

La Experiencia de Usuario (UX) y los productos digitales

Ángel Sánchez

Nota del Autor

Head of UX at SocialBro Perú

Sánchez, A. (2014) La Experiencia de Usuario (UX) y los productos digitales. *Espacio I+D Innovación más Desarrollo*, 3 (4) 161-169. Recuperado de http://www.espacioimasd.unach.mx/suplemento/espacioimasd_vol3_no4.pdf

Que los productos digitales están de moda, es algo más que obvio, cientos o miles de jóvenes (y no tan jóvenes) enarbolan la bandera del emprendimiento, diseñando y desarrollando para Internet diversas aplicaciones y servicios, buscando solucionar o al menos hacer la vida más sencilla a una inmensa cantidad de gente con urgencia de mejorar su productividad, satisfacer sus necesidades de entretenimiento, optimizar su tiempo en la vida cotidiana, etc. y de paso, generar una fuente de ingresos, a la vez que generar trabajo bajo el modelo Start Up.

Según Eris Ries, autor de *Lean Start Up*, define a esta actividad como una aventura empresarial que comienza con una incertidumbre enorme y en donde los fundadores ponen el hombro hasta agotar sus capacidades, buscando rondas de financiación de capital de riesgo que les permitan continuar con el desarrollo de las ideas que están llevando a cabo.

Pero no todos lo logran, los motivos por los que una gran cantidad de Start Ups fracasan son diversos y a lo largo de mi trayectoria profesional he visto que es común encontrar en aquellos proyectos fallidos la falta de aplicación de conceptos básicos de UX.

No es sencillo lograr una ronda de financiación, mucho menos en estos tiempos, que permita hacer de tu sueño una realidad, son logros que se trabajan muy duro, que tardan mucho en concretarse y demandan una seriedad y responsabilidad mayores por parte de los fundadores. Pero también es cierto que influye para este fin el tener un producto con cierta masa de usuarios, a los cuales prestar atención, “ver y oír” que lo hacen, lo que dicen que hacen y cómo lo hacen, para ello la UX provee técnicas especiales.

Los fundadores son, sin duda, el pilar de las Start Ups. Son quienes arriesgan y los que asumen la responsabilidad del fracaso y a su vez, cuando triunfan, son quienes disfrutan del reconocimiento del éxito. Pero el equipo de trabajo también cumple con una función en el éxito o no y por ello los socios de una Start Up que consideran a su equipo como una efectiva y necesaria herramienta saben que la motivación juega un papel muy importante y se demuestra cuando en sesiones de iteración para definir una nueva funcionalidad, mejorar alguna existente, etc., el equipo se siente comprometido y parte del diseño del producto. En resumen, el equipo es campo fértil para aplicar nuevas técnicas en el diseño y desarrollo de sus productos, en este caso la UX y específicamente en sus dos ramas ideales para entornos de emprendimiento, como son la Agile UX que propone Jean Claude Grosjean y Lean UX de Jeff Gothelf.

He podido comprobar cómo diversas Start Up en las que he trabajado, el producto no terminaba de despegar y en la otra cara de la moneda con la estrategia adecuada los logros se iban sucediendo uno tras otro. En mi opinión la aplicación de la UX ha sido uno de estos aciertos en los casos de éxito y su negación (y en algún caso su minimización) por los CEOs parte del fracaso.

Estoy más que seguro, porque mi experiencia profesional así me lo ha demostrado, que (aparte de muchas otras decisiones afortunadas o no) el omitir, minimizar, ridiculizar, no tomar en serio o simplemente ignorar completamente todos los beneficios que aporta la aplicación de la UX como ciencia a todo tipo de producto, y en el medio que nos ocupa, el digital, es sin duda un craso error.

