



Zoom al UX Writing en España

Junio de 2020



¿Cómo hemos trabajado?

Metodología del informe



Desk research

- Investigación de publicaciones sobre UX Writing en España
- Inventario con las empresas que ofrecen el servicio de UX Writing
- Evaluación de buenas prácticas de UX Writing en empresas españolas



Quantitative research

- Encuesta online con 53 profesionales en España



Qualitative research

- Entrevistamos a 6 UX Writers destacados en España

¿Cón quién hablamos?

Entrevistas en profundidad



Mario Ferrer

Senior UX Writer en Skyscanner y uno de los fundadores de UX Writers España. Es profesor de UX Writing en LCI Barcelona y Shifta by Elisava.



Helena Feliu

Co-fundadora de Duit Studio y UX Writer. Es Profesora en Elisava, LCI Barcelona y coordinadora del curso UX Writing en SHIFTA by Elisava.



Beatriz Arias

Senior UX Writer en Badi. Licenciada en Periodismo y Humanidades; un día aterrizó en el mundo del UX Writing y decidió quedarse.

¿Cón quién hablamos?

Entrevistas en profundidad



Jess Ashworth

UX Writer en TravelPerk. Lleva 5 años trabajando en contenido para startups: primero en el campo de marketing y más recientemente en producto.



Sergio Valero

UX Writing Manager en Doctoralia y profesor en Complot y Crehana, donde lanzó el primer curso online de UX Writing en español.



Iván Leal

Durante más de 10 años ha ayudado a muchas empresas a definir, diseñar y contar su producto. Fue Head of UX en Fintonic y actualmente dirige el equipo Narrative UX en BBVA.

¿Qué descubrimos?

Resumen ejecutivo

- El informe confirma que las empresas ya reconocen la importancia del contenido, pero todavía tienen dificultad de integrarlo dentro del proceso de diseño de productos y servicios digitales.
- No existe una definición semántica consensuada del rol ni de las tareas que realiza un UX Writer. La práctica está en construcción.
- Pese a la falta de consenso con el *job title*, las personas a quienes entrevistamos, coinciden en la importancia del concepto. Las 2 palabras ponen las bases de la profesión y facilitan que las empresas reconozcan su valor.
- No existen formaciones y titulaciones suficientes para uniformizar los conocimientos básicos.

¿Qué descubrimos?

Resumen ejecutivo

- Faltan estudios académicos que reconozcan la importancia del UX Writer. Crear estudios ayudaría a proyectar los beneficios del UX Writing en las empresas.
- Las empresas que ya reconocen la importancia del UX Writing, todavía no integran este rol en sus equipos.
- Las principales dificultades de los profesionales de UX Writing están relacionadas con la falta de metodologías de trabajo. En este sentido, el contenido todavía no se integra en todas las fases del diseño de productos o servicios digitales.

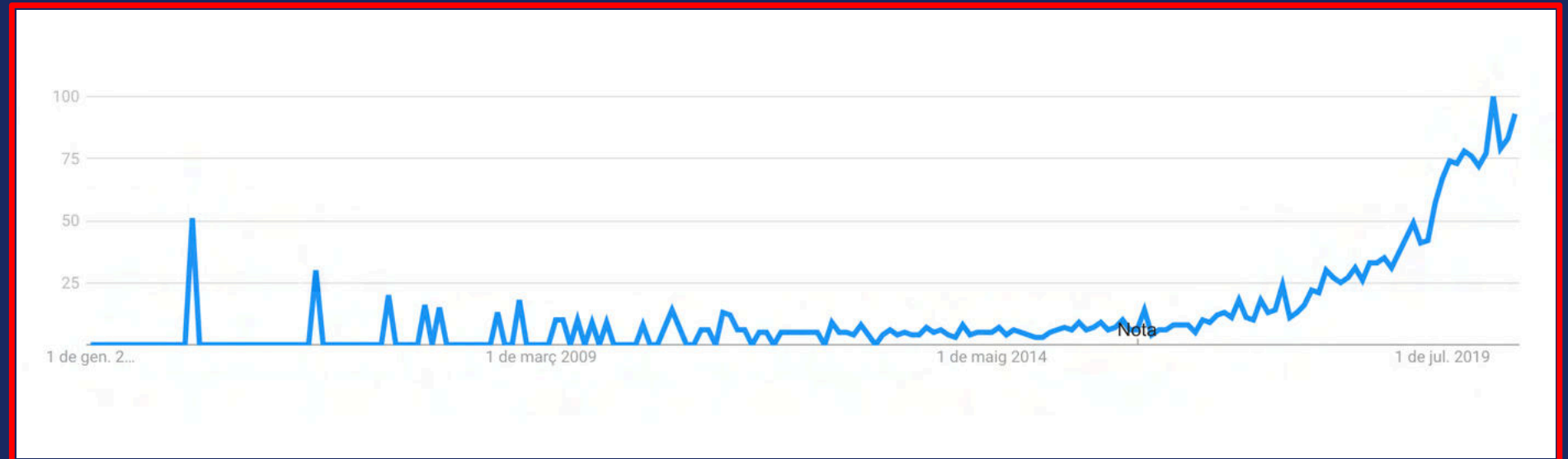
El UX Writing en España



-
-
-
-



En los últimos 5 años ha habido una
evolución en el interés acerca del
UX Writing



Entretanto, en España el término empezó a popularizarse solo en el inicio del año

2018





Pero, ¿qué es UX Writing?

Definición de UX Writing

A partir de las entrevistas, percibimos que no hay una única definición sobre UX Writing

Por ello, clasificamos las definiciones en **3 perspectivas**:

1. Desde la visión del **usuario**
2. Desde la visión del **proceso**
3. Desde la visión del **producto**

El UX Writing desde la visión del usuario

UX Writing es pensar en el usuario

Las palabras ayudan a simplificar información al usuario. Así, tiene que pensar menos cuando utiliza un producto digital.

