

Experiência do Usuário (UX) e Design Thinking

Michele Frias Eguchi

Resumo

É evidente a necessidade em entender como o usuário interage de forma satisfatória no uso de produtos, sistemas ou serviços. Desta forma, a compreensão sobre o que é experiência do usuário e o universo que compõe esta área do design nos proporciona ter um melhor entendimento sobre quais caminhos seguir para conquistar o usuário através de uma interação mais assertiva.

Definição de Experiência do Usuário - User Experience (UX)

Experiência do Usuário ou *User Experience* (UX) é uma área multidisciplinar do design que tem como objetivo garantir uma interação intuitiva, interessante e simples do usuário com um produto, sistema ou serviço. De acordo com a ISO 9241-210, UX é definido como “as percepções e reações de uma pessoa que resultam do uso ou utilização prevista de um produto, sistema ou serviço”.

Ainda sobre a conceituação de UX, este termo foi utilizado pela primeira vez por Donald Norman, nos anos 90, quando trabalhava na Apple. Nesta época, a denominação utilizada para o time de design que tinha a responsabilidade em pensar na interação entre usuário e produto era de Arquiteto de Experiência do Usuário e depois foi consolidada somente como Experiência do Usuário (UX). Norman já imaginava em seus projetos algo a mais, algo que pudesse juntar não apenas a forma do uso em si de um produto e sim o feedback que o usuário teria ao experimentar tal produto ou serviço.

No evento UX Week 2008, Donald Norman foi entrevistado por Peter Merholz, o criador da palavra blog e estudioso das questões de interação entre usuários e sistemas. Nesta entrevista, Peter pergunta para Norman o que ele diria sobre UX e a resposta foi: “eu inventei o termo, porque achava que interface do usuário e usabilidade eram muito restritos, eu queria cobrir todos os aspectos da experiência de uma pessoa com o sistema, incluindo design industrial, gráficos, a interface, a interação física e o manual.”

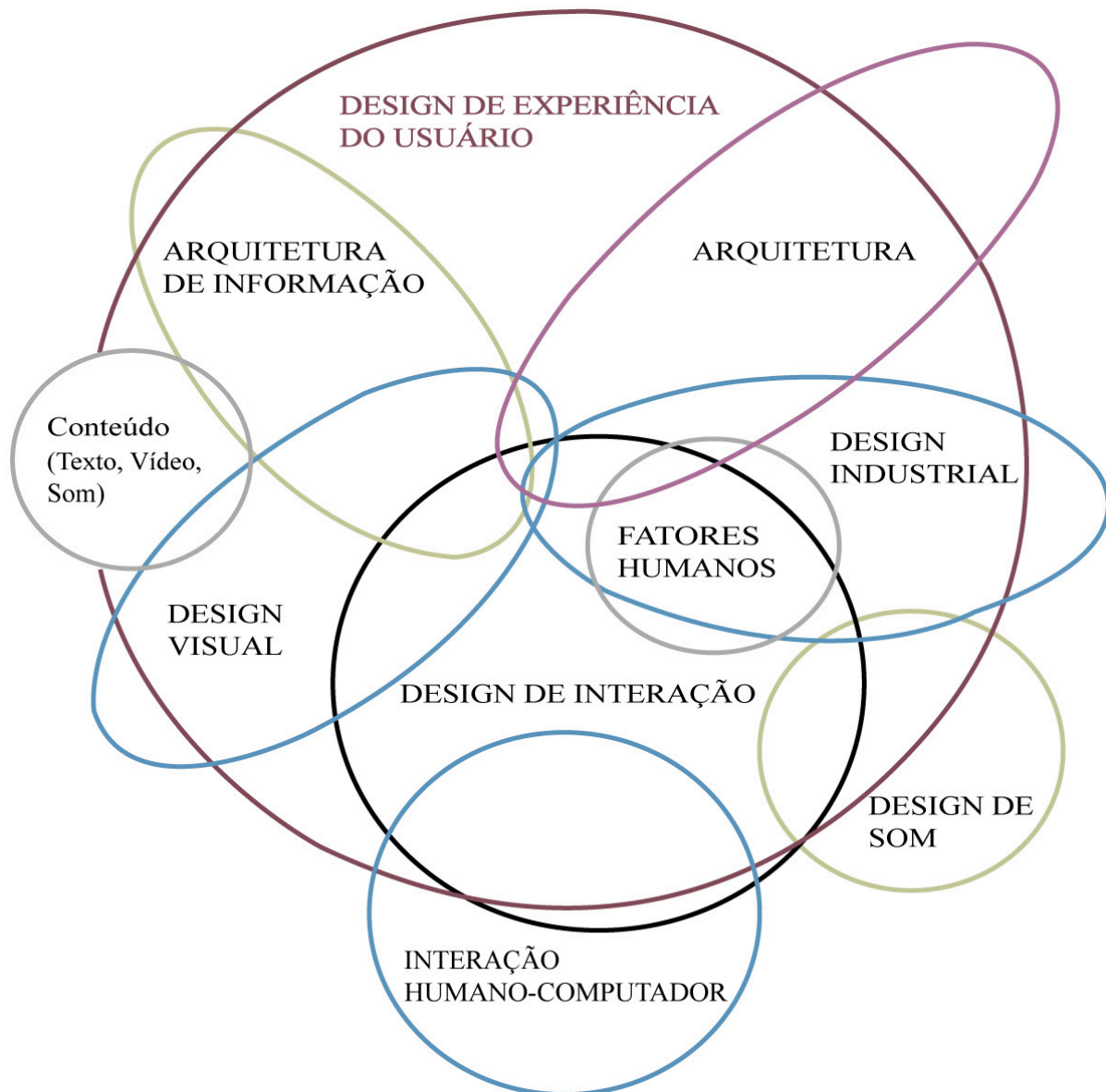
Deste então, este termo foi constantemente utilizado por designers, gestores de projetos, marketólogos, programadores e profissionais que procuram melhorar, significar, evidenciar e acrescentar mais assertividade em seus produtos ou serviços.

