

Get started

Open in app



Juliana do Vale

1.7K Followers

About

Follow



Afinal, o que realmente é UX?



Juliana do Vale Jul 24, 2017 · 6 min read

Resumindo... a experiência do usuário vai muito além da responsabilidade de um profissional, ela é responsabilidades de TODOS.



Reprodução Google.

O termo UX, ou melhor “experiência do usuário” se disseminou muito rápido no mundo do Design e, com essa rapidez, muitas pessoas e empresas ainda não tiveram tempo de entender o que ele realmente significa.

Segundo a nossa querida, e nada confiável, Wikipedia

“User experience (UX) envolve os sentimentos de uma pessoa em relação à utilização de um determinado produto, sistema ou serviço (...), inclui as percepções de uma pessoa dos aspectos práticos, tais como a utilidade, a facilidade de utilização e a eficácia do sistema. (...)”

E, de acordo com a ISO 9241–210

“A experiência do usuário inclui todas as emoções, crenças, preferências, respostas físicas e psicológicas, comportamentos e realizações do usuário que ocorrem antes, durante e após o uso. (...) Existem três fatos que influenciam a experiência do usuário: o sistema, o usuário e o contexto de uso.”

[Get started](#)[Open in app](#)

Muitos acham que esse é o cargo dado ao profissional que desenha wireframes, sitemaps, personas, conversa com usuários, pensa na usabilidade, etc. mas... não é isso não. O nome desse profissional, na verdade, é “Designer de Interação”.

Hã?! Como assim?

Olha só essa declaração feita pelo um dos “inventores” do termo e “guru” do “Design Centrado no Usuário” diz:

“Design Centrado no Usuário” é a abordagem para projetar produtos e serviços que são úteis, usáveis e desejáveis para os usuários. É uma abordagem que coloca o usuário no centro do processo de design, e não apenas no final. Isso significa que os designers devem entender os usuários e suas necessidades, e então projetar produtos e serviços que atendam a essas necessidades. Isso é feito através de uma série de etapas, incluindo a identificação dos usuários, a compreensão de suas necessidades, a criação de protótipos e a avaliação da solução.”

Essa declaração é muito interessante porque mostra que o Design Centrado no Usuário não é apenas uma abordagem de design, mas também uma abordagem de pensamento. Isso significa que os designers devem pensar em termos de usuários e suas necessidades, e não apenas em termos de produtos e serviços. Isso é o que torna o Design Centrado no Usuário tão poderoso.

Essa abordagem de pensamento é o que torna o Design Centrado no Usuário tão poderoso. Isso significa que os designers devem pensar em termos de usuários e suas necessidades, e não apenas em termos de produtos e serviços. Isso é o que torna o Design Centrado no Usuário tão poderoso.

Essa abordagem de pensamento é o que torna o Design Centrado no Usuário tão poderoso. Isso significa que os designers devem pensar em termos de usuários e suas necessidades, e não apenas em termos de produtos e serviços. Isso é o que torna o Design Centrado no Usuário tão poderoso.

Essa abordagem de pensamento é o que torna o Design Centrado no Usuário tão poderoso. Isso significa que os designers devem pensar em termos de usuários e suas necessidades, e não apenas em termos de produtos e serviços. Isso é o que torna o Design Centrado no Usuário tão poderoso.

Ou seja, UX é a soma de interações ativas, passivas e/ou secundárias que nossos queridos usuários fazem por aí.

Para estudarmos essas interações e projetarmos soluções incríveis, temos **3 disciplinas que andam lado a lado** nessa difícil missão:

- **Design de interação:** onde o foco é o reconhecimento das necessidades, desejos e limitações dos usuários o qual deve ser o centro de todo projeto. As atividades incluem a identificação de requisitos, geração de alternativas, construção de protótipos e avaliação da solução.
- **Design de interface:** é o desenho da “cara” do produto ou serviço com base nas descobertas realizadas na disciplina anterior.
- **Usabilidade:** é o estudo do grau de facilidade com que o usuário consegue interagir com um produto ou serviço. Isso está MUITO longe do número de cliques que uma pessoa precisa dar para realizar uma tarefa em um sistema, por exemplo, mas está muito próxima da minimização de erros e dúvidas que o usuário pode ter ao utilizar

[Get started](#)[Open in app](#)

Hum... acho que agora as coisas estão mais claras, não é mesmo?

Para trabalhar com essas 3 disciplinas, o ideal seria a existência de 3 profissionais, cada um responsável por uma delas e que, juntos, desenhariam soluções incríveis. Mas, a realidade da grande maioria das empresas não é essa (não vamos nos aprofundar nisso).