El UX Writing desde la visión del proceso

UX Writing es diseñar

Diseñamos experiencias a través de las palabras. El contenido es imprescindible para solucionar problemas dentro del proceso de diseño.

El UX Writing desde la visión del producto

UX Writing es la voz del producto

Definimos la identidad verbal y el tono de voz del producto a través del contenido. Así, damos coherencia en una experiencia digital.

Definición de UX Writing

Como conclusión, una definición óptima
incluiría estos 3 aspectos:

UX Writing es diseñar palabras para establecer un diálogo coherente,
fluido y útil entre el producto y los usuarios.

– La definición de las personas expertas

“

Una persona que se dedica al UX Writing también diseña. Pues utiliza las palabras para diseñar interacciones. Utilizamos herramientas y procedimientos del diseño UX aplicados a las palabras para generar una mejor experiencia.

Mario Ferrer

“

UX Writing es la capacidad de guiar a los usuarios para conseguir lo que ellos esperan sin saber que lo están esperando

Sergio Valero

– La definición de las personas expertas

“

El UX Writing es el copy funcional. Las piezas de contenido que ayudan al usuario a hacer cosas.

Helena Feliu

“

UX Writing es escribir para el usuario. Es ayudar a esta persona a entender lo que está haciendo en un producto digital.

Beatriz Arias

– La definición de las personas expertas

“

UX Writing es escribir las palabras que hacen que un producto sea fácil de usar. Las palabras ayudan a las personas dentro del producto o servicio.

Jess Ashworth

“

Es definir el modo de contar un producto o servicio para que sea comprensible y fácil de usar. El diseño de los mensajes debe conectar los objetivos de negocio con la experiencia misma del usuario.

Iván Leal

¿A qué dices que te dedicas?



El job title

No hay consenso entre las personas entrevistadas para definir el rol.

Sin embargo, coinciden que es necesario un concepto único para darle entidad. Esto facilitaría, sobre todo:

- Definir todas las áreas de actuación
- Facilitar el reconocimiento de las empresas
- Fortalecer la disciplina

– Qué piensan las personas expertas

“ El nombre del rol no es lo importante. Hay muchas personas que hacemos cosas similares y el rol se llama diferente. Lo importante es que los equipos de producto tengan claro lo que hacemos.

Mario Ferrer

“ Las palabras son importantes, pero son la consecuencia de la estrategia definida previamente, por eso es fundamental participar y formar parte de dicha estrategia.

Iván Leal



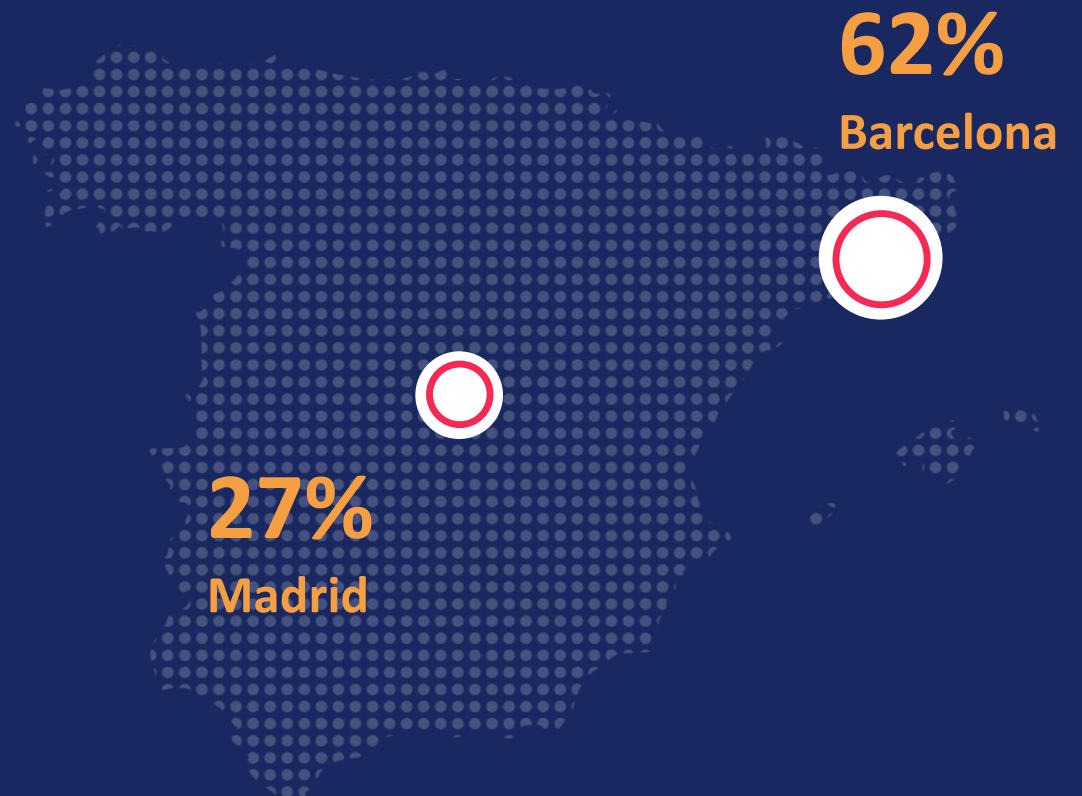
El mercado del UX Writing en España



El perfil profesional

Estudiamos el estado del UX Writing en España a partir de los perfiles profesionales que se dedican a la práctica.

