

COMO MIGRAR PARA UX DESIGN

O GUIA DEFINITIVO



Gabriel Silvestri



Gabriel Silvestri

Olá! Eu sou um UX Designer apaixonado por aprender e ensinar sobre UX Design. Eu acredito fortemente na criação de compartilhamento de conteúdo de valor.

O meu objetivo é ajudar cada vez mais pessoas a aprender e evoluir fazendo o que gosta. :)



O mundo de UX pode parecer um tanto quanto complicado (e realmente é) para quem está recém começando. Existem inúmeras terminologias, métodos, cargos diferentes ou confusões sobre o que de fato faz um profissional de UX. Pensando em ajudar a todos que estão iniciando no mundo de UX eu escrevi esse eBook que vai ajudar você a entender o básico do básico de UX Design.

O que você vai aprender ao ler esse eBook:

- Conhecimentos ESSENCIAIS e claros sobre o que você precisa saber para sair do zero e começar no mundo de UX Design
- O que é Design, UX e UI
- O meu principal erro ao migrar para UX
- Como é o mercado de UX no Brasil e qual é a faixa salarial
- Como funciona o processo de UX Design

Índice

Glossário	4
Por que escrevi esse eBook	5
Design é sobre resolver problemas	7
O que é UX Design?	8
O que é UI Design?	10
Qual a diferença de UX e UI?	11
O que não é UX Design?	12
O mercado de UX Design	14
4 Princípios indispensáveis sobre UX	15
7 fatores essenciais sobre UX	16
O essencial da usabilidade	19
5 Ferramentas Essenciais de UX Design	22
O processo de UX em 5 etapas	24
12 Livros essenciais sobre UX	26
Por favor, não esqueça isso	30
BÔNUS: O que é Design Thinking	31

Glossário

Usuário: São seres humanos como eu e você, pessoas.

Produto: Quando eu falo isso me refiro a qualquer coisa tangível, pode ser um aplicativo, uma calculadora, um caixa eletrônico ou até mesmo uma chaleira.

Serviço: É sobre algo não tangível mas que você experiencia. Um bom exemplo é o serviço de atendimento do NuBank, ele foi projeto do inicio ao fim, é algo “não tangível” mas é um serviço que foi projetado pra ser do jeito que é.

UX: User Experience aka Experiência do Usuário, como você se sente sobre uma experiência.

UI: User Interface aka Interface do Usuário, um ponto de interação que é onde ocorre a experiência do usuário.

Usabilidade: Diferente de UX, é sobre como você usa um produto ou serviço.

Sitemap: É um “mapa” do seu site, aplicativo ou serviço. Um sitemap contém todas as áreas e categorias desse produto. Não necessariamente precisar ser um site, apesar do nome remeter a isso.

Wireframe: Uma especie de esboço de baixa ou alta fidelidade. Não necessariamente precisa ser de um site ou de um app.

Protótipo / Mockup: É uma versão de baixa, média ou alta fidelidade do projeto, criada com o intuito de testar a interação de algo.

Por que escrevi esse eBook

Antes de eu migrar pra UX eu trabalhava em agência de marketing digital como Designer de Social Media. Eu passava o dia todo criando banners para fanpages de vários e vários clientes. Durante o tempo que eu trabalhei na agência eu aprendi muita coisa sobre design..

Mas depois de um tempo eu comecei a ficar meio desmotivado com o trabalho da agência, eu gostava muito de trabalhar lá e aprendia muito, mas no final das contas era **sempre a mesma coisa**, criar banner para fanpage no Facebook e Instagram. Raramente aparecia algo diferente pra fazer. E de certa forma isso me deixou muito entediado. Parecia que eu tinha estagnado, talvez você já tenha se sentido assim alguma vez...

Certo dia, vagando pelas mídias sociais eu descobri esse mundo de UX Design. E foi amor à primeira vista (bem clichê, mas é a real). Eu não entendia muito bem o que era mas eu achava sensacional. Eu fiquei fascinado com o possibilidade de poder criar interfaces elegantes, tecnológicas e inovadoras. Naquele dia um tomei uma decisão muito importante para a minha vida. **Eu decidi migrar para UX.** E tudo mudou depois dessa decisão, porém eu me deparei com um problema enorme...

