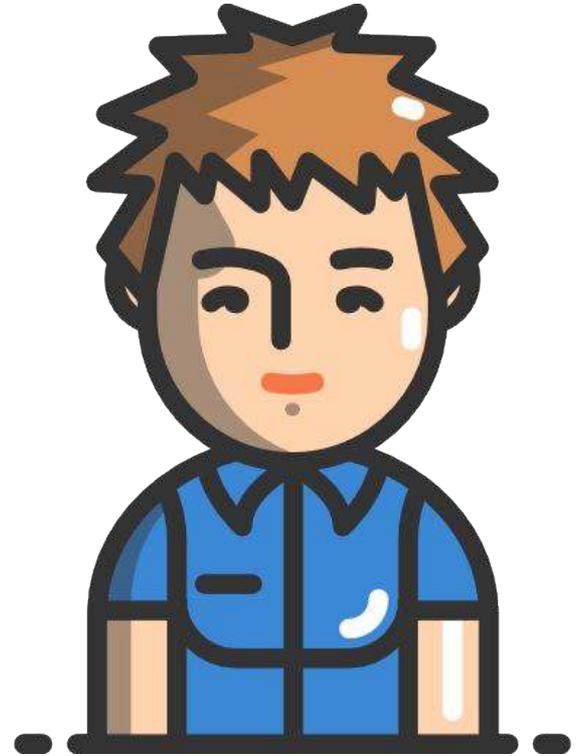


# QUE ES UX

Guía Rápida para diseñar experiencias inolvidables para tus clientes y usuarios



# CONTENIDO

1. Introducción
2. Que es la experiencia de Usuario en el mundo del software
3. Cómo diseñar experiencia geniales
4. Anti-UX: Que no es la experiencia de usuario.
5. Que es la Usabilidad y porque es vital al desarrollar software
6. Diseñando ecosistemas: La experiencia total del usuario



# INTRODUCCIÓN

Los buenos diseñadores de UX son buenos observadores.

Como diseñador de UX, tienes que estar observando constantemente tus procesos. Si no, tus diseños pueden tener errores.

A través de esta guía analizaremos técnicas, conceptos y ejemplos de cómo ser un buen diseñador de UX para así, estar en constante proceso de mejora siguiendo las últimas y más sólidas tendencias.

Esperamos que esta guía te sea muy útil y que te ayude a alcanzar tus metas como diseñador.



# QUE ES LA EXPERIENCIA DE USUARIO

Cuando decimos Experiencia de Usuario o UX, estamos hablando de todos los aspectos de la interacción que tiene un usuario con una compañía, con sus servicios y con sus productos.

El diseño de experiencia de usuario, es una disciplina que diseña cuidadosamente todos estos aspectos, todos los momentos en los que un usuario interactúa con la marca.





Se diseñan todos los detallitos con la intención de deleitar continuamente a nuestro usuario.

## **LA EXPERIENCIA SE DISEÑA**

No debemos de pasar por alto que la experiencia se diseña. No sucede de forma espontánea ni es producto del azar.

Existen miles de ejemplos de estos pequeños momentos que nos hacen la vida más fácil.



Por ejemplo, cuando Facebook te recuerda el aniversario de un momento, un viaje o un paseo, nos pone de buenas y nos saca una sonrisa y el resultado es , que queremos seguir usando Facebook. Queremos seguir deleitándonos.

Esa funcionalidad, ese momentito, viene de un diseñador de UX preocupado por deleitar a su usuario...no fue producto de la casualidad.

# RECOMENDACIÓN

No dejes al azar el diseño de estos detalles.

Si las descuidas, o *simplemente no las diseñas*, terminarás con usuarios indiferentes o, peor aún, con usuarios que terminarán por buscar una alternativa a tu servicio o producto porque no te diste el tiempo, ni le pusiste suficiente atención a estos detalles que los enamoran.

# CÓMO DISEÑAR EXPERIENCIAS GENIALES

El primer requerimiento para una experiencia de usuario ejemplar es comprender exactamente las necesidades que tiene tu cliente.

Una vez comprendidas, utilizamos principios básicos como la simplicidad, la facilidad de uso y la elegancia para deleitarlos. Para así sorprender al usuario cuando utiliza nuestros productos.





La verdadera experiencia de usuario va más allá de dar a los clientes lo que quieren o de agregar una larga lista de características a nuestros productos.

Considera un servicio web como *la página de un cine*. Imaginate que esta pagina te da toda la información acerca de la película, tiene un diseño muy bonito, te muestra un trailer extendido, te provee la biografía de

los actores, te dice como se llaman los hijos del director, te muestra él guión de la película para descargarlo en PDF...etc, etc. Pero no te muestra los horarios en los que se exhibe la película.