En la encuesta observamos que gran parte de los profesionales trabajan, principalmente, en las 2 grandes capitales.



El perfil profesional

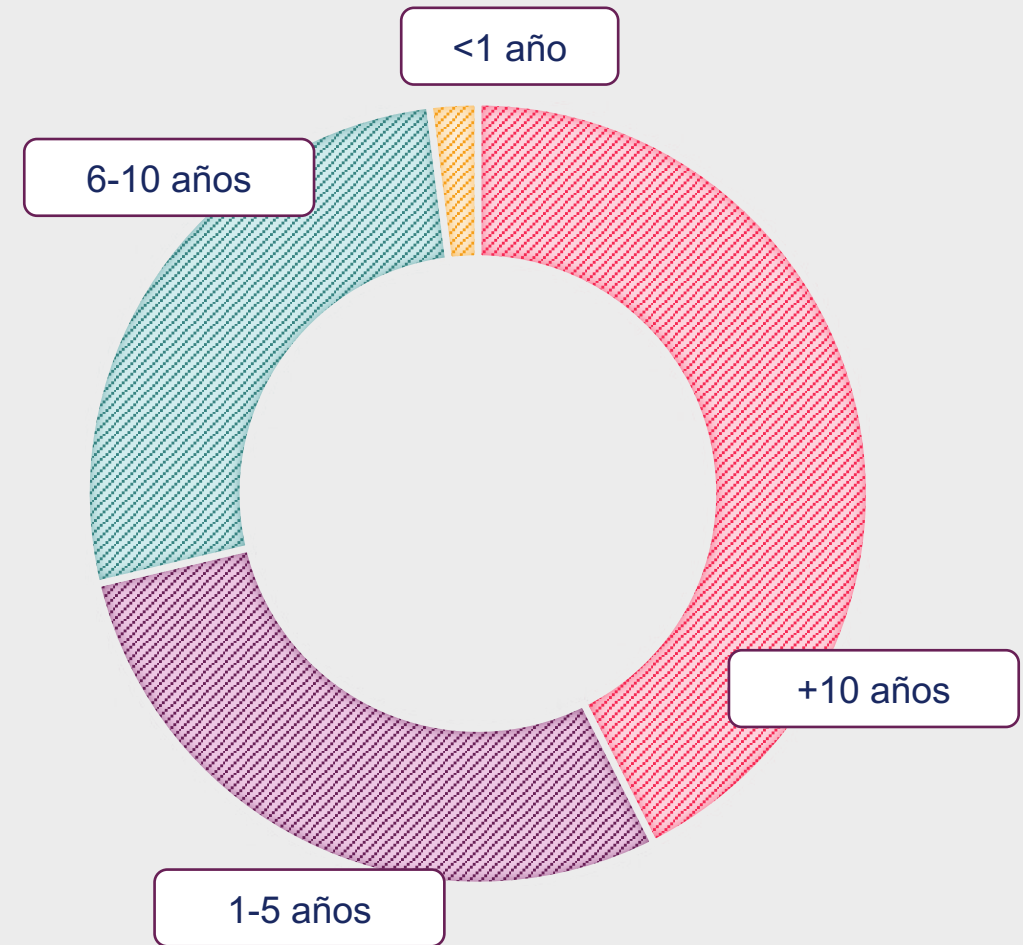
Solo el 55% de las personas que contestaron la encuesta trabaja actualmente como UX Writer

Hasta el final del mes de mayo, en LinkedIn España había casi 900 profesionales que se describían como UX Writers en España.

El perfil profesional

Descubrimos que el perfil profesional que trabaja como UX Writer suele tener una larga experiencia laboral

- El 43% tiene más de 10 años
- El 29% tiene entre 1 y 5 años
- El 27% tiene entre 6 y 10 años
- El 2% tiene menos de 1 año



El perfil profesional

El 70 % de las personas que trabajan como UX Writers tienen menos de 5 años de experiencia

Aún así, la poca experiencia no es un factor condicionante con relación al salario. La diferencia entre un perfil junior y un sénior reside más en la visión estratégica del proceso de diseño.

El perfil profesional

La presencia de profesionales de UX Writing está muy relacionado a los negocios nativos digitales

El 45 % de los profesionales trabaja en empresas de tecnología y startups. Sin embargo, perfiles con roles estratégicos cobran más, independientemente del sector en que trabajan.

– Las voces expertas

“ El junior escribe e itera el contenido.
El senior tiene un overview de toda
la estructura de la empresa y de
todo el contenido que publica en
cualquier formato.