Disciplinas da Experiência do Usuário

Como visto anteriormente, o UX é multidisciplinar porque relaciona-se com diversas outras disciplinas ao mesmo tempo e é uma palavra guarda-chuva, pois “abriga” experiências relacionadas

com os conteúdos, interações, fatores humanos (de que forma pessoas e serviços se relacionam), design visual, arquitetura de informações entre outras. A seguir, há uma ilustração que representa como o UX consegue se relacionar com tantas outras áreas consideradas disciplinas de UX Design.

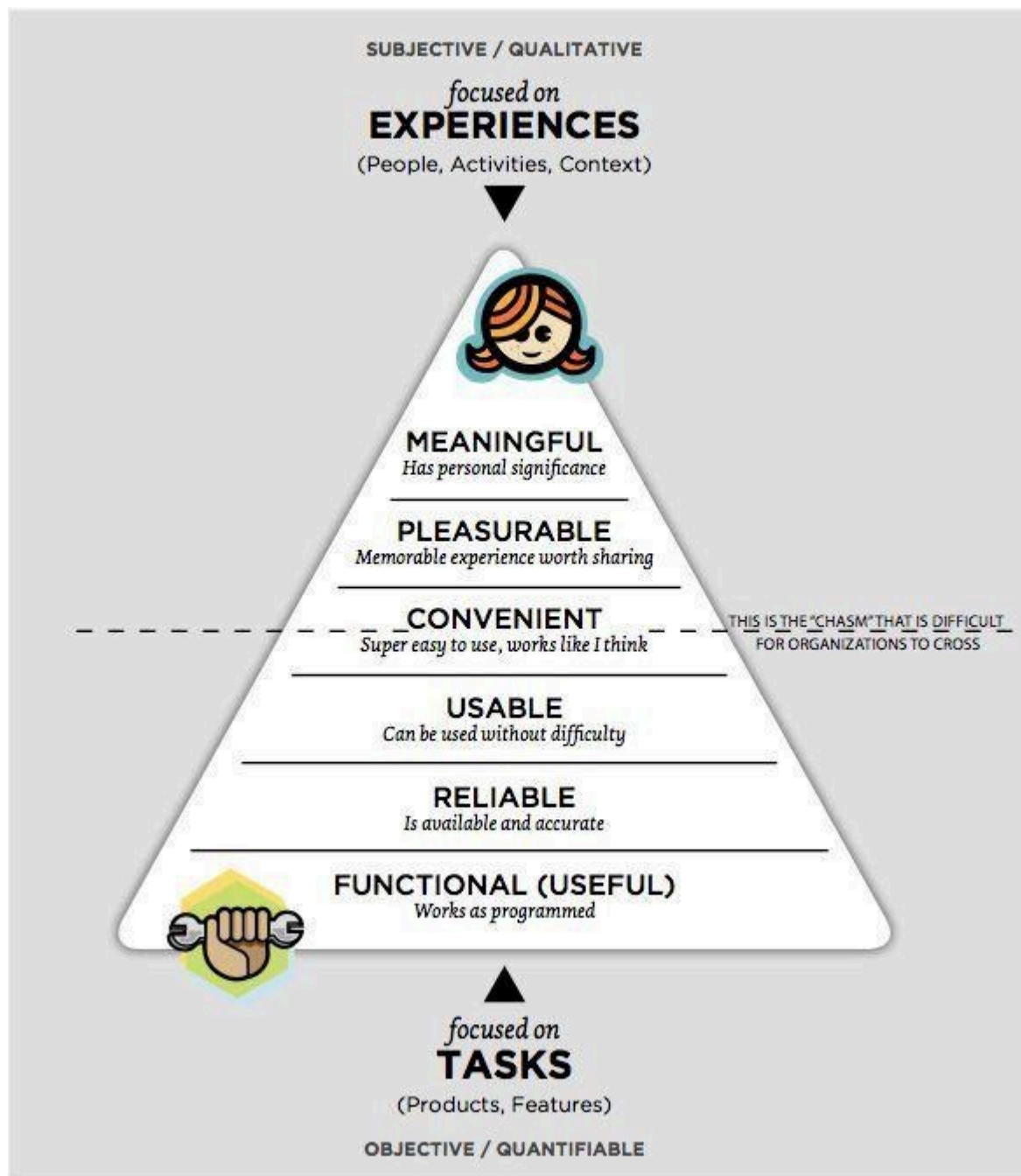
Figura 1.1. Disciplinas do design da experiência do usuário



Fonte: SAFFER, 2009.

Outro autor que ilustra de forma coerente a experiência do usuário a partir de uma visão voltada para o desenvolvimento de um produto e experiência desejável é Anderson (2011), no qual utiliza um diagrama de pirâmide que pode ser lida tanto do topo da pirâmide para baixo como da sua base para o topo. Isto é, partindo da base, o gestor foca no desenvolvimento do produto e partindo do topo para a base, é focado na experiência do usuário. Neste diagrama, o autor procura demonstrar como diversos objetivos que cercam um projeto de produto são importantes para sensibilizar o usuário de forma eficaz.

Figura 1.2. Da tarefa à experiência



Fonte: ANDERSON, 2009.

Evolução do design: do produto à experiência

Erra quem pensa que design é a tradução para desenho. A palavra design carrega um sentido de projetar, gerir, planejar algo. Mas nem sempre foi assim. Anteriormente, a área de estudo do design estava atrelada à criação e desenvolvimento de produtos em larga escala, ou melhor, era chamada de Design Industrial.

