

UX DESIGN – UM ESTUDO SOBRE O DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS FOCADO NA EXPERIÊNCIA DOS USUÁRIOS

UX DESIGN – A STUDY ABOUT THE DEVELOPMENT OF PRODUCTS AND SERVICES FOCUSED ON THE USER EXPERIENCE

Douglas Cristiano Cadore*
Rosecler Maschio Gilioli**

RESUMO

Este artigo abrange um estudo sobre a importância do UX DESIGN para o desenvolvimento de produtos e serviços. As mudanças de desejos de mercado aliadas ao avanço da tecnologia provocam alterações no modo como produtos e serviços são desenvolvidos. As empresas precisam oferecer inovação aliada a praticidade e a soluções que causem impactos positivos no dia a dia de usuários de produtos e serviços. O processo de UX Design é uma peça fundamental na fidelização de usuários, mas também se torna importante para o desenvolvimento das estratégias da empresa. A metodologia de pesquisa é de natureza qualitativa de nível exploratório. Os dados apresentados derivam de pesquisas realizadas por meio de entrevistas semiestruturadas com profissionais da área de UX Design em empresas. As respostas obtidas por meio de entrevistas com os profissionais oferecem insumos para demonstrar que um projeto de UX Design deve atender as necessidades dos usuários de forma prática e eficaz, estando sempre focado em soluções assertivas e satisfatórias.

Palavras-chave: Design. Experiência do usuário. Inovação.

ABSTRACT

This article covers a study about the importance of UX DESIGN for the development of products and services. The changes of market desires allied to the advancement of technology cause changes in the way how products and services are developed. The companies need to offer innovation allied to practicality and solutions that cause positive impacts day by day of users of products and services. The UX Design process is a fundamental part of the loyalty of users, but it also becomes important for the development of company strategies. The research methodology is of a qualitative nature of exploratory level. The data presented are derived from surveys conducted through

* Graduado em Administração. cursando Técnico em Comunicação Visual. Atualmente, trabalha no Setor de Comunicação e Marketing da Universidade do Vale do Taquari. Atua principalmente com Relacionamento. Tem experiência na área contábil e de controles internos de Instituição Financeira. douglascadore2@gmail.com

** Pós-Doutora e Doutora em Administração: "Relação entre Práticas de Gestão de Pessoas, Modernidade Organizacional e Inovação Disruptiva". Mestrado em Administração. MBA em gestão do ensino superior; Especialização em gestão estratégica de recursos humanos; Especialização em metodologia da pesquisa e do ensino. Possui graduação em Administração. Graduada em Ciências Contábeis. Professora titular da Universidade de Caxias do Sul. Tem experiência na área de Administração, atuando principalmente nos seguintes temas: gestão de pessoas, desenvolvimento de lideranças e equipes. Universidade de Caxias do Sul. rgilioli@terra.com.br

interviews semi-structured with professionals from the UX Design area in companies. The answers obtained through the interviews with the professionals offer inputs to demonstrate that the UX Design project need to meet the needs of users in a practical and effective way, always focused on assertive and satisfactory solutions.

Keywords: Design. User experience. Innovation

Introdução

Assim como eu, muita gente já se perguntou como são desenvolvidos os aplicativos ou aqueles produtos que tanto admiramos por tornarem o nosso dia a dia mais prático. Por trás deles existe uma área do *design* que vem se destacando por ter como principal objetivo desenvolver projetos que aliam tecnologia e usabilidade à produtos e serviços. A área de *UX Design* se tornou essencial para a manutenção das marcas no mercado, isso porque seus princípios sempre foram focados na experiência do usuário final e na necessidade de um novo olhar das empresas sobre o desenvolvimento de seus produtos e serviços.

O termo começou a ganhar visibilidade ainda na década de 1990, quando Donald Norman – tido como pai do *UX Design* – percebeu a importância de pensar como um usuário para, a partir disso, melhorar o desenvolvimento e as entregas de melhorias de produtos e serviços. Para Torrez (2018, p. 1) “[...] a mistura da tecnologia com a vida humana impulsionou uma mudança de foco da usabilidade para um escopo maior e mais rico de experiência do usuário, levando em consideração os sentimentos, valores e motivações das pessoas”. O *UX Design* trouxe para o contexto do mundo atual uma nova maneira de pensar acerca das relações dos usuários com os produtos e serviços.

