

## O que é User Experience Design?

Você já ouviu falar em User Experience Design?

Imagine a seguinte situação: chegamos ao escritório, sentamos a nossa mesa, abrimos o computador e ele não liga. Vemos um sinal indicando que uma atualização do sistema foi ativada e devemos esperar que ela termine para usá-lo. Como nos sentimos nesse momento? Quais são os nossos sentimentos sobre esta situação?

Agora imagine a mesma situação, mas neste caso estamos prestes a dar uma palestra na frente de 200 pessoas e a apresentação que precisamos está apenas dentro do nosso computador. Em ambos os casos, o computador funcionava da mesma forma. Mas a experiência produziu situações bem diferentes.

Então, o que mudou na sequência? Os sistemas não são necessariamente mal pensados de um ponto de vista técnico. Mas é evidente que nem todos foram concebidos para se adaptarem a qualquer tempo e contexto em que as pessoas utilizem ferramentas tecnológicas.

Porque, em última análise, os produtos digitais não são mais do que ferramentas, como as primeiras pedras afiadas ou pontas de flecha. Extensões das nossas mãos para podermos ampliar as nossas capacidades e alcançar melhor os nossos objetivos.

Mas, então, o que é UX Design?

Vamos começar pelo início: UX significa. User Experience, ou Experiência do Usuário. Podemos definir o design como um processo de trabalho focado em projetar soluções para resolver problemas específicos das pessoas.

Entendemos a experiência como o conjunto de soluções que acontecem antes, durante e depois de uma pessoa fazer contato com um produto através de sua interface. E é muito importante entender que a experiência é uma jornada: não acontece apenas quando usamos as coisas. Começa muito mais cedo e acaba muito mais tarde.

Por este motivo, os designers UX desenham produtos e interfaces, mas também estudam os contextos das pessoas que os vão utilizar. O resultado é a combinação de componentes que produzem sensações, tendo em conta a experiência total. No final, todas as coisas que usamos envolvem uma experiência: a decisão está em quão estratégicos queremos ser ao projetá-las, ou se elas vão acontecer de uma forma aleatória.

Vejamos um exemplo simples. Se lermos livros sobre ergonomia (a ciência que estuda a relação dos objetos, do ambiente e do corpo humano), encontraremos manuais sobre como nos devemos sentar corretamente.

Mas se observarmos como realmente sentamos, descobriremos que ninguém respeita o manual. Mas somos tão desrespeitosos? Ou talvez as cadeiras sejam mal projetadas? É provável que não haja resposta correta. Mas o que é inevitável para o UX será observar e entender o comportamento das pessoas, para permitir novas possibilidades de design.

Desta forma, seremos capazes de tomar decisões mais informados e estaremos antecipando as experiências que os produtos que entregamos podem gerar. O UX é muito mais do que desenhar telas e tomar decisões estéticas. É um processo que combina múltiplas disciplinas e habilidades, para garantir uma abordagem verdadeiramente centrada nas pessoas.