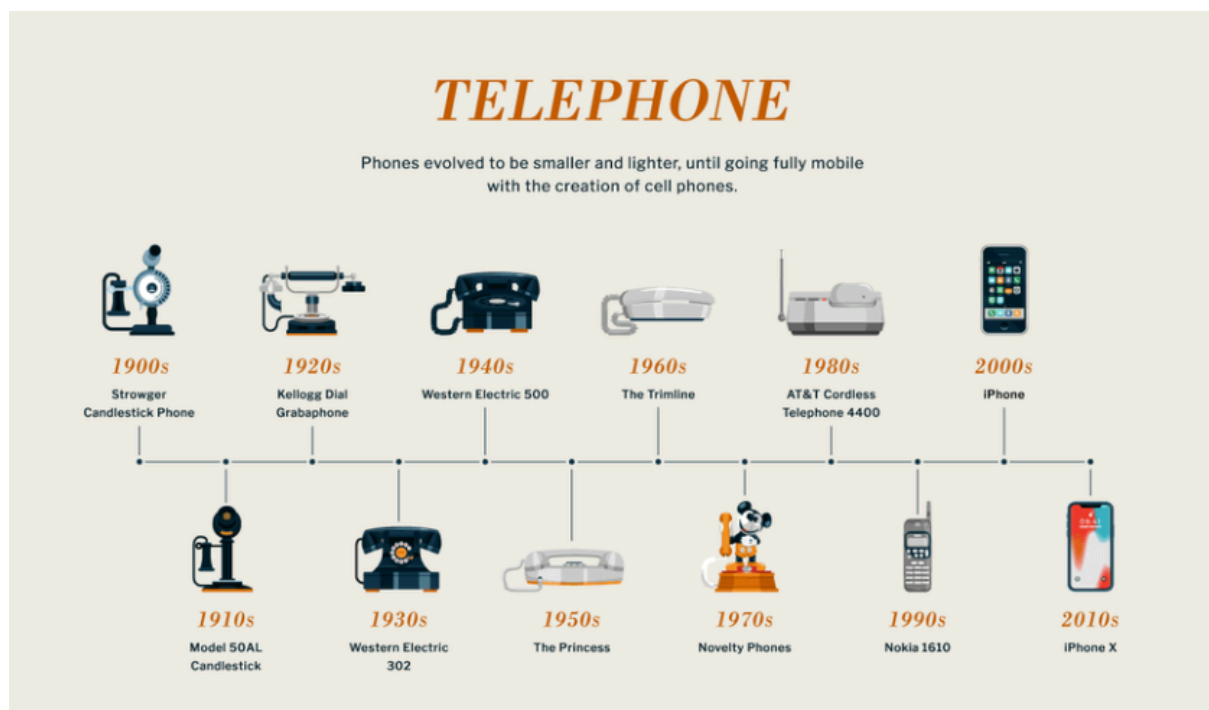
Este termo nasceu em meados da Revolução Industrial. Naquela época, os produtos desenvolvidos pelas grandes máquinas industriais eram produtos físicos, pois foi a revolução tecnológica que vivemos atualmente que permitiu a criação de dispositivos digitais, telas interativas, telas

touchscreen, interação por voz, enfim, uma gama de outros produtos que necessitam maior atenção por parte dos desenvolvedores destes projetos. Novas tecnologias surgiram, como o smartphone, que possui diversos aplicativos que interagem com o usuário.

Dessa forma, as necessidades que acompanhavam os produtos antigos, quase apenas físicos, tiveram o acréscimo de outras necessidades junto a chegada dos produtos digitais com novas formas de interação entre o usuário e o produto. Em outros tempos, quase não se pensava no usuário que iria utilizar o produto ou serviço. Não era comum, times de desenvolvimento voltar a atenção para as necessidades de quem utilizaria o produto. Eram projetados a partir das limitações técnicas de produção ou com ênfase na estética do produto.

A seguir, veremos como um produto pode transformar-se ao longo do tempo, evoluindo em suas funcionalidades e ampliando outras necessidades de uso.

Figura 1.3. Evolução do telefone



Fonte: DAVIDSON, 2018.

O que é Design Thinking

Estudamos até aqui como é importante pensar em quem vai utilizar nosso produto ou serviço e como o UX reflete na interação do usuário. Agora iremos conhecer uma abordagem de geração de produtos ou serviços na qual coloca o usuário como principal componente do projeto. Esta abordagem chama-se Design Thinking.