Dentro dessa área do *design* foi percebido que o processo de construção deve valorizar não apenas a entrega ao usuário, mas sim, a experiência completa envolvendo o uso de produtos e serviços. O autor Vito (2020, p. 1) destacou que “com as evoluções tecnológicas presentes no mundo atual, a presença digital das empresas tem ganhado cada vez mais relevância. Porém, para tirar proveito disso e converter essa oportunidade em vantagem competitiva para o negócio, é de suma importância colocar os usuários em primeiro plano e trabalhar sempre para garantir uma boa experiência para eles”.

Dessa forma, fica claro o papel fundamental de pensar em quem utilizará o produto ou serviço, e não apenas em dispor deles em seu portfólio. Dando continuidade ao estudo, o capítulo dois apresentou o referencial teórico, que é fundamental para o entendimento do tema, apresentando alguns conceitos fundamentais de *UX Design*, bem

como empresas bastante conhecidas e que servem como exemplo de bom desenvolvimento de projetos de *UX*. Citando também sua importância na fidelização da marca e suas estratégias de mercado para engajar seus clientes e consumidores.

No terceiro capítulo foi apresentada a metodologia, que teve natureza qualitativa de nível exploratório. A estratégia utilizada no trabalho foi a de estudo de caso. O processo de coleta de dados se deu por meio de entrevista semiestruturada gestores e responsáveis pela área de *UX Design* nas empresas. Após a coleta dos dados, foi realizada a análise destes visando identificar a forma de utilização do *UX Design* nas empresas entrevistadas.

O quarto capítulo apresentou a aplicação do instrumento de coleta de dados. Com os dados da pesquisa foi realizada a caracterização sociográfica dos entrevistados bem como a apresentação e análise dos resultados obtidos com as questões aplicadas sobre o desenvolvimento do trabalho de *UX Design* em suas empresas. Também neste capítulo foram apresentadas as recomendações que o autor do presente trabalho pôde sugerir após o estudo do tema e da análise dos dados e resultados obtidos nas entrevistas com *UX Designers*. Por fim, apresentou-se as considerações finais com o delineamento das informações coletadas nas entrevistas com os profissionais da área, além da apresentação de sugestões de continuação de estudo na área de *UX*.

1 Referencial Teórico

O constante crescimento e expansão da tecnologia aliados a novos desejos de um mercado consumidor em busca de boas experiências fez surgir a área de *UX DESIGN*. O termo foi criado na década de 1990 quando o então vice-presidente da Apple, Don Norman, percebeu que era necessário atentar mais à experiência dos usuários. A sigla *UX* significa *User Experience*, em tradução para o português Experiência do Usuário. Essa área busca em sua essência tornar tudo mais acessível, de fácil usabilidade e, como o próprio nome já sugere, utilizar-se da experiência do usuário para o desenvolvimento de produtos e serviços. Os projetos de *UX* buscam entender as reais necessidades dos usuários e, a partir disso, desenvolver estratégias completas para uma maior assertividade nas suas entregas.

Ainda que seu propósito principal seja oferecer a melhor experiência para o usuário, *UX Design* é composto por uma série de outros objetivos. É necessário entender que para alguns será fácil e natural operar em interfaces ou utilizar determinado produto,

enquanto para outros pode ser algo difícil e complexo de entender. Um clássico exemplo citado por Norman (1988) é a utilização de uma porta, que por incrível que pareça pode confundir os usuários em relação a sua utilização. Ao se deparar com uma porta, questiona-se se deve empurrar, puxar, apertar algum botão, mesmo que às vezes a ação esteja sinalizada. Se isso ocorre é por uma falha em seu projeto de *design*.

