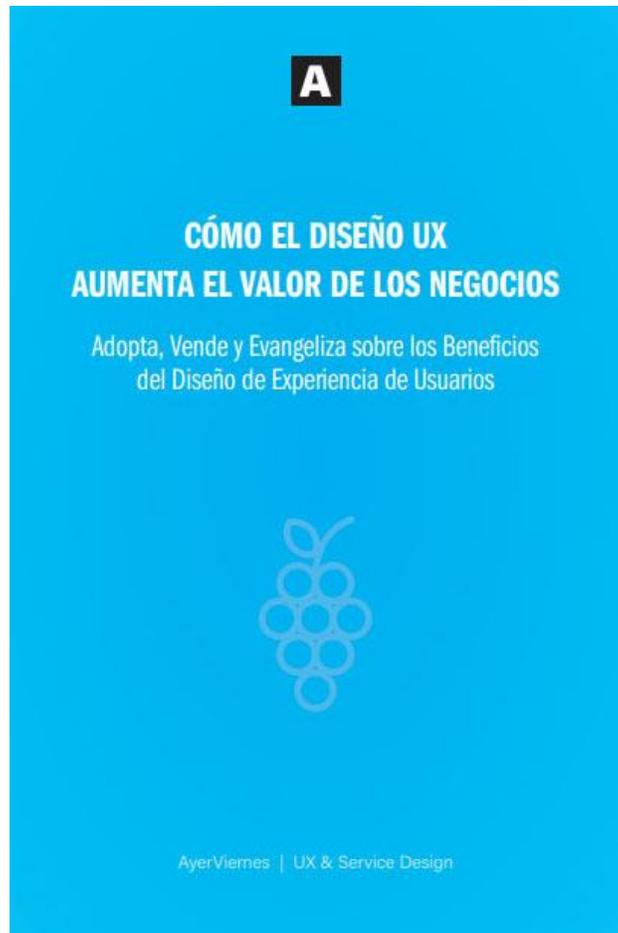


Resumen acerca del Ebook



María Carolina Tapia Infante

4to año Diseño Gráfico

E[ad] PUCV

Resumen y visión *“Cómo el diseño UX aumenta el valor de los negocios”*

Según el Ebook escrito por la consultora de diseño UX “AyerViernes”, el gran problema en Latinoamérica en relación al Diseño UX, es que la mayoría de las empresas no consideran este aspecto tan importante al diseñar un producto o servicio. Los profesionales que trabajan en el área de diseño de productos debieran aprender mediante ensayo, error y cursos acerca del diseño UX, e informarse y preguntarse *¿Por qué hay que aplicar diseño UX?, ¿Sobre qué hay que trabajar?* Se insiste acerca de que antes de preguntarse *cómo se hacen las cosas*, hay que plantearse *por qué hacerlas*. La importancia que tiene el diseño centrado en el usuario para una empresa es que esta es capaz de mejorar la rentabilidad de los negocios de productos y servicios que se lleven a cabo, ya que para que esto ocurra, lo primordial es tener como macro objetivo lograr una experiencia de usuario que sea positiva, centrándose en satisfacer las múltiples necesidades del cliente. Para lograr esta experiencia positiva, hay que pensar tanto en el contexto en el que se encuentra el usuario, como en sus necesidades y los objetivos del negocio. La clave es adelantarse a las exigencias del cliente. En primer lugar, la UX es el factor más importante para que los clientes sean atraídos por el producto y servicio, y posteriormente vuelvan a preferirlo, es por esto que hay que pensar y ejecutar lo que se está diseñando, pensando siempre en el usuario.

Personalmente, pienso que el diseño debería ser enseñado desde la observación del gesto y el comportamiento de las personas al enfrentarse a un objeto o servicio. Tal como lo hacemos en la escuela, el individuo y su forma de relacionarse con lo que lo rodea es el estudio más profundo y práctico para mejorar su propia experiencia. Es importante entender cómo se relaciona la persona con el objeto, como es el gesto cuando lo toma, si se siente cómodo o no al tomarlo, si es fácil de entender, qué le falta al producto para ser aún mejor, cuales son los problemas que se desatan cuando el usuario lo utiliza, apelar a sus sentidos para mejorar su experiencia, etc. El contexto, los factores emocionales y las capacidades y limitaciones de cada uno es la muestra más concreta y valiosa al momento de diseñar o mejorar un producto. No podemos quedarnos tan solo en la parte superficial, sino que hay que diseñar para que cuando la persona se enfrente a eso que diseñamos sea una experiencia fluida y limpia, que no

afecte negativamente a su estado y que su uso no sea obstruido por evidentes falencias, como por ejemplo, que el producto o servicio este pensado solo para un tipo de personas, no funcione como el usuario espera o sea de difícil entendimiento. Para mejorar la experiencia de debe poner especial atención a lo que el cliente percibe al utilizar el producto, meterse en la vivencia y considerar sus experiencias previas. Se debe conocer en profundidad a quien le estoy otorgando lo que estoy creando, saber quiénes son, qué necesitan y qué esperan, y superar esto.

Se debe velar primordialmente por la claridad, comodidad y necesidades de quién lo utiliza. En cuanto a las empresas, falta observar más, acercarse más a quién compra o usa sus productos o servicios. Porque finalmente, es el usuario al que se le está otorgando lo diseñado, y es él quien va a evaluar y darle valor a lo que está usando. Falta poner el foco principal en quién está usando o quién usará lo que estoy diseñando. Falta entender qué necesita la persona y qué busca al momento de utilizar un producto o servicio. Hay que poner verdaderamente en práctica la frase "el cliente está primero", o el "cliente tiene la razón".

Preocuparse de toda la experiencia, desde pensar quién lo va a usar hasta cómo se va a comercializar es la forma más significativa y eficiente para mejorar la rentabilidad de un producto o servicio. Tal como dice el Ebook leído, *"los principales beneficios que tiene el Diseño UX en una empresa es la reducción de costos, aumento de ganancias y aumento de retención de clientes"*. Pero el trabajo no termina en tan solo identificar cuáles son los objetivos, estrategia y ejecución, sino que también hay que entender los resultados que conlleva el trabajo que estamos haciendo. Como se menciona en el libro, cuando se entienden los resultados, es cuando podemos avanzar en mejorar la calidad de la experiencia, actualizándose a los constantes cambios, requerimientos y necesidades de los usuarios. La clave está en siempre adelantarse y diseñar para el futuro. Hay que entender la metodología del Diseño UX, por qué y qué es importante para poder llevarlo a cabo, y al ocurrir esto, el integrar o centralizar la organización de la empresa entorno a estos conceptos es éxito seguro.