

## Metodología centrada en la Experiencia del Usuario

Esta metodología fue creada por Jesse James Garrett, se describe a detalle en su libro *The Elements of User Experience*, consiste en asegurarse que ningún aspecto de la experiencia del usuario pase desapercibido o dado como “obvio” en el desarrollo de un Sitio Web. Esto significa que se debe tomar en cuenta cada acción, posibilidad, etc., que el usuario pueda entender a través de la navegación y uso del Sitio Web. No es un trabajo sencillo, es por eso que la metodología del Diseño Centrado en la experiencia del usuario, cuenta con varios elementos que van dividiendo el trabajo en partes que llevan a un final exitoso. [Garrett, 2003]

La metodología está basada en 5 planos, que proveen las guías conceptuales que permite hablar de los problemas y las soluciones en cada etapa del desarrollo del Sitio Web. Éstos planos son:

1. El Plano de la Superficie (*The Surface Plane*).- En la superficie de un Sitio Web, se aprecian imágenes y texto, en los cuáles, algunos son sólo de información, otros para realizar alguna función específica. Este plano hace referencia a la apariencia del Sitio Web ante los usuarios. [Garrett, 2003]
2. El Plano del Esqueleto (*The Skeleton Plane*).- En el plano del esqueleto del sitio, se define el lugar de los botones, las fotos, imágenes, bloques de texto, etc. El esqueleto está diseñado para optimizar el acomodo de los elementos que componen el Sitio para maximizar la eficiencia del uso o interacción de los usuarios con el Sitio Web. [Garrett, 2003]
3. El Plano de la Estructura (*The Structure Plane*).- El esqueleto es una expresión concreta de la estructura del sitio. A diferencia del esqueleto, que define el lugar de los elementos de la interfaz, la estructura definirá cómo es que los usuarios pueden llegar a qué página, de donde a donde, etc. El esqueleto puede definir el orden de la navegación permitiendo a los usuarios buscar y trasladarse dentro del Sitio y a través de él. [Garrett, 2003]
4. El Plano del Alcance (*The Scope Plane*).- La estructura define la forma en la cuál, las varias funcionalidades del sitio se relacionan. El decir lo que esas características y/o funcionalidades son y qué hacen, es el alcance del Sitio Web. [Garrett, 2003]
5. El Plano de la Estrategia (*The Strategy Plane*).- El alcance es determinado fundamentalmente por la estrategia del sitio. Esta estrategia incorpora lo que la gente quiere o espera del Sitio. [Garrett, 2003]

La lectura para los planos y el orden de la metodología de de abajo para arriba (*bottom-top*). En cada plano, se trata con problemas más abstractos y concretos que el anterior. En el plano de más abajo (*The strategy plane*), no se tiene preocupación aún por la forma final del sitio, sólo el que el Sitio se ajuste a las necesidades de los usuarios sin perder la estrategia de la organización para quién se hace el Sitio Web. Por el contrario, en el plano más alto (*The surface plane*), se tiene la preocupación, sólo de los detalles de la apariencia

del sitio. [Garrett, 2003]

La idea de esta metodología de Diseño centrado en la experiencia del usuario es que plano por plano las decisiones que haya que tomar en la construcción se cada vez más específica y que involucre niveles de detalle de mayor a menor. Tal como se muestra en la siguiente imagen:

Cada plano es dependiente del anterior, por lo que cada decisión tomada en un plano inferior, debe verse reflejada en los planos superiores. De no tener esta dependencia entre planos, los proyectos no llegarían a un fin exitoso y óptimo para el Sitio Web desarrollado. [Garrett, 2003]

Esta dependencia ocasiona un “Efecto ondulatorio” (*Ripple Effect*), lo que quiere decir que cualquier decisión mal tomada en planos superiores, requerirá una reevaluación de planos inferiores. Esto puede tener consecuencias malas en las fechas de entrega del proyecto, por lo que es recomendable no seguir trabajando en planos superiores hasta asegurar que los planos inferiores estén terminados completamente. [Garrett, 2003]

Según estos 5 planos, se comienza a hacer la división de las fases involucradas en esta metodología de Diseño centrado en la experiencia del usuario, y es importante explicar cada fase y división dentro de ellas. [Garrett, 2003]