Além, o autor Brown (2010), entende o Design Thinking como:

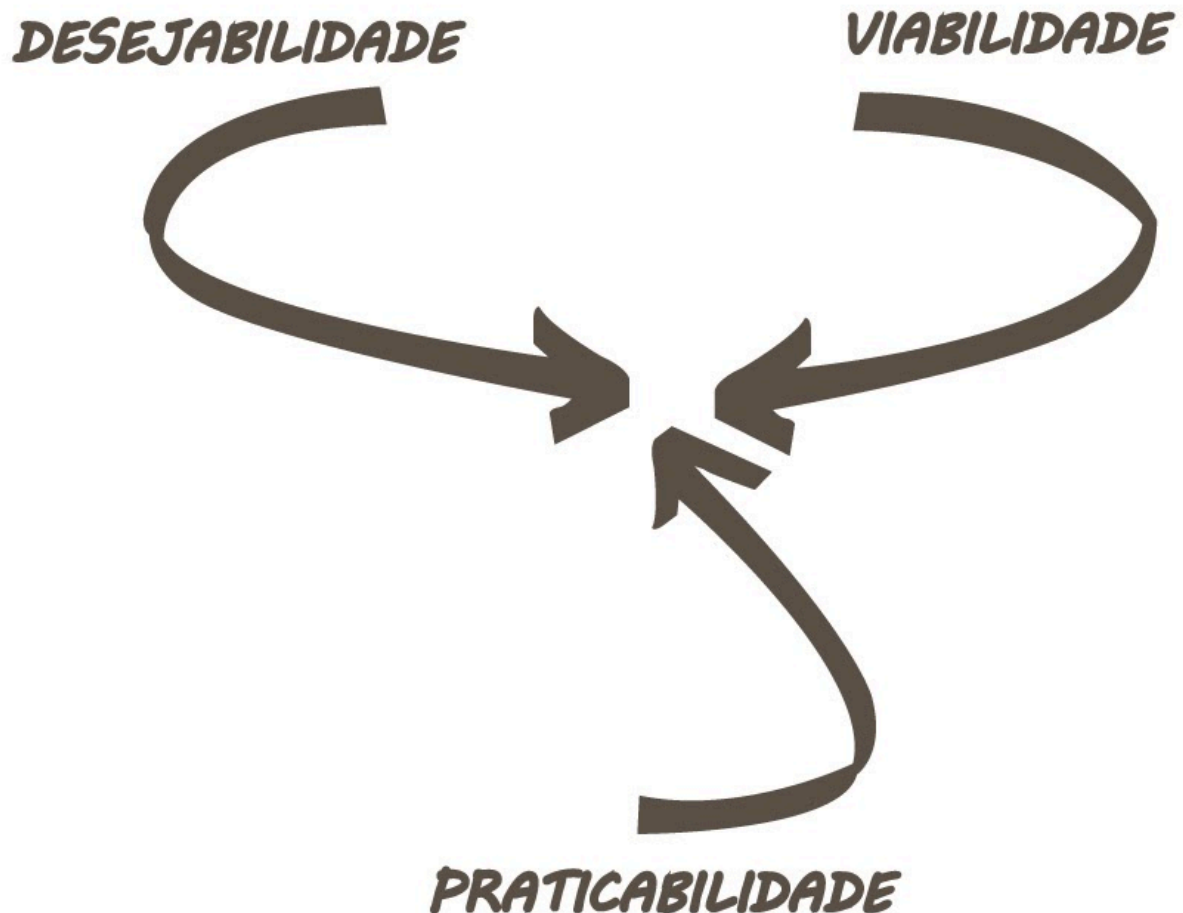
Dessa forma, ficou evidente que o Design Thinking pode ser utilizado pensando em inovar. Esta inovação é descoberta ao longo das necessidades e processos de criação, aplicadas ao que se quer criar ou solucionar. Podemos pensar que apenas os designers, ao longo de suas carreiras e formação acadêmica, são aptos para utilizar tal abordagem em questão. Mas isto não é verdade. De acordo com Brown (2010), o Design Thinking foi pensado em ampliar sua abordagem, ferramentas e forma de gestão de produtos ou serviços inovadores a pessoas que nunca imaginaram solucionar problemas como designers.

[illegible]

Ainda sobre Design Thinking, Lupton (2011, p. 05) afirma que “O conceito de *design thinking* normalmente refere-se aos conceitos de concepção, pesquisa, prototipagem e interação com o usuário.” Deste modo, aprender a abordagem do Design Thinking, entender de que forma as ferramentas mais apropriadas são conduzidas e como criar empatia para solucionar algum problema pensando em quem irá utilizar o produto ou serviço inovador desenvolvido, é com certeza o início de um projeto de sucesso.

