

# Design Toolkit

Estratègies visuals

**Manuais i**

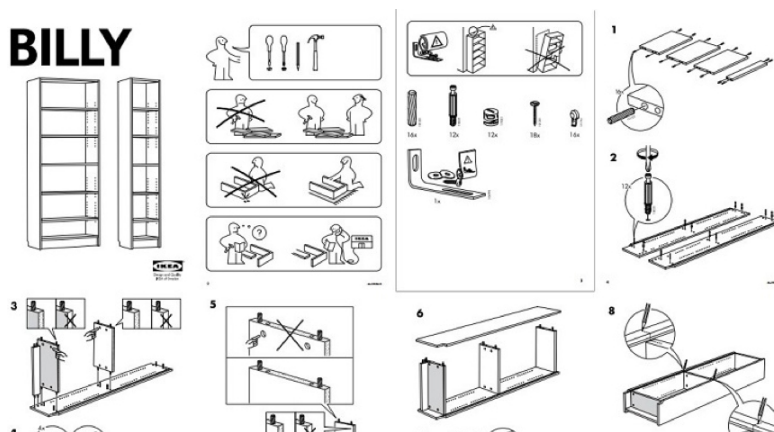
**receptaris**



## Descripció

Una manera d'aconseguir una representació clara d'una activitat consisteix a imaginar que tenim entre mans un manual d'instruccions del muntatge d'un producte o bé un llibre de receptes de cuina. Es tracta de recursos que ens permeten entendre bé quins són els límits a l'hora de presentar les instruccions de manera clara i evitar dubtes, incerteses o frustracions per part de l'usuari.

En el cas dels manuals de muntatge, podem observar molt fàcilment la importància de la representació, les perspectives, els moviments que cal fer o la necessitat de tenir tots els passos ben descrits per a aconseguir un procés satisfactori i sense problemes per a l'usuari. Igualment, el format pot plantejar dificultats per a representar bé totes les eines, moviments, components o com afecta el factor temps. En el cas dels llibres de cuina, que són molt textuals, es troben a faltar ràpidament elements visuals o fotogràfics que ens permetin comparar o comprovar si fem bé la recepta.



Fragment del manual de muntatge del producte Billy d'IKEA on es mostren principis bàsics, eines necessàries, components inclosos en el producte i una guia del procés de muntatge per passos.

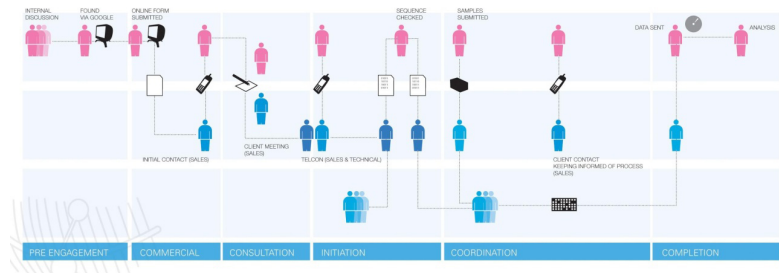
Font: <https://lehub.laposte.fr/reperes/ikea-us-lance-service-assemblage-meubles-avec-taskrabbit>

Actualment, la facilitat de reproducció i accés al format audiovisual ha canviat la manera d'enfocar els manuals o guies de muntatge, ja que

permet descriure les activitats molt detalladament i dinàmicament.

Hem d'aprofitar els avantatges que ofereixen tots els formats per a intentar ser al més clars possibles en la descripció d'un procés, incloent els moments clau i les sensacions dels usuaris.

Un exemple d'una tècnica emprada en UX i basada en aquests principis és el *user journey map*. Es tracta de la visualització d'un procés que inclou no solament les accions de l'usuari, pensaments i emocions, sinó també les seves necessitats i les oportunitats de millora que poden aplicar-se al servei i que poden donar-se en les diferents etapes del procés. El *journey map* presenta una visió global sobre l'experiència i serveix com a eina per a identificar *pain points* específics.



*User journey map.*

Font: <http://www.servicedesigntools.org/tools/8>