

# ¿Qué no es la experiencia de usuario?

Posiblemente conozcáis el [artículo del panel de abejas de Peter Morville](#) en el que se da una idea general de las disciplinas que componen la experiencia de usuario y cómo ésta es más una unión, un lazo que una disciplina en sí. Ahora bien, cuando buscas [trabajo de user experience](#), te puedes encontrar con muchas cosas, y cada empresa entiende algo diferente para el mismo puesto. En la lista del Information Architecture Institute alguien apuntó a este tema y dejó un enlace a un post de Whitney Hess titulado “[10 Most Common Misconceptions About User Experience Design](#)“, quien me ha dado su permiso para traducirlo y que reproduzco a continuación. Al final os pongo algunos links relacionados que me parecen interesantes. Espero que os guste.

## 10 errores de percepción sobre el diseño de experiencia de usuario

[Whitney Hess](#) es una diseñadora de experiencia de usuario independiente, escritora y consultora de Nueva York. Escribe en el blog “[Pleasure and Pain](#)“.

Cuando le digo a la gente que soy una diseñadora de experiencia de usuario, normalmente recibo una mirada en blanco. Rápidamente intento explicar que hago que las cosas sean sencillas y agradables de usar. Es una descripción breve que repito a menudo, pero a la vez es una simplificación demasiado grande que no me hace ningún favor.

El término “experiencia de usuario” o “UX” da mucho juego, pero muchos negocios confunden lo que es realmente y cómo de importante es para su éxito.

He preguntado a algunos de los más conocidos y respetados consultores de experiencia de usuario cuáles son los peores errores de percepción sobre lo que hacemos y el resultado es una lista de 10 mitos. Léela, apréndela, vívela.

### La experiencia de usuario no es...

#### 1. ... Diseño de interfaz de usuario.

No es difícil confundir “experiencia de usuario” con “interfaz de usuario” – después de todo es una gran parte de cómo los usuarios interaccionan mientras experimentan(\*) productos digitales y servicios. Pero la interfaz de usuario es sólo una pieza del puzle.

“La interfaz es un componente de la experiencia de usuario, pero hay mucho más”, según Peter Merholz, fundador y presidente de Adaptive Path. Christian Crumlish, responsable de la

Biblioteca de Patrones de Diseño de Yahoo!, explica que “no es sobre la cosmética, sobre poner un pixel aquí o allá, o dónde colocar un botón. Es un conjunto y es cuestión de todos, no sólo de la gente de arte”.

Dan Saffer, fundador y director de Kicker Studio, reconoce que es común que la gente confunda UX con el diseño sólo por temas de decoración o estilo “He tenido clientes que me han dicho que no me preocupara por la estrategia porque ¿para qué quiere un diseñador preocuparse de eso? UX es más que profundo que sólo la piel.

## 2. ... un paso en el proceso

Porque la UX es el proceso. Para crear una gran experiencia para tus usuario, no diseñes sólo algo que nos gustaría usarlo, tenemos que escuchar a los usuarios durante todo el proceso. No tiene por qué ser un proceso rígido, pero necesita existir.

“El diseño de UX no es una lista de características que deben ser cumplidas” según Liz Danzico, una consultora independiente de experiencia de usuario y presidenta del Máster de Diseño de Interacción de la Escuela de Artes Visuales. “No haces tu proyecto y luego pones en marcha la UX. Necesita estar integrada en todo lo que se hace.”

Dan Brown, co-fundador y director de EightShapes apunta que “muchos clientes esperan que el diseño de experiencia sea una actividad pequeña, que resuelva sus problemas con una especificación funcional sencilla o un estudio simple. Debe ser un esfuerzo continuo, un proceso de aprender continuamente de los usuarios, reaccionando a sus comportamientos, y mejorando el producto o servicio.”

## 3. ... relativa a la tecnología

La UX ni siquiera está relacionada con la tecnología, según Mario Bourque, gerente de arquitectura de información y gestión de contenidos de Trapeze Group. “Está relacionado con cómo vivimos, con todo lo que hacemos. Nos rodea”

Igual que un pintor usa la pintura para comunicar conceptos y emociones, lo diseñadores de UX utilizan la tecnología para ayudar a la gente a conseguir sus propósitos. Pero el objetivo principal es ayudar a la gente, no crear tecnología grandiosa.

“El diseño de UX no está limitada a los confines de un ordenador. Ni siquiera se necesita una pantalla”, argumenta Bill DeRouchey, director de diseño de interacción de Ziba Design. “La UX es cualquier interacción con cualquier producto, cualquier artefacto, cualquier sistema”.

Realmente, el diseñador de UX puede ayudar a mejorar la experiencia de un usuario con cualquier cosa: un grifo, un picaporte, un carrito de la compra... Normalmente no nos referimos a la gente como *usuarios*, pero lo son”.

