

EXPERIENCIA DE USUARIO MÁS ALLÁ DE NUESTRAS FRONTERAS

DANIEL TORRES BURRIEL - INNOVA BILBAO 2022

1 de Abril de 2022

HACEMOS
DISEÑO.

HACEMOS
CONSULTORÍA.

HACEMOS
FORMACIÓN.

HACEMOS
TESTING.

Cuáles son nuestras fronteras: internacionalizar la experiencia de usuario

El **Reino Unido** vuelve a trabajar a mediados de enero y en **Australia**, la gente sigue en la playa hasta después del Día de Australia, el 26 de enero.



En **Turquía** es muy difícil reclutar participantes para estudios de investigación y testing en **Ramadán** y **Eid al-Fitr**.



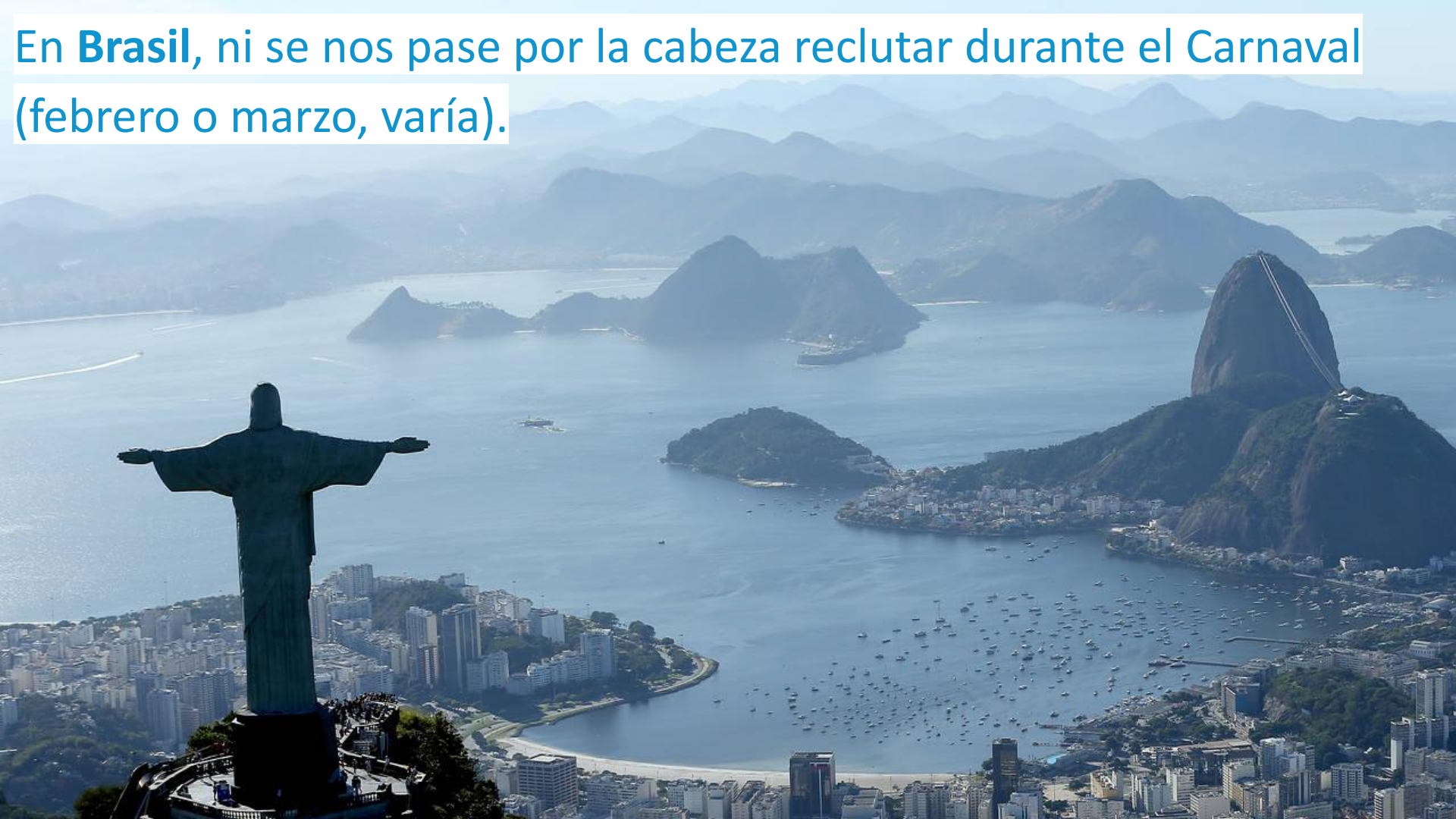
En **Japón**, a principios de mayo hay un festivo de una semana de duración llamado “Semana Dorada”.



¡En **Canadá**, el hockey es una religión! Es difícil reclutar usuarios participantes en las tardes durante la temporada de hockey.



En **Brasil**, ni se nos pase por la cabeza reclutar durante el Carnaval (febrero o marzo, varía).



En **Japón**, las sesiones vespertinas y de fin de semana son comunes porque los trabajadores de oficina generalmente no pueden asistir (de hecho lo rechazan) a las sesiones diurnas durante los días entre semana.



En los **Estados Unidos de Norteamérica**, es difícil programar estudios de usabilidad los fines de semana. El *family time* es sagrado.



En **Polonia**, no se hacen pruebas de usabilidad el fin de semana, pero se pueden programar durante la semana por las tardes.



En **Australia**, tendemos a poner el foco en hacer test con participantes de grandes ciudades debido a las distancias que hay para llegar a las comunidades rurales y remotas.



En **China**, cualquiera que sea el grupo de usuarios objetivo que se seleccione, es posible que solo represente una pequeña parte del mercado chino (porque es enorme).



Irlanda es una isla pequeña, pero son dos países, con dos identidades culturales. Normalmente necesitaremos planificar escenarios de investigación diferentes para Dublín y Belfast.



En Irlanda, antes de la crisis de 2008, a los participantes se les pagaba 100 € y 1 de cada 5 aún no se presentaba. Ahora, a los participantes se les paga entre 60 y 70 € y los *no-show* apenas se producen.



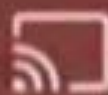
En **Italia** se tiende a reclutar entre un 20% y un 30% más de usuarios de los necesarios para garantizar que se logre el tamaño de muestra adecuado.



En **China**, los *no-shows* tan apenas se producen.



Are you able to run usability studies using specific local languages, such as Catalan, Basque or Galician in Spain?



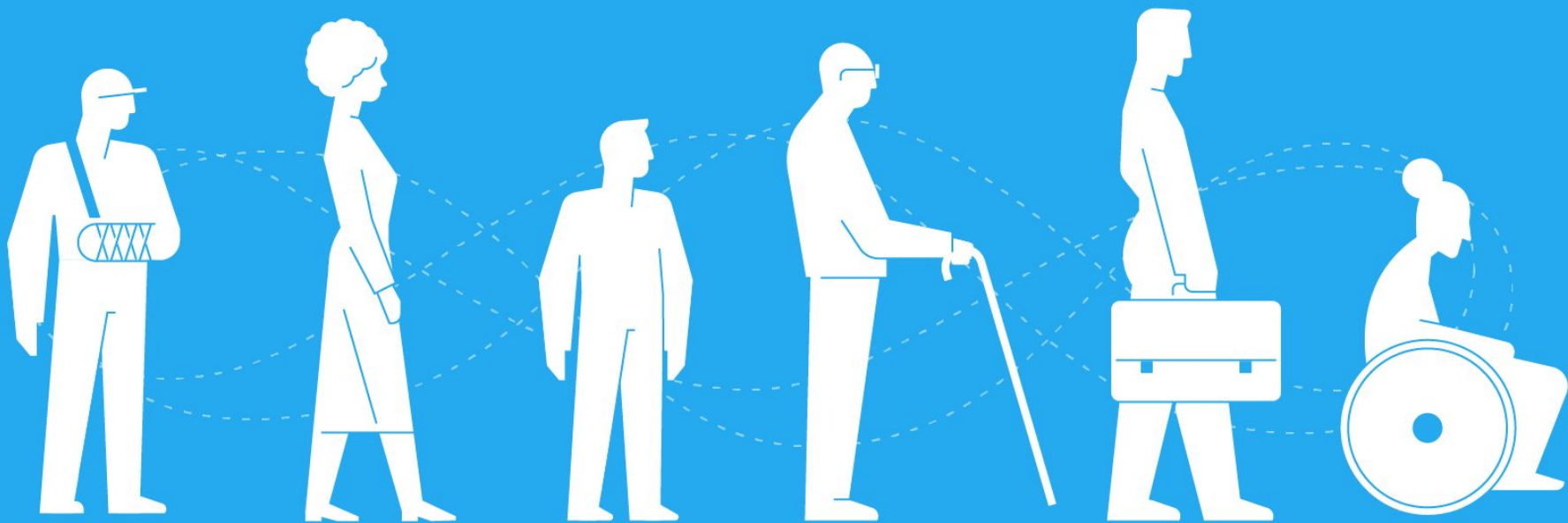
**yes, yes, yes, yes, yes,
yes, yes, claro que YES!**

Hay otras fronteras, las nuestras: diseño inclusivo

Cada decisión de diseño tiene el potencial de **incluir** o **excluir** a las personas.

El diseño inclusivo enfatiza la **diversidad** de los usuarios para informar estas decisiones y, por lo tanto, para incluir a la mayor cantidad de personas posible.

La diversidad de usuarios cubre la diferencia en **capacidades, necesidades y aspiraciones.**







Hoy día hay un **enfoque creciente** en el diseño inclusivo.

Quienes trabajan en UX sienten cada vez más **atracción** por crear productos y experiencias que sean inclusivos.

Gracias, *millenials*.

No importa lo que estemos diseñando:

- Pantalla de inicio de sesión
- Experiencia de búsqueda
- Proceso de compra

Si los usuarios se sienten excluidos de la experiencia, es muy probable que la abandonen por completo.



Un ejemplo

En idioma español, la perspectiva de género es una decisión de diseño.

IMPACTO DEL DISEÑO INCLUSIVO EN EL ROL PROFESIONAL

Todos los que contribuyen al diseño de un producto digital:

- los UXers
- los desarrolladores de software
- los gerentes de producto
- los profesionales de adquisición de talento

...son responsables del impacto social de:

- las soluciones que brindan
- las decisiones que toman
- las que eligen no hacer, o quizá olvidan

Es por eso que comprender el alcance y la complejidad del diseño inclusivo es esencial para los aspirantes a profesionales de la tecnología.

IMPACTO DEL DISEÑO INCLUSIVO EN EL ROL PROFESIONAL

Todas las personas que contribuyen al diseño de un producto digital:

- profesionales de UX
- equipos de desarrollo de software
- equipos de gestión de producto
- el personal de recursos humanos

...son responsables del impacto social de:

- las soluciones que brindan
- las decisiones que toman
- las que eligen no hacer, o quizá olvidan

Es por eso que comprender el alcance y la complejidad del diseño inclusivo es esencial para quienes aspiran a ser profesionales de la tecnología.

Tener equipos diversos nos ayuda a percibir y superar nuestros prejuicios individuales.

Un equipo de diseño compuesto por personas con diferentes antecedentes culturales, habilidades e identidades de género es más poderoso que un equipo de personas que se ven, se comportan, se identifican y piensan de la misma manera.

La implicación de los usuarios en el proceso de diseño.

*Si queremos asegurarnos de que la experiencia que diseñamos ofrece valor a todas las personas que podrían beneficiarse de ella, debemos diseñar **con** ellas en lugar de **para** ellas.*



DISEÑO INCLUSIVO Y ACCESIBILIDAD

- Personas utilizando teléfonos móviles, relojes inteligentes, televisores inteligentes y otros dispositivos con pantallas pequeñas, diferentes modos de entrada, etc.

DISEÑO INCLUSIVO Y ACCESIBILIDAD

- Personas utilizando teléfonos móviles, relojes inteligentes, televisores inteligentes y otros dispositivos con pantallas pequeñas, diferentes modos de entrada, etc.
- Personas mayores cuyas habilidades cambian con la edad

DISEÑO INCLUSIVO Y ACCESIBILIDAD

- Personas utilizando teléfonos móviles, relojes inteligentes, televisores inteligentes y otros dispositivos con pantallas pequeñas, diferentes modos de entrada, etc.
- Personas mayores cuyas habilidades cambian con la edad
- Personas con *discapacidades temporales*, como puede ser un brazo roto o la pérdida de unas gafas

DISEÑO INCLUSIVO Y ACCESIBILIDAD

- Personas utilizando teléfonos móviles, relojes inteligentes, televisores inteligentes y otros dispositivos con pantallas pequeñas, diferentes modos de entrada, etc.
- Personas mayores cuyas habilidades cambian con la edad
- Personas con *discapacidades temporales*, como puede ser un brazo roto o la pérdida de unas gafas
- Personas con *limitaciones por su ubicación*, como puede ser bajo la luz del sol o en un entorno donde no se puede escuchar audio

DISEÑO INCLUSIVO Y ACCESIBILIDAD

- Personas utilizando teléfonos móviles, relojes inteligentes, televisores inteligentes y otros dispositivos con pantallas pequeñas, diferentes modos de entrada, etc.
- Personas mayores cuyas habilidades cambian con la edad
- Personas con *discapacidades temporales*, como puede ser un brazo roto o la pérdida de unas gafas
- Personas con *limitaciones por su ubicación*, como puede ser bajo la luz del sol o en un entorno donde no se puede escuchar audio
- Personas con conexión lenta a Internet o que tienen ancho de banda limitado o costoso

Utilizar la abstracción como estrategia de representación.



