

O que é Design Centrado no Usuário?

É bem comum, desde o início da era tecnológica, a criação de sistemas extremamente complexos, com foco nos objetivos do negócio, funcionalidades rebuscadas e toda a capacidade tecnológica disponível. Mas sem levar em conta a parte mais importante do processo, que é o usuário final.



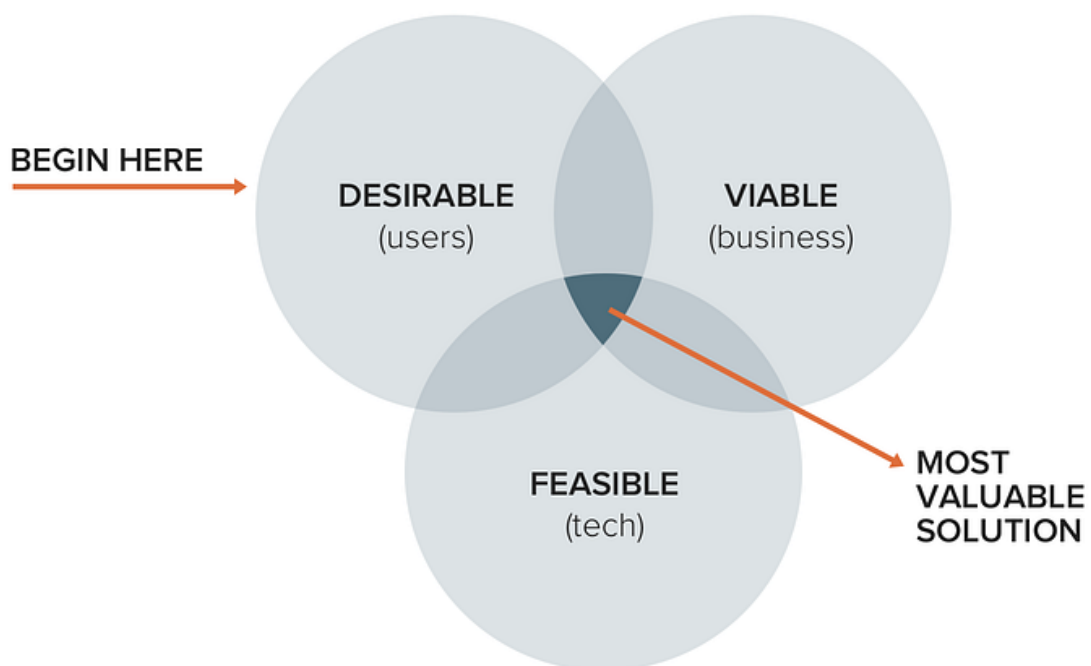
Pode ser que estes sistemas e programas não sejam um fracasso. Porém, conforme o crescimento se escala, eles se tornam grandes colchas de retalhos que acabam sendo abandonadas pelos usuários.

Entretanto, este não é o principal motivo pelo qual o usuário deve ser o centro da atenção em um projeto, o que conhecemos como Design Centrado no Usuário.

... conforme o crescimento se escala, eles se tornam grandes colchas de retalhos que acabam sendo **abandonadas pelos usuários**.

Criar produtos e sistemas com essa orientação é criar experiências mais eficientes, satisfatórias e amigáveis ao usuário. O que pode, sim, favorecer as vendas e a retenção de clientes.

Ao invés de exigir que o usuário adapte suas atitudes e comportamentos para aprender a utilizar uma ferramenta, o Design Centrado no Usuário cria sistemas que se relacionam com o que o usuário crê, como age e vê o mundo.



A importância do Design centrado no usuário

O Design Centrado no Usuário (User Centered Design — UCD) é um processo de design que se concentra nas necessidades e requisitos dos usuários.

O uso constante de fatores humanos, ergonomia, engenharia de usabilidade e outras técnicas são o que mantém o UCD girando em torno dos usuários. O objetivo é produzir sistemas altamente utilizáveis e acessíveis, visando a satisfação do usuário, evitando quaisquer possíveis efeitos negativos sobre a saúde, a segurança e o desempenho.

