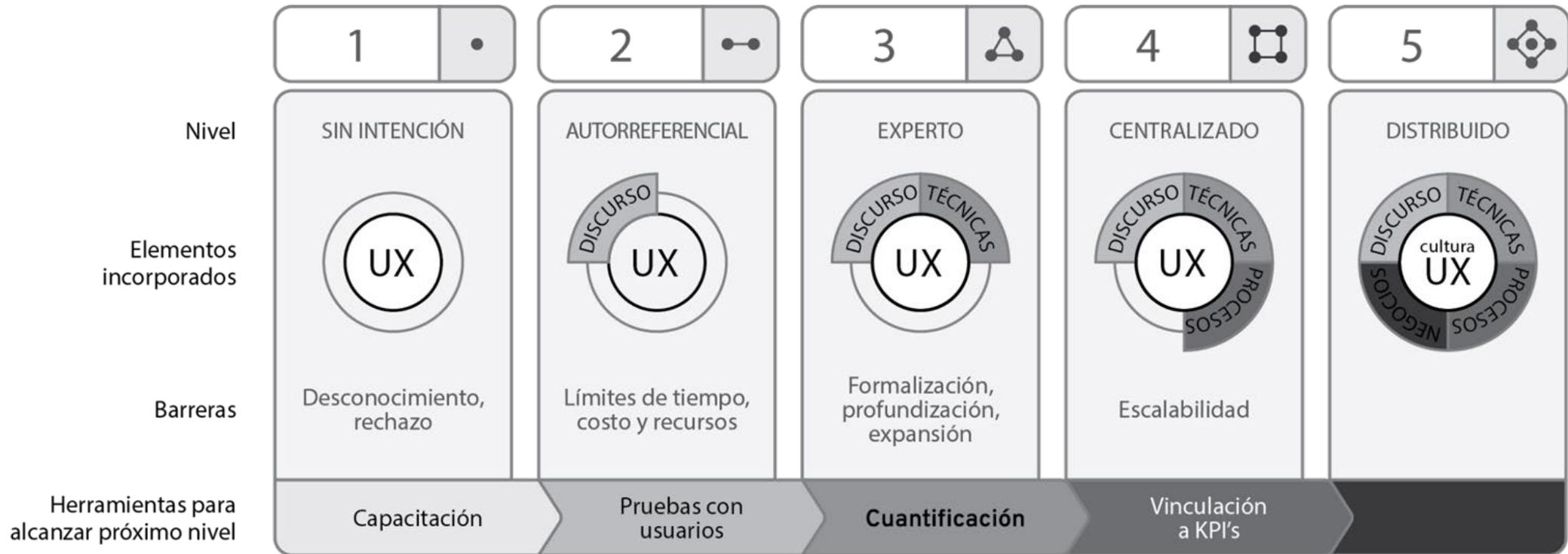


**¿POR QUÉ EXPERIENCIA DE USUARIO
NO ES PARTE DE LOS PROCESOS DE DISEÑO DE
PRODUCTOS Y SERVICIOS SIEMPRE?**

UX MATURITY MODEL



TEMAS



resistencias
más comunes



herramientas
para
vencerlas



plan
UX Maturity Model



NO EXISTE EN LA ORGANIZACIÓN

1 Sin intención

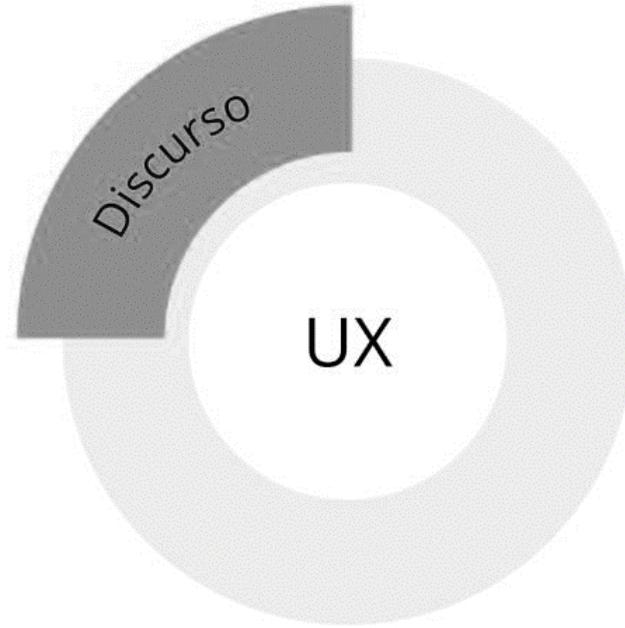
- La experiencia de usuario no se diseña con intención.
- El foco está puesto en que la interfaz funcione, no en que los usuarios puedan usarla.
- Se considera a la usabilidad como un adicional o agregado deseable.