#### 4. ... sólo relativo a la usabilidad

“La gente suele pensar que el diseño de UX es una forma de convertir productos malos en buenos dedicando recursos al diseño del producto.”, dice Chris Fahey, fundador y director de Behaviour. Hacer que las cosas sean sencillas e intuitivas está lejos de ser nuestro único objetivo. Para conseguir que la gente cambie su comportamiento, necesitamos crear cosas que quieran usar también.

David Malouf, profesor de diseño de interacción en el Colegio Savannah de Arte y Diseño, explica que “mientras que la usabilidad es importante, ésta se centra en la eficacia y eficiencia, lo cual eclipsa otros factores importantes de la UX, como la facilidad de aprendizaje, o las respuestas viscerales o emocionales a los productos o servicios que usamos.” No todo tiene que ser simple hasta decir basta, si puede ser fácilmente aprendido, y es crítico que sea atractivo, ya que si no, la gente nunca se atreverá a utilizarlo una única vez.

“La usabilidad no es una sinécdoque para la UX”, afirma Will Evans, arquitecto jefe de experiencia de usuario en Semantic Foundry. Apunta que el panel de abejas de Peter Morville de UX, además de la usabilidad, incluye la utilidad, la deseabilidad, la accesibilidad, la credibilidad, la encontrabilidad y la validez como las facetas esenciales de la experiencia de usuario.

#### 5. ... sólo relativo al usuario

A Russ Unger, estratega de diseño de experiencias, le gusta decir que el mayor equívoco en el diseño de la UX es la “U”. “Hay una serie de objetivos de negocio que necesitamos cumplir y para los cuales nosotros diseñamos también. No podemos hacer siempre lo que es mejor para el usuario. Tenemos que intentar asegurarnos que estamos presentando una experiencia global que puede conciliar en lo posible tanto objetivos de las empresas como necesidades de los usuarios.”

Como diseñadores de experiencia de usuario, necesitamos encontrar un punto de equilibrio entre las necesidades de los usuarios y los objetivos de negocio, y asegurar además que el diseño cumple los estándares de la compañía.

#### 6. ... caro

Todo proyecto requiere un acercamiento al cliente basado en los recursos disponibles en la

empresa, las capacidades, los presupuestos, las fechas de cumplimiento, y una gran cantidad de límites existentes en el mundo real. Pero eso no significa siempre que necesite ser muy caro o llevar una eternidad.

Steve Baty, director y estratega de US en Meld Consulting, rebate la falacia de que el diseño de UX añade demasiado tiempo al proyecto. “Algunas veces un proceso formal y completo, basado diseño centrado en el usuario, puede no ser los mejor en el primer momento. Es muy importante- y siempre posible sin importar dónde trabajas ni en qué momento del proyecto llegas- hacer pequeñas mejoras tanto en el proyecto como en el producto introduciendo algunas técnicas de diseño de UX.

“La gente se aferra a cosas como las personas, investigación de usuario, dibujar comics, etc.”, dice Saffer. “En realidad los mejores diseñadores tienen un puñado de opciones, y sólo eligen los métodos adecuados para cada proyecto en concreto”.

## 7. ... fácil

Sólo por el hecho de que nosotros sepamos cómo conducir algunas actividades chulas y útiles; y las empresas conozcan su negocio muy bien; no significa que el proceso sea un camino de rosas. Y reducir gastos para algunos pasos es un camino para el desastre.

Saffer mantiene que un error de percepción es que, “habitualmente entre diseñadores y clientes, creen que hay un método secreto que resolverá sus problemas de diseño.”

Una trampa en la que muchas compañías caen es pensar que ellos son sus propios usuarios finales. Erin Malone, director de Tangible UX, encuentra que tanto los gestores de producto como los programadores creen que la experiencia de usuario se creará a medida que crean el producto. “Los diseñadores de UX están atrapados en el medio intentando hablar el lenguaje de negocios y el de desarrollo para justificar por qué necesitamos hacer nuestro trabajo y por qué es importante para el éxito.

Si hacemos suposiciones sobre la gente que creemos que va usar nuestro producto o servicios - quiénes son, cómo se comportan, qué les motiva- probablemente nos equivoquemos siempre. Pero si nos tomamos un tiempo en conocerles, y contratamos a la persona adecuada para facilitar el proceso, podemos asegurarnos de que lo haremos bien.

## 8. ... tarea de una persona o un departamento

Los diseñadores de UX son enlace, no son expertos en la materia, médicos o cualquier tipo de

seres mágicos. No tenemos un conjunto de buenas prácticas que pueden ser implementadas de forma robótica, ni tenemos todas las respuestas. Nuestra mejor arma es que sabemos escuchar. Aunque podemos ayudar a evangelizar sobre los mejores procesos dentro de una organización, es responsabilidad de todos los miembros de la organización que esos procesos sean un éxito.

“La UX no es sólo responsabilidad de un departamento o persona” según Livia Labate, directora de arquitectura de información y experiencia de usuario de Comcast Interactive Media. “Esa visión compartimentada de la UX es una prueba de que no es parte de la cultura de la organización y la recomendación es desarrollar una visión y objetivos colectivos”.

Malone subraya el hecho de que hay diferentes consultorías debajo del paraguas de UX. “Nosotros, como una industria, no hemos hecho un buen trabajo separando especialidades y roles con un lenguaje suficientemente único para que los clientes y empresas contraten lo que necesitan en diferentes partes del ciclo de vida del proyecto”.

## 9. ... una disciplina única

Lo cierto es que estamos al principio de esto. Louis Rosenfeld, editor de Rosenfeld Media, autor de libros sobre diseño de UX, y co-autor del libro “Arquitectura de la Información para la WWW” (2002, considerado como la semilla de la UX); argumenta que la UX puede incluso no ser siquiera una disciplina. “Aún no hay una comunidad. Como mucho, es una conciencia común, un hilo que agrupa personas de diferentes disciplinas que se preocupan del un buen diseño, y que se dan cuenta de que está aumentando la complejidad de los diseños actuales y se necesita sintetizar diferentes tipos de expertos.”

Existe una proliferación de puestos nebulosos: arquitecto de información, arquitecto de experiencia de usuario, diseñador de interacción, ingeniero de usabilidad, analista de diseño, y muchos más. Y no significan lo mismo para cada persona o compañía.

Distintas personas se especializan en diferentes partes del proceso. Algunos consultores de UX se centran en una técnica específica, como Indi Young en modelos mentales; o en aplicaciones concretas, como Luke Wroblewski en formularios web; o en una actividad determinada, como Steve Krug y los tests de usuarios. Del mismo modo que no irías a un cardiólogo a curarte un pie roto, no esperes que cualquier profesional del mundo de la UX te ayude en todo lo que necesitas.

## 10. ... una elección

Para aquellos que piensan que no necesitan un diseñador de experiencia de usuario, tened esto en mente: “Nadie quiere creer que lo que estás ofreciendo de baja calidad o deficiente”, según

Kaleem Khan, consultora independiente de UX, “porque nadie fija un mal diseño como objetivo. Siempre hay un riesgo. Los malos diseños y la mala experiencia suceden.”

Jared Spool, fundador y CEO de User Interface Engineering (UIE), la mayor empresa de investigación de usabilidad del mundo, ha hecho mucha investigación en las cualidades de los equipos de trabajo con éxito y satisfactorios. Por decirlo de forma sencilla, el error más común que ha encontrado es que la compañía piensa que “el diseño de una buena experiencia es un añadido, no un requisito inicial.”

Josh Porter, que anteriormente trabajó en UIE y ahora es director de Bokardo Design, reafirma lo que dice Spool cuando dice “el mayor error de concepto es que las compañías tienen la posibilidad de invertir en su experiencia de usuario. Para sobrevivir, no la tienen”.

Hay muchos consultores increíbles que pueden ayudarte en tu ciudad. Busca en el Instituto de Arquitectura de Información (IAI), la Asociación de Diseño de Interacción (IxDA), o la Asociación de Profesionales de Usabilidad (UPA), o simplemente encuentra a alguien a través de LinkedIn.

## Mirando adelante

El 2009 va a ser un año de recesión, pero puede ser también una llamada al pragmatismo. Es hora de adoptar prácticas más efectivas, progresivas, inteligentes y fluidas. Hemos llegado un nivel de madurez tecnológica en donde ser funcional no es suficiente.

Es cómo captamos gente y el respeto y valor que les damos lo que separará el grano de la paja. ¿En qué lado vas a estar tú?

*Whitney Hess es una consultora de experiencia de usuario independiente que trabaja con Happy Cog, Boxee y otras compañías que ponen a las personas primero. Escribe sobre cómo hacer las cosas sencillas y agradables de usar en su blog [Pleasure and Pain](#).*

## Algunos links interesantes sobre experiencia de usuario

- [Diseño de experiencia de usuario](#): el clásico artículo de Morville
- [Gráfico con las disciplinas relacionadas con la experiencia de usuario](#). Versión de Kicker Studio, menos bello que el de Morville pero más concreto.
- [Una definición de “UX”](#). Artículo de Eric Reiss, muy muy muy recomendable.
- [¿Por qué es rentable cuidar la experiencia de usuario?](#) Artículo mío en Baquía, de mi época en

*Xperience Consulting.*