Eso definitivamente sería una mala experiencia, porque el diseñador descuidó o simplemente desconoce las necesidades primordiales de su usuario.



# RECOMENDACIÓN

Si quieres diseñar una gran experiencia,  
**comienza por conocerlos a ellos:** tus clientes  
y usuarios, ellos tienen la llave para el éxito de  
tus diseños

# ANTI-UX: QUE NO ES LA EXPERIENCIA DE USUARIO

El diseñar una experiencia para el usuario no es diseñar páginas web o aplicaciones, sino que incluye todo lo que el usuario experimenta, todo lo que siente y dice, al utilizar tu producto o servicio e incluso después de utilizarlo.

El término UX ha sido mal usado por mucho tiempo y solo aplicado a los productos digitales: a las páginas web, a



las apps, a los sistemas de información, como si el usuario solo viviera en ese mundo.

La realidad es que UX es TODA la experiencia que vive el usuario...No es solo lo que aparece en la pantalla.

Pongamos como ejemplo un producto físico: un smartphone.

La experiencia el usuario la vive desde que este tiene la intención de comprarlo (en nuestras campañas publicitarias, en los anuncios impresos, a través de los datos técnicos del equipo).

La experiencia se sigue dando en el momento de compra (al ordenarlo en línea o a través de un operador telefónico).

Y esta experiencia se sigue viviendo al momento de recibir el equipo y utilizarlo por primera vez (diseño del packaging).

Y ahí no termina...Otra etapa importante de la UX de ese producto es la experiencia de uso día a día (por ejemplo: que tan práctico es el utilizarlo día a día, que tan rápido responde, cuánto le dura la batería).

Finalmente, la experiencia de soporte técnico en caso de que nuestro producto falle o el usuario necesite hacer alguna pregunta sobre su uso.

## EN RESUMEN

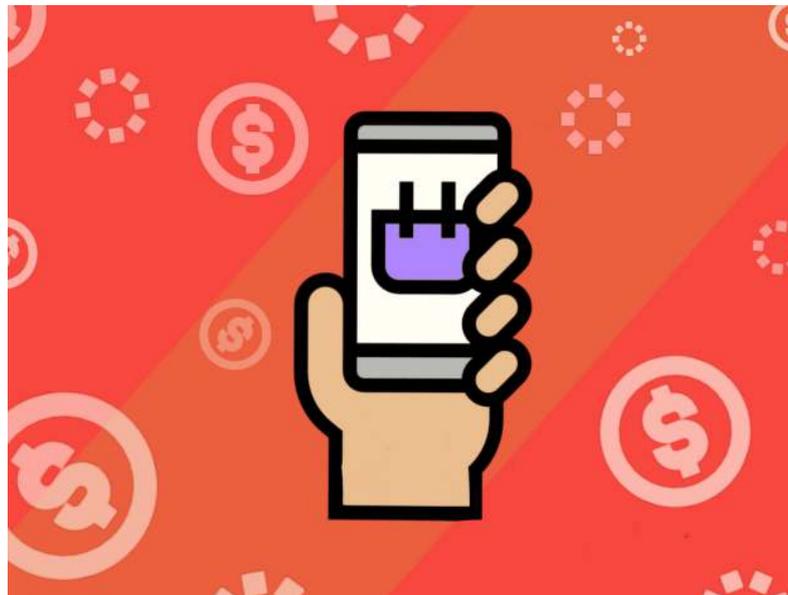
Como habrás notado, la experiencia de usuario va más allá de lo que sucede dentro de las pantallitas de nuestros productos y cada uno de estos aspectos debe de ser diseñado y cuidado celosamente por nosotros, los diseñadores.

**No los descuides!**

# UX NO ES UI

Un error muy común es pensar que la experiencia de usuario es la interfaz de usuario. La verdad, es que **son 2 conceptos muy diferentes**, complementarios pero diferentes.

Por un lado tenemos la experiencia del usuario: TODO lo que el usuario experimenta utilizando tu servicio.





Por otro lado, tenemos la interfaz de usuario, que es lo que el usuario ve y con lo que interactúa.

Por ejemplo , pensemos en un servicio como AirBNB: La interfaz de usuario es con lo que interactuamos en el app: los botones, los campos de texto, el menu de navegacion, etc.

Todo eso es importantísimo, pero no lo es

todo. Es solo parte de la experiencia.

¿Cómo sería la experiencia AirBNB si su interfaz es difícil de usar o poco atractiva?  
¿Cuántas personas utilizarían el servicio si la interfaz fuera complicada?

Es por eso que existen los diseñadores de interfaz, pero no deben confundirse con los diseñadores de experiencia de usuario.



Es chistoso cuando nos llegan portafolios de diseñadores que dicen llamarse diseñadores de UX y UI y todo lo que vemos son interfaces de apps y sitios web.

