

El diseño de experiencia en el sector tecnológico: Caso UXLab

Resumen

La industria del software crece a pasos agigantados. Por ello, las universidades, como proveedoras de conocimiento, investigación y desarrollo, están llamadas a mantener una relación lo suficientemente estrecha con la industria para que esta confíe en que es posible construir una oferta de productos y servicios que compita a nivel global. El laboratorio de experiencia de usuario (UX) de la universidad Icesi UXLab es un esfuerzo que, desde la academia, busca no solo mantener relaciones con las empresas en diferentes frentes, sino también alimentar dicha relación

Néstor Armando Tobar Araujo

Profesor tiempo completo
Universidad Icesi
Director del Laboratorio de experiencia de usuario UXLab Icesi
Y de la Maestría en Creación de Experiencias Digitales UX

<https://doi.org/10.53972/RAD.erad.2022.3.4>

con una oferta de colaboración que le permita a las empresas explorar, evaluar y mejorar su propuesta de valor.

Palabras claves

Diseño de experiencias,
industria, laboratorio de
experiencias, software,
revolución 4.0.

S

Introducción

Si hay algo en esta revolución 4.0 que crece rápidamente en Colombia, es la industria del Software. Según Portafolio (El plan de Fedesoft para que el sector tecnológico siga creciendo, 2021) en 2010 las actividades relacionadas con la fabricación de software representaban ventas por \$2,6 billones de pesos; 10 años después hablamos de ventas por \$28.9 billones de pesos. En este mismo artículo, Ximena Duque, presidenta de la Federación Colombiana de la Industria del Software y Tecnologías Informáticas (Fedesoft), comenta que “este sector sigue creciendo y se sigue posicionando gracias a la digitalización y la coyuntura por la pandemia, pues obligó a que sectores que no lo habían pensado asumieran el reto y empezaran a ver el mundo digital como una gran opción” (párrafo 3). En el marco de la rueda internacional de negocios Softic, Duque sostiene que las metas de la industria son: 1. Llegar a ser el 5 % de PIB y 2. Que el 30 % de las ventas del sector vengan de mercados internacionales.

En términos de generación de empleos, a medida que el desempleo del país caía en casi un 25% el año pasado, la disminución del sector era del 5%. En un escenario global, encontramos demanda en perfiles evidentes de esta revolución 4.0: especialistas en ciencia de datos, inteligencia artificial, machine learning y demás (LinkedIn Jobs on the Rise: 15

54

opportunities that are in demand and hiring now, 2021). Se estima, que la demanda está en 70.000 talentos y se espera llegar a 100 mil a finales de 2022. Por ello, desde el departamento de diseño e innovación de la Universidad Icesi quienes diseñan experiencias de perfiles buscados son:

- Diseñadores de experiencia de usuario
- Consultores de diseño de producto
- Diseñadores de interfaz de usuario
- Investigadores de experiencia de usuario

Por otro lado, cada año la comunidad IxDF Colombia, una comunidad de carácter privado que, bajo la sombra de la fundación de diseño de interacción, forma profesionalmente en UX, realiza una encuesta entre los profesionales del sector. En la versión 2020 se evidencia como el 75% de profesionales en UX (ver figura 1) pertenecen a la industria del desarrollo de software, la banca, las startups o marketing y publicidad; siendo la banca y el desarrollo los principales demandantes de este perfil (Interaction design foundation Colombia, 2021).



Figura 1. Encuesta del estado del UX en Colombia (Interaction design foundation Colombia, 2021).

En esta misma encuesta se observa, que entre las carreras base de formación (ver figura 2) se destacan las relacionadas al Diseño con 72,12%. Le siguen, aunque con amplia diferencia, las carreras de Ingeniería con 11,53% y Publicidad con 5,95%. En comparación

con el informe del 2019, se mantiene la prevalencia del diseño con un incremento en los profesionales UX que tienen como carrera base algún tipo de Ingeniería. Y, en tercer lugar, se observa a los diseñadores de medios interactivos con un 22%. Al reflexionar sobre estas cifras, la pregunta que surge es ¿cómo se aporta desde la academia a la demanda de profesionales en diseño a esta industria?

