

Diseño de experiencia
de usuarios y servicios
2020

Prof. Jorge Barahona
Antonia Gallardo
4° año de diseño

La importancia del Diseño UX al futuro

Introducción

En una era como la actual constantemente estamos en contacto con servicios, o plataformas, aún más en estado digital, donde lo que prima es que la experiencia sea eficiente. El diseño centrado en el usuario logra cambiar el paradigma dentro de los negocios y mercados que generalmente se connotan como algo negativo al ser relacionado con dinero y ganancias. La experiencia del servicio, algo del que todos somos testigos toma protagonismo, y a través de este ensayo se plantea los múltiples beneficios que genera, además de adelantarnos a lo que se podría venir en las futuras generaciones.

Es común escuchar o vivir alguna situación en la que se es usuario de algo, prácticamente toda la vida estamos consumiendo algún servicio o supliendo alguna necesidad, y nos damos cuenta de que existe una constante interacción, ya sea entre personas como con servicios, en la que nos quitamos la visión de persona “equis” y pasamos a ser usuario. Atravesamos esta experiencia y generalmente se da, que se comenta mucho cuando algo es muy bueno como algo es muy malo y es ahí cuando la UX toma territorio.

Resumen de la lectura

A partir de la lectura se comprende como el diseño centrado en el usuario es capaz de cambiar toda una perspectiva del servicio o negocio, más aun ahora, en tiempos de “estallido social” hay una rabia hacia el sistema y todo lo que conlleve negocios grandes o mercados, donde es posible observar al usuario sólo como un cliente, el cuál interesa por el dinero. Así es como persiste la situación en Latinoamérica, donde el diseño de UX todavía no logra desarrollarse en su esplendor, poco a poco comienza a ganar participantes, el concepto es algo desconocido para empresas por lo que no es un término que transmita seguridad para el mercado, pero gracias a la lectura, se dejan claro los pasos para consolidar esta nueva forma de pensar. Para poder vender esta idea se debe tener en claro el concepto que conlleva el Diseño UX, es algo complejo y suele confundirse con terminologías del Diseño de interfaces, es importante recalcar los objetivos que se cumplirían si implementan este nuevo “modelo”, y sacar provecho de la realidad actual como un escenario para el futuro.

“La UX es toda la experiencia de los usuarios en relación a un producto o servicio.”¹

“La experiencia del usuario es la totalidad de los efectos que siente el usuario antes, durante y después de la interacción con un producto o sistema en una ecología.”²

El diseño UX consta de combinar tres factores, las necesidades del usuario, el contexto de uso y los objetivos del negocio, con esta fórmula se debiesen satisfacer las necesidades del usuario teniendo en cuenta la situación en la cual este se ubica.

“(…) hace 25 años, la interacción ocurrió principalmente en equipos de escritorio que estaban en casa o en el trabajo. La naturaleza de la interacción era principalmente con un teclado, un mouse y un monitor. Luego, la interacción se extendió a dispositivos portátiles como teléfonos móviles y buscapersonas.”³

¿Cuál es tú perspectiva como diseñadora?

Desde mi perspectiva siento que el diseñar en sí para otro, lo mínimo que debemos entregar como diseñadores es la empatía, si pensamos en el desarrollo de un servicio o producto debemos garantizar la satisfacción de nuestro usuario, y que su experiencia sea protagonista, siento que es algo tan básico, pero difícil de encontrar, particularmente en mercados grandes, donde el usuario es equivalente a un signo peso. Sin embargo como el libro plantea está cambiando este paradigma, y sin dudas está claro el escenario en los próximos años, la era digital está presente y cada vez el usuario realiza interacciones a partir de dispositivos.

¿Qué propones?

Creo que los modelos tradicionales de ventas ya están quedando atrás, como lo mencionaba antes, estamos rodeados de tecnología, dispositivos y artefactos que facilitan ciertas acciones, por lo tanto el servicio presencial caducará, el mercado debiese implementar el diseño UX tarde o temprano, si desea permanecer a flote, se debe cambiar la estrategia y centrarla puramente en el usuario, integrándola en cada departamento de la empresa.

¿Cómo ves al usuario dentro de 5 años?

En 5 años, pienso que el usuario sin duda estará inscrito en los medios digitales, las necesidades que le puedan surgir las cubrirá mediante interacciones digitales, venta de productos como servicios online, permitirá que las empresas sean cada vez más exigentes con sus plataformas. Si bien la interacción se vuelve más fría no quiere decir que la experiencia deba ser igual.

¿Y el mercado?

Para el mercado se viene un desafío, en el cual deberán cambiar sus estrategias y guiarlas al usuario, el cual lleva consigo una especie de desconfianza y recelo, sobretodo en este momento en que las personas cada vez más se cuestionan de algún servicio, y es ahí cuando la empresa cambia o sepulta su propia tumba.

El diseño UX confirma ser la solución al mercado dentro de unos años, evidenciamos en los últimos momentos la desconfianza que se ha generado en el cliente/usuario contra una empresa grande, posicionándola como una enemiga, y perdiendo varios de sus adeptos, sin importar la variedad de productos, o el precio, el usuario opta por la cercanía que brinda el servicio, si es frío es desagradable, y si es desagradable ya no dan ganas de volver a comprar en ese sitio, definiendo a la experiencia como un factor clave.

1.-Cómo el diseño UX aumenta el valor de los negocios, AyerViernes

2-3-. The UX book, Rex Harston y Pharda Pyla