Primero, tenemos que dividir la imagen de los 5 planos, por la mitad. El lado izquierdo corresponderá al uso del Web como Interfaz de Software (*Web as Software interface*) y el lado derecho es la parte de la definición de elementos de información en hipertexto (*Web as Hypertext system*). [Garrett, 2003]

En el lado de software, lo que se tendrá como mayor preocupación son las tareas, es decir, los pasos involucrados en los procesos y la forma en la que las personas piensan que podrán completarlas. En las actividades designadas en este lado de software, se considera al Sitio Web como una herramienta o conjunto de herramientas que el usuario utiliza para cumplir una o más tareas, es decir, es la parte en la que las funcionalidades son analizadas, diseñadas y desarrolladas. [Garrett, 2003]

En el lado de hipertexto, la preocupación es la información, que información aparecerá, cómo debe aparecer, en dónde, el significado coherente en cada lugar, etc. El hipertexto consiste en crear un espacio de información en donde los usuarios puedan navegar sin problema y encuentren lo que requieren. [Garrett, 2003]

Una vez divididos los planos por la mitad, habrá que dividir cada plano en sus componentes, que serán las fases que se tienen que realizar en orden de abajo para arriba (*bottom-top*). [Garrett, 2003]

#### Plano de la Estrategia

En este plano la división vertical a través de los planos no afecta, es decir, que

la cuestiones estratégicas importan en ambos lados, el de software y el de hipertexto. [Garrett, 2003]

Este plano se divide horizontalmente en 2 fases:

- Necesidades del Usuario (*User needs*): en esta fase se definen todas las metas del sitio que vienen de fuera de la organización, es decir, de la gente que utilizará el sitio. Se debe entender lo que la gente quiere del Sitio y así poder definir como satisfacer sus requerimientos. [Garrett, 2003]
- Objetivos del Sitio: Es el balance entre lo que la organización desea de su sitio y lo que los usuarios definieron en la fase anterior. Es decir, es definir lo que la organización desea que el Sitio haga y que metas debe cumplir con su implementación. [Garrett, 2003]

#### Plano del Alcance

Por el lado de Software:

- Especificaciones funcionales (*Functional specifications*): Es una descripción detallada de cada funcionalidad o conjunto de funcionalidades que estarán en el Sitio Web. [Garrett, 2003]

Por el lado de Hipertexto:

- Requerimientos de Contenido: Es una descripción de los diversos elementos de contenido que se requerirán en el sitio, es decir, que tipo de información se manejará, para quién estará disponible, etc. [Garrett, 2003]

#### Plano de la Estructura

Por el lado de Software:

- Diseño de la Interacción (*Interaction design*): Aquí se define el comportamiento que debe tener el sistema ante las acciones de los usuarios, puede ser clic en imágenes, clic en textos para abrir nuevas ventanas, o ejecutar acciones específicas, etc. Son cuestiones externas e internas del Sitio. [Garrett, 2003]

Por el lado de Hipertexto:

- Arquitectura de Información (*Information Architecture*): Se define el orden de los elementos de contenido que se manejarán en el Sitio. Es únicamente dentro del Sitio. [Garrett, 2003]

#### Plano del Esqueleto

Se divide en 3 componentes. En ambos lados se encuentra:

- Diseño de la Información (*Information Design*): Es la presentación de la información en un modo que se facilite entenderlo.[Garrett, 2003]

Por el lado de Software:

- Diseño de Interfaz (*Interface design*): Arreglar y acomodar los elementos que tendrá la interfaz, para facilitar a los usuarios la interacción con las funcionalidades disponibles en el Sistema. [Garrett, 2003]

Por el lado de Hipertexto:

- Diseño de la Navegación (*Navigation Design*): Es el definir, del conjunto de pantallas que tendrá el Sistema para permitirle a los usuarios moverse o navegar a través de él. [Garrett, 2003]

Plano de la Superficie

- Diseño Visual (*Visual Design*): Antes de esta fase, todo estaba ya bien especificado en papel y en prototipos, esta fase ya comprende toda la construcción del Sitio Web y finalmente el Diseño, para que a los ojos de los usuarios sea agradable. Es la integración de todos los planos anteriores, pues ya queda implementado lo que se planeó. Concluye con el producto terminado. [Garrett, 2003]

Finalmente, así es la forma en la que se ven las etapas de la metodología del Diseño centrado en la experiencia del usuario.

