



Red Colaborativa para soportar los procesos de enseñanza-aprendizaje en el área de Interacción Humano - Computador a nivel Iberoamericano



De la Experiencia del Usuario a la Experiencia del Consumidor

Dr. Cristian Rusu

Escuela de Ingeniería Informática

UseCV – Research Group in Human – Computer Interaction

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile

Email: *cristian.rusu@pucv.cl*

Contenido

- Introducción
- Usabilidad, UX, CX
- “abilidades” y “Xperiencias”
- Nuestro trabajo
- Conclusiones

Introducción

- El concepto de usabilidad es bien conocido hace más de tres décadas...
- Es además un atributo básico en la calidad de software
- La experiencia del usuario parece que lo está remplazando...
- ¿Es un concepto obsoleto?
- ¿Cómo se relaciona con la experiencia del consumidor?

Usabilidad, UX, CX

Usabilidad:

La medida en la que un **producto, sistema o servicio** se pueden usar:

- por **determinados usuarios**
- para conseguir **objetivos específicos**
- con **efectividad, eficiencia y satisfacción**
- en un **contexto de uso** especificado.

(ISO 9241, 2018)

Usabilidad, UX, CX

Experiencia del usuario

(User eXperience, UX):

- Las **percepciones y respuestas** de la **persona**
- como **resultado del uso** (o del **uso anticipado**)
- de un **producto, sistema o servicio**.

(ISO 9241, 2018)

Usabilidad, UX, CX

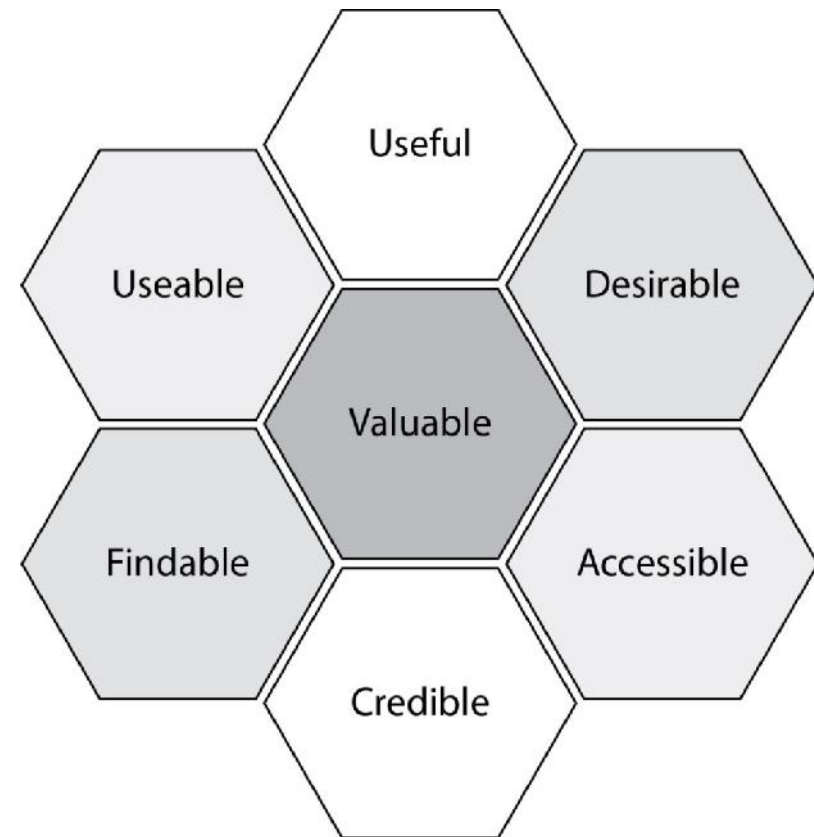
Factores UX

(Peter Morville):

http://semanticstudios.com/user_experience_design/

<https://www.usability.gov/what-and-why/user-experience.html>

¡NO es el único modelo UX!