O que você talvez ainda não saiba, é que a “experiência do usuário”, apesar de ser o foco desses profissionais, **ela não é apenas responsabilidade deles**.

Afinal, como o Normam acabou de nos dizer no vídeo, TUDO influencia na experiência que uma pessoa terá ao utilizar um produto ou serviço. Ou seja, por exemplo, quando você estiver envolvido no projeto de um software, a responsabilidade pela experiência não é apenas do Designer, é também do front-end, do back-end, etc. Afinal, de nada vai adiantar ter um sistema bonito, mas lento. Entendeu a ideia?

Agora... me permita abrir mais sua mente.

Você sabia que...

UX é sobre criar experiência incríveis?

Aposto que você conhece de alguma forma a Disneyland,. Mas, você sabia que ela é um dos maiores cases de experiência do usuário? Há quem diga que o Walt Disney foi o primeiro cara brilhante neste “meio” da UX.



Reprodução Google.

[Get started](#)[Open in app](#)

devem ter a melhor experiência das suas vidas.

É por isso que quando você está dentro do parque não consegue ver os prédios em volta, é por isso que, apesar de existirem muitas pessoas vestidas de Mickeys, nunca terão 2 Mickeys ao mesmo tempo passeando pelo parque, etc.

Se você quer conhecer um pouco mais sobre como funciona a Disneyland, clique aqui e ouça o NerdCast sobre os bastidores dos parques.

UX é sobre despertar desejos

Aposto que você já brincou com pecinhas de Lego, mesmo que sejam as falsas (que feio!).

Você sabia que a Lego quase faliu em 2004?

Basicamente os brinquedos da marca eram voltados para crianças, as quais cresciam e depois de um tempo não queriam mais brincar com as pecinhas. Com o tempo, elas acabavam ficando desinteressantes e acabaram caindo naquela coisa de brinquedo monótono.

Quando a falência bateu à porta da empresa, eles simplesmente se reinventaram. A empresa trocou sua equipe tradicional e trouxe para dentro de casa psicólogos, antropólogos e mais um diversidade grande profissionais que os ajudaram a entender aonde estava o problema.

Foi então que surgiram as coleções temáticas, os robosinhos e mais um infinidade de novas linhas que despertavam o desejo, não mais apenas de crianças, mas também de adultos.



Reprodução Google.

UX é sobre facilitar a vida das pessoas

[Get started](#)[Open in app](#)

Quem lembra do computador sem cores, sem fotos, sem ícones, apenas linhas e mais linhas de códigos?



Reprodução Google.

Pois é, Steve Jobs acreditou que o computador poderia ser acessível à todas as pessoas e juntou sua vontade inovar, com as ideias de Douglas Engelbart sobre a interface gráfica do usuário e é por isso que os computadores são do jeito que são hoje.

Obrigada Apple!

UX é sobre criar necessidades

Sim, sim e sim.

Aliás, é muito mais sobre criar necessidades do que você imagina. Ou, você acha que realmente precisa desse smartphone aí?! Ou, você acha que precisa do Google para se informar? Ou, você acha que precisa do Facebook para compartilhar?

Como era a nossa vida antes disso tudo?

Era mais difícil, ok! Mas, vivíamos naturalmente e não tínhamos nenhuma necessidade de termos essas coisas. Claro que as coisas eram mais complicadas, mas as pessoas estavam de certa forma “conformadas” com aquilo e adaptavam suas vidas.

Aqui cabe aquela frase famosa do Henry Ford:

“Se eu perguntasse a meus compradores o que eles queriam, teriam dito que era um cavalo mais rápido.”

E, não é?! Tente imaginar em como um smartphone poderia ser se ele não fosse do jeito que é.

[Get started](#)[Open in app](#)

perto do trabalho e aí surgiram as periferias, as pessoas conseguiam viajar mais, etc.



Reprodução Google.

Muito louco, né?!

Estamos aqui falando de coisas bem antigas, certo?! Será que isso significa que pensar na experiência do usuário é algo antigo também? Sim! Mas esse é assunto para outro artigo. :P

Leia também

Por que utilizar um processo de Design?

Se você ainda não parou para pensar em processos, reserve um tempinho exclusivamente para isso, tenho certeza que a sua...

medium.com

Get an email whenever Juliana do Vale publishes.

Your email

Get started

Open in app



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 O Que É Ux User Experience Design Designer

About Write Help Legal

Get the Medium app

