

B DISEÑO CENTRADO EN EL USUARIO (UCD, DE SUS SIGLAS EN INGLÉS)

1 - ¿QUÉ ES EL UCD?

Una de las principales respuestas al fracaso de muchos diseños a la hora de resultar aceptados ha sido considerar que el problema radicaba en un conocimiento insuficiente acerca de los usuarios, sus capacidades, sus necesidades y deseos. Como resultado, se ha desarrollado una amplia variedad de métodos para testear prototipos e involucrar a usuarios potenciales en el proceso de diseño, en lo que se conoce como diseño centrado en el usuario (UCD) (1). El foco del UCD se encuentra por lo tanto en la usabilidad del diseño, considerando al usuario en el centro del proceso de diseño de un producto (2). El UCD implica al usuario en cada una de las fases del proceso de desarrollo de cualquier solución diseñada para proporcionar apoyo a los usuarios (3). Las variables a considerar en este contexto son:

- Tiempo empleado con los usuarios
- Número de ocasiones en la que los usuarios fueron consultados
- Si los usuarios se involucraron en todas las fases del desarrollo
- Si la voz de los usuarios tuvo el mismo peso (o incluso mayor) a la de los otros agentes.
- Si la capacidad real del producto final para conectar con los usuarios es de calidad.

2 - FASES DE LOS PROCESOS DE UCD

Las fases generales de los procesos de UCD, aunque pueden darse variaciones, son las siguientes:

- **Especificar el contexto de uso:** Identificar a las personas que van a recibir apoyo mediante el producto en cuestión, para qué y bajo qué condiciones lo van a utilizar.
- **Especificar los requerimientos:** Identificar cualquier requerimiento u objetivo de los usuarios que deba ser satisfecho para que el producto apoye con éxito al usuario.
- **Crear soluciones de diseño:** Esta parte del proceso puede ser realizada por fases, partiendo de un esbozo inicial hasta obtener el diseño al completo.
- **Evaluar los diseños:** La evaluación – idealmente mediante pruebas de usabilidad con usuarios reales – es una parte integral del UCD, de la misma manera que lo son los controles de calidad al desarrollo de software.

Las fases anteriores pueden ser resumidas en dos fases principales: Análisis e implementación.

Análisis

La fase de análisis implica elicitar requerimientos y comprender el contexto de uso. Las necesidades y competencias de todos los agentes involucrados han de ser analizadas y los diferentes incentivos, capacidades, necesidades y objetivos del usuario deben ser comprendidos. Los diseñadores han de estar al tanto del contexto de uso del producto: Los atributos del usuario, las tareas que se han de completar y las condiciones bajo las que el producto será utilizado (3).

Implementación

La fase de implementación implica la construcción y la evaluación del producto. Este proceso se debe realizar sobre la base de prácticas basadas en el conocimiento actual, sobre la experiencia y sobre el conocimiento de los participantes, y debe ser iterativa, para lo que incluirá múltiples prototipos rediseñados que serán probados por los usuarios. De esta manera los usuarios informarán al proceso de diseño en estas iteraciones (3).

3 - DISEÑO PARTICIPATIVO PARA LAS PERSONAS CON AUTISMO

El diseño participativo es un enfoque de diseño en el que todos los agentes implicados se involucran en el proceso de diseño. Este enfoque ha sido utilizado con personas con autismo para co-desarrollar tecnologías digitales para el autismo (4). Druin (5) propuso una taxonomía de la participación del usuario en este proceso. De acuerdo con este marco, los usuarios pueden tener uno de los siguientes roles en el proceso de diseño: usuarios, testadores, informantes o compañeros de diseño:

USUARIOS: Interactúan con la tecnología solamente cuando ya se encuentra completamente desarrollada.

TESTADORES: Tiene un papel limitado en el proceso de diseño, pero se les permite interactuar con la tecnología antes de que esta haya sido completamente desarrollada y extendida a gran escala.

INFORMANTES: Mucho más involucrados para opinar sobre el diseño de la tecnología y están involucrados en el proceso de diseño en varios momentos, según determinen los investigadores.

COMPAÑEROS DE DISEÑO: Participantes activos al mismo nivel que los otros diseñadores durante todo el proceso.

Siempre que sea posible las personas con autismo deben ser compañeros de diseño en el proceso de desarrollo de tecnologías digitales para el autismo. El proyecto BETA ha desarrollado una escala de apoyos UCD (denominada UCDS, por sus siglas en inglés) para ayudar a pensar sobre el nivel de participación de los usuarios en el diseño de tecnologías para autismo - vea la página de recursos.

Referencias

- (1) Designing for-and with-vulnerable people - Diseñando por y para personas vulnerables (artículo)
- (2) The UCD process - El proceso de UCD
- (3) UCD basics - Fundamentos del UCD
- (4) Human-centred design for interactive systems - ISO - Diseño centrado en la persona para sistemas interactivos - ISO
- (5) User-Centered Design - Diseño centrado en el usuario
- (6) Reflections on the role of the 'users': challenges in a multi-disciplinary context of learner-centred design for children on the autism spectrum - Reflexiones sobre el papel de los usuarios: retos en un contexto multidisciplinar de diseño centrado en el alumno para niños en el espectro del autismo (artículo)
- (7) Interaction Design: Beyond Human-Computer Interaction - Diseño de la interacción: más allá de la interacción persona-ordenador (libro)
- (8) The usability engineering lifecycle - El ciclo de vida de la ingeniería de la usabilidad (libro)