Produtos e serviços visualmente incríveis, mas que necessitam de grandes manuais ou de ajuda de outras pessoas para sua utilização, não possuem um processo de concepção de *UX Design* bem estruturado. O *design* deve assegurar que o usuário possa descobrir o que fazer e ter condições de saber o que está acontecendo ao utilizar um produto ou serviço, conforme definição de Norman (1988). Não se trata apenas de desenvolver o que é bonito e agradável aos olhos, mas sim o que vai formar o processo de fidelização do usuário por meio de suas experiências, sejam elas positivas ou negativas. Vale ressaltar que *UX Design* se trata de uma área para aprimorar a usabilidade, interatividade e experiência das pessoas. Não se trata apenas de tecnologia, é necessário pensar em soluções de impacto em tudo o que nos rodeia no dia a dia.

Nas empresas onde o *UX Design* é trabalhado em áreas estruturadas especificamente para o tema, há uma conexão maior com a busca pela criação e desenvolvimento baseado em suas diretrizes e objetivos. Ainda que *UX* não se trate apenas de tecnologia, as empresas do ramo tecnológico costumam investir forte neste ponto, principalmente para o desenvolvimento de projetos de longo prazo. Há uma preocupação maior com as estratégias do negócio e o processo de criação como um todo, além do acompanhamento das avaliações dos usuários.

Exemplos de empresas que empregam muito bem o *UX Design* em suas plataformas são o *Airbnb*, plataforma *on-line* do setor de turismo conhecida mundialmente pela facilidade e praticidade de conectar pessoas que desejam alugar seus imóveis com pessoas que estão procurando por um, a *Netflix*, que possui um dos melhores serviços de *streaming* atualmente e que se utiliza, além dos conceitos de *UX Design*, da experiência do *omnichannel* – vários canais integrados – para oferecer uma experiência única e agradável, e também o *Spotify*, que é atualmente uma das grandes plataformas de *streaming* de música e oferece uma experiência bastante intuitiva e agradável para seus usuários dentro das suas plataformas.

O *UX Design* também pode ser visto como uma área de desenvolvimento estratégico para as empresas. Segundo Jaime Levy (2015, p. 1) “a estratégia *UX* é o processo que deve ser iniciado primeiro, antes do início do projeto ou desenvolvimento

de um produto digital. É a visão de uma solução que precisa ser validada com clientes potenciais reais para provar que é desejada no mercado”. Assim como qualquer estratégia, o processo de *UX* se baseia em ajudar as empresas a chegar onde realmente querem por meio de planejamentos eficazes. As estratégias precisam estar em concordância com os objetivos e princípios da marca, aliando os valores da empresa com as necessidades e modelos mentais já criados pelo usuário.

2 Método de Pesquisa

Este estudo teve como delineamento o desenvolvimento de pesquisa qualitativa, enquadrada como nível exploratório. A estratégia utilizada nesta pesquisa foi estudo de caso, sendo realizado com profissionais das áreas de *UX Design*. A ferramenta utilizada neste trabalho será a coleta das informações, com a observação e a entrevista semiestruturada. Ainda, o processo de análise de dados irá ocorrer a partir da análise de conteúdo das entrevistas e pesquisas aplicadas.

3 Desenvolvimento do Estudo

Neste capítulo serão apresentados os dados, resultados e análise das entrevistas realizadas com os profissionais da área. Aqui será desenvolvida a principal parte do estudo, onde o autor fará sua análise e recomendação a partir das informações obtidas. É importante que cada empresa busque pelo desenvolvimento de seus projetos com base em suas realidades e necessidades identificadas. Ressalta-se que a análise também foi interpretada a partir do estudo do tema realizado pelo autor.

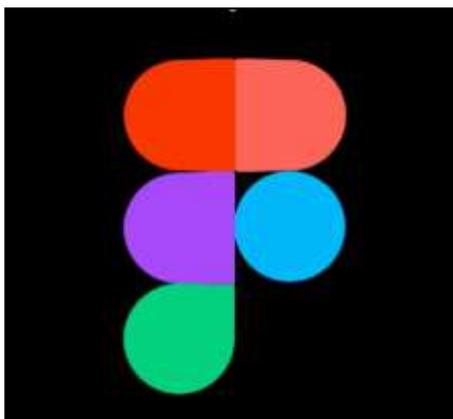
3.1 Análise dos resultados da aplicação das entrevistas

A partir da análise das informações coletadas com as entrevistas em formato de pesquisa, pode-se apresentar dados sociográficos sobre os respectivos respondentes. Em se tratando de gênero, a pesquisa foi respondida por duas pessoas do gênero masculino e uma do gênero feminino. A nível de escolaridade, todos os três respondentes possuem ensino superior completo. Ainda, dos três respondentes, um está na faixa etária entre 16 e 25 anos e dois estão na faixa etária entre 26 e 35 anos.

As respostas da primeira questão da pesquisa demonstram que o usuário está

sempre no centro do desenvolvimento de produtos e serviços. A solução deve ser criada para suprir suas demandas e/ou necessidades e, a partir disso, deve-se levar em conta qual a estratégia de negócios que será utilizada. A empresa deve alinhar quais são seus objetivos às necessidades de seus usuários e executar projetos de *UX Design*, buscando entender quais são suas limitações tecnológicas, financeiras e também com prazos.

A segunda questão da pesquisa buscou entender sobre as ferramentas utilizadas pelos profissionais da área, os *UX Designers*. Dentre as opções de ferramentas listadas, percebe-se que a ferramenta *Figma*, que não foi listada nas opções apresentadas para a questão, é bastante utilizada pelos profissionais. A principal justificativa para o uso dessa ferramenta é por comportar os mais diversos tipos de projetos de *UX Design*, desde protótipos simples até projetos de alta fidelidade, incluindo a prototipação e a possibilidade da realização de testes de uso. A Figura a seguir apresenta a ferramenta *Figma*:



Fonte: Google imagens, 2021

Na terceira pergunta da entrevista, os *UX Designers* reforçam ainda mais a necessidade de manter o usuário no centro de seus projetos. Entende-se que o processo de *UX Design* garante uma maior aderência e também melhora o processo de fidelização dos clientes e consumidores. Ainda, o processo de *UX Design* pode ser responsável também pela manutenção e melhora dos negócios da empresa, visto que possibilita uma visão micro e macro de todos os processos. Destaca-se também que o profissional da área trabalha com uma metodologia ágil e que busca pela mitigação de erros ou retrabalho. O que contribui para que esse processo seja trabalhado de forma assertiva é o desenvolvimento por etapas, assim garantindo que cada etapa seja concluída com a menor necessidade de ajustes possível.

O autor Norman (2002, p. 184) destaca “é claro que, se o *designer* tiver sido “inteligente” demais e escondido todas as indicações visíveis, o consumidor poderá acreditar que não existem alternativas e não saberá nem como começar”. Dessa forma, fica claro que as vantagens do processo de *UX Design* estão ligadas diretamente a simplicidade e funcionalidade do produto ou serviço.

As respostas para a quarta questão da entrevista confirmam o que foi mencionado nas demais, o usuário deve estar no centro e evoluir é sempre necessário. Entende-se que o processo de *UX Design* não oferece desvantagens, mas sim, oportunidades de constante desenvolvimento e melhoria. Os métodos utilizados são sempre focados em mitigar ao máximo qualquer tipo de erro, portanto, apenas se for mal empregado e desenvolvido poderá trazer resultados insatisfatórios.

É necessário, portanto, que haja uma cultura de aprimoramento dos projetos, e que ocorra a revisitação destes sempre que necessário. Um risco para um projeto mal sucedido está na visão do *UX Designer*, pois este profissional precisa entender que o desenvolvimento de um projeto deve se basear exclusivamente nos *feedbacks* e necessidades geradas pelos usuários, e não levar em conta seus desejos ou o que considera melhor com base nas suas experiências e no seu conhecimento.

O profissional de *UX* precisa, de certa forma, ser imparcial quanto ao desenvolvimento para buscar atender ao público-alvo de seus projetos de maneira eficaz. Há, portanto, a definição de que os processos de *UX Design* estão atrelados também à psicologia humana, sendo responsável por captar avaliações e fazer delas melhorias.

A partir das respostas dos entrevistados, pode-se afirmar que as empresas que buscam por se destacar no mercado e oferecer cada vez mais inovação aos seus clientes e consumidores precisam de estratégias sólidas. É necessário agregar ferramentas corretas para os projetos corretos e ter profissionais da área capazes de se adaptar às mudanças e com capacidade de inovar. O processo de *UX Design* oferece muito mais vantagens e torna os produtos e serviços de uma empresa mais propícios a fidelização do público consumidor.

3.2 Recomendações às empresas

A partir dos estudos desenvolvidos e das pesquisas realizadas para a construção do presente trabalho se constata a importância de conhecer o usuário de um produto ou serviço para poder entregar a ele a melhor forma de suprir sua necessidade. Recomenda-

se que o início de um projeto de *UX Design* seja pensado em atender ao que está sendo demandado pelo mercado consumidor em que a empresa está inserida.

É importante que as empresas possuam uma visão ampla sobre seus processos e esteja aberta para melhorá-los e adaptá-los, caso for necessário. O processo de *UX Design* deve ser construído em conjunto, devendo estar de encontro com as estratégias da empresa e também com as necessidades de seus respectivos usuários. Para isso se torna fundamental o bom trabalho de um *UX Designer*, que saberá como coletar as informações por meio de pesquisas e entrevistas para depois as transformar em oportunidades de melhoria.

Pode-se destacar também que, além de um bom profissional da área de *UX*, é fundamental que as empresas realizem uma boa escolha da ferramenta que será utilizada na construção do projeto. Com a ferramenta correta, os resultados se tornam mais assertivos e possibilitam uma entrega que garanta a melhor aceitação dos usuários ao final do processo. Destaca-se ainda que na fase de construção do projeto, o *UX Designer* deve trabalhar no desenvolvimento ágil e focado na redução de erros, ou seja, o profissional deve esgotar o máximo de tentativas e testes possíveis antes de disponibilizar o projeto final.

Para garantir uma boa estratégia, as empresas devem pensar como o usuário final, e não a partir das suas necessidades ou do que julgam como a forma correta. É necessário buscar atender seu público-alvo e também se reinventar sempre que possível, visto que os usuários estão cada vez mais exigentes e atentos às vantagens oferecidas em determinados produtos ou serviços. A estratégia de *UX Design* exige conhecimento da própria empresa, flexibilidade e dinamismo para inovar e se manter em constante aprimoramento, além de estar atento ao que seus usuários esperam ou estão solicitando.

Portanto, empresas que desejam investir em *UX Design* devem buscar entender seus objetivos com este projeto, encontrar um bom profissional e que também esteja alinhado às demandas dos usuários, obter boas ferramentas dentre as disponíveis no mercado, e, o mais importante, promover e criar uma cultura de inovação e busca constante de melhoria entre os envolvidos neste processo.

Considerações Finais

A análise das informações para este trabalho resulta em muitos novos questionamentos possíveis. Por se tratar de uma área que une pessoas e tecnologia, logo

há de se concordar que uma conclusão precisa acerca do tema é difícil. Pessoas mudam suas necessidades dia após dia de acordo com as dificuldades que encontram, ao passo que a tecnologia avança em ritmos cada vez mais acelerados. Tendo como base estes dois temas, pessoas e tecnologia, torna-se fundamental que as empresas executem projetos de *UX Design* em seus produtos e serviços. Os usuários não buscam mais apenas obter, mas sim buscam por experiências de consumo.

Com base na entrevista aplicada com *UX Designers* fica clara a relação que deve haver entre usabilidade e experiência, especialmente na questão 3, que questionava aos respondentes sobre as principais vantagens obtidas nas empresas que utilizam *UX Design*. Os três entrevistados frisam que os projetos onde há aplicação de *UX Design* para seu desenvolvimento trazem retornos positivos para as empresas em termos de satisfação, fidelização, otimização e manutenção de sua marca no mercado, facilitando seu crescimento e projeções para o futuro.

O tema *UX Design* vem de encontro ao cenário atual que está sendo enfrentado, exigindo todos os dias novas adaptações provocadas pelas mudanças constantes - e muitas vezes de situações inesperadas - no formato das interações e relações humanas, seja dentro ou fora das empresas. Os resultados obtidos neste estudo apontam para uma forte tendência de inovação no ramo tecnológico e na forma como a tecnologia está sendo inserida nas tarefas executadas no dia a dia das pessoas.

