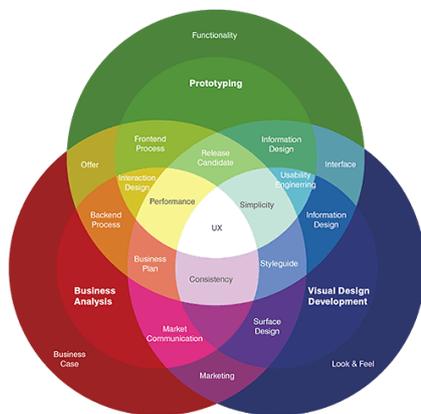


EXPERIENCIA DE USUARIO (UX)

María Costa Osuna

La primera vez que escuché hablar de **Experiencia de Usuario** (User Experience) fue en la universidad aprendiendo a diseñar aplicaciones móviles. Sin embargo en aquel momento no llegué a comprender el alcance y la importancia del término. A día de hoy, **UX** representa muchas cosas para mí, no sólo porque me dedique a ello, si no porque es una forma de evaluar el mundo. **UX** significa poner a las personas primero, que todo gire alrededor de ellas y que cada elemento esté pensado por y para la gente que va a interactuar con él.

La experiencia de usuario se concibe en la actualidad, de forma errónea, como un ámbito relacionado con lo digital. Probablemente, esto sea debido a que el propio término usuario se relaciona con aplicaciones para móvil y páginas web.



Por tanto entendemos UX como un trabajo para mejorar un producto o servicio y que sea funcional, lo que dejará en el usuario una buena experiencia al momento de usarlo. Lo erróneo es creer que sólo existen usuarios en las plataformas digitales.

Se suele hablar de diseño UX para hacer referencia al tipo de tareas que se realizan en esta disciplina. No se trata simplemente de diseño gráfico, se trata de usar un conjunto de habilidades diferentes entre sí para

concebir una nueva experiencia que contempla 3 aspectos: La usabilidad, la accesibilidad y la interacción. Aspectos que hablan respectivamente sobre la propia funcionalidad, lo fácil que resulta entenderla y como el usuario se relaciona con ella.

Es imprescindible un nivel elevado de especialización en cada uno de estos aspectos, por ello para ser un buen diseñador de experiencia de usuario es importante ser multidisciplinario.

Generalmente el término UX aparece unido con el término UI, que hace referencia a la interfaz de usuario. Una buena interfaz nos ayuda a que la experiencia sea agradable para el usuario, pero no lo es todo. Debemos tener claro que un instrumento más. Éste término se refiere a la parte más visual y gráfica con la que el usuario interactúa. Es la suma de una arquitectura de información con elementos visuales y patrones de interacción.

Por tanto, un diseñador UI debe crear la interfaz del producto para que se adecúe a la UX. Es importante conocer las diferentes plataformas y sus requisitos para que los diseños se visualicen bien en cada una de ellas. Un diseñador UI trabaja muy de la mano con el equipo de desarrollo creando guías de estilos y patrones de uso.

Un profesional UX tiene una comprensión más profunda de la psicología cognitiva, la interacción persona-ordenador y el diseño de investigación que sus colegas que se centraron únicamente en la parte gráfica. Para crear una buena experiencia al usuario debemos

comprender y diseñar dicha experiencia de principio a fin, y no sólo el aspecto estético y funcional. Debemos entender los requerimientos del negocio y las necesidades de los usuarios. Los pensamientos de los clientes sobre un producto y/o servicio suelen estar influenciados por las experiencias y sensaciones que tuvieron mientras lo usaban. Una buena experiencia de usuario produce clientes felices y que pagarán más por productos y servicios de calidad.

En conclusión hablamos de diseño de interfaz cuando nos referimos a la parte más visual, a lo que sucede en la pantalla. Hablamos de diseño UX cuando nos referimos a lo que sucede delante de la pantalla, lo que afecta directamente al usuario y a cómo usa y siente el producto.

Podríamos decir que esta rama del diseño existe desde que el hombre ha creado cosas y estas cosas deben ser utilizadas por él mismo. Por ello, se hizo necesario de forma consciente o inconsciente definir cómo y de qué forma las personas interactuarán con ese objeto.