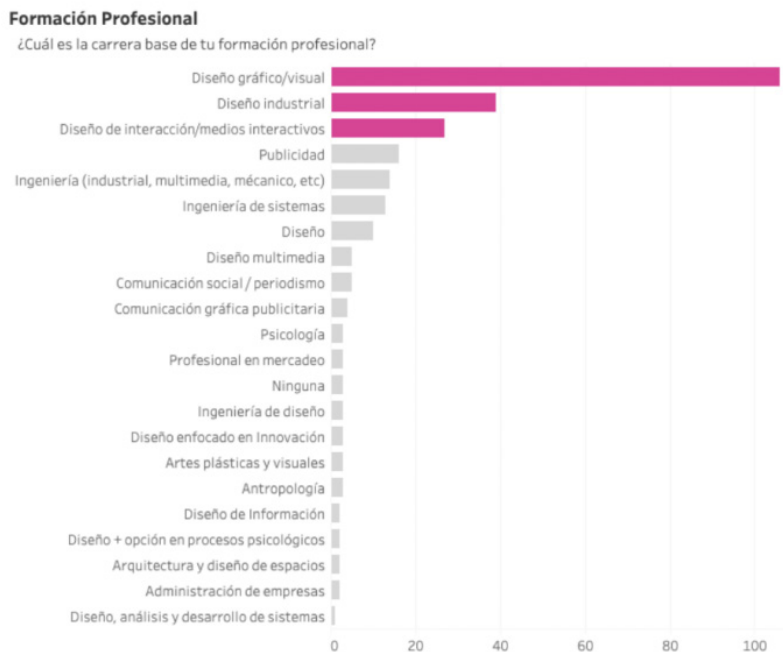


Figura 2. Encuesta del estado del UX en Colombia (Interaction design foundation Colombia, 2021).

Laboratorio de experiencia de usuario: UXLab

Desde el programa de diseño de medios interactivos de la universidad Icesi -pionero en la relación diseño + tecnología-, se desarrolla un perfil profesional que, a grandes rasgos, tiene una mezcla de diseño visual y desarrollo frontend, con bases en diseño de interacción, que encaja perfectamente con la demanda de la industria actualmente. Además de ello, la estrecha relación que tradicionalmente la universidad Icesi

56

ha tenido con la industria, ha permitido al Departamento de Diseño e Innovación de la misma, comprender que no es posible quedarse solamente en formar a diseñadores, sino que es necesario proveer servicios a la industria, sin que eso signifique sacar a los egresados de la ecuación. Por el contrario, significa abrir camino para demostrar al sector industrial la necesidad de estos perfiles centrados en el usuario con visión de futuro en todos los sectores productivos.

Con esa inquietud, y bajo este breve panorama, se fundó el laboratorio de Experiencia de Usuario de la universidad Icesi, un laboratorio que más que un espacio físico o un kit tecnológico, es un portafolio de servicios. El laboratorio UXLab Icesi, ayuda a las organizaciones a incorporar la UX a su proceso de desarrollo a través de la sensibilización y entendimiento del concepto, la investigación de usuarios, la capacitación de equipos de diseño/ desarrollo y la evaluación de sus productos digitales. Este es un espacio para la investigación, formación y mejora en el conocimiento de las técnicas y metodologías que permiten generar productos altamente innovadores, así como mejorar productos existentes gracias a técnicas de diseño, prototipado, evaluación y mejora en sus funcionalidades. Si con palabras clave se tuviera que describir conceptos relevantes para definir los campos de acción del laboratorio estos serían: Usabilidad, Accesibilidad, Design Thinking, Diseño de interacción, Experiencia de usuario (UX), Diseño Centrado en el Usuario (DCU), Arquitectura de información (AI), Customer Experience, User Research, Agile, entre otras.

Ahora bien, el desarrollo del trabajo en el laboratorio se proyecta a través de 4 frentes: sensibilización, entretenimiento, evaluación y consultoría.

Sensibilización

57

El primer frente, busca incentivar la migración de las organizaciones a modelos centrados en el usuario. Para ello, se realizan talleres y charlas para ayudar a las organizaciones a comprender la importancia de diseñar productos/servicios centrados en los usuarios, y como esto a su vez genera retorno de la inversión. Kapor de Lotus (1996) argumenta que la falta de usabilidad del software y el diseño deficiente de los programas son la vergüenza secreta de la industria. Es decir que, las organizaciones se enfocan en la producción, pero no tanto en las personas. Hasta aquí podríamos pensar que es un problema de forma. Sin embargo, un estudio de la IEEE descubrió que de todos los proyectos de desarrollo que se inician, del 5 al 15 % se abandona antes o poco después de la entrega debido a una mala usabilidad (Charette, 2005). No obstante, la usabilidad es tan solo una de las variables del producto que a su vez es uno de los 5 factores que componen la experiencia de usuario (ver figura 3).

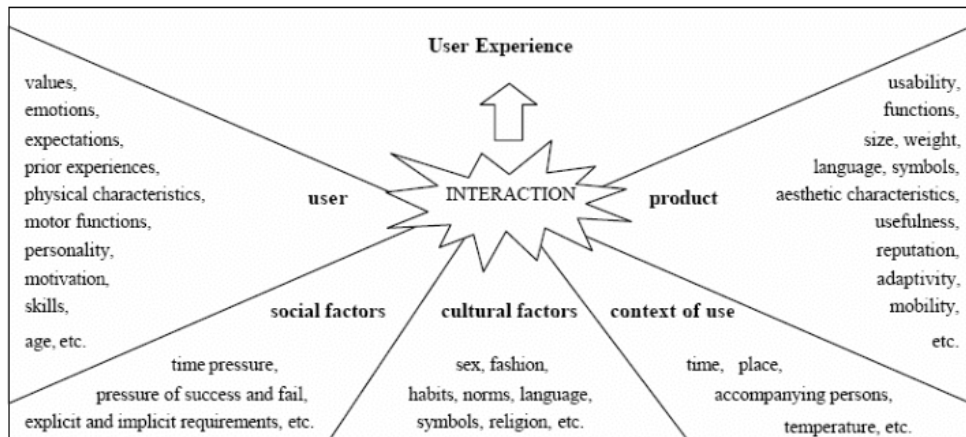


Figura 3. User experience forms in interaction with user and product in the particular context including social and cultural factors

Entrenamiento

Un segundo frente, apunta a entrenar equipos de trabajo mediante el empleo de distintas metodologías, métodos y técnicas con el fin de crear una cultura de diseño centrado en el usuario. Esto con el objetivo de que más equipos de trabajo garanticen que sus productos ofrezcan una experiencia positiva y recordable; siempre partiendo de la investigación generativa/evaluativa de carácter cuantitativo y/o cualitativo para brindar una perspectiva de alta definición para el entendimiento de las necesidades de sus usuarios y las condiciones de su contexto. Gracias a la tradición empresarial de Icesi, el laboratorio ha comprendido que aprender haciendo es el camino más expedito al aprendizaje significativo. Por ello, los planes de formación en diferentes niveles (seminarios, diplomados y próximamente micromasters y maestría) parten de necesidades reales y retos que lejos de reposar en las páginas de los libros, ofrecen una oportunidad que enriquece el proceso de formación con todas las particularidades tanto de personas y contexto, como de objetivos de negocio.

Evaluación

El tercer frente ofrece a la industria servicios de evaluación de sus productos y/o servicios. Para esto, los expertos ejecutan planes de investigación evaluativa enfocada en la detección de oportunidades de mejora de dichos productos/servicios, que concluyen en recomendaciones para la experiencia de las personas usuarias a partir de evaluaciones heurísticas, pruebas de usabilidad, paseos cognitivos, entre otros métodos. Este proceso, permite trabajar de la mano con las organizaciones y ha dado como resultado planes de mejora, e incluso, en un modo proactivo, detección de nuevas oportunidades que terminan en prototipos de conceptos que buscan resolver los nuevos problemas de las personas usuarias.

Consultoría

59

Finalmente, el laboratorio ofrece modelos de consultoría a la medida de las necesidades de las organizaciones a través del diseño de producto digital con todo lo que significa; en algunos partiendo de la investigación, mientras que para otros la consultoría se enfoca en partes específicas del proceso donde se aporta una mirada crítica con un pie en la experiencia de las personas usuarias y el otro en los objetivos de negocio.

¿Cómo lo hacemos?

UXLab Icesi complementa la oferta del laboratorio de innovación InnLAB y su modelo de Innovación abierta donde se ofrece:

1. Transferencia de conocimiento: Crear experiencias de aprendizaje para estudiantes, profesores y profesionales.
2. Diseño de productos, servicios, experiencias, procesos, modelos de negocio y cultura: Explorar nuevas oportunidades de innovación en la industria.

Esta oferta contempla diferentes niveles de intervención según la necesidad de las organizaciones y los tipos de colaboración pueden ser tan variados como:

- Sensibilización (charlas y conferencias)
- Educación (seminarios, diplomados y maestría)
- Proyectos Transversales - Verticales (1-3 días)
- Proyectos Académicos (pregrado y posgrado) (4-8 semanas)
- Proyectos de Grado (pregrado y posgrado) (1 año)
- Prácticas Empresariales de innovación (pregrado) (4 meses)

60

- Semilleros de Innovación Empresarial (6 meses)
- Consultoría Colaborativa
- Con involucrados también en varios niveles:
- Pregrado General (electivas en innovación)
- Pregrado Diseño Industrial
- Pregrado Diseño de medios interactivos
- Postgrado Maestría en gestión de la innovación
- Edu continúa Diplomados, Consultorías y Seminarios

En esa medida se podría ir de un proyecto de grado donde se haga una exploración inicial de la mano de estudiantes de pregrado o posgrado con la dirección de un docente experto hasta un prototipo funcional y testeado liderado por un equipo de expertos.

Conclusiones

Son muchos los aprendizajes cosechados, pero para puntualizar, la primera conclusión surge de la relación industria-academia. Mantener una relación con la industria tiene beneficios mutuos, ya que al estar cerca del mercado se aprende de él y de esta manera, se forma a los estudiantes bajo lo requerido por este. En relación a esta última idea, surge la segunda conclusión. Tener muestras de la realidad del mercado se hace necesario para los profesionales en diseño, ya que las organizaciones conocen el perfil de los estudiantes al trabajar con ellos, abriéndoles paso al mercado. De esta manera, el laboratorio de experiencias de usuario UXLab de la universidad Icesi, alimenta la relación con las empresas bajo una oferta de colaboración en donde estas puedan explorar, evaluar y mejorar su propuesta de valor de la mano de los estudiantes y los profesionales en Diseño, dentro de esta revolución industrial 4.0.

Referencias

61

Charette, B. R. N. (2005). Why Software Fails We waste billions of dollars each year on entirely preventable mistakes Market Crash: After its new. IEEE Spectrum, (September), 1–10.

El plan de Fedesoft para que el sector tecnológico siga creciendo. (2021, 22 julio). Portafolio. Recuperado de: <https://Portafolio.co>

Interaction design foundation Colombia. (2021). Estado del diseño de experiencias en Colombia. Recuperado de: Tableau.com. <https://public.tableau.com/app/profile/julius.verne/viz/lxDF-ResultadosEncuesta2020/Dashboard1>

Kapor, M. (1996). A Software Design Manifesto, reprint in Winograd, T. (ed.): Bringing Design to Software, Reading (MA): Addison-Wesley

LinkedIn Jobs on the Rise: 15 opportunities that are in demand and hiring now. (2021, 12 enero). LinkedIn. Recuperado de: <https://www.linkedin.com/pulse/linkedin-jobs-rise-15-opportunities-demand-hiring-now-andrew-seaman/>