Os efeitos da globalização no acesso aos conteúdos de informação e os novos estilos de vida mais sustentáveis e minimalistas transformaram a forma como os usuários enxergam seu consumo. A opção não é mais baseada apenas em status, mas sim em agregar valor em sua utilização. Para garantir isso, as empresas que investem em *UX Design* encontram meios de melhora constante. E essa melhora não é apenas em seus produtos e serviços, é também em toda sua organização. O *UX* é uma área multidisciplinar que trabalha com diversos processos dentro de uma mesma empresa, pois em seu desenvolvimento é necessário conhecer tudo o que envolve o processo de construção do projeto de um produto ou serviço.

Com os estudos desenvolvidos e pesquisas realizadas para a construção deste artigo, pode-se afirmar que é importante conhecer o usuário de um produto ou serviço e desenvolver um projeto de *UX Design* baseado em atender suas necessidades. Durante a construção do projeto, o *UX Designer* deve utilizar uma metodologia ágil no desenvolvimento e que esteja focada na redução de erros antes da disponibilização do projeto final. A garantia de uma boa estratégia está em pensar como o usuário final, e não

partindo do que as empresas julgam como a forma correta. A inovação também deve estar sempre presente, reinventando-se sempre que possível.

Esta área do *design* também possui algumas divisões das quais podem ser desenvolvidos estudos mais aprofundados sobre o tema. Sugere-se temas como *UX Researcher*, tema que trata sobre o profissional responsável por elaboração e aplicação de pesquisas com usuários, aqui pode-se destacar a necessidade de conhecer bem o usuário para então poder estruturar e iniciar um bom projeto de *UX Design*. O *Information Architect* ou Arquiteto da Informação, tema que trata sobre o profissional responsável por estruturar o conteúdo dentro de sites e aplicativos, aqui pode-se destacar a necessidade de atender o usuário e não se basear nas expectativas da empresa para desenvolvimento dos projetos. Ainda, temos o tema *UI/UX Developer*, um profissional que atua como designer e desenvolvedor simultaneamente, bastante requisitado nas empresas por ser um profissional mais completo e capaz de atuar nas frentes de projetos. O *Usability Analyst*, profissional responsável por analisar e se preocupar com a usabilidade das interfaces, com esse tema pode-se buscar a compreensão sobre ter um profissional que atue de forma crítica e construtiva dentro das empresas, buscando agregar valor ao desenvolvimento dos projetos e entregas para que sejam sólidas e confiáveis. Ainda, temos o *UX Writer*, profissional responsável pelo posicionamento e voz das marcas em aplicativos e sites, neste tema pode-se abordar sobre a importância da elaboração de textos que sejam de fácil entendimento e ajudem o usuário durante sua jornada de usabilidade. Todos os temas citados possuem grandes oportunidades para desenvolvimento e aprofundamento dos estudos dentro da área de *UX Design*, ajudando na compreensão do tema e de sua importância para as empresas.

Referências

NORMAN, Don; NIELSEN, Jakob. **A definição de experiência do usuário (UX)**. Disponível em: <https://www.nngroup.com/articles/definition-user-experience/>. Acesso em: 30 out. 2020.

NORMAN, Donald A. **O design do dia a dia**. Rio de Janeiro: Editora Anfiteatro, 2002.

VITO, Pedro de. **7 principais tendências de Ux Design para 2020**, 2020. Disponível em: <https://gobacklog.com/blog/principais-tendencias-de-ux-design-para-2020/>. Acesso em: 8 maio 2021.

LEVY, Jaime. **O que é estratégia UX?**. 2015. Disponível em: <https://medium.com/@JaimeRLevy/what-is-ux-strategy-16fe542d7498>. Acesso em: 30 out. 2020.

LEVY, Jaime. **UX Strategy**: how to devise innovative digital products that people want. Sebastopol. O'Reilly Media, 2015. Disponível em: <http://file.allitebooks.com/20150810/UX%20Strategy.pdf>. Acesso em: 1 nov. 2020.

TORREZ, Rafael. **Por que UX se tornou mais importante nos últimos anos (e como usabilidade ≠ UX)**. 2018. Disponível em: <https://brasil.uxdesign.cc/porque-user-experience-se-tornou-mais-importante-nos-%C3%BAltimos-anos-d8efaaf389a9>. Acesso em: 8 maio 2021.