O UCD é uma abordagem de projeto iterativa, que visa desenvolver uma compreensão das necessidades dos usuários, fazendo isso através de uma mistura de métodos investigativos (por exemplo, pesquisas e entrevistas), criativos (por exemplo, brainstorming) e ferramentas.

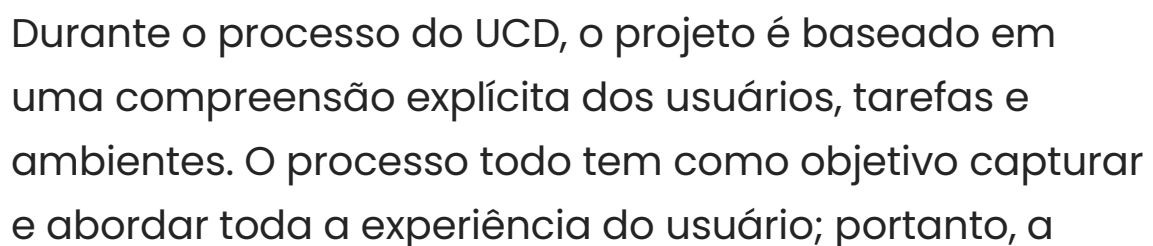
O UCD precisa sempre envolver fortemente usuários em todas as fases de design e avaliação. Em geral, cada iteração da abordagem UCD envolve quatro fases distintas:

- **Especificar o contexto de uso:** nesta fase, os designers identificam as personas que usarão o produto, para o que o usarão, e em que condições o utilizarão;

- **Especificar requisitos:** os designers identificam quaisquer requisitos de negócios ou metas de usuário que devem ser atendidas para que o produto seja bem-sucedido;
- **Criar soluções de design:** Esta parte do processo pode ser feita em etapas, construindo a partir de um conceito geral para um design completo;
- **Avaliação:** Nesta fase, a avaliação é tão integral quanto o teste de qualidade é para um bom desenvolvimento de software. Idealmente, esta avaliação é feita através de testes de usabilidade com usuários reais.



Além disso, há muitas variações desses processos, pois **podem ser incorporados em metodologias como Waterfall e Agile**. O que determina os processos mais adequados é o contexto do que está sendo desenvolvido, os requisitos, o time, o tempo e o ambiente.



equipe deve incluir profissionais de várias áreas (por exemplo, comunicadores, psicólogos, engenheiros de software e hardware), bem como outros especialistas, stakeholders e claro, os próprios usuários.

As avaliações dos projetos produzidos podem ser realizadas por especialistas usando diretrizes e critérios de design. No entanto, uma questão crucial é que o UCD deve, obrigatoriamente, — em algum momento — envolver os usuários, e também deve envolver o monitoramento do uso a longo prazo.

Por que é importante ter processos de Design Centrado no Usuário?

Do ponto de vista do usuário, a usabilidade é importante porque pode fazer a diferença entre utilizar uma ferramenta de forma precisa e completa, aproveitar o processo; ou não conseguir e ficar frustrado.

Do ponto de vista do desenvolvedor, a usabilidade é importante porque pode significar a diferença entre o sucesso ou o fracasso de um sistema.

Já do ponto de vista de negócio, o software com pouca usabilidade pode reduzir a produtividade das equipes de trabalho para um nível de desempenho pior do que se tinha sem o sistema.

