ENSAYO DE UX – Crysthel Aparicio Bonilla

La Experiencia del Usuario son las sensaciones, sentimientos, respuesta emocional, valoración y satisfacción de una persona respecto a un producto, que resultan de la interacción con un producto y su proveedor.

Son las siglas de User Experience, experiencia de Usuario. Esta expresión se refiere a la sensación de un usuario cuando interactúa con nuestra web. Lógicamente, si la experiencia es mala, es muy posible que no compre nuestros productos y viceversa. Por tanto, hay que esforzarse lo más posible porque nuestra web esté centrada en lo que el usuario necesita en cada momento, siguiendo las pautas del [Inbound Marketing](https://blog.tiralineasestudio.com/qu%C3%A9-es-el-inbound-marketing), para que su experiencia sea la mejor posible.

Es decir, la persona realiza una acción con una empresa/producto/servicio y recibe una respuesta, y tanto si consigue alcanzar su objetivo, como si no lo consigue, también se produce un impacto emocional.

De hecho, una persona interactúa con la empresa en diferentes momentos y con necesidades diferentes. Tomemos por ejemplo el caso realizar un viaje en avión. Una vez tenemos la necesidad de viajar, lo primero que tenemos que hacer es seleccionar dónde comprar el billete o en qué compañía volar.

Es un proceso complejo porque hay que considerar muchas variables además del destino, y no sólo las que le ofrece la compañía de aérea, si no también nuestras necesidades: desde la capacidad económica, la flexibilidad de fechas u horarios, el conocimiento del destino o motivos el viaje. De hecho, déjame compartir **un secreto**: para diseñar buenas experiencias es necesario ACTITUD. Tanto a nivel de la organización, como a nivel de cada área y de cada profesional, pensar en los clientes y en cómo lo que hacemos les impacta a diario es una buena fórmula.

El uso de la palabra “diseño” al lado de UX hace referencia al tipo de trabajo que se hace en esta disciplina. No se trata del diseño gráfico sino de usar un conjunto de habilidades diferentes entre sí para “diseñar” una nueva experiencia que contempla 3 aspectos:

* **La usabilidad:** es la funcionalidad misma, la que permite que un producto cumpla el objetivo para el que fue creado sin problemas.
* **Accesibilidad:** se refiere a qué tan fácil resulta para el usuario entender el producto.
* **La Interacción** entre usuario y producto: algo que viene desde los tiempos de la Revolución Industrial y que va desde lo técnico a lo más emocional, cómo el usuario percibe el producto.