

Design de serviço

Ingrid Teixeira Monteiro
QXD0211 – User Experience (UX)



UNIVERSIDADE
FEDERAL DO CEARÁ

*The best customer service
is if the customer doesn't
need to call you, doesn't
need to talk to you. It just
works.*

Jeff Bezos



Jeff Bezos

Jeffrey Preston "Jeff" Bezos é um empresário estadunidense conhecido por fundar, e ter sido o presidente e CEO da Amazon, uma importante e famosa empresa de comércio eletrônico dos Estados Unidos.

Design de serviço

- A UX está preocupada em desenvolver sistemas interativos de alta qualidade, produtos e serviços que se encaixem com as pessoas e seus modos de vida.
- Cada vez mais os designers de UX estão preocupados não apenas com os detalhes da interface do usuário, ou como um site funciona, mas com a prestação de um serviço.
- Os serviços são prestados aos usuários, juntando uma série de momentos de interação, por isso o design dessas microinterações momentâneas é importante.

Design de serviço

- No entanto, todo o serviço pode incluir muitos dispositivos diferentes e muitos canais de comunicação diferentes, incluindo web, aplicativos móveis, mídias sociais e interações no ambiente físico.
- Muito rapidamente o que parece ser um simples aplicativo ou serviço web pode evoluir para uma complexa rede de interações entre canais, às vezes chamada de omnichannel.
- A UX passou de projetar um site ou aplicativo que faz uma única coisa para projetar um serviço como um todo.
- No contexto do UX, um serviço é uma sequência de interações que constitui uma realização inteira, mais abstrata.

Design de serviço

- É um campo emergente que começou no início da década de 1990, e compartilha muitos elementos com UX.
- Trata-se de criar uma experiência de serviço positiva para a pessoa para quem o serviço se destina.
- É semelhante ao UX em muitos aspectos, pois inclui métodos e processos que apoiarão a criação de experiências positivas de serviço.
- É o processo de planejamento e organização do serviço para que ele atenda às necessidades da pessoa para quem se destina.
- Muitos profissionais de UX incluem o design de serviços em sua prática.



Design de serviço

- Os princípios do bom design e do bom UX combinam-se para construir uma estrutura para o design de serviços, incluindo:
 - Teoria do design;
 - Usabilidade do sistema;
 - Compreender o cliente através da metodologia de pesquisa e melhores práticas;
 - Jornadas do cliente — como o cliente se move através do sistema;
 - O ambiente físico com o qual a pessoa está interagindo deve ser projetado centrado nas necessidades da pessoa.
- Reúne um corpo de conhecimento que inclui comportamento humano, marketing, UX, design de sistemas e muito mais.

Service experience

- Experiência de serviço e design de serviços são aplicações especializadas de UX.
- Design de serviço é o design de UX para uma experiência de usuário ou cliente dentro de uma "jornada transacional"
- Design de serviço é o design de UX aplicado a uma jornada do cliente: é "transacional" e ajuda "um cliente a alcançar um objetivo".
- A experiência de serviço é sobre aplicar os princípios de UX para a experiência de um cliente ao comprar algo ou receber algum serviço.
- Trata-se de pontos de contato (touchpoints) do cliente em sua jornada de experiência do usuário.

Service experience

- Geralmente envolve *storytelling* de uma experiência UX distribuída ao longo do tempo e muitas vezes distribuída em diferentes locais.
 - A experiência de atendimento de um paciente indo a um hospital pode envolver sua experiência de chegada, check-in e passando por filas, processamento, etc.
- A jornada do cliente é uma abstração do caminho principal. Os usuários também experimentam desvios, casos de borda, rupturas, pontos de preocupação e problemas que surgem.
- Grande parte dos dados de pesquisa de uso, análise e modelagem captura os passos mecânicos desta jornada. Espera-se que também possa capturar o impacto emocional sentido ao longo do caminho.



Design de Serviço e o Papel da UX

- Ao projetar a organização e a infraestrutura de serviços, o foco precisa estar na interação entre o prestador de serviços e seus clientes.
- Isso significa que o planejamento, a organização e a jornada completa do cliente devem ser projetados com a pessoa no centro.
- Os mesmos tipos de metodologias podem ser usados para pesquisar, inovar e iterar para criar uma experiência de sucesso do usuário.
- Quando o design do serviço cria uma experiência fácil e positiva para a pessoa, ele cria uma experiência de usuário bem-sucedida.

Pontos de contato no design de serviços

- A questão chave sobre serviços são que existem múltiplos pontos de contato onde as pessoas encontram um serviço, com os quais as interações acontecem ao longo do tempo.
- Para serem bem desenhados, esses pontos de contato precisam demonstrar consistência na aparência e nos valores.
- A maioria dos produtos, sites e aplicativos fornecem uma série de serviços que, juntos, constituem algum sistema maior.
- Existem muitos pontos de contato para uma pessoa ao interagir com um serviço, seja por telefone ou em um site da Web
 - abrir uma porta e entrar em um estabelecimento
 - longa fila de segurança em um aeroporto, com detector de metais e muitos passos.