Como diabos eu faço pra aprender isso? Era tanto assunto novo, tantos livros, artigos e palestras... Eu não tinha ideia por onde começar, eu estava completamente perdido em um mar de informações. Muita coisa me chamava atenção, telas bonitas, salários altos, oportunidades em abundância, e claro, muita informação avulsa. Então eu comecei a devorar todo tipo de conteúdo sobre UX que eu via pela frente, li todos os melhores livros, fiz vários e vários cursos.

Foi então que eu **encontrei outro grande problema.** Era tanta informação nova que eu comecei a sofrer de um mal chamado Overflow de informações. Eu tinha um monte de informações na minha cabeça, mas eu não sabia o que era realmente importante saber.

Eu não sabia o que funcionava ou não, ou como aplicar determinada técnica em determinada situação. Eu não sabia o que de fato iria me trazer resultado e fazer com que eu conseguisse ser contratado por uma empresa.

A única coisa que eu tinha era um mar de informações sobre UX dentro da minha cabeça. O problema é que eu não estava ciente disso, naquela época eu achava que eu tinha aprendido muito sobre UX e que só os livros e artigos iam ser suficientes. **Mas não era.**

Eu não tinha a consciência que eu precisava seguir um caminho com várias etapas e colocar em prática cada uma delas para só depois então colher os resultados. Eu achava que sabia muito sobre UX. Mas eu não sabia praticamente nada. Eu fiquei por mais de 3 meses fazendo entrevistas para posições de UX e não consegui nada, nenhuma vaga, nenhuma chance. **Zero.** E eu não conseguia entender o por que disso. Por que os recrutadores não me querem? O que eu tenho de errado?

Somente depois de muito tempo de estudo, cabeçadas na parede e muitas entrevistas sem sucesso eu descobri **onde eu estava errando.** O meu maior erro é foi ter concentrado todos os meus esforços em aprender somente sobre **Design de Interfaces.** Eu só sabia umas diquinhas de UX, e isso não era o suficiente para conseguir projetar experiências.

E o mercado não quer um profissional que só saiba diquinhas de UX para UI. Depois que eu descobri isso o jogo mudou, eu me comprometi aprender UX de verdade e fiquei 100% focado estudando durante um ano inteiro. Li mais livros, fiz mais cursos e fui em vários eventos de UX no Brasil todo. Eu investi exatamente **R\$ 12.374,41 reais** em conhecimento durante esse período, eu estava sedento por encontrar as melhores informações possíveis, foi difícil... Mas valeu a pena.

Depois disso tudo eu finalmente consegui! Eu consegui migrar para UX, consegui o meu primeiro estágio e pouco tempo depois o meu primeiro emprego como UX Designer... Fui aprendendo, colocando em prática, os primeiros clientes de freelance foram aprendendo e eu fui começando a pegar gosto pela coisa. Hoje eu tenho muito orgulho de dizer que eu vivo exclusivamente de consultoria de UX Design.

Quando eu realizei isso tudo eu fiz um comprometimento comigo mesmo. Eu decidi ajudar o maior número possível de pessoas a atingir esse resultado também. O que eu mais sentia falta era ter um mapa, um caminho claro a seguir. É por isso que eu criei o meu blog e escrevi este eBook, **especialmente para você.** Aqui você vai encontrar o essencial que você precisa saber para migrar para UX. **Topa embarcar nessa jornada comigo?**

Design é sobre resolver problemas

Diferente do que muitos pensam, design não é somente deixar algo mais bonito. Design é uma palavra que pode ter muitos significados dependendo do contexto, como por exemplo:

- Design e arquitetura de um software;
- Design visual de um aplicativo ou website;
- Design de uma revista;
- Design de soluções para um problema de gestão. E por aí vai...

O termo design abrange muitos contextos e situações diferentes. E muitos deles talvez nem tenham relação um com o outro. Mas não se trata somente sobre a parte visual. Mas e por que existe essa confusão sobre design ser somente algo visual? Porque na grande maioria dos casos o “entregável” de um projeto de design é algo visualmente agradável. A característica visual nem sempre é 100% do projeto, existe muitas outras características como o problema que foi solucionado e como.

