

User Experience

Descubra como (e por que) o UX Design se tornou um campo de conhecimento essencial para dar vida a produtos e serviços de sucesso.



Introdução

UX, ou **User Experience** é o campo de conhecimento aplicado na criação de produtos ou serviços que buscam a **melhor experiência de uso** para seus respectivos usuários. Ou seja, é uma área de atuação que visa proporcionar que todo produto ou serviço construído atenda às **necessidades e expectativas** da pessoa que irá utilizá-lo.



Atividade de Sketching em um de nossos cursos. Para saber mais sobre os cursos da Marte, conheça nossos Serviços de Educação & Capacitação.

Vamos a um exemplo prático: uma pessoa te indica um novo serviço de streaming de música. A partir do momento em que você instala o aplicativo ou entra no site, é fundamental que você consiga navegar de forma coesa, intuitiva e fácil. Qualquer dúvida não respondida, dificuldade de navegação ou ruído nesta jornada pode ser um fator decisivo para você abandonar o serviço em questão.

A grande responsabilidade de um designer UX é garantir que, a partir do momento que uma pessoa acessa seu produto ou serviço, seja oferecida uma experiência de uso incrível. E, para isso, é preciso dar um passo a mais! Não apenas trabalhar para uma navegação sem ruídos, mas também criar mecanismos e gatilhos para atingir os objetivos do produto e encantar o cliente ao longo do processo!

Como disse certa vez Ralf Speth, ex-CEO da Jaguar:

“Se você acha que um bom design é muito caro, deveria olhar o custo de um design ruim”.

Em um mercado super competitivo, o fator de decisão sobre o uso ou abandono de um produto pode estar na experiência oferecida ao usuário. A partir do momento em que o Airbnb, por exemplo, cria uma experiência de uso de aluguel em poucos minutos, de forma fácil, confiável, intuitiva e segura; qualquer outro concorrente que não traga esta facilidade estará em risco de perder seu cliente.

Ok... Mas como o UX é aplicado na prática?

Entendido o que é UX e qual sua importância, a próxima dúvida é: como aplicá-lo? Como garantir uma experiência que não frustre o usuário e, ainda por cima, consiga encantá-lo?

Bom, o primeiro passo é entender exatamente quem usa o seu produto ou serviço. Não falamos aqui de dados demográficos apenas, mas principalmente de comportamento! Ser um UX Designer significa buscar constantemente entender quem é o usuário e como ele age. O processo de UX também é user-centered, ou seja, o processo de construção precisa contemplar as necessidades do usuário ao longo de toda a jornada.



Quais os Apps que você mais gosta? Interfaces digitais bem sucedidas são desenhadas com base em conhecimentos de UX.

Trabalhar com UX significa investigar como, quando, onde e por que o usuário usa determinada ferramenta. Entender esse comportamento é o ponto de partida para o desenho de uma solução e de uma experiência agradável e intuitiva.

Necessidade do Usuário vs. Necessidade de Negócio

Depois que houver clareza de quem é o público do seu produto, chegou a hora cruzá-lo com os objetivos de negócio. Após entender o que o usuário almeja, é preciso saber como atingir os objetivos do Negócio sem frustrá-lo (ou, pelo menos, minimizando o impacto de certas decisões). Por exemplo: digamos que você esteja trabalhando em um jogo de celular e sua principal receita seja através de anúncios dentro dos jogos. Tirando os anúncios (muitas vezes intrusivos) você melhora a experiência do usuário, mas perde receita. Se exagerar nos anúncios, você perde o usuário.

Da mesma forma que abordamos antes, os objetivos de negócio não devem conflitar com a visão do usuário. Pelo contrário, são fatores que devem andar em conjunto. No exemplo anterior, conhecer o comportamento do jogador pode ajudar a saber como os anúncios impactam sua jogabilidade em diferentes momentos do dia. Ao analisar, através de dados, que, em determinado momento, o jogador se mostra mais suscetível (ou menos incomodado) ao consumo de propagandas, pode-se ajustar a quantidade de anúncios conforme os hábitos de uso do jogador.



A "Constelação" do UX: Que outros temas transitam ao redor da Experiência do Usuário?

Este é o ponto-chave de um trabalho de UX: proporcionar a melhor experiência de uso para o usuário, maximizando a execução dos objetivos de Negócio. Um bom UX Designer atua exatamente nesta encruzilhada.

Desta forma, é importante entender que o trabalho de UX não se limita apenas ao desenho de telas. Elas são a cereja do bolo, a representação tangível de tudo o que foi planejado. A parte visual é apenas consequência de um grande trabalho estruturado para entender o usuário, avaliar seu comportamento, mapear objetivos de negócios e validar constantemente hipóteses e premissas.

Illustrations by Freepik Storyset

Indicações de Livros



Design Centrado no Usuário
Travis Lowdermilk



UX Research
Brad Nunnally,
David Farkas



O Design do Dia a Dia
Donald A. Norman



Não me Faça Pensar
Steve Krug



@marte.design



www.marte.design



company/estudiomarte