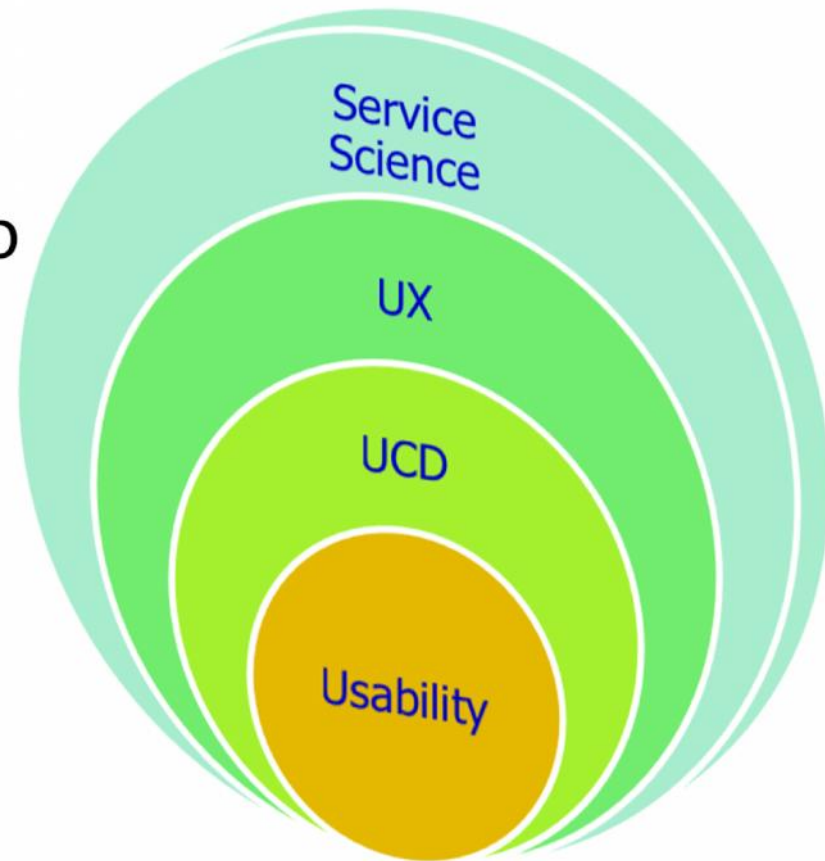
Usabilidad, UX, CX

- La mayoría de los autores consideran que la **UX extiende el concepto de usabilidad**
- Algunos todavía utilizan los dos conceptos de la misma manera...
- “*Usability Professionals Association*” (UPA) cambió a “*User Experience Professionals Association*” (UXPA.org)
- **¡Es una tendencia!**

Usabilidad, UX, CX

Lewis (2014):

- Usabilidad
- Diseño centrado en usuario
- Experiencia del Usuario (UX)
- Ciencias de los servicios (CX)
- **CX: vínculo entre HCI y Service Science**



Usabilidad, UX, CX

- Usabilidad:
 - Interacción **usuario – producto** (sistema, servicio)
- Experiencia del usuario (*User eXperience*, UX):
 - Interacción **usuario – producto** (sistema, servicio)
- Experiencia del consumidor (*Customer eXperience*, CX):
 - Interacción **usuario – organización**, en puntos de contacto, a través de productos, sistemas, servicios

Usabilidad, UX, CX



“habilidades” y “Xperiencias”

- Usabilidad: interacción **usuario – producto**
- User eXperience, **UX**: interacción **usuario – producto**
- Customer eXperience, **CX**: interacción **usuario – organización**
- Comunicabilidad: interacción **diseñador – usuario**
- Accesibilidad: **usabilidad “extendida”**

“abilidades” y “Xperiencias”

- **Jugabilidad** (playability) – **Experiencia del jugador** (Player eXperience)
- **Experiencia del programador** (Programmer eXperience)
- **Experiencia del conductor** (Driver eXperience)

¿Otras? ¡Varias!

“habilidades” y “Xperiencias”

- ¿Cómo se debe desarrollar para asegurar la usabilidad/UX/CX?
- ¿Cómo podemos evaluar otras “Xperiencias” y “habilidades”?
- Existen métodos bien establecidos para la evaluación de la usabilidad...
- Allaboutux.org: propone casi 90 métodos para evaluar la UX...
- ¡Abrumador para principiantes!

“habilidades” y “Xperiencias”

- Evaluación:
 - **Formativa** (*formative*) – detección de problemas
 - **Aditiva** (*summative*) – mediciones/métricas
- Enfoque:
 - **Cualitativo**
 - **Cuantitativo**
- Métodos de tipo:
 - **Inspección:** Revisiones con métodos heurísticos y juicio de expertos (**sin la participación de usuarios**)
 - **Prueba:** **Con usuarios** reales o representativos

“abilidades” y “Xperiencias”

- ¿Ingeniería informática u otra área?
- ¿Ingeniería de software o Ingeniería de la usabilidad/UX/CX?
- ¿HCI o Service Science?
- ¿Evaluación o diseño primero?
- ¿Qué métodos utilizar?
- ¿¿¿¿Quién tiene la última palabra????

Nuestro trabajo

Investigación:

- Heurísticas de usabilidad/UX para áreas específicas
- Metodologías de desarrollo de heurísticas y recomendaciones de diseño
- Metodologías de evaluación específicas para áreas específicas
- CX, análisis de opiniones de consumidores
- Entre otros...

Nuestro trabajo

Docencia:

- Asignaturas de (pre)grado, master, doctorado
 - HCI, Experiencia del Usuario, Experiencia del Consumidor
- Diplomado en Experiencia del Usuario y Usabilidad (2019 – sexta versión)
- Diplomado en Experiencia del Consumidor (2020)
- Entre otros...

Nuestro trabajo

Asesorías:

- A través del grupo de investigación “UseCV”
- En usabilidad
- En UX
- ¿En CX?

(usecv.inf.ucv.cl)

Conclusiones

- Trabajo en equipo
- Trabajo interdisciplinario
- Trabajo sistemático
- ¡Las “Xperiencias” y “habilidades” genéricas y/o específicas deberían considerarse explícitamente!
- ¿No se puede o no se quiere/sabe?
- ¡Usuario descontento = FRACASO!
- El sistema software es muchas veces solo uno de los varios productos/servicios con los cuales el consumidor interactúa... ¡¡CX!!
- Usabilidad – UX – CX: ¡La complejidad aumenta!

Referencias web

“Usability versus User eXperience: Theory and Practice”

[www.youtube.com/watch?v=WObu7b4O3_A&list=PLAqmRmkVzl1-3A3qRslmcfBITFhAQDKs &index=2](http://www.youtube.com/watch?v=WObu7b4O3_A&list=PLAqmRmkVzl1-3A3qRslmcfBITFhAQDKs&index=2)

“Assessing eXperiences: Usability, User eXperience, Customer eXperience”

www.youtube.com/watch?v=23PjhEIQNW4

“A preliminary methodology to develop usability/UX heuristics”

www.youtube.com/watch?v=QdxV75vIJ90

“La Experiencia del Consumidor: Un Concepto Interdisciplinario”

www.youtube.com/watch?v=ayFeUS0whlo&t=19s

“De la Usabilidad a la Experiencia del Consumidor: Mi viaje subjetivo”

www.youtube.com/watch?v=1mVi_ICFCU8&t=3s

Referencias web

www.sigchi.org - ACM SIGCHI

www.usability.gov - U.S. Department of Health & Human Services

www.uxpa.org - User Experience Professionals Association

www.allaboutux.org - UX Community

www.guiadigital.gob.cl - Guía digital (**beta**) - Gobierno de Chile

www.aipo.es - Asociación Interacción Persona-Ordenador

www.hci-collab.com - Red Colaborativa para soportar los procesos de enseñanza-aprendizaje en el área de Interacción Humano - Computador a nivel Iberoamericano

usecv.inf.ucv.cl – Grupo de Investigación en Interacción Persona – Computador
“UseCV”

www.researchgate.net – Red social de investigadores



Red Colaborativa para soportar los procesos de enseñanza-aprendizaje en el área de Interacción Humano - Computador a nivel Iberoamericano



De la Experiencia del Usuario a la Experiencia del Consumidor

¡GRACIAS! ¿Preguntas?

Dr. Cristian Rusu

Escuela de Ingeniería Informática

UseCV – Research Group in Human – Computer Interaction

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile

Email: cristian.rusu@pucv.cl