Design é comportamento, mindset e até mesmo um estilo de vida.
É um jeito não linear de pensar, uma lógica no CAOS.

Design é sobre entender pessoas.

Design é sobre dar vida às coisas.

Design é sobre entender profundamente um problema e buscar maneiras de solucionar ele.

Design está presente em quase tudo na nossa vida, desde os produtos que usamos no dia-a-dia e até mesmo em serviços e experiências do nosso cotidiano.

E tudo isso foi pensado com um único objetivo: **Resolve um problema.**

O que é UX Design?

“UX” significa experiência do usuário e é algo que se refere a como, quando, onde, como, por que e quem é a pessoa que utiliza um produto ou um serviço que pode ser basicamente qualquer coisa, desde um aplicativo de celular até um passeio em uma montanha russa em um parque de diversões.

E mais importante de tudo: Como essa pessoa se sente sobre utilizar esse produto ou serviço. Ou seja a experiência do usuário é qualquer coisa que envolve uma pessoa através de uma interação.

User experience (UX) é uma área multidisciplinar que pode parecer confusa e complicada para iniciantes pelo fato de englobar uma grande porção de tópicos. Alguns desses tópicos se sobrepõem e outros se complementam.

Com o avanço da tecnologia as coisas começaram a ficar cada vez mais complexas e difíceis de usar. Um projeto pode ter muitas funções e funcionalidades porém o sucesso desse projeto é definido se o usuário realmente se sente bem ao utilizar esse produto ou serviço desde o início de sua experiência.

A pouco tempo atrás um projeto de um produto era bem simples, era só ter uma ideia colocar várias coisas legais e bonitas e ficar na esperança que o usuário gostasse. Porém raramente você vai conseguir acertar, é como tentar acertar um alvo no nevoeiro.

Foi então que o UX Design veio para acabar com isso de uma vez por todas através de técnicas de pesquisa com usuários, e design centrado no usuário. O objetivo final de um UX Designer é conectar os objetivos de um negócio junto com as necessidades do usuário. Tudo isso é feito através de processos de pesquisa, teste, refinamento até que tudo atinja um ponto de equilíbrio ideal.

UX Design é muito mais do que simplesmente criar aplicativos ou telas que sejam fáceis de usar e bonitas. É sobre projetar ou melhorar elementos que compõem a experiência de uma pessoa (usuário) ao utilizar um produto ou serviço.

Isso envolve todo tipo de produto ou serviço, porém o uso principal desse termo é muito interligado a websites, softwares, ou aplicativos. Mas o termo UX Design vai muito mais além disso e engloba muitas áreas e serviços.

Por que essa confusão ocorre? O que é o correto então?

Essa confusão ocorre porque o que entregamos é de fato a experiência do usuário independente disso significar uma tela, sistema, modelo de negocio ou processo. De certa forma é errado se declarar como UX Designer, porém esse é o título mais conhecido e o que está na “moda”.

É muito mais do que simplesmente um sistema, aplicativo ou tela.
É sobre como você se sente sobre algo, do inicio ao fim.

“Humanos sempre foram emocionais e sempre reagiram aos artefatos do seu mundo de um modo emocional” - Alan Cooper (About face)

O profissional de UX Design precisa levar em consideração as necessidades e objetivos das pessoas, que é o que chamamos de Design centrado no usuário.

É necessário ter empatia, que é a habilidade de se colocar no lugar das pessoas sentir o que elas sentem e entender de fato qual é a real necessidade dessa pessoa. E aí sim encontrar uma maneira de solucionar o seu problema.

Segundo a Whitney Hess, UX Design é sobre entender o real propósito de um problema que precisa ser resolvido (através da empatia), definir que tipo de pessoa precisa ter esse problema resolvido (personas) e qual vai ser o caminho que você deve percorrer para conseguir resolver esse problema (design).

O que é UI Design?

UI Significa User Interface (interface do usuário). Uma interface é considerada uma ponte que possibilita uma pessoa a realizar uma determinada tarefa. É simples na teoria, mas na prática vira algo bem complexo.

