

Elementos de User Experience

Todas las disciplinas, oficios y ocupaciones tienen teóricos que han definido formas de trabajar que pueden volverse canónicas y orientadoras para la mayoría de las personas dedicadas a ellas.

En el caso de la experiencia de usuario tenemos a [Jesse James Garret](#) con su libro [“The Elements of User Experience”](#), quien definió una metodología que ha sido usada durante muchos años y cuya premisa principal es el diseño centrado en las necesidades del usuario.



Si bien esta propuesta es orientadora no debe ser tomada al pie de la letra, pues es una clase de desarrollo muy lineal, que puede entrar en conflicto con la forma de trabajo de equipos integrados al desarrollo de un sitio web que, por ejemplo, trabajen con metodologías ágiles.

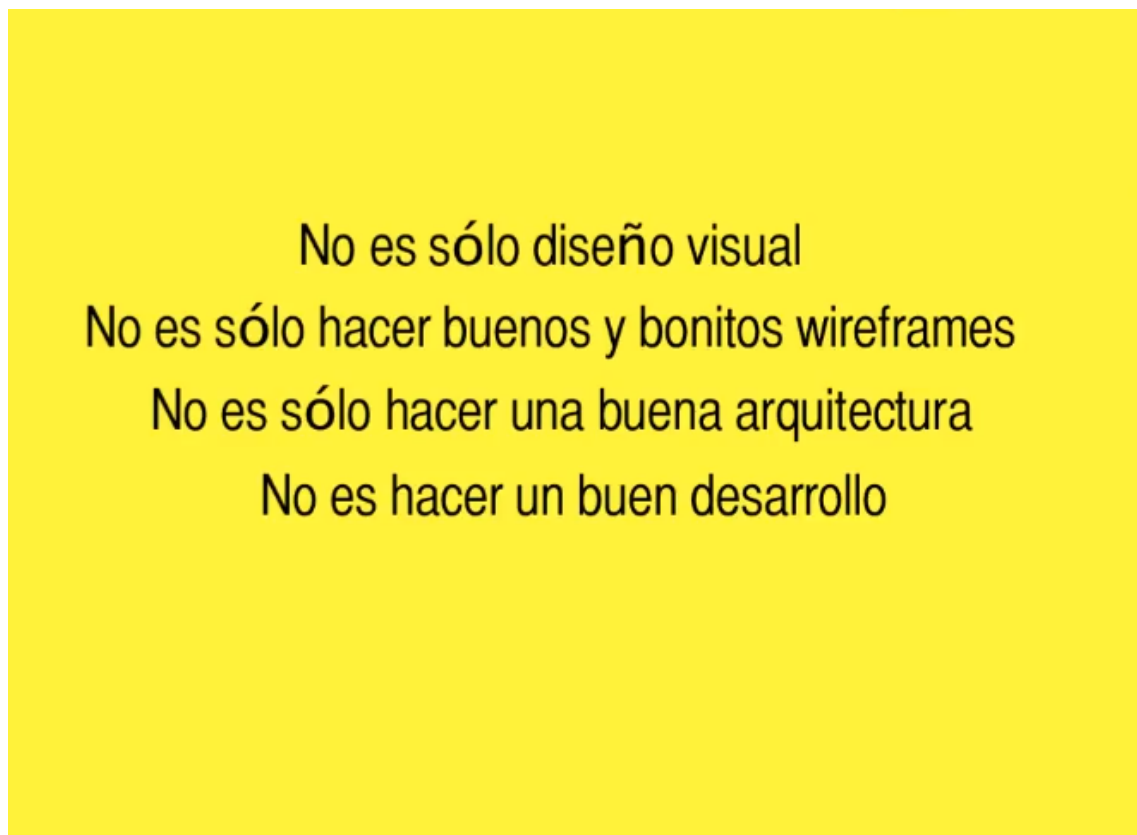
De otro lado el diseño centrado específicamente en el usuario ignora el conocimiento de profesionales de otras áreas, así como la integración de las demás esferas de la realidad en las que el producto “existe”, por decirlo de alguna forma: su venta en tiendas, el servicio a través de pbx o teléfonos, por hablar solo de un par.

En resumen, **es necesario cuestionar el enfoque del Diseño Centrado en el Usuario**, pues aunque sea una metodología muy extendida y conocida no es perfecta.

Un enfoque que puede ser un poco más abarcador es el de la Experiencia de Usuario.

EL ENFOQUE DE LA EXPERIENCIA DE USUARIO

Un enfoque un poco más amplio que el de Garret es el de la experiencia de usuario, que involucra todos los ámbitos de atención de un servicio, no solo el web.



La experiencia de usuario:

Un sitio web puede haberse ceñido a los más estrictos estándares de calidad, haberse desarrollado con las mejores tecnologías, y haber seguido fielmente la metodología del diseño centrado en el usuario, pero **si no se han tomado en cuenta las necesidades de otras áreas del negocio, quizás no se cumplirán los objetivos**. No siempre seguir la metodología al pie de la letra asegura el mejor resultado.

Desde este enfoque de la experiencia de usuario el diseño se entiende como algo que va mucho más allá de lo visual, que **debe estar dirigido sobre todo a simplificar la vida de las personas mediante acciones simples**, y que no se refiere exclusivamente a la experiencia que tendrán en un sitio web.

Acciones que desencadenamos para satisfacer a los usuarios/clientes/público que involucra todos los ámbitos de atención de un servicio: web/digital, telefónico, presencial, etc y que actúan en conjunto y complementariamente

Son tiempos de inter e hipertextualidades y la web es solo una de tantas plataformas en las que un usuario se acercará a una experiencia sobre el producto de su preferencia, por tanto diseñar tiene que ser un concepto mucho más abarcador.

Algunos buenos ejemplos de esto son las soluciones sencillas que se han desarrollado para el metro de Sao Paulo, de las que habla Darcy desde 8:25 en [este vídeo](#).

Cuando hablamos de diseño centrado en el usuario tratamos de resolver un problema, ojalá de manera sencilla y mediante acciones simples (como los que hemos visto en los ejemplos) cuyo objetivo único es hacer más fácil la vida de quienes usan un producto o servicio.

Cuando se añaden elementos de experiencia de usuario al diseño estamos haciendo mucho más énfasis en la experiencia que en el producto.

Diseñar con este enfoque hace la diferencia entre productos que la gente tolera y productos que la gente ama.