¿Y donde queda el usuario en todo esto?

Es por eso que es necesario volver a lo básico: al **diseño centrado en el usuario**.

A responder las necesidades del usuario primero y concentrarnos después en la interfaz.

Cuando lo logres, podrás llamarte un UX con letras mayúsculas, un diseñador de experiencias, no solo un diseñador de interfaces.

# QUE ES LA USABILIDAD

UX y Usabilidad son 2 conceptos que siempre estarán de la mano, pero debemos distinguirlos.

La usabilidad es una característica medible de un sistema: Es lo que nos dice si éste es fácil de aprender, eficiente de usar, si es placentero o si es amigable.

Pero no lo es todo.





La usabilidad juega un rol crítico en cualquier sistema, ya sea digital, físico o en un servicio.

¿Te ha pasado que lees el menú de un restaurant y no se le entiende nada? Incluso en esos entornos, existe un componente de usabilidad.

Aunque típicamente lo que nos interesa es la usabilidad de un producto digital.



Para esto existen muchas técnicas para mejorarla y herramientas para medirla, pero ninguna es tan importante como las pruebas de usuario.

¿Y que son estas pruebas? Es cuando exponemos nuestro app o sistema al usuario. Cuando le pedimos que lo use y tomamos nota de sus reacciones e iteramos para mejorarla después de cada sprint.



## EN RESUMEN

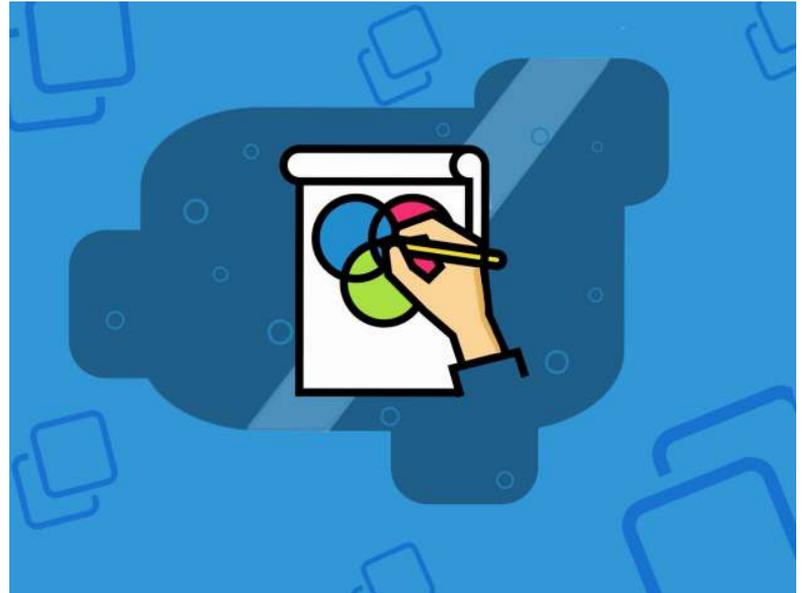
Como recomendación: no permitas que tu proyecto salga a la calle antes de haber hecho pruebas con tus usuarios.

Ellos son el termómetro que definirá si tu proyecto, en el que has trabajado tanto tiempo, será un éxito o un fracaso.

# DISEÑANDO ECOSISTEMAS

Cada día creo mas y mas que el término apropiado para el diseño de UX debiera de ser diseño de ecosistemas.

Lo que quiero decir es que debemos vernos como arquitectos de todo lo que vive nuestro cliente o usuario cuando utiliza nuestro servicio, no solo de experiencias aisladas.





¿De qué serviría la facilidad de ordenar un taxi en Uber, lo amigable de la interfaz del app, la funcionalidad de pagar por anticipado o poder escoger una inmensa variedad de vehículos si el chofer llega con 2 horas de retraso?

Uber no es una aplicación de un smartphone. Uber no es un servicio de taxis. Uber no es un sistema web. **Uber es**

**un ecosistema**, y todos los productos, aun cuando son digitales, son ecosistemas con diferentes partes que van creando una sola experiencia.

El usuario se queda con la impresión, que le dejan todas estas diferentes etapas de nuestro servicio. El usuario solo tendrá una opinión de nuestro producto: que chafa o que perrón...Lo ve como un todo.



# EN RESUMEN

Así que recuerda: **Todo está conectado.**

**Todo es un ecosistema.**

Es tu trabajo como diseñador el cuidar este ecosistema para que tu usuario viva feliz en el.



# GRACIAS POR LEER ESTA GUÍA

Si quieres conocer más acerca del mundo de UX te invitamos a visitar nuestro sitio web y a unirte a la mejor comunidad de experiencia de usuario de Latinoamérica

[www.uxlab.com.mx](http://www.uxlab.com.mx)