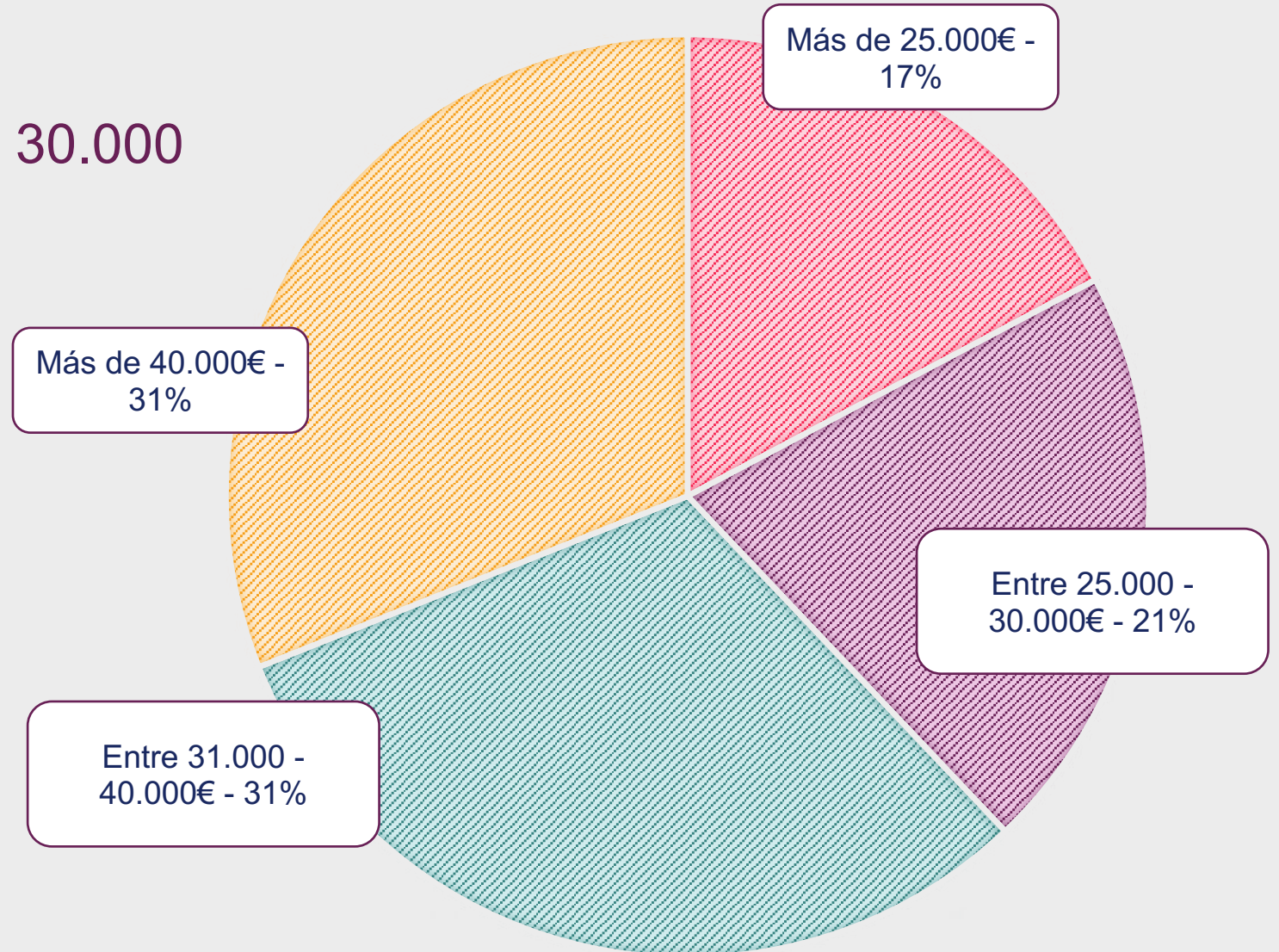
Jess Ashworth

“ El perfil junior es más táctico,
mientras que el senior tiene una
visión más global de la estrategia
de comunicación del producto.

Iván Leal

El perfil profesional

Más de la mitad de los encuestados cobra más de 30.000 euros



El perfil profesional

Aunque las personas que migran hacia el UX Writing vengan, sobre todo, de carreras relacionadas a la comunicación, hay una gran variedad de antecedentes educativos en el sector

Las otras carreras mencionadas en la encuesta fueron:

Filología

Historia del arte

Psicología

El perfil profesional

A pesar de la pluralidad académica, hemos observado que faltan conocimientos específicos sobre el proceso de diseño de producto

Esto se debe a que no hay una formación académica homologada sobre UX Writing en España

El perfil profesional

El 71% de los UX Writers en España son autodidactas

La mayoría de profesionales no ha realizado ninguna formación sobre UX Writing. En España, existen pocos cursos relacionados. Los más conocidos son:

UX Writing & UX Editing en Crehana

Curso de UX Writing de Mr Marcel School

UX Writing en SHIFTA by Elisava

Formación

Debido a la falta de formación, los profesionales aprenden y se mantienen actualizados a través de las comunidades especializadas en canales sociales

Las principales fuentes de información son:

Libros especializados en UX Writing

Artículos en internet



Ahora mismo no hay mucha formación. Creo que también es un término que está de moda. Suena bien. Soy copy y me pongo la etiqueta de UX Writer porque suena mejor. Pero en muchos casos no se están haciendo los deberes.

Formación

Una formación específica unificaría los conocimientos de las personas

En el mundo del UX Writing no todo es escribir. Escribir ocupa aproximadamente el 20% del tiempo del profesional

El resto, está dividido entre investigaciones y reuniones con las partes interesadas en el proyecto

– Las voces expertas

“Todavía no hay un grado o posgrado en UX Writing. Las personas aprenden sobre el camino y preguntándole a la gente”

Mario Ferrer

“El valor de un UX Writer va mucho más allá de la redacción de un mensaje: si no tienes nociones básicas o interés por todo lo que supone diseñar un producto digital, negocio incluido, estás limitando tu trabajo a la mera ejecución.”

Iván Leal

Las comunidades de UX Writing

Con el creciente número de profesionales que se inician en la práctica, las comunidades tienen un papel destacado

- Intercambio de experiencias entre los profesionales que tienen más experiencia y los que están empezando
- Creación de networking
- Divulgación de eventos y recursos
- Procesos de mentoría

Las comunidades de UX Writers en España

Hasta el mes de mayo de 2020, estas son las comunidades más relevantes

- La cuenta de Twitter de UX Writers España cuenta con más de 650 seguidores
- El canal de Slack de los UX Writers España cuenta con 153 miembros
- La comunidad de Meetup UX Writers BCN es una de las más grandes del mundo en el tema. Tiene 1370 miembros

¿Por qué hay poco contenido en español?

Mapeamos los contenidos sobre UX Writing publicados en España.
Y estas son las conclusiones

- Todavía hay pocas publicaciones específicas de UX Writing.
- La gran mayoría de los artículos tienen temáticas introductorias al tema. Son pocos los que profundizan en algún aspecto específico del UX Writing.
- Hay UX Writers que destacan en la creación de contenido especializado, sea a través de publicaciones en Medium o en páginas propias.

– Las voces expertas

“ No hay mucho contenido en español.
Mucho está en inglés y, por lo tanto, no
hay ni best practices en español. Nadie
se ha dedicado a escribir un libro o hacer
un compendio. Hay muchas cosas
seltas.

Mario Ferrer

“ Hay que empezar a generar estudios
y contenido propio para que haya
un aval científico de lo que
hacemos.

Helena Feliu

¿Por qué hay poco contenido en español?

Como conclusión, percibimos que la falta de contenido en español se debe a 3 factores

- Existe la creencia que escribir en inglés alcanza más personas
- Escribir contenido especializado es complicado en un mercado poco maduro, como el español
- Requiere tiempo y no es una tarea remunerada

– Las voces expertas

“ Podríamos hacer traducciones o incluso escribir solo en español. Hay características que son particulares de cuando trabajas con un idioma. El tema del género neutro, por ejemplo. En inglés lo tienen mucho más fácil, pero en castellano no es así”

Beatriz Arias

“ Tenemos un complejo de que todo lo bueno está en inglés. Creo que es un error. Tenemos una comunidad grandísima de gente que está interesada en el UX Writing en español

Sergio Valero

El mercado de UX Writing

Si hay profesionales migrando al UX Writing, ¿por qué las empresas todavía tienen dificultad en reconocer la importancia del contenido?

– Las voces expertas

“

En España hay el fantasma de la opinión. Aún más en el tema de los contenidos, que es algo muy opinable. Pero al final lo que hablan son los resultados.

Helena Feliu

“

Aún se cree que el contenido se puede externalizar y que cualquiera puede hacerlo.

Sergio Valero



Los UX Writers estamos en la parte de guía,
acompañamiento, no de persuasión. A veces, ni
las empresas tienen claro esta diferencia.
Contratan a un UX Writer para escribir para
Instagram, por ejemplo.

Consultorías IT

La figura del UX Writer es testimonial en el sector de la consultoría IT

En un breve análisis sobre los servicios ofrecidos por las grandes consultorías en España, hay poca o ninguna visibilidad de los servicios de UX Writing

La adquisición de agencias creativas por parte de las consultoras les permitió ampliar su cartera de servicios. Aún así, **el UX Writing es un servicio secundario** en su oferta.



La madurez del UX Writing en España

Alcance del análisis

Hemos realizado un breve análisis de 5 organizaciones españolas. Nuestro objetivo es detectar en qué grado implementan el contenido UX.

Por ello, decidimos evaluar la página web de 4 empresas del IBEX-35 y 1 de la administración pública.

Las empresas de los **sectores banca y seguros** seleccionadas son las que están mejor posicionadas en el IBEX-35 con relación al valor total de acciones cotizadas.

Para la evaluación de la página web de la administración pública, seleccionamos la página de la Seguridad Social. El criterio de selección de esta página fue su posición avanzada en el nivel de digitalización*.

¿Cómo hemos trabajado?

Metodología del informe

3

Empresas

Del sector bancario

1

Empresa

De seguros

1

Empresa

Del sector público

Los indicadores del análisis

Realizamos el análisis bajo los criterios de buenas prácticas de UX Writing. Así medimos el contenido

- **Claro:** no genera dudas o ambigüedad
- **Conciso:** es breve y eficiente sin comprometer la comprensión del texto
- **Útil:** presenta la información correcta en el momento correcto
- **Conversacional:** el contenido guía el usuario de manera natural y humana
- **Inclusivo:** si el contenido considera cuestiones de género, raza y capacidades humanas

Los indicadores del análisis

Estas son las oportunidades de mejora que hemos identificado:

CLARO	CONCISO	ÚTIL	CONVERSACIONAL	INCLUSIVO
<p>Uso de la misma palabra con dos sentidos diferentes</p> <p>Etiquetas de botones que no representan la acción a culminar</p> <p>Falta de uniformidad en las etiquetas de botones y menús</p>	<p>La longitud del texto dificulta la comprensión (por ser demasiado corta, o demasiado larga)</p> <p>Contenido organizado y estructurado</p>	<p>Falta información que minimice las dudas al usuario, como en las solicitudes de datos personales</p> <p>Los textos instruccionales no presentan los beneficios de las acciones</p>	<p>Poco diálogo con el usuario</p> <p>Exceso de contenido comercial</p> <p>Uso excesivo de verbos en el imperativo en los títulos</p>	<p>Exceso de términos técnicos</p> <p>Uso del masculino para referirse a seres de ambos sexos</p>

Sector financiero

En este sector hemos observado una gran diferencia entre las empresas. Aunque hemos identificado que los bancos analizados poseen un profesional de UX Writer, su página web principal no refleja la estrategia de contenido centrada en la experiencia.

Dos de las hipótesis podrían ser:

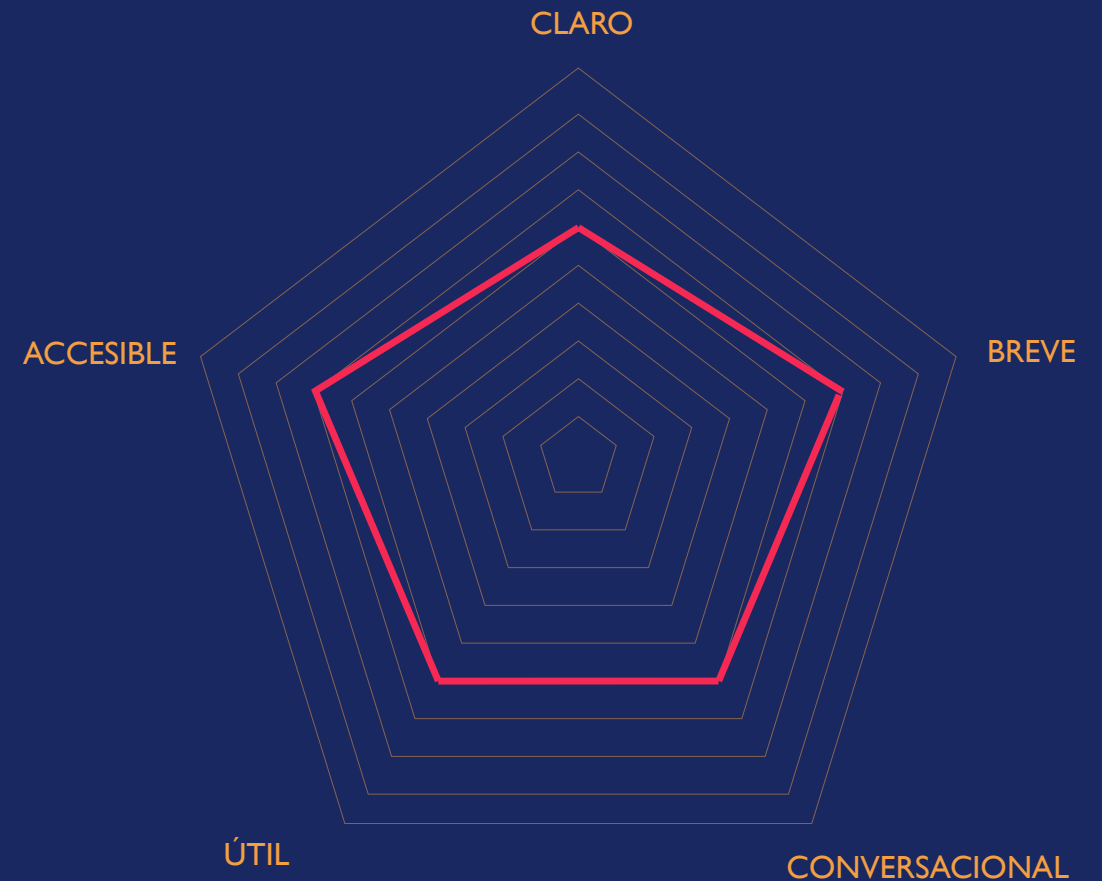
- No existen sistemas de diseño donde se incorpore el contenido
- Los responsables de contenido de la página web son de las áreas de marketing o negocio y no incorporan métricas UX

Sector seguros

En este sector observamos que la estrategia de contenidos está enfocada a la conversión y no a la experiencia del usuario.

Predomina un lenguaje poco orientativo y conversacional.

Aun así, sabemos que una estrategia enfocada en la experiencia del usuario mejora la percepción de la marca.

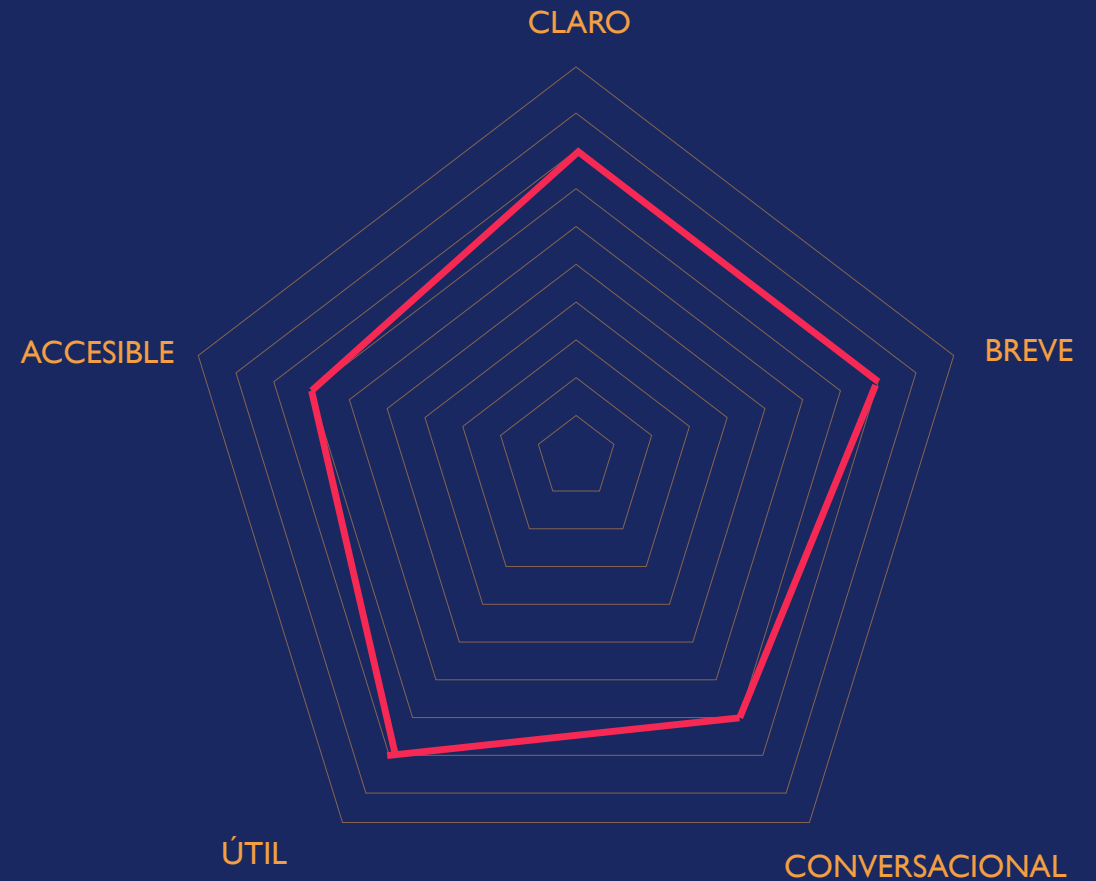


Administración pública

Una de las oportunidades de mejora que identificamos está relacionada con los actores que gestionan los contenidos.

Detectamos poca uniformidad en el contenido. Eso puede ser debido a la ausencia de una guía de tono de voz.

Hemos percibido poca uniformidad en el contenido, sobre todo en el uso de los pronombres de tratamiento.



Buenas prácticas

¿Qué hicieron las empresas que se destacaron por seguir las buenas practicas de UX Writing?

Se anticipan a las inquietudes del usuario proporcionando la información correcta en el momento correcto

- Informan de los beneficios de las acciones
- Evitan el uso del imperativo y prefieren usar verbos en la primera persona
- Usan palabras simples, sobre todo para explicar conceptos complejos
- Evitan el uso del masculino para referirse a ambos sexos
- El contenido está bien estructurado y encontrar la información relevante es fácil
- Las etiquetas de los botones representa la acción realizada
- La estrategia del contenido está direccionada a la experiencia del usuario

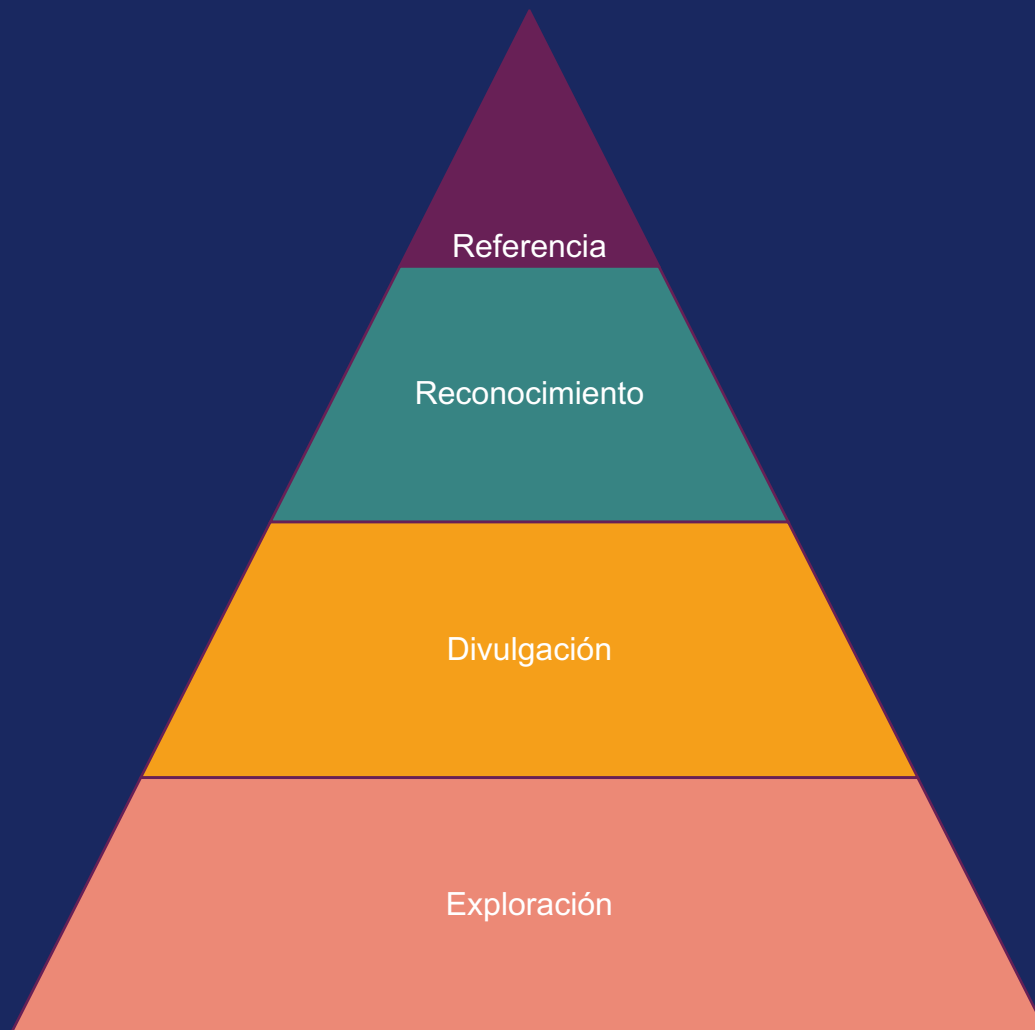
Los retos del UX Writing en España



-
-
-
-

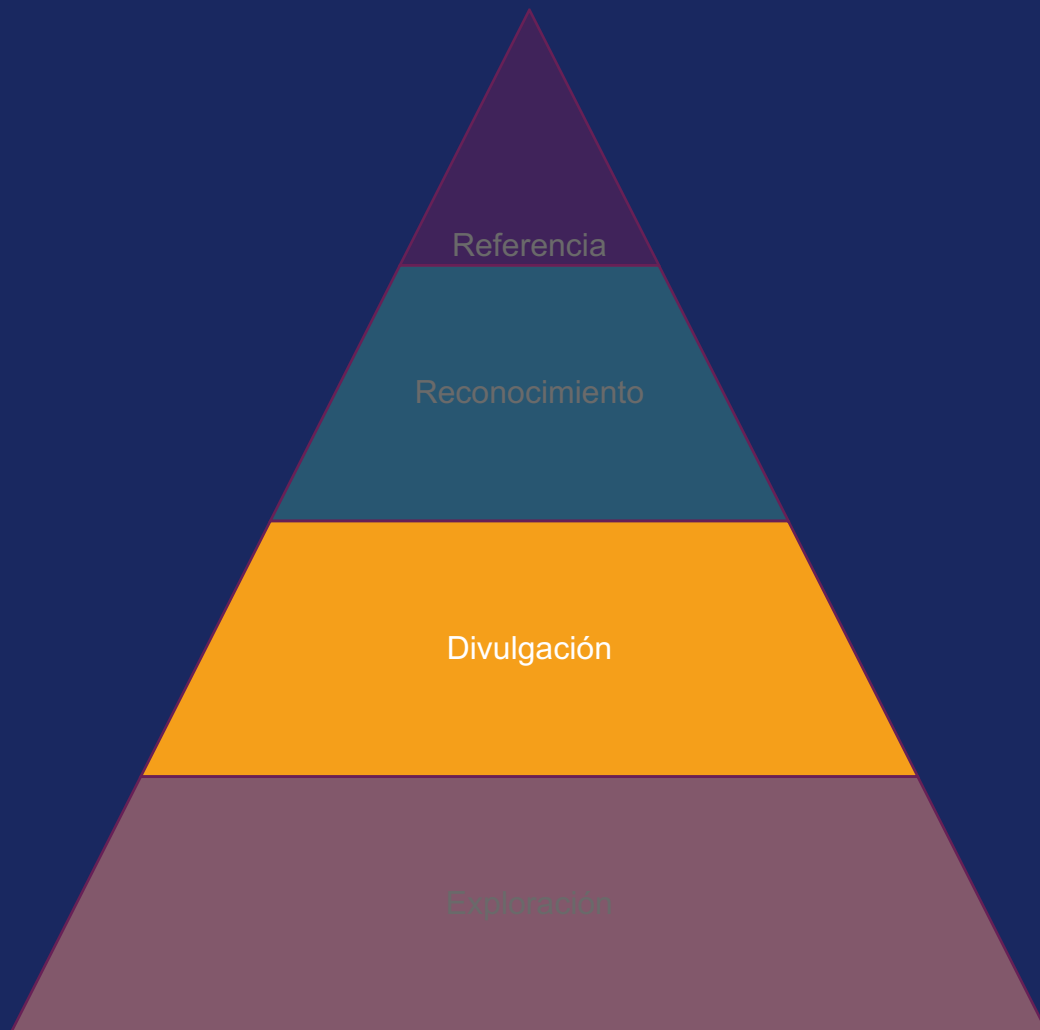


Nuestro grado de madurez



- El modelo actual sirve de referencia para otros países
- Las empresas ya integran el perfil de UX Writer en sus procesos
- Hay oferta de profesionales pero poca demanda por parte de las empresas. Las formaciones y el contenido son escasos
- Hay poco conocimiento del sector por parte de profesionales y empresas

Nuestro grado de madurez



- El modelo actual sirve de referencia para otros países
- Las empresas ya integran el perfil de UX Writer en sus procesos
- Hay oferta de profesionales pero poca demanda por parte de las empresas. Las formaciones y el contenido son escasos
- Hay poco conocimiento del sector por parte de profesionales y empresas

Los retos del UX Writing

Encontrar un *job title*

Hay muchos títulos de trabajo diferentes para un mismo rol. Solo **el 42%** de los encuestados se define como UX Writer

Los otros títulos son:

- Product Copywriter
- Content Designer