1. Desconocimiento



2. Rechazo



SE INCORPORA UX EN EL PLANO DISCURSIVO

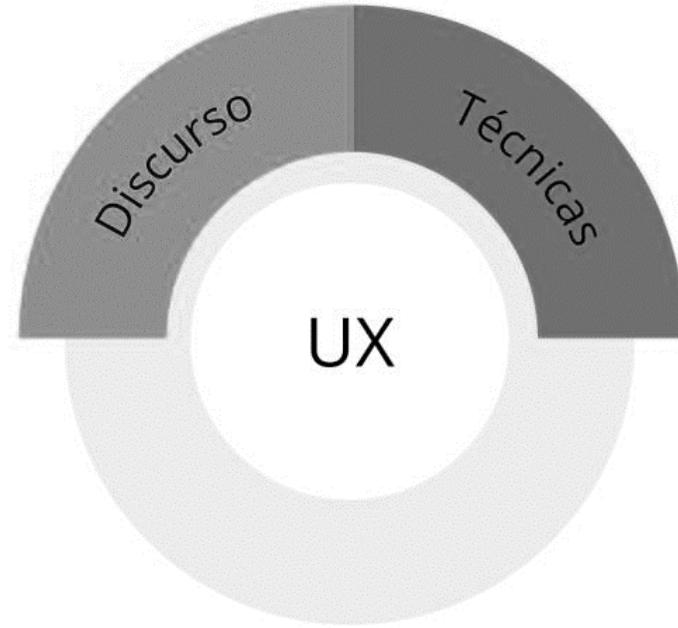
2 Autoreferencial

- Se diseña como si el usuario final fuesen los propios diseñadores o desarrolladores.
- El usuario final no participa del proceso de diseño y desarrollo.
- Nadie vio nunca un usuario final usando la interfaz.

 3. Restricciones presupuestarias

 4. Restricciones de tiempo

 5. Carencia de recursos



SE INCORPORAN TÉCNICAS DE UX

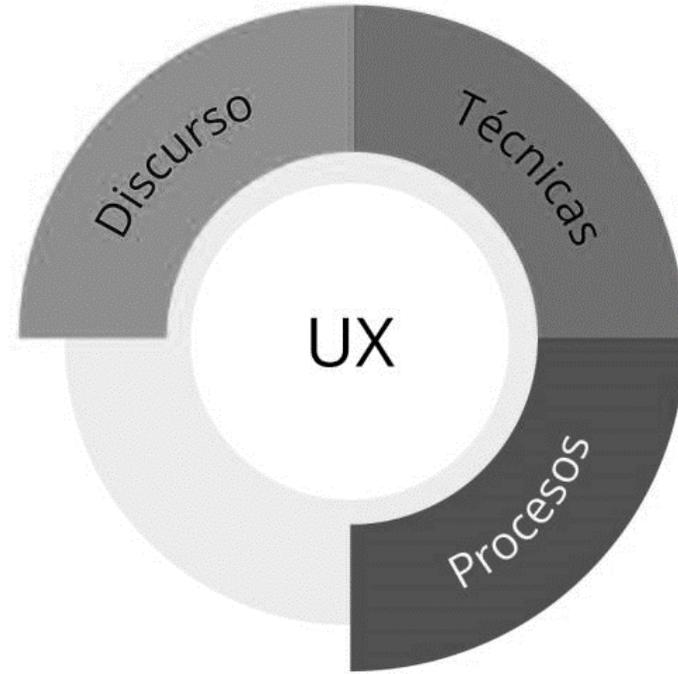
3 Experto

- Existe un esfuerzo individual dentro de la organización que impulsa la adopción de UX.
- Se hizo al menos una prueba con usuarios.
- Hay una visión del “experto” que determina qué está bien y qué está mal.

 6. Formalización del proceso

 7. Profundización del proceso

 8. Expansión del proceso

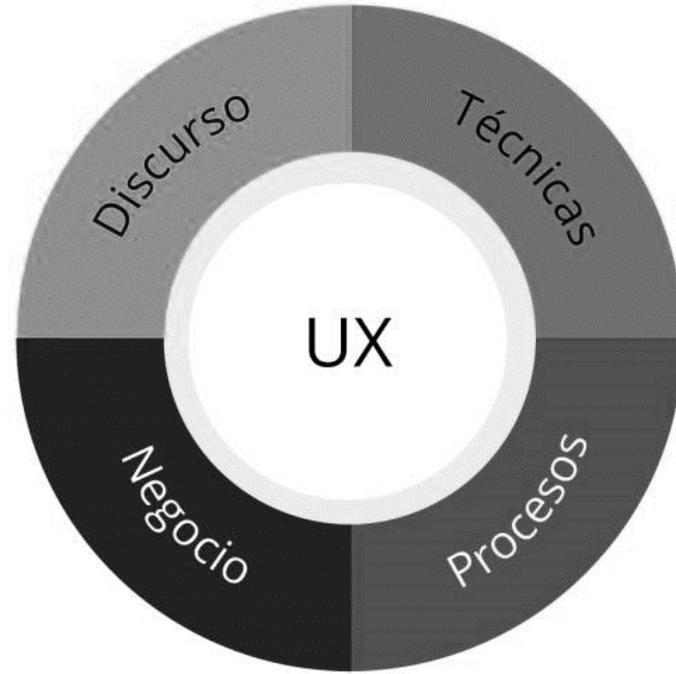


UX SE INCORPORA A LOS PROCESOS

4 Centralizado

- Hay un equipo encargado del diseño de experiencias.
- Se usan ciertas técnicas de manera regular.
- No existe una distribución del conocimiento y las prácticas.

9. Escalabilidad



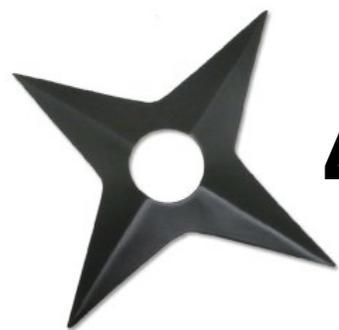
UX ES PARTE DE LA CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN

5 Distribuido

- Todas las áreas de la organización son conscientes del diseño de experiencia de usuario.
- UX se convierte en un área estratégica de la organización.
- Se mide el retorno de inversión (ROI) de UX.



10. Vinculación con los resultados



4 HERRAMIENTAS



5'

EJERCICIO N° 1

Identificación y Segmentación

- 1) Pensamos en acciones actuales y potenciales
 - 2) Pensamos en acciones, roles, etc.
 - 3) Escribir cada uno en un post-it
 - 4) Agrupar y eliminar duplicados
- 4) ELEGIMOS A UNO SOLO POR CADA UNO