Uma interface pode existir de várias formas, tamanhos e tipos. O mais comum hoje em dia são telas de websites ou aplicativos de celular. Não necessariamente uma interface precisa ser uma tela. Pode ser:

- O painel de um carro
- Um microondas
- Uma Chave de fenda!

Sim uma chave de fenda! A chave de fenda é uma interface para realizar a tarefa de apertar ou soltar um parafuso.

Uma interface é um intermediador (ponte) entre uma pessoa e um objetivo.



É importante que você saiba que mesmo que o seu foco seja atuar somente na área de Design de Interfaces ainda sim é indispensável você aprender sobre todas as etapas do processo de UX Design, pesquisa com usuários, personas, e outras metodologias.

Você vai entender por que nas próximas páginas.

Qual a diferença de UX e UI?

Uma das principais confusões que ocorrem no mundo do UX é achar que UI (User Interface, interface do usuário) é a mesma coisa que UX (User experience, experiência do usuário). É diferente, UI tá inserido dentro de UX, mas não é a mesma coisa.

UX é sobre a experiência do usuário ao utilizar um produto ou serviço e o profissional que trabalha com UX é quem realiza atividades de pesquisa e teste, vou entrar em mais detalhes a seguir, mas é importante que você entenda que UI é somente uma interface/tela, um meio da pessoa interagir com algo. O profissional que trabalha com UI é uma pessoa que desenha interfaces.

E sim, é super comum você encontrar descrições de vaga que vão pedir que você tenha conhecimentos de pesquisa e de design de interfaces e outros afins. Isso é papel pra mais de um profissional, mas infelizmente o mercado foi educado de maneira errônea. Então de certa forma é interessante o profissional de UX conhecer e entender um pouco sobre os princípios de design visual e software.

Então lembre-se, que quando se fala sobre UX Design isso não se limita somente a projetar telas de aplicativos, o profissional que é responsável por projetar telas de aplicativos é o UI Designer ou o Designer Visual.

User Experience Design (UX)

- Reuniões com clientes/usuários
- Pesquisa intensa com usuários
- Especifica objetivos do usuário e personas
- Define os requerimentos de uma interface
- Projeta o fluxo de uso de uma interface
- Cria wireframes e aspectos básicos da ui

User Interface (UI) Design

- Projeta cada ponto de toque
- Projeta o comportamento do usuário da interface
- Cria a aparência visual da interface
- Faz decisões de cores e tipografia
- Projeta a hierarquia visual
- Desenvolve e define uma linguagem visual consistente

O que não é UX Design?

É muito difícil você encontrar de fato uma explicação concreta e sólida sobre o que significa design de experiência do usuário, porém é interessante você entender o que de fato NÃO é UX Design.

1- UI Design (User interface design)

Muitas vezes confundido como a mesma coisa, UI Design é somente a parte visual de uma interface, é só uma peça de todo o quebra-cabeça, porém tem muito mais coisa do que só isso.

2- Parte do processo

UX é o processo. Para criar uma boa experiência é necessário ouvir os usuários, co-criar e iterar, não precisa ser um processo rígido mas precisa existir um ciclo que esteja sempre se reiniciando e trazendo melhorias para o produto ou serviço. Não pense como uma etapa, UX é algo contínuo e sem fim deve ser integrado com tudo que você faz. Precisa ser um esforço contínuo sobre aprender com os usuários, responder aos seus comportamentos e evoluir o produto e serviço.

3- Somente sobre tecnologia

Como o próprio Don Norman disse, user experience é sobre tudo. É a vida. O profissional de UX deve melhorar a experiência de uma pessoa através de qualquer coisa, não só tecnologia.

4- Somente sobre usabilidade

É muito mais do que só fazer as coisas serem fáceis de usar e intuitivas. É necessário fazer as pessoas mudarem o seu comportamento, deixar elas com vontade de usar.

5- Caro

Todo projeto precisa de uma análise de recursos, capacidades, tempo e orçamento e muitas outras coisas mas isso não significa que sempre vai ser algo caro ou permanente, dