



¿QUÉ IMPORTANCIA TIENE EL DISEÑO EN EXPERIENCIA DE USUARIO?

Alumno: María Jopia Astudillo.

Profesor: Jorge Barahona.

Ramo: Diseño en la Experiencia de Usuarios.

El medio ambiente está siempre en constantes cambios, hoy por hoy ha ido evolucionando en distintos ámbitos, especialmente en la tecnología, en el consumo que produce y de qué modo o medio esta le satisface sus necesidades a la sociedad; que cada vez se hace más inclusiva con respecto al servicio o producto con el que se beneficia.

Un factor importante dentro de los que han sido parte del cambio en el entorno es el Diseño, ya que es una disciplina que va de la mano con la innovación, creando objetos estéticos y funcionales que elaboran un estudio previo al individuo.

El diseño con el tiempo ha ido avanzando, siendo hoy en día una parte fundamental en el momento de “vender” el producto al cliente, pues ya no se anhela un servicio/objeto que sea estéticamente bello y pueda funcionar perfectamente, si no que tenga una respuesta enriquecedora, que tenga usabilidad, para que la persona lo use sin problemas y que, sobre todo, esto le genere una experiencia agradable y disfrute el servicio/producto.

Es por esto que, a través de las necesidades e incomodidades de los usuarios, se genera el problema de la comunicación con las empresas, en donde estas ya no tienen clientes, ni usuarios, pues sus ganancias disminuyen y llegan a hacer una empresa obsoleta, ya que no existe la atención al cliente que debiese tener, pero aun así crean proyectos que son predispuestos a fallar.

Como consecuencia nace lo relacionado a lo digital, la comunicación a través de la pantalla, de lo virtual y en que el usuario se hace partícipe de todo, ya que es el eje principal para que una empresa funcione y exista una comunicación entre empresa – cliente, dándole una mayor facilidad online, para que pueda comprar y comparar. Debido a esto el campo laboral del diseño salió el flote encargándose de varias áreas, siendo uno fundamental el Diseño de Experiencia en Usuarios.

Pero y ¿qué es el diseño en experiencia de usuario? ¿En qué consiste?

“Donald A. Norman, quién crea la idea del diseño de la experiencia del usuario, comenta sobre esta problemática la siguiente frase que ya habréis leído:

Inventé el término porque pensé que la interfaz humana y la usabilidad eran demasiado limitadas. Quería cubrir todos los aspectos de la experiencia de la persona con el sistema, incluida la parte gráfica del diseño industrial, la interfaz, la interacción física y manual. Desde

entonces, el término se ha extendido ampliamente, tanto que está empezando a perder su significado.” (torresburriel estudios. La evolución del proceso de experiencia de usuario (ux) 2018, Sitio web: <http://www.torresburriel.com/weblog/2018/05/02/la-evolucion-del-proceso-la-experiencia-usuario-ux/>)

Como dice Donald A. Norman la Experiencia de Usuarios lo es todo, la manera en la que se experimenta el mundo, la vida, un servicio o si, una web o app, pero no de forma aislada sino como un conjunto.

Comúnmente se tiende a confundir Usabilidad con Diseño UX, pues estos tienen focos diferentes el primer concepto se refiere a la facilidad en que las personas emplean algo en particular, ya sea una herramienta o un ícono, con la finalidad de lograr el objetivo en específico. Mientras que el Diseño UX como dice su nombre, está relacionado con la experiencia vivida por los usuarios, por el mundo, área que genera que el consumidor ya no sea solo un espectador, sino que sea la clave principal ya sea para mejorar o para poder crear un objeto y/o servicio que elabore una satisfacción y gratitud en la persona, eliminando sus incógnitas y problemas. Pero no siempre fue una gran importancia el Diseño de Experiencia en Usuario, ya que las personas, las empresas, las micro empresas no le tomaban la real importancia que se debía, en vista de que no se conocía la finalidad, en lo que consistía y en qué favorecía. Hasta el día de hoy hay empresas que aún no incorporan el Diseño UX en sus trabajos.