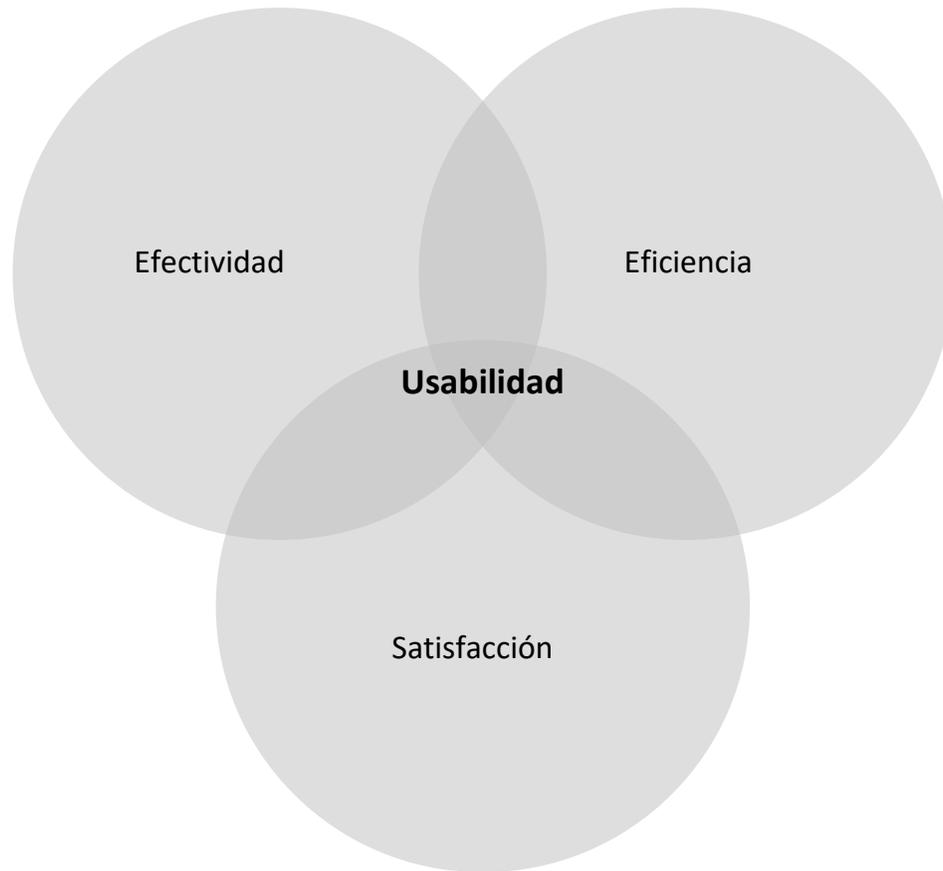


Capacitación





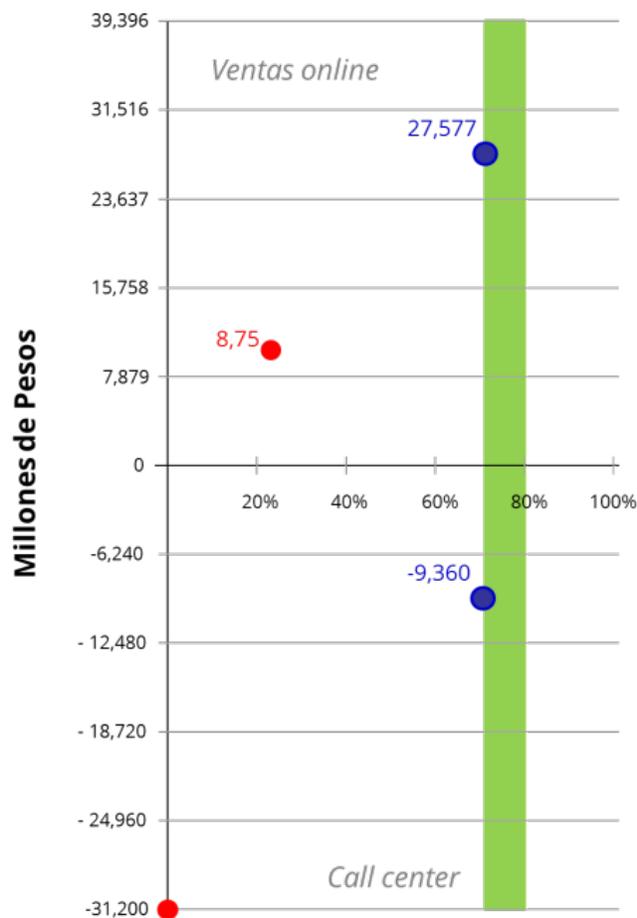
Pruebas con usuarios



La usabilidad de una interfaz es una medida de la **efectividad, eficiencia y satisfacción** con la cual determinados usuarios pueden alcanzar determinados objetivos en un entorno particular con dicha interfaz.

(ISO 9241, Requerimientos ergonómicos para trabajo de oficina con terminales visuales, Parte 11-1997)





- Valores actuales
- Valores deseables
- Nivel aceptable

Usabilidad*

*Calculada en base al porcentaje de tareas resueltas exitosamente por los usuarios en pruebas de usabilidad. (Efectividad)

Ventas online no concretadas:	\$18,72 (millones)
+ Costos derivados al call center:	\$21,84 (millones)
Impacto económico:	\$40,56 (millones)

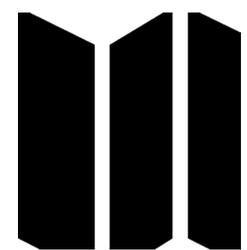
Ventas online:

Se toma como base el servicio de a un costo de \$250. Este valor está multiplicado por un estimado de 156.000 visitas anuales (según valores Septiembre 2012).