Pontos de contato no design de serviços

- Exemplos de ponto de contato
 - quando uma pessoa busca informações, ingressos ou registros, horários e muito mais. Isso pode ser feito em um computador, ou em um local físico, como uma bilheteria
 - a experiência física do serviço: estar em pé em uma fila, sentado em um assento de estádio ou em uma mesa em um restaurante. Essa experiência pode ser aumentada por uma visita on-line ao site do local. O design do serviço teria que incorporar a navegação através do serviço através de menus telefônicos ou links da Web
 - uma interação com as pessoas que prestam um serviço, como vendedores de ingressos, servidores e funcionários.

Canais de serviço

- Interações com serviços podem acontecer de forma intermitente e ocorrer a partir de diferentes locais e dispositivos.
- Os designers precisam considerar esses diferentes canais de mídia e interação.
- O que constitui um canal de mídia dependerá de como os usuários pensam sobre suas necessidades e desejos em um domínio e como o designer de UX interpreta isso.
 - O telefone pode ser considerado como um canal. No entanto, os smartphones têm muitos aplicativos, cada um dos quais pode ser considerado como um canal de mídia.
 - Twitter, Instagram e Facebook, Sites de comparação de produtos, eBay, SMS, WhatsApp...

Tempo de serviço

- A dimensão do tempo também é importante para o design do serviço.
 - você pode permanecer com a mesma instituição que fornece seu serviço bancário por anos e anos.
 - você ficará com o mesmo dentista ou médico por anos.
 - a compra de uma nova máquina de lavar exigirá ampla pesquisa, seleção de um fornecedor adequado, ponderando os diferentes pacotes oferecidos, a compra em si, a entrega e instalação e o uso da máquina ao longo de muitos anos.

Tempo de serviço

- Embora os serviços sejam distintos dos produtos, já que os serviços são intangíveis, as pessoas ainda têm que interagir com o serviço, e isso ocorre através de uma interface física em um ponto de contato (ou momento de serviço).
- Os designers precisam considerar toda a UX entre diferentes dispositivos e mídias, durante toda a jornada do usuário e ao longo do tempo.

Mesmos princípios, Domínio Diferente

- Muitos dos princípios de UX podem ser aplicados ao design de serviços:
 - Ouvir a voz do cliente usando técnicas como pesquisa contextual para observar o ambiente da pessoa:
 - Entender seus objetivos dentro do contexto desse ambiente
 - Integrar o serviço ao ambiente físico para criar uma experiência mais positiva
 - Conectar a experiência física com sua experiência em um computador.
 - Incorporar e coordenar os muitos pontos de contato para criar uma experiência perfeita.
 - Tornar fácil e óbvio para o usuário como eles devem se mover pelo ambiente, incorporar sinalização simples e pistas claras.
 - Fornecer as informações que eles precisam ou querem; ajudá-los com os pontos de decisão que eles encontram ao longo do caminho.



Servindo as Pessoas

- A chave para todo bom design de serviço é entender as pessoas que utilizam o serviço.
 - Quem são essas pessoas e o que elas precisam fazer.
- O design de serviço pode tocar nossas vidas de muitas maneiras
 - Mundano: esperar na fila em um parque de diversões
 - Muito crítico: dar entrada em um hospital ou usar um sistema de votação.

Servindo as Pessoas

- Exemplos de bom design de serviço, como esperar na fila do Walt Disney World, podem ajudar a melhorar o UX do lugar como um todo.
 - As filas têm entretenimento embutido, às vezes na forma de exposições ou vídeos que as pessoas podem assistir enquanto esperam.
 - O parque também consegue disfarçar quanto tempo a fila realmente dura.
 - A fila nunca parece muito longa porque está sempre dobrando e girando; nunca podemos ver todo o caminho até o fim, então sempre sentimos que estamos progredindo.
 - Às vezes, as filas para as atrações para crianças mais novas tem atividades e entretenimento para que as elas tenham algo para mantê-las ocupadas enquanto esperam.
 - Para os casos de fila que ainda são incontrolavelmente lentas, eles fornecem videogames e outras distrações para aliviar a espera.

Servindo as Pessoas

- A sinalização de hotel é outro exemplo de uma área onde o design de serviço faz uma enorme diferença.
- Os hóspedes geralmente chegam cansados depois de uma longa viagem, arrastando suas malas, e querem encontrar seu quarto rapidamente.



Design de serviço bem-sucedido

- É fácil ver o impacto do design de serviços em cenários cotidianos, mas o mais importante são os cenários onde a experiência que a pessoa tem é fundamental para o sucesso do serviço.
- Quanto mais crítico o serviço, como uma votação, mais crítico é um bom design.
 - No caso da votação, se os eleitores tiverem problemas para votar, eles podem deixar de votar na próxima vez.
 - Se os votos não forem contados corretamente, os direitos democráticos do cidadão estão sendo retirados; a tecnologia, então, fica no caminho da democracia.
- No final das contas, o design de serviço impacta vidas.

Referências



Hartson, Rex, and Pardha Pyla. *The UX book: Agile UX design for a quality user experience*. Morgan Kaufmann, 2018.



Benyon, David. *Designing user experience: a guide to HCI, UX and interaction design*. Pearson UK, 2019.



Rosenzweig, Elizabeth. *Successful user experience: Strategies and roadmaps*. Morgan Kaufmann, 2015.