Esta área se construye en base de diferentes pasos que se hacen en conjunto del consumidor, es decir, si hay un usuario que llega con una lista de necesidades y problemas, el personal UX debe generar una investigación profunda, antes de llegar a construir el producto/servicio. Debido a que esto toma tiempo, puesto que no siempre resulta a la primera y hay que volver al principio y ver cada paso con determinación hasta aproximarse al resultado final, creando un producto a su medida.

“Diseñar una Experiencia de Usuario positiva para cada producto o servicio, es el proceso de combinar el contexto y las necesidades del usuario con los objetivos de negocio de un proyecto en particular, teniendo en cuenta las limitaciones tecnológicas que lo caracterizan.” (Barahona, J. & Giuliatti, W. (2017). Como el Diseño UX aumenta el valor de los negocios. Ayer Viernes S.A). Se refiere a que una las necesidades de usuario, los objetivos del uso y el contexto de uso.

Procesos posibles a seguir:

1. Investigación: Información completa del cliente, de los usuarios, del proyecto.
2. Organización: ordenar las ideas y categorizar.
3. Prueba: diseñar un prototipo funcional
4. Producción: producto final lanzado.

Una vez finalizado, se debe volver a comenzar de nuevo, profundizar la información ya que esto es un ciclo que sigue y sigue, no tiene fin.

Cabe señalar que cliente y usuario tienen un significado diferente; cliente es aquel que compra habitualmente en la misma empresa (consumidor habitual). Y usuario La persona que disfruta habitualmente de un servicio o del empleo de un producto. Un ejemplo de esto: un padre le va a comprar un celular a su hija, él se dirige a una empresa en la cual ha comprado por años y su hija escoge el celular. Cliente sería el padre porque siempre contrata en esa empresa y usuario la hija ya que disfruta del producto y cubre sus expectativas.

¿En qué favorece el Diseño UX en las empresas?

Una mirada desde los negocios, al insertar el Diseño UX beneficia un porcentaje a la empresa en diferentes ámbitos y no tan solo a ellos, sino que, el otro porcentaje a los usuarios y/o consumidores que disfrutarían del servicio al interactuar con él, ya que depende de esa interacción del uso y el nivel de satisfacción que se puede generar.

Dicho anteriormente, el Diseño UX afecta una cantidad altamente eficaz en cuanto a números, publicidad y popularidad de la empresa.

1. Aumenta las ganancias.
2. Disminuyen los precios.
3. Mayor publicidad.
4. Aumenta la clientela.

Mientras que el usuario también se ve beneficiado por el Diseño de Experiencia en Usuarios.

1. Fácil interacción física y digital
2. Fácil usabilidad
3. Agradable experiencia
4. Cumple sus satisfacciones

Puede que sea un tanto complicado por la impresión en el mundo, en las personas con respecto al Diseño, ya que aún no ven el valor que esta entrega, pero no es difícil de lograr.

Evan Williams, CEO of Twitter “La UX es todo. Siempre lo ha sido, pero todavía no está valorada. Si no conoces el diseño centrado en el usuario, estúdialo. Contrata a personas que conozcan del tema. Obsesiónate con ella. Vívela y respírala. Pon toda tu compañía a bordo.”

Según el libro Como el Diseño UX aumenta el valor de los negocios El Reporte Customers 2020 muestra que en los siguientes 5 años la Experiencia de Usuarios reemplazará los distintivos de marca como la gama de productos o el precio. La UX se convertirá en el factor más importante en la atracción y retención de clientes.

A modo de conclusión se puede decir que el Diseño de Experiencia en Usuarios es consecuencia de la interacción que se crea entre usuario y producto/servicio. Este intercambio se produce a través de las experiencias y expectativas previas del consumidor, que gracias a esto al usuario se le hace mucho más fácil utilizar el producto y se amplía la comunicación con el vendedor o empresa, y a la vez la empresa gana por igual. Y, por último, el Diseño UX como se dijo antes, lo es todo, ya que se encarga de la postura emocional en que se encuentra el usuario, del diseño de lo que se crea y su comportamiento.