

Diseño de Experiencia de Usuarios

El entorno está en constante cambio. Actualmente la sociedad se caracteriza por estar regida por el consumo y la rapidez de sus procesos, en donde las necesidades de comunicación de los usuarios van creciendo cada día más y en donde la rápida asimilación de información es esencial para este.

La comunicación va transitando el camino de la inmediatez informativa y la aparición de internet como plataforma ha sido la base para el planteamiento de una nueva manera de pensar, de comunicar y hasta de consumir. Se está ante una revolución digital, el desarrollo de la era de la información y con esta revolución se ponen a disposición cada vez más medios que emergen, en donde ya no solo se visualiza información sino que es posible intervenir, difundirla e interactuar con ella. El usuario ya no es más un espectador pasivo de los contenidos impuestos por los propios medios, sino que es un participante activo de un nuevo espacio virtual que puede crear y modificar a su medida. Este cambio de rol, que otorga más poder a los usuarios, hace que la popularidad de los medios emergentes esté superando a la de los medios tradicionales, especialmente en las nuevas generaciones.

Hoy en día, ya no se espera que un producto sea tan solo bonito o capaz de realizar determinadas funciones. Se espera uno que además sea responsivo, intuitivo, fácil de usar, explicativo, pero no abrumador, es decir, una experiencia agradable. Es debido a esto que los profesionales del área se han dado cuenta de que los principios de diseño tradicionales ya no se adecuan al mundo digital y con el fin de cumplir con estas crecientes expectativas es necesario crear nuevas disciplinas que respondan de manera más adecuada a estas prioridades. De esta manera fueron apareciendo diferentes tipos de profesionales, especialistas en usabilidad, arquitectura de la información, interacción, gestión de contenidos, entre otros. Cada una de estas disciplinas se encarga de algún aspecto específico del producto digital, sin embargo, hacía falta un enfoque más completo que permitiera incluir todos estos diferentes aspectos bajo un mismo nombre. Es por esto que actualmente la Experiencia de Usuario (UX) representa uno de los campos laborales de mayor crecimiento, al plantear un enfoque integrador de todos los elementos relevantes en la interacción entre un usuario y un producto.

UX Design (User Experience Design) o “Diseño de Experiencia de Usuario” es una filosofía de diseño que tiene por objetivo la creación de productos que resuelvan necesidades concretas de sus usuarios finales, consiguiendo la mayor satisfacción y mejor experiencia de uso posible con el mínimo esfuerzo. Toma forma como un proceso en el que se utilizan una serie de técnicas multidisciplinarias y donde cada decisión tomada debe estar basada en las necesidades, objetivos, expectativas, motivaciones y capacidades de los usuarios.

El cual responde a un concepto amplio que refiere a la relación de una persona con un producto o servicio a través de su uso. Esta experiencia comienza previamente a su utilización, toma forma durante la misma, y será más o menos significativa dependiendo de la huella que deje en el usuario.

La UX se inició alrededor de 1900, a mediados Segunda Revolución Industrial. Durante este periodo, cada vez se incorporan más máquinas y herramientas para hacer tareas de

producción industrial y cuanto mayor era el uso de estas máquinas, más rápido se trabajaba y más aumentaba la producción. Por este motivo, era importante optimizar la facilidad de uso y la eficiencia de las máquinas para así mejorar la producción de bienes y servicios.

Más tarde, la UX se empezó a aplicar en el campo de la ergonomía, disciplina encargada del diseño de lugares de trabajo, herramientas y tareas, de manera que coincidan con las características fisiológicas, anatómicas y psicológicas del trabajador. El siguiente hito en la UX es la apertura de Disneyland en 1955, una experiencia centrada en el usuario como ninguna otra hasta la fecha. Su creador, el visionario Walt Disney, fue pionero en crear una experiencia como servicio. Años más tarde, en 1995, Donald Norman acuña el término User Experience Design y se llama a sí mismo “User Experience Architect” mientras trabaja en Apple Computer.

La experiencia de usuario es una evolución de la usabilidad, un concepto más amplio e integrador. Al contrario que la usabilidad, la UX pone el foco en el usuario, y no en el producto.

Bajo el prisma de UX, un producto será realmente exitoso en tanto resulte significativo y valioso para el usuario, y para ello debemos atender, además de a su usabilidad, a otros aspectos del usuario, como sus motivaciones, respuesta emocional, contexto social en el que se enmarca el uso del producto, etcétera. Se ocupa de obtener y explotar respuestas, sobre las siguientes preguntas:

- ¿El sitio y/o aplicación ofrece valor al usuario?
- ¿Al usuario le resulta fácil navegar y usar el sitio o aplicación?
- ¿Disfruta el usuario de la utilización del sitio o aplicación?

Se debe comenzar preferentemente en las primeras fases del proyecto, es importante que antes de empezar se tenga una idea de cual va a ser el público de este producto para que éste realmente refleje información relevante. Debido a que la investigación es un campo que requiere tanto tiempo como presupuesto, y que antes no se consideraba dentro del proceso, en compañías que aún no reconocen totalmente la importancia de estas, es necesario fundamentar las razones por las cuáles se requiere. Asimismo, es importante destacar que para una buena UX, no basta con tener sentido común sino que es necesario tomarse el tiempo de realmente conocer al usuario para el cual se está diseñando.

“Las empresas han llegado a reconocer que proveer una experiencia de usuario de calidad es una ventaja esencial, competitiva y sostenible. es la experiencia del usuario la que forma la impresión del cliente sobre la compañía, es la experiencia del usuario la que hace la diferencia a la empresa de sus competidores y es la experiencia del usuario la que determina si el cliente volverá.” (Jesse James, co-founder of apple)

El rol que desempeña el Diseñador de Experiencia de Usuario dentro del diseño de software puede ser visto como un proceso comunicativo, es decir, el co-diseñador se convierte en un mediador entre:

Las necesidades comunicativas que establece la persona o institución que solicita o encarga el producto (clientes).

Las necesidades informativas y funcionales de las personas que van a usar el producto (usuarios).

De este modo, la función del diseñador es precisamente lograr un equilibrio en este proceso comunicativo entre Emisores (clientes) y Receptores (usuarios).

El diseño de UX considera los momentos humanos en contexto e incorpora todos los aspectos del ecosistema en el que se emplea un producto. Se trata de diseñar una experiencia holística cuando “el todo se considera más que la suma de sus partes” y mantener este sesgo a lo largo del ciclo de vida del consumidor, junto con todos los puntos de contacto donde un usuario interactúa con un producto.

Cuando se trata de un producto nuevo para el público, es importante que en el primer contacto que se tome con él, este no salga frustrado porque no ha entendido nada de lo que estaba pasando. Podemos decir que la usabilidad es un paso para poder llegar a una buena experiencia de usuario, por lo que, garantizar la usabilidad significa acercarse un poquito más a la experiencia de usuario perfecta para nuestro producto.

El mundo de hoy no puede ser una idea de último momento. Es equivocado pensar que es un “complemento” y algo que las empresas hacen después de que se hace “cosas importantes”, como definir objetivos comerciales, estudios de mercado, documentos de requisitos del producto (PRD), ingeniería, ventas y marketing. En estos días, integrar el diseño de UX en todo lo que hace una empresa es crucial. Actualmente no solo se vive una economía que se va enfocando cada vez más en los intangibles sino que se está en una etapa mucho más orientada a la experiencia que a los productos o a los servicios. Asimismo, otras disciplinas van incorporando cada vez más este punto de vista dentro de las cuales se destaca el marketing de la experiencia.