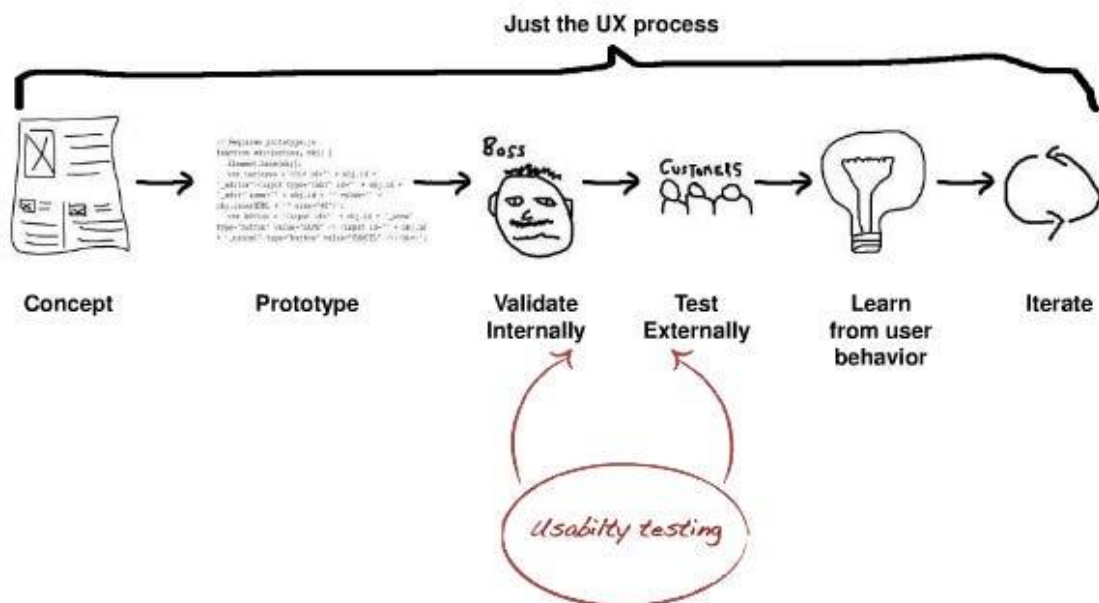
Em todos os casos, a falta de usabilidade pode custar tempo, esforço e dinheiro.

Quando podem escolher, as pessoas tendem a comprar sistemas mais fáceis de usar, mesmo que não saibam o que significa usabilidade.

Como medir o sucesso de um processo de Design Centrado no Usuário?

O processo iterativo, que progressivamente melhora o design, avaliando os estágios do projeto constantemente, é uma forma primordial de aumentar a usabilidade.

Dessa forma, as equipes de design e desenvolvimento estão sempre incorporando no sistema os feedbacks do usuário para aprimorar o sistema e sua usabilidade. É claro que é sempre importante testar os sistemas e ferramentas com usuários reais.



A concentração de esforços nos processos de Design Centrado no Usuário é possivelmente o único caminho para atingir um alto nível de usabilidade.

Contudo, nem sempre o orçamento da empresa ou cliente permite que haja uma abordagem ideal. Mas, existem inúmeras ferramentas para descobrir quem são os usuários principais, como eles interagem com os sistemas e quais tarefas devem realizar. Entre os métodos alternativos, existem testes em protótipos do sistema, modelagem cognitiva e auditorias de usabilidade feitas por especialistas.

Design Centrado no Usuário — O processo desenhado

Você já deve ter percebido que o processo do UCD é bem complexo e recorrente. Nós encontramos na web alguns diagramas que representam o andamento do processo iterativo. Eles estão todos em inglês, mas você pode utilizá-los como base para ter o seu próprio processo com a sua equipe.

Os Designers Jeffery Callender e Peter Morville criaram um mapa do tesouro de experiência do usuário. Ele inclui etapas como personas, cenários, questionários, wireframes, protótipos, entre outros. [Faça download e imprima o mapa do tesouro de UX!](#)