Call center:

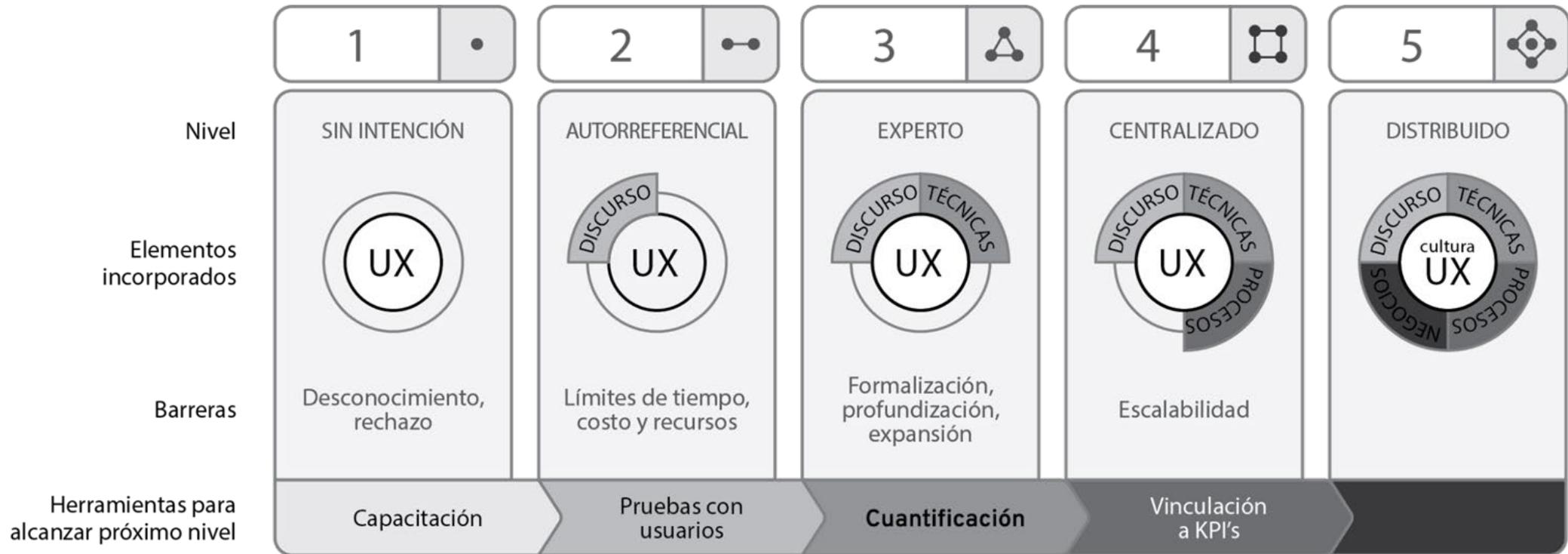
Se estiman 325.000 llamados al mes (calculados a partir de un estimado de 325.000 visitas a la sección de ver mi factura) a un costo de \$8 por llamado.

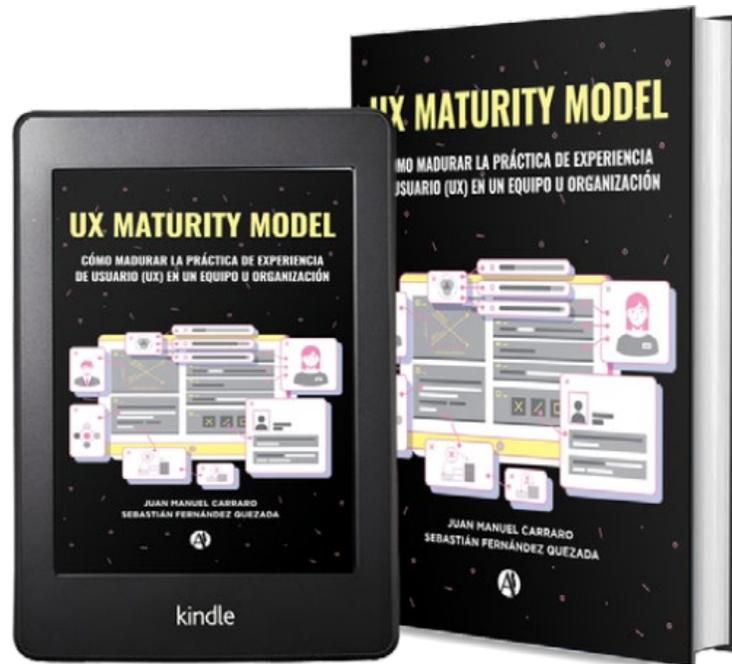




UN PLAN

UX MATURITY MODEL





UXMATURITYMODEL.NET