

Relevância do UX Design.

O UX Design está se tornando cada vez mais relevante, e há duas razões principais para isso. Por um lado, o mercado tornou-se mais exigente. A explosão digital construiu um cenário em que a oferta e a concorrência estão aumentando.

Por esta razão, os utilizadores têm aumentado a procura de melhores experiências e não hesitarão em abandonar um produto ou serviço que desiluda as suas expectativas. Por outro lado, a tecnologia evolui a uma velocidade muito acelerada, oferecendo-nos possibilidades cada vez maiores e ultrapassando os limites do imaginável.

Novas tecnologias sempre entram em nossas vidas com a promessa de melhorar a maneira como interagimos com o mundo e como resolvemos tarefas. Mas, essa promessa é sempre cumprida? Vamos ver um exemplo. Cerca de 65 anos atrás, conhecemos a tecnologia que chamamos de caixas eletrônicos hoje.

A promessa era que nossas operações bancárias seriam muito mais simples e mais eficientes. No entanto, a realidade era muito diferente. A experiência foi muito ruim: máquinas difíceis de operar, interfaces muito complexas, longas filas e muito desconforto. Desde então, a tecnologia avançou bastante em suas capacidades. Mas, quanto mudou a relação que temos com os caixas?

Nós nos adaptamos à tecnologia na mesma velocidade em que foi desenvolvida? Diariamente interagimos com vários dispositivos, de diferentes formas e tamanhos, com telas sensíveis ao toque ou botões físicos. Em inglês, em português, alguns falam, outros nos ouvem, e a tecnologia se expande em todos os lugares. Essa tendência é irreversível.

Por sua vez, mais e mais pessoas estão aderindo a esse paradigma e acessando a tecnologia, independentemente da idade ou status social. Então, máquinas cada vez mais avançadas, mais usuários e mais demanda. Como podemos fazer para acompanhar as pessoas nesta revolução digital? Como poderíamos tirar proveito dos avanços tecnológicos para realmente agregar valor ao cotidiano de pessoas e empresas?

Os designers têm o trabalho e a responsabilidade de preencher essa lacuna e realizar a eterna promessa da tecnologia. Vamos para o mundo digital: quantas vezes por dia sofremos por erros como este? A experiência de receber estas mensagens é inevitavelmente frustrante. O problema não é quão bonito ou feio é o design da tela.

Em muitos casos, grandes problemas de usabilidade são causados por falta de comunicação entre o sistema e o usuário. Sabemos que todos os sistemas falharão em algum momento, mas não poderíamos prever e projetar melhor essas interações? Cada vez mais empresas estão encontrando valor na concepção da experiência que seus produtos e serviços produzem.

Os resultados dizem que proporcionar más experiências tem consequências drásticas. Estudos recentes mostram que 7 em cada 10 usuários deixam um site por causa de problemas de usabilidade. Metade desses consumidores irão com certeza, contar suas más experiências online.

60% dos clientes decidem comprar com base na experiência passada. Se eles tiveram uma boa experiência, eles vão escolher o produto novamente. Caso contrário, eles nunca mais o farão. Então o que torna uma experiência digital boa ou má?

A resposta está na criação de experiências equilibradas em três pilares fundamentais. Por um lado, pensar em produtos focados nas necessidades dos usuários. Por outro lado, nunca negligencie os objetivos do negócio. E, finalmente, sempre considere os recursos tecnológicos que permitem o desenvolvimento de soluções.

Uma experiência centrada nas pessoas, alinhada aos objetivos de negócios e viável a partir da tecnologia, sem dúvida terá mais oportunidades de sucesso.