Don Norman e Nielsen Norman Group, inventores do termo User Experience nos anos 90.

User Experience (UX) é a forma como as pessoas interagem com um produto ou serviço, seja no ambiente online, seja no mundo físico. Isso engloba as relações com os canais da empresa, a navegação no seu site, o recebimento do produto e até a facilidade de acionar o pós-venda.

A percepção do usuário é a chave do sucesso. Em uma escala de relevância, ele pode avaliar que um site ou produto é útil, que tem valor diferenciado ou que é agradável de ser utilizado.

Vamos a um exemplo bem prático: um abacaxi é útil para as pessoas, já que pode ser consumido. Porém, a fruta tem uma casca grossa, com espinhos e difícil de descascar.

Um supermercado que ofereça a fruta picada vai agregar valor na visão do usuário — nesse caso, o consumidor. Para isso, ele vai aumentar o valor do produto, já que também precisará investir em outros recursos, como sua mão de obra.

Além disso, oferecer hortelã, raspas de limão e outros acompanhamentos ao lado da banca de abacaxi vai mudar a experiência e, portanto, a percepção do consumidor em relação ao consumo do produto.

UX engloba todas as interações do usuário final com a empresa, seus produtos, serviços e processos e considera:

* os sentimentos e emoções provocados nos usuários, já que a experiência é uma vivência pessoal;
* o que o canal, produto ou serviço representa na jornada do usuário e o contexto em que eles são vivenciados;
* a evolução da experiência ao longo do tempo, já que, além de considerar o momento externo, também deve ser relevante para ficar registrada positivamente na memória do usuário.

Checklist

Para avaliar a User Experience proporcionada ao público, uma checklist pode ajudar. Considere se o produto, processo ou site é:

* útil, atendendo a uma ou mais necessidades do usuário;
* fácil de usar, sem processos ou barreiras que dificultem sua utilização;
* acessível em todas as plataformas e linguagens;
* fácil de encontrar, considerando sua visibilidade nos buscadores e a arquitetura das informações internas;
* confiável;
* desejável, valorizando a estética e a experiência atraente

fone: <https://rockcontent.com/br/blog/user-experience/>

Reading Response The Design Of Everyday Things Sleepygladys

<https://dsigngo.blogspot.com/2016/07/donald-norman-design-of-everyday-things.html>