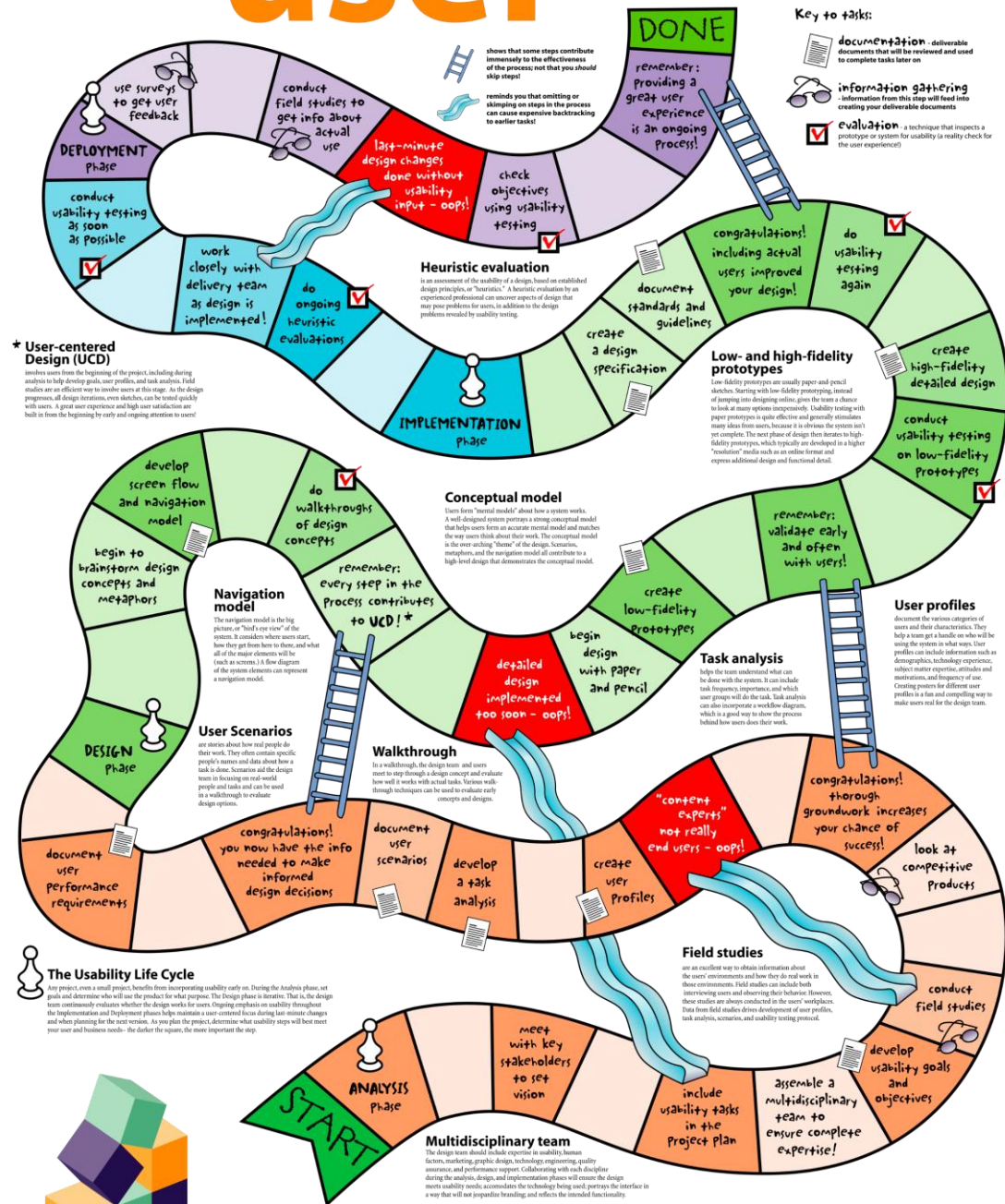
Já o Designer Pascal Raabe criou um processo baseado em um iceberg, com bonequinhos e pinguins. É mais completo e complexo, apresentando etapas importantes bem detalhadas, desde a concepção mais abstrata até a finalização da parte visual do projeto. O destaque fica para os detalhes das partes que envolvem o usuário. [Este processo também pode ser baixado de graça!](#)

A UPA (Usability Professionals' Association) criou modelo do processo de UCD que se assemelha a um jogo de tabuleiro bem interessante. O tabuleiro tem os pontos de saída e chegada, e claro as etapas que devem ser feitas novamente ou onde se deve dar mais atenção. O tamanho desse arquivo permite que seja plotado em um tamanho bem grande, o que pode ser de grande valia para a equipe. [Faça download e imprima o pôster!](#)

Espero que essas dicas possam te auxiliar a desenvolver projetos cada vez mais centrado nos usuários.

designing the User experience

Disclaimer: Digital or hard copies of this file may be distributed for personal, internal corporate, or classroom use provided that copies are not made or distributed for profit or commercial advantage. Copies must bear this notice and the UPA logo. Any other use requires specific permission from UPA.



upa

usability
professionals'
association
www.upassoc.org

Acknowledgements:
Meg Ross - digitalMeg
Julie Nowicki - Optavia Corporation
Dara Solomon & Larry Terelough - JBL, Inc.
Charlotte Schwendeman - Consultant
© 2000 Usability Professionals' Association