Pero ¿Qué es esto de la Experiencia de Usuario (o UX como mejor se le conoce)? de las cientos de definiciones que se puede encontrar, para mí la más acertada es la que explica que la UX es “La ciencia que busca comprender el contexto para mejorar la efectividad” y aquí está la clave por la que su no aplicación contribuye de forma destructiva a desarrollar productos o sistema deficientes y al final, fallidos. No digo que no existan golpes de suerte donde se cruce tiempo y lugar adecuado para el éxito de un producto pero no todos los emprendedores del mundo tienen esos golpes de suerte, no es la norma que sea así.

La teoría de la UX es amplia. En este artículo no pretendo abarcar todo el universo que la compone pero sí puedo decir que en sus campos de acción y estudio la UX se descompone en diversas actividades. La UX es un subconjunto del concepto general que podemos llamar “experiencia”, pues la UX está directamente relacionada al uso de productos digitales (que es nuestro caso), o sistemas, y es primordialmente individual y única y está influenciada por experiencias anteriores y expectativas basadas en experiencias pasadas sobre lo que el usuario espera cuando se encuentra con un sistema o aplicación, servicio o cualquier otro producto digital.

Quiero hacer hincapié que la UX no es lo mismo que usabilidad (que para definirla muy ligeramente es la “aplicación del sentido común”) y que esta es un aspecto contributivo a la UX, como lo es el diseño de interfaces (UI) pues la UX es más que sólo un diseño exquisito.

¿Se puede aplicar la UX en equipos pequeños?

La UX no es algo complicado y por tanto una Start Up que no pueda asumir el costo de un profesional en UX en su equipo puede ir aplicando conceptos básicos que serán muy agradecidos cuando se cuente con recursos que permita dotar al equipo con un profesional que se dedique exclusivamente a ello y que sepa hacer investigación de usuarios, que acopie información de stakeholders, que pueda hacer evaluaciones cuantitativas y cualitativas, que sepa tabular resultados de test con usuarios, y que sepa, en fin, hacer mil cosas necesarias que un equipo pequeño y preocupado por desarrollar el producto mínimo viable no se ve capaz de realizar por tiempo... y costo.

Sí se puede hacer UX con equipos pequeños y más aún si este equipo se está desarrollando su producto con métodos ágiles de desarrollo (sea extreme, scrum, kanban, etc.) lo que complementa perfectamente con la práctica conocida como Agile UX ya que ésta se enfoca al desarrollo de productos y su rápido despliegue.

Como decía líneas arriba la UX es viable cuando existe el compromiso de llevar a cabo buenas prácticas que hagan de nuestro producto fácil de usar y que los usuarios lo perciban como tal siendo de esta forma capaces de percibir la utilidad de nuestro sistema que le ayudará a solucionar uno o varios problemas y que por tanto le lleven a hacer clic en el botón de pago.

En todo caso la UX no debe entenderse como el todo por y para el usuario, sino que debe ayudar a conseguir los objetivos de negocio siendo el usuario el medio para cumplir estos objetivos, esta frase puede crear polémica, pero siendo sinceros, uno provee la mejor UX que pueda para que la empresa obtenga beneficios, para ello hay decenas de métodos que pueden ajustarse a tu necesidad, amigo emprendedor.

Hay ciertos factores que influyen al usuario cuando se enfrenta a un sistema y pueden clasificarse en tres categorías: el contexto que rodea al usuario y al sistema, el estado del usuario y el propio sistema (o producto en este caso que nos referimos a Start Ups):

- El contexto: donde la UX varía cuando el contexto cambia, incluso cuando el sistema no varía. El contexto en el campo de la UX se refiere a la conjunción de lo social (cuando trabajamos con otros), lo físico (por ejemplo la diferencia cuando usamos un producto en escritorio o en el coche con

el móvil), al contexto de tareas a completar (el resto de tareas que rodean a la que el usuario está ejecutando también requieren atención) y el contexto técnico e informativo (como la conexión a la red o a otros productos).

- El usuario: La UX es dinámica, ya que las propias personas que se relacionan con un producto son en sí, dinámicas, entiéndase este dinamismo como la motivación de usar un producto, su estado de ánimo, sus expectativas y sus propios recursos mentales y físicos.
- El sistema: La percepción que un usuario tiene sobre las propiedades de un sistema o producto influencia en la experiencia del usuario. En la UX son importantes las propiedades diseñadas específicamente para cada producto como la funcionalidad, estética, adaptabilidad o el comportamiento interactivo diseñado (IxD o Diseño de Interacción). Tener en cuenta el concepto de TAM (o Modelo de Aceptación de Tecnologías desarrollado por Fred D. Davis). Las propiedades que el usuario añade o cambia en el producto son consecuencias de su uso (la misma personalización con un avatar o de la forma cómo el usuario distribuye la información de un dashboard). Estos factores ayudan a identificar qué se encuentra detrás de las experiencias de los usuarios cuando interactúan con nuestros productos.

¿Cómo de sencillo puede ser llevar a cabo UX en una Start Up?

El emprendedor debe centrarse en iterar con su equipo, que todo el mundo haga sketches de las nuevas funcionalidades que tienen pensado lanzar y que se discuta sobre ellas, que los despliegues de estas sean continuas, no buscar el producto perfecto, pero que tenga sentido común lo que le das a tus usuarios, no caer en el dogfodding, probar siempre el producto una y mil veces desde el punto inicial hasta final del recorrido que hacen los usuarios.

El emprendedor debe tener en cuenta que todo su equipo debe sentirse como diseñadores de producto, que lo bonito no garantiza sentido de utilidad y que mil funciones hace a ningún producto más

potente y quizás sí más complicado, trata de estabilizar tu producto y que no dé imagen de que no te has preocupado por hacer algo con esfuerzo, puedes hacer test de usuarios de forma continua, busca para ello lo que Steve Krug dice para ese fin, ten en mente siempre dos palabras “prove and improve” y sobre todo, emprendedor, tú no tienes la última palabra siempre, tú no eres todos los usuarios y si no haces pruebas, pruebas y más pruebas no sabrás por más que te lo creas lo que ellos buscan, lo que les frustra, lo que les complace.

La UX se está estableciendo y siendo reconocida como una parte importante de las organizaciones, negocios y estrategias. Los debates que impliquen UX deben estar siempre en todos los niveles dentro de la organización y debe integrarse como una actividad multidisciplinar clave, más aún cuando los recursos son limitados y debe aceptarse como una valiosa parte del diseño y desarrollo del producto.

Para terminar, debes comprender que la UX como concepto a aplicar tendría que estar en una situación estratégica que asegure su influencia sobre:

- Las decisiones de negocio en término de nuevas propuestas de valor a desarrollar,
- La elección de diseños a desarrollar y su contribución a los objetivos de negocio, y
- El desarrollo de los procesos utilizados para guiar la forma en que opera la organización

Como ves, no requieres del consultor en UX, no te hace falta incorporar ya a un profesional de UX en tu equipo si no cuentas con recursos para costearle, pero sí que puedes ir definiendo estrategias que vayan afinando tu producto para conseguir los objetivos de negocio que tengas en tu roadmap, sí se puede, cientos de Start Ups lo están haciendo, ¿por qué tú no lo vas a poder hacer?



Referencias

1. Eric Ries. **The Lean StartUp** <http://theleanstartup.com/>
2. Jean Claude Grosjean. **Agile UX** <http://www.agile-ux.com/>
3. Jeff Gothelf. **Lean UX** <http://www.leanuxbook.com/>
4. **UI Design** http://en.wikipedia.org/wiki/User_interface_design
5. **UX evaluation methods** <http://www.allaboutux.org/all-methods>
6. **I x D** http://en.wikipedia.org/wiki/Interaction_design
7. Fred Davis. **TAM** http://en.wikipedia.org/wiki/Technology_acceptance_model
8. Steve Krug. **Don't make me think** <http://www.sensible.com>

