



Juliana do Vale

1.7K Followers

About

Follow



NENHUMA experiência pode ser criada, mas toda experiência pode (e deve) ser conduzida



Juliana do Vale Jul 30, 2018 · 3 min read

Afinal, usuários diferentes possuem percepções diferentes.



Quando alguém me pergunta “o que é experiência do usuário”, gosto de citar a seguinte frase:



pessoa sente ao utilizar um produto ou serviço.

Ou seja, quando falamos de experiência **estamos nos referindo as percepções que uma pessoa têm ao interagir com uma interface**, seja ela física ou digital. Percepções essas que são provenientes de outras experiências que não limitam-se apenas a outras interfaces, mas englobam também sua experiência de vida, seu modo de ver o mundo, suas crenças, seus costumes e por aí vai...

Como a percepção é "construída"?

De acordo com a Teoria da Percepção de Peirce, o processo perceptivo está diretamente ligado ao conhecimento, **sendo a percepção o elo entre a nossa mente e o mundo exterior**. Para explicar melhor essa teoria, Peirce criou um modelo triádico constituído por 3 elementos:

- **Primeiridade:** é a primeira qualidade percebida pela consciência e que nos trás um entendimento superficial de algo (o primeiro julgamento);
- **Segundidade:** é a percepção de eventos exteriores aos quais estamos constantemente em interação;
- **Terceiridade:** é toda a parte intangível da experiência representada por símbolos que se aproximação da nossa vivência e assim dão sentido a construção da percepção.

Uma outra forma de definir é a seguinte:

A percepção é o ato de receber, interpretar e compreender através do psíquico, os sinais sensoriais que provêm dos cinco sentidos orgânicos. É por isso que a percepção, embora recorra ao organismo e às questões físicas, está diretamente ligada com o sistema psicológico de cada indivíduo que faz com que o resultado seja completamente diferente em outra pessoa. (retirado [daqui](#))

Não vou entrar em maiores detalhes, mas consegue perceber o quão complexo é a construção da percepção?



cansado, precisa dormir. Quando está com fome, precisa comer. Quando quer se comunicar, precisa mandar um "whats".

Todas essas necessidades farão você interagir com alguma coisa, com um colchão, com um restaurante e com um aplicativo.

Por exemplo, se o colchão que você ditou para dormir for duro, sua qualidade de sono será comprometida e você terá uma experiência ruim. Mas, ao mesmo tempo que você pode considerar um colchão duro ou desconfortável, outra pessoa pode achar ele maravilhoso pois é melhor do que qualquer outro que ela já tenha experimentado.

Ou seja, toda necessidade acaba gerando uma experiência, mas a percepção que um usuário tem ao interagir é incontrolável porque, simplesmente, é impossível controlarmos ela. Logo, o desafio de qualquer produto não é criar uma experiência incrível, mas é conduzir o seu usuário para realizar suas tarefas do modo mais eficiente, eficaz e tudo mais que possa construir “boas percepções”. E, mesmo após um produto causar essas tais “boas percepções”, ele será comparado com outras experiências que aquele determinado usuário teve durante toda a sua vida para só então achar tudo aquilo que ele passou bom ou ruim.

Porém, lembre-se de que, usuários diferentes possuem percepções diferentes pois tiveram experiências diferentes durante suas vidas. Essa é a explicação de porquê um produto às vezes é tão bom para uns, mas tão ruim para outros.

E agora?

Agora entram os processos de concepção de produtos e serviços centrados nos seus potenciais usuários. Onde exploramos o problema, esgotamos as possibilidades, validamos e só então criamos uma solução que seja capaz de prover a tal experiência incrível.

Leia também:



No dia a dia de uma empresa, rapidez e assertividade são premissas importantes para se ter sucesso.

medium.com

Get an email whenever Juliana do Vale publishes.

Your email

 **Subscribe**

By signing up, you will create a Medium account if you don't already have one. Review our [Privacy Policy](#) for more information about our privacy practices.

[UX](#)[Pierce](#)[Design Thinking](#)[Design De Serviços](#)[About](#) [Write](#) [Help](#) [Legal](#)

Get the Medium app

