

Resistencia a los cambios en sitios y aplicaciones web

Por José Moriano

Cómo atenuar las reacciones de rechazo a lo nuevo por parte de los usuarios más críticos.

Cualquier actualización de un sitio o aplicación web puede generar reacciones de rechazo entre sus usuarios. Desgraciadamente, en algunos casos nos vemos obligados a realizar cambios de alto impacto o incluso integrales, que generan mayor resistencia. En ese sentido, gestionar y minimizar esa resistencia se convierte en una parte fundamental del proceso de rediseño. ¿Cómo atenuar este «rechazo a lo nuevo» por parte de los usuarios más críticos?

Nicolás Maquiavelo en el Siglo XVI escribió: «Se debe tener en cuenta que no hay nada más difícil de llevar a cabo, ni de éxito más dudoso, ni más peligroso de manejar, que iniciar un nuevo orden de las cosas». Los factores motivadores de la resistencia al cambio no responden a una simple relación de causa-efecto. En la mayoría de los casos, son generados por causas diversas: miedo a lo desconocido, falta de información o desinformación, resistencia a experimentar, sensación de desorientación o temor a no poder aprender algo nuevo.

¿Cómo mitigar la resistencia a los cambios?

Lo ideal sería que todos los sitios y aplicaciones web tuvieran una evolución sostenible, coherente y lógica, establecida desde el inicio y perfectamente programada.

Desafortunadamente, en muchas ocasiones, tenemos que intervenir en proyectos en los que no se ha ido realizando un trabajo continuo. En estos casos, lo habitual es que el rediseño sea antecedido y precedido de una serie de fases:

- Análisis del sitio actual
- Necesidades organizativas, objetivos y metas
- Entrevistas con editores, usuarios y agentes involucrados
- Conceptualización y testeo emocional con usuarios y editores
- Tests de usabilidad y correcciones
- Implementación
- Evaluación de resultados

Hay tantos métodos como proyectos y, obviamente, deberemos adaptar nuestra metodología de trabajo a cada caso concreto. Pero, en esencia, siempre centraremos nuestra propuesta en

un cambio de paradigma, que puede ser:

- De público (nuevas necesidades)
- De la organización (estructural)
- De producto o servicio
- De competencia

Contando con el usuario

Podemos involucrar a los usuarios en el concepto, desarrollo y seguimiento del proyecto de rediseño contando con ellos como actores activos. Suena bien, pero, ¿cómo hacerlo?

1. **Transmitiendo al usuario la necesidad de un cambio de paradigma.** Presentando las debilidades del diseño actual y los beneficios del cambio.
2. **Contando con el usuario en el proceso de conceptualización del cambio organizativo.** Durante el proceso de decisión en el que se escoge el nuevo sistema organizativo, se debe contar con la voz de los usuarios. Es posible incentivar su participación por medio de recompensas o apelando al sentimiento de propiedad (es tu sitio, es tu comunidad, tu formas parte de la organización/marca. Danos tu opinión).
3. **Fomentando la colaboración entre empleados y usuarios.** Organizando grupos de testeo con usuarios y convirtiendo a un grupo fidelizado de usuarios en prescriptores de los cambios en la comunidad.
4. **Realizando formación interna.** Formando a los responsables de comunicación social, redes y soporte para que sepan solucionar las dudas e incidencias de los usuarios.
5. **Implementando el rediseño por fases.** Durante el proceso aplicar los cambios en forma evolutiva, capacitando a los usuarios en el nuevo paradigma.

Vencer la resistencia al cambio consiste en generar y elevar los niveles de transparencia, información y el grado de participación e implicación de los usuarios. Contar con el usuario como centro del cambio implica darle poder para participar desde el inicio de un proceso de cambio.

Publicado el 24/04/2017



ISSN 1851-5606

<https://foroalfa.org/articulos/resistencia-a-los-cambios-en-sitios-y-aplicaciones-web>

