

Lean UX

Cómo aplicar los principios Lean a la mejora de la experiencia de usuario

Autores: Jeff Gothelf, Josh Seiden

¿Qué aporta?

Lean UX adapta el diseño de experiencias de usuario a los entornos de trabajo ágiles. Combina principios de *design thinking*, desarrollo ágil y el método *Lean Startup* de Eric Ries para crear de forma colaborativa y en poco tiempo.

No es una estrategia útil sólo para diseñadores, sino también para gestores y desarrolladores en este tipo de entornos.

Ideas clave

Lean UX agiliza las labores de diseño de experiencia de usuario reduciendo la documentación y promoviendo la curiosidad e implicación de todos los miembros del equipo, más allá de departamentos o disciplinas.

El ciclo Lean UX se divide en cuatro fases en las que todos participan: se parte de una hipótesis, se pone en marcha una solución rápida, se prueba, y se obtiene feedback con el que aprender e iniciar el ciclo de nuevo.

Encaja con facilidad en entornos ágiles, en el marco scrum, y utiliza vocabulario y herramientas con las que estos equipos están ya familiarizados.

Libro completo disponible en: [Amazon](#) (en español) [Abebooks](#) (en inglés).

El proceso Lean UX

Definición de conjeturas

El primer paso es identificar ideas sobre el producto o servicio que se dan por supuesto, para construir en base a ellas y ponerlas a prueba. Todo el equipo debería participar, implicando al menos a una persona de cada disciplina.

Supuestos

Se parte de un problema a solucionar o de un objetivo, del que se deducen supuestos. Por ejemplo, quiénes se cree que son los usuarios, cómo y por qué usan el servicio, o qué competidores pueden ofrecerles soluciones parecidas.

Priorización

Como norma general, cuantas más incógnitas haya y mayor sea el riesgo, mayor prioridad tiene el supuesto. Lo menos prioritario se puede dejar para más adelante.

Hipótesis

Una hipótesis se compone de un supuesto que se considera cierto y de la métrica que se utilizará para comprobar si lo es. Se deben tener datos del estado actual de lo que se busca mejorar para poder comparar, y se recomienda usar datos cualitativos además de cuantitativos.

Al final resulta una lista compuesta de **objetivos, personas y soluciones**: el resultado que se desea, para quién, y qué construir para lograrlo.

Si no se dispone de personas (arquetipos de usuarios) se puede empezar creando proto-personas basadas en supuestos.



Diseño colaborativo

En Lean UX, el diseñador no es el único responsable de dar forma a la solución. Se convierte en un facilitador que guía las reuniones de diseño. Todos en el equipo esbozan, opinan y construyen, a través de reuniones más o menos formales.

Design Studio

El Design Studio o *Design Charrette* es un taller formal de diseño colaborativo. Consta de 5 partes:

- 15-45 min. Definición de problema y límites.
- 10 min. Generación individual de ideas. Cada miembro esboza 6 posibles soluciones.
- 3 min. por idea. Presentación y crítica constructiva.
- 5-10 min. Iteración individual. Cada miembro elige una de sus ideas y la refina y define en un esbozo mayor.
- 45 min. Convergencia en una solución común.

Guía de estilo

La guía de estilo es un documento viviente al que todo el equipo debe tener fácil acceso para consultar y actualizar.

Agiliza los procesos de diseño y además su creación y mantenimiento ayudan a mantener al equipo alineado.



MVP y experimentos

MVPs para aprender

El propósito de construir un MVP (producto mínimo viable) no tiene por qué ser siempre aportar valor al mercado; pueden usarse también para aprender y corregir lo antes posible.

Experimentos con prototipo

Si se decide construir un prototipo éste deberá simular una experiencia aproximada a la que se quiere construir para probarla.

Puede ser más o menos fiel a un producto terminado: desde un diseño en papel o un esquema interactivo a un prototipo programado e integrado en el sistema nativo. Cada opción tiene pros y contras. Los de menor fidelidad ofrecen una interacción menos natural, pero requieren de menos recursos y permiten ver la idea general sin preocuparse por los detalles. Al usar prototipos de alta fidelidad ocurre lo contrario.

El resultado puede empezar a probarse de inmediato por miembros del equipo o de otros equipos.

Experimentos sin prototipo

A veces la solución más rápida para encontrar respuestas no requiere de un prototipo. Tal es el caso, por ejemplo, cuando se busca averiguar algo relacionado con el producto, como si existe demanda. Puede ser suficiente con enviar una encuesta a los usuarios, construir una *landing page*, o crear un botón de llamada a la acción que no haga nada más que registrar *clicks*.

Aprendizaje continuo

La **investigación** es otra tarea que Lean UX vuelve colaborativa y en la que pone especial énfasis.

Investigación colaborativa

Todos los miembros del equipo participan en las entrevistas a usuarios y en el análisis de *feedback*. La única tarea que se recomienda externalizar es la búsqueda de usuarios voluntarios para las pruebas. Si hay un investigador experto éste sirve de *coach*, ayudando y preparando al resto.

Investigación continua

Se obtiene *feedback* de usuarios en cada *sprint*, dedicándole un poco de tiempo a cada ciclo en lugar de un gran esfuerzo de manera puntual.

Patrones emergentes

Con el tiempo van apareciendo tendencias en la información obtenida. Por ello, y como se trata de un esfuerzo continuo, las observaciones que no encajen en ningún patrón se conservan para más adelante.

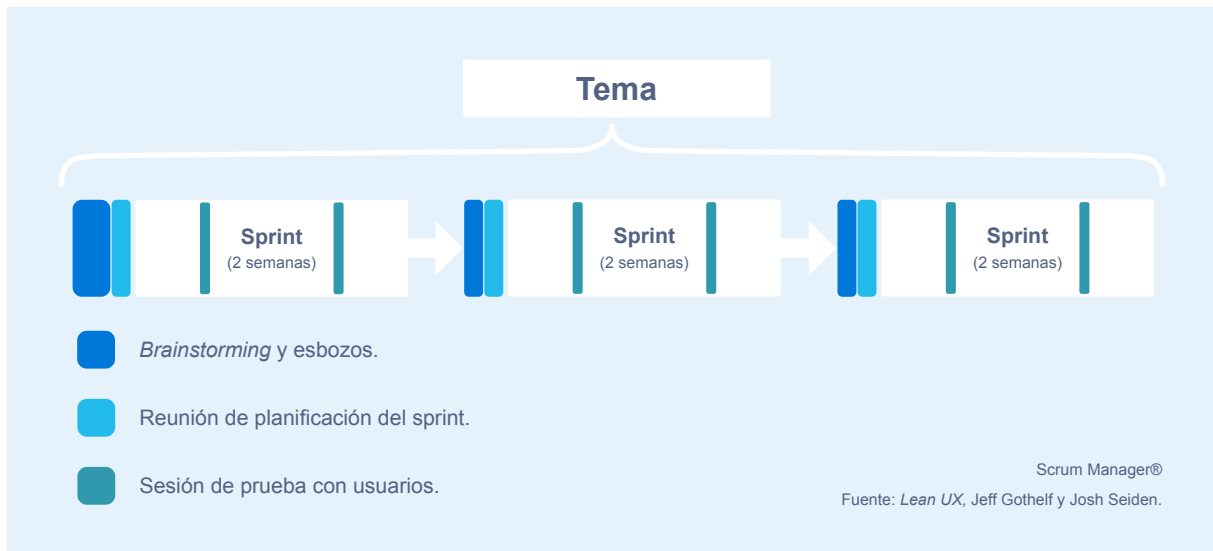
Técnicas de monitorización continua

Lean UX reenfoca el papel del personal de atención al cliente, y aprovecha su conocimiento para la mejora de experiencias.

También se recomienda usar herramientas como encuestas, foros de soporte, y técnicas de test A/B.



Cómo encajar Lean UX en un marco *scrum* estándar



Asumiendo sprints de dos semanas de duración, por ejemplo, se pueden agrupar varios **sprints** bajo un mismo **tema**.

- Cada tema da comienzo con sesiones de **esbozos y tormenta de ideas**, utilizando herramientas como hipótesis y talleres de diseño colaborativo.
- Las ideas resultantes se llevan a la **reunión de planificación** y se construyen y prueban durante el sprint.
- Se organiza una sesión de **pruebas con usuarios** por semana.

Antes de cada nuevo sprint hay otra sesión de brainstorming de menor duración, en la que se aprovecha lo aprendido con la última iteración.