Who else lives in your home?



IT'S JUST ME



MY PARTNER



PARTNER AND KIDS



MY KIDS



OTHER



Great, your partner will be covered by your Lemonade policy 😊

NEXT

Diversificar como forma de representar a más personas.





Before (left) and after (right) representations of hosts and guests





5 sencillas formas de aportar por la inclusividad

Hacer uso de lenguaje sencillo y fácil.

Asegurar que el UX Writing es inclusivo.

Orientaciones para el empleo de un lenguaje inclusivo en cuanto al género en español.

<https://www.un.org/es/gender-inclusive-language/guidelines.shtml>

Principios del Diseño Universal.

<http://www.sidar.org/recur/desdi/usable/dudt.php>

Principios de Diseño Inclusivo.

<https://inclusivedesignprinciples.org/es/>

7 principios de UX para construir para el "resto" del mundo

Europa occidental, Japón y Estados Unidos han sido los motores de la economía mundial desde la Segunda Guerra Mundial.

Europa occidental, Japón y Estados Unidos han sido los motores de la economía mundial desde la Segunda Guerra Mundial. Esto ya no es así.

Europa occidental, Japón y Estados Unidos han sido los motores de la economía mundial desde la Segunda Guerra Mundial. Esto ya no es así.

Las economías emergentes y en desarrollo, sobre la base de la paridad de compra, ahora suman el 44% de la economía mundial.

Europa occidental, Japón y Estados Unidos han sido los motores de la economía mundial desde la Segunda Guerra Mundial. Esto ya no es así.

Las economías emergentes y en desarrollo, sobre la base de la paridad de compra, ahora suman el 44% de la economía mundial.

En la última década, las naciones emergentes fueron responsables de dos tercios del crecimiento económico mundial.

Europa occidental, Japón y Estados Unidos han sido los motores de la economía mundial desde la Segunda Guerra Mundial. Esto ya no es así.

Las economías emergentes y en desarrollo, sobre la base de la paridad de compra, ahora suman el 44% de la economía mundial.

En la última década, las naciones emergentes fueron responsables de dos tercios del crecimiento económico mundial.

La base de consumidores en estas economías es de cientos de millones de personas, es joven y está creciendo tres veces más rápido que en el mundo desarrollado.

Europa occidental, Japón y Estados Unidos han sido los motores de la economía mundial desde la Segunda Guerra Mundial. Esto ya no es así.

Las economías emergentes y en desarrollo, sobre la base de la paridad de compra, ahora suman el 44% de la economía mundial.

En la última década, las naciones emergentes fueron responsables de dos tercios del crecimiento económico mundial.

La base de consumidores en estas economías es de cientos de millones de personas, es joven y está creciendo tres veces más rápido que en el mundo desarrollado.

Durante los próximos 10 a 15 años, la mayor parte del crecimiento mundial total del consumo probablemente se concentrará en la mayor de las economías en desarrollo.

¿Qué hacemos?

Pensar en un ancho de banda limitado

No todo el mundo tiene disponible conexión de banda ancha
Facebook y Whatsapp funcionan porque son compatibles con 2G



Los datos cuestan dinero

Personas encienden y apagan acceso a datos a lo largo del día

Los planes prepago pueden ser dominantes



La web es social





Social media como puerta de entrada a internet (a veces cárcel de oro)

Mobile only en muchas ocasiones

unlimited



nuff social plans

Nuff Social Plans	Unlimited Access	Any use data	Digi-to-Digi	Duration
\$250	   	150 MB	25 mins	2 days

Diseño pequeño

Pantallas de 4 pulgadas y correr con 512 Mb de RAM



Hacerlo visual, como lenguaje universal



Localizar antes que traducir, testear para comprobar



Localization



Olvidar lo que sabemos y empezar de nuevo

U **N** **L** **E** **A** **R** **N**

A row of seven white, rounded dice is arranged on a dark, reflective wooden surface. Each die has a single letter printed on its top face. The letters, from left to right, are U, N, L, E, A, R, and N. The 'U' and 'N' are printed in red, while the 'L', 'E', 'A', 'R', and 'N' are printed in black. The dice are slightly offset from each other, and their reflections are visible on the dark surface below.

Mila esker etortzeagatik
Muchas gracias por venir

CONTACT US

 Don Jaime I, 5, 3ª planta. 50003 Zaragoza

 0034 976 979 313

 estudio@torresburriel.com

FOLLOW US ON

 facebook.com/UXTBE

 @uxTBE



**HACEMOS
DISEÑO.**

**HACEMOS
CONSULTORÍA.**

**HACEMOS
FORMACIÓN.**

**HACEMOS
TESTING.**