

 09

O que é UX

Experiência do Usuário (UX, de *User Experience*) é um tema bastante subjetivo. É difícil, de maneira objetiva e direta, dizer como desenhar uma experiência do usuário.

Mas é possível aprendermos como desenhar um produto, serviço ou ambiente que proporcione uma experiência satisfatória para alguém que os use, identificando todos os aspectos da interação do usuário com esse produto (ou serviço ou ambiente).

Experiência do Usuário

Como uma pessoa se sente ao usar um produto. Ou mais formalmente, de acordo com a definição dada pela ISO 9241-210, são as respostas e percepções de uma pessoa resultantes do uso de um produto, sistema ou serviço.

Como disciplina, é uma palavra guarda-chuva, que tem relação com os princípios de **Design Centrado no Usuário (UCD)**, **Design de Interação (IxD)** e **Usabilidade**, todos vistos ao longo dos capítulos.

É multidisciplinar, incorporando aspectos da psicologia, antropologia, ciência da computação, design gráfico, design industrial e ciência cognitiva. Apesar de Experiência do Usuário estar presente em produtos físicos como virtuais, serviços ou ambientes; será abordado um tipo específico de produto: aplicativos *mobile*.

Experiência

No dicionário: “*qualquer conhecimento obtido por meio dos sentidos*”. Na nossa cabeça pode vir várias coisas como **vivência, sentimento, acontecimento, etc.**

Usuário

No dicionário: “*aquele que, por direito de uso, serve-se de algo ou desfruta de suas utilidades*”. Apesar de pensarmos automaticamente em **pessoas**, usuário também pode ser um sistema ou até mesmo nosso animal de estimação. Vide o App [Pose a Pet](http://www.poseapet.net/) (<http://www.poseapet.net/>).

Responsáveis pela experiência do usuário

Inicialmente, você pode pensar que somente o pessoal de design é responsável pela UX. Mas desenvolvedores, gerentes, redatores, etc., são responsáveis sim pela experiência do usuário.