

User centered design: desarrollo de productos junto con los usuarios

El desarrollo de productos digitales suele implicar un proceso prolongado y el uso de muchos recursos. A la hora de crear una nueva página web, desarrollar una aplicación o generar contenido digital, las empresas deben **conocer bien las necesidades de su público objetivo**.

Para que las empresas no trabajen al margen del mercado, sino que desarrollen propuestas que realmente aporten soluciones y que sean accesibles y fáciles de utilizar, se ha asentado, sobre todo en el sector digital, el concepto del user centered design.

User centered design: definición

El diseño centrado en el usuario es un concepto de desarrollo y diseño de productos que centra la atención en las necesidades del usuario para permitir una experiencia de usuario óptima.

Es muy frecuente que las empresas se pierdan en su propia visión interna a la hora de desarrollar nuevas ofertas (digitales). En lugar de consultar a los usuarios desde el principio en cuanto a la estructura, el diseño y el funcionamiento de los productos, las empresas se centran en las posibilidades técnicas más innovadoras, sus objetivos corporativos (¿qué podemos ofrecer en poco tiempo con los recursos que tenemos?) y una apariencia gráfica atractiva. Las aplicaciones así generadas suelen requerir un proceso de aprendizaje porque el resultado es a menudo poco intuitivo y no cumple con el nivel de funcionalidad que esperan los usuarios.

El diseño centrado en el usuario da un vuelco a esta manera de trabajar. La atención ya no se centra en los intereses y las competencias de la empresa, sino en **las necesidades, las capacidades y los deseos de los usuarios**. Por ello, antes del proceso de desarrollo propiamente dicho, se realiza un análisis de los usuarios y su situación, y durante el desarrollo se les consulta constan-

temente. De esta forma, se crea un producto mediante un proceso iterativo en estrecha colaboración con el cliente.

Muy implantado en el diseño industrial ya en los años 90, en los últimos años el enfoque centrado en el usuario se ha ido consolidando de forma progresiva en el sector digital.

User centered design y human centered design

Al investigar sobre la filosofía de desarrollo centrada en el usuario, antes o después se tropieza con el concepto del human centered design. Las diferencias entre ambos conceptos son, como mucho, marginales. Incluso los expertos suelen emplear estos términos como sinónimos.

No obstante, hay gente que incide en pequeñas diferencias lingüísticas: el término “user” (usuario) designa a un público objetivo concreto, mientras que “human” (humano) hace referencia a un concepto más general. Por lo tanto, el **human centered design** no solo involucraría en el proceso de desarrollo a los usuarios, sino **también a otros agentes** que solo interactúan de forma indirecta con el nuevo producto.

El profesor de diseño Donald A. Norman es uno de los expertos más destacados en el user centered design a nivel mundial y fue uno de los primeros en usar el término. En sus publicaciones se puede observar una evolución lingüística: si al comienzo empleaba el término user centered design, en sus publicaciones más recientes ha ido tendiendo más al uso del diseño centrado en las personas (human centered design o people centered design).

Principios del diseño centrado en el usuario

1. **El diseño se basa en la comprensión de los usuarios, sus tareas y su entorno:** no basta con tener una vaga idea del público objetivo del producto. El enfoque centrado en el usuario requiere un conocimiento más profundo de los usuarios y sus circunstancias.

2. **Los usuarios se involucran en todo el proceso de diseño y de desarrollo:** esta es una de las diferencias principales en relación con otros enfoques. No se consulta a los usuarios para conocer su opinión acerca de un producto ya terminado, sino que su punto de vista marca el inicio del proceso de desarrollo.
3. **La evaluación de los usuarios controla el proceso de diseño:** los usuarios evalúan todas las versiones beta y todos los prototipos, y todo este feedback se tiene en cuenta para seguir desarrollando el producto.
4. **Se trata de un proceso iterativo:** los distintos pasos del proceso de desarrollo de productos no se realizan una sola vez ni tampoco de manera lineal. El feedback de los usuarios puede requerir la repetición múltiple de algunas de las fases.
5. **Se tiene en cuenta toda la experiencia de usuario:** el diseño centrado en el usuario no trata de simplificar al máximo el uso de un producto, sino que entiende la experiencia del usuario como un concepto más amplio. La idea es que el producto provoque emociones positivas, ofrezca soluciones auténticas y fomente su uso más de una vez.
6. **El equipo del proyecto es multidisciplinario:** el user centered design requiere una estrecha colaboración que trascienda las distintas disciplinas. El pensamiento aislado no tiene cabida en el desarrollo de productos. Solo es posible satisfacer los requisitos de los usuarios al máximo si se tienen en cuenta las distintas perspectivas de los programadores, ingenieros gráficos y redactores.

Fases del diseño centrado en el usuario

El user centered design se basa en una serie de principios básicos. Siempre se trata de un proceso de desarrollo iterativo, pero no prescribe métodos concretos para su aplicación. Este enfoque se puede integrar en un sistema organizativo tipo cascada o en un entorno más ágil.

Tomando como base la norma ISO 9241-210:2019, y dejando a un lado la aplicación concreta en cada caso, se puede definir un proceso en cuatro fases:

1. Análisis contextual

Para comenzar, se analiza en qué contexto van a emplear el producto los usuarios. ¿Quiénes son los futuros usuarios y para qué van a usar el producto? Los diferentes equipos dentro del proyecto encontrarán las respuestas a estas preguntas mediante observaciones de campo y encuestas a potenciales usuarios.

2. Definición de los requisitos

En una segunda fase, se definen los requisitos específicos del producto. En este proceso, se describen los requisitos de los usuarios, pero también se tienen en cuenta los requisitos de la empresa.

3. Diseño

Únicamente tras recopilar toda esta información, comienza el proceso de diseño en sí. Primero se puede crear un prototipo sencillo, p. ej., de papel; a continuación, se crean [wireframes](#) digitales, hasta que finalmente tenemos un [prototipo](#) terminado.

4. Evaluación

Una vez creado el prototipo, el equipo de trabajo busca el feedback de usuarios en potencia. En el caso de las aplicaciones digitales, este proceso suele llevarse a cabo mediante numerosas pruebas de usuarios y sondeos de calidad. Se determina la efectividad (¿el usuario puede hacer con el producto lo que desea hacer?), la eficiencia (¿en cuánto tiempo puede alcanzar su objetivo el usuario?) y la satisfacción general.

Teniendo en cuenta la nueva información, el equipo del proyecto retrocede al paso 2 o 3 del proceso de diseño para optimizar el producto. Estas repeticiones tienen lugar hasta que se obtiene una respuesta satisfactoria por parte de los usuarios, siempre teniendo en cuenta las condiciones marco de la empresa (tiempo y costes).

Ventajas del diseño de productos orientado al usuario

La aplicación firme del user centered design no solo implica ventajas para el usuario, sino que también merece la pena para la empresa desarrolladora.

1. **Satisfacción de los clientes:** gracias a la estrecha colaboración con los usuarios y su temprano involucramiento en el proceso de elaboración, el producto final se corresponde más fielmente con las expectativas de los clientes. Esto implica una mayor facturación y menos gastos en servicios de atención al cliente.
2. **Seguridad de producto:** el equipo desarrolla un producto para un público objetivo y una situación de uso específicos. Como toda esta información se tiene en cuenta en todo el proceso, el riesgo de un uso erróneo o peligroso para el usuario es menor.
3. **Calidad:** debido a que los desarrolladores conocen de primera mano los deseos, miedos y requisitos de los clientes, acaban empatizando con los usuarios. El resultado son productos más humanos y éticos. El equipo gana mayor conciencia sobre aspectos que a veces quedan en un segundo plano, como la privacidad o el uso sin barreras.
4. **Sostenibilidad:** como el equipo del proyecto no solo desarrolla desde su propio punto de vista, sino que tiene en cuenta la variedad de necesidades de los potenciales clientes, se crean productos adecuados para una base de clientes mucho más amplia. De esta forma, el enfoque también contribuye a la sostenibilidad de la empresa.
5. **Manejo eficiente de los costes:** como el feedback de los usuarios no solo se recopila al final, sino que las necesidades se consultan desde el principio y se valoran incluso los primeros prototipos, los costes para posibles correcciones en el curso a tomar son relativamente bajos.
6. **Ventajas competitivas:** dado que todavía son pocas las empresas que otorgan un nivel de máxima prioridad al desarrollo centrado en el

usuario y a muchas este enfoque aún les genera dificultades, aquellas empresas que trabajan con un proceso claro de user centered design pueden destacar positivamente frente a la competencia.

Fuente:

<https://www.ionos.mx/digitalguide/paginas-web/desarrollo-web/user-centered-design/>