Sempre que se pensa em Design Thinking, a palavra empatia vem de certo à nossa mente. Mas por que? Porque, a essência desta abordagem é o processo empático, é o time de desenvolvimento se colocando no lugar do usuário e ao mesmo tempo, sem esquecer as necessidades reais da empresa e a melhor maneira de ter sucesso no objetivo do produto. Há um gráfico que ilustra muito bem como a união de três fatores determinantes representa uma poderosa ferramenta empática inicial.

Figura 1.5. Definição e valor na experiência do usuário



Fonte: BROWN, 2010.

De acordo com Brown (2010, p. 06), o equilíbrio harmonioso dos três critérios exibidas na figura anterior, significam:

- Praticabilidade: o que é funcionalmente possível num futuro próximo;
- Viabilidade: o que provavelmente se tornará parte de um modelo de negócio sustentável;
- Desejabilidade: o que faz sentido para as pessoas.

Aplicações do Design Thinking

O Design Thinking pode ser aplicado para solucionar diversos tipos de problemas ou gerar soluções criativas e inovadoras. Não é por acaso que, segundo o maior blog de portfólios em UX chamado medium.com, encontramos inúmeros projetos que utilizam o Design Thinking como principal abordagem na condução dos seus projetos. Iremos agora conhecer um destes projetos.

Figura 1.6. Equipe TOTVS trabalhando o Design Thinking



Fonte: SCHERER, 2016.

Entre os anos de 2013 e 2014, a empresa brasileira que desenvolve softwares Totvs, começou a utilizar a abordagem do Design Thinking para melhorar a usabilidade dos seus sistemas junto aos seus clientes. Desta forma, a empresa entendeu a importância em compreender as necessidades de seus clientes para, a partir de então, aplicar as ferramentas necessárias e absorver os benefícios que o Design Thinking trouxe para a empresa que refletiu em suas vendas.

O resultado foi a redução no tempo de aprendizagem dos funcionários de um determinado cliente da Totvs em operar o sistema desenvolvido pela empresa, pois estes funcionários de empresas contratantes da Totvs, são os usuários principais do sistema.

Por fim, podemos entender que o UX e Design Thinking são complementares. Não há boa experiência em utilizar um produto, sistema ou serviço se o usuário não estiver no centro do projeto. E o Design Thinking aborda a melhoria da experiência do usuário.

Referências

ANDERSON, Stephen. From task to experience. **SPARK IDEAS**, 2011. Disponível em: <<https://sparkideasn1.wordpress.com/2011/07/07/from-task-to-experience/>>. Acesso em: 10 ago. 2022.

BROWN, Tim. **Design Thinking**: Uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

DAVIDSON, Barbara. The Evolution of 8 Objects Americans User Every Day. **SavingSpot**, 2018. Disponível em: <<https://www.cashnetusa.com/blog/evolution-of-8-objects-americans-use-every-day/>>. Acesso em: 11 ago. 2022.

EDESIGN. Design Thinking: inovação pela criação de valor para o cliente. **Edesign.art.br**, 2016. Disponível em: <<https://edesign.art.br/blog/design-thinking-inovacao-pela-criacao-de-valor-para-o-cliente/>>. Acesso em: 11 ago. 2022.

ISO (International Standard Organization). **ISO 9241 Part 210: Human centred design for interactive systems**. ISO 9241-210:2010(E). Genebra: ISO, 2010.

LUPTON, Ellen. **Intuição, Ação, Criação**: graphic design thinking. Mariana Bandarras. São Paulo: Gil Gustavo, 2011.

PETER Merholz Speaks with Don Norman. **UX Week**. San Francisco, 2008. Disponível em: <<https://vimeo.com/2963837>>. Acesso em: 10 ago. 2022.

SAFFER, Dan. **Designing for interaction**: creating innovative applications and devices. San Francisco. New Riders, 2010.

SCHERER, Aline. Como a Totvs usou o design thinking para melhorar os produtos. **Revista Exame**, 2016. Disponível em: <<https://exame.com/revista-exame/como-a-totvs-usou-design-thinking-para-melhorar-os-produtos/>>. Acesso em: 11 ago. 2022.