- Content Strategist
- Content Planner
- Copywriter creativo

Los retos del UX Writing

Defender la metodología

Todavía no hay una definición del rol de UX Writer. La forma en que se trabaja no está sistematizada y no hay metodologías de trabajo propias

– Las voces expertas

“ Es importante que todas las personas que nos dedicamos a esto tengamos una doble perspectiva: hacer bien nuestro trabajo y entender cómo podemos ayudar, con nuestra labor, a definir la disciplina misma de UX Writing.

Iván Leal

“ Tenemos que cuidar muy bien la disciplina para que esto no se convierta en una moda.

Helena Feliu

Los retos del UX Writing

Integrar UX Writers en los equipos

Todavía es complicado defender que UX Writing también es diseño. Por ello, el equipo de contenido debería participar en todo el proceso de diseño del producto.

– Las voces expertas

“ Los UX Writers estamos en la parte de guía y acompañamiento, no de persuasión. A veces, ni las empresas tienen clara esta diferencia. Contratan a un UX Writer para escribir en Instagram, por ejemplo.

Beatriz Arias

“ El trabajo del UX Writer no es repasar contenido, es pensar las palabras.

Beatriz Arias

Los retos del UX Writing

Evangelizar a los equipos

A parte de sus tareas habituales dentro de la práctica, los UX Writers dedican mucho tiempo para explicar el valor del contenido al resto del equipo de diseño.



Hay que hacer el trabajo habitual, pero también
debemos convencer al equipo de producto y a las
empresas de que lo que hacemos tiene sentido.
Explicar que el contenido por sí solo nunca va a
resolver un problema de diseño.

Los retos del UX Writing

Crear más contenido en español

La falta de formación en UX Writing impacta en la producción de contenido. Escribir contenido especializado exige un cierto nivel de madurez profesional.



Ya hemos superado la fase de justificar lo que hacemos. Ahora debemos ir un paso más allá y perfeccionar lo que hacemos.



Gracias