Pero, ¿De dónde viene la experiencia de usuario? Aunque un origen más concreto data de la Revolución Industrial debido a todos los avances mecánicos y tecnológicos que trajo consigo durante los siglos XIX y XX. Los dueños de grandes fábricas como Frederick Winslow Taylor y Henry Ford buscaban la mejor manera de optimizar los procesos y tiempos de producción. Para conseguirlo hicieron estudios sobre cómo sus trabajadores interactuaban con las máquinas y otras herramientas de trabajo, ya que era importante optimizar su facilidad de uso y su eficiencia para mejorar la producción.¹

Ésta práctica se fue perfeccionando hasta adquirir la cualidad de una metodología que se aplicaba en base a experiencias previas y adaptándolas a nuevas situaciones. Unos años después vemos como la UX se aplica para mejorar la facilidad de uso de los primeros aparatos de telecomunicación como el telégrafo y el telegrama.

Durante el siglo XX se empezaron a usar métodos de investigación de mercado, para mejorar los propios productos o servicios haciendo análisis del público que los consume.

Podemos decir que el campo de la ergonomía se relaciona estrechamente con nuestro tema ya que es la disciplina encargada del diseño de lugares de trabajo, herramientas y tareas, de manera que coincidan con las características fisiológicas, anatómicas y psicológicas del trabajador. En la ergonomía es muy importante el proceso de mejora de cualquier mueble o herramienta para que se adapte mejor a la persona que lo usa y a su cuerpo.

El siguiente hito 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. Algo que posteriormente se ha empleado en la ideación de plataformas como iTunes, por ejemplo, que consiguió revolucionar un mundo que estaba en decadencia vendiendo la experiencia de escuchar música y no sólo la música en sí.

Cualquier producto o servicio que se nos ocurra con estas características es un proceso de

¹ César Álvarez. (2016). Breve historia del UX. 30/09/2018, de Wild Wild Web Sitio web: <https://wildwildweb.es/es/blog/breve-historia-del-ux>

diseño de experiencia de usuario tal y cómo hoy en día lo conocemos.

Otro gran avance fue gracias al empeño de **Xerox** en aplicar algo llamado **Diseño centrado en el usuario** y que marcó el comienzo de la actual UX.

Sin embargo, a pesar de éste largo recorrido el término Experiencia de usuario no se escucha como término laboral hasta los años 90. Fue **Don Norman**, una autoridad en los estudios relacionados al campo de las experiencias cognitivas y productos tecnológicos, quien se atribuyó a sí mismo el cargo de **Arquitecto de Experiencia de Usuario** en los laboratorios de Apple. Desde entonces el término no ha dejado de expandirse hacia diferentes ramas de la tecnología.

Además de Norman en estas fechas surgen otros personajes referentes en la industria web actual como **Jakob Nielsen**, socio de Don Norman y creador de las normas heurísticas, **Alan Cooper** y **Steve Krug**.

En la actualidad el diseño UX es considerado fundamental en muchas empresas ya que la percepción positiva o negativa que tenga la empresa es, en gran medida, una clave de su éxito.

¿PERO POR QUÉ DEBERÍAN CONOCER ESTE TÉRMINO LOS ADOLESCENTES?

Bajo mi criterio creo que es un término que deberían conocer todas las personas, por lo que empezar por los adolescentes sería clave para el futuro.

Estoy plenamente convencida de esta afirmación, no sólo porque es una metodología necesaria en los productos digitales para asegurarnos de que son totalmente funcionales y actualmente vivimos en plena era digital. Ya hay muchos trámites que sólo se pueden hacer de forma digital, no sólo se aplica este medio a objetos de ocio.

Además de la importancia, cada vez mayor, del mundo digital en nuestras vidas, la experiencia de usuario se puede aplicar a cualquier objeto, producto o servicio que se nos ocurra. Don Norman habla en su libro *Design of everyday things* de las buenas y las malas experiencias que tenemos con las puertas que no distinguimos bien hacia qué lado abren. Una puerta es un mecanismo muy simple, sin embargo la experiencia de cruzar una puede afectarnos de forma negativa cuando no está bien diseñada, creando una frustración. Si la experiencia de usuario nos afecta tanto incluso tratándose de cruzar una puerta, opino que es un tema importante en nuestras vidas.

De vuelta a lo digital, me parece importante remarcar que los adolescentes son las personas que más utilizan y dominan éste medio, porque se han criado en plena era digital por lo que me parece muy interesante enseñarles las partes buenas de estar siempre pegados al móvil y conocer cada nueva tendencia y aplicación que sale al mercado. El ser, ahora mismo, conscientes y críticos como usuarios puede abrirles muchas puertas en un futuro cercano, ya que si les interesa el tema tienen un gran handicap en su mano para acceder a un sector laboral en pleno auge, que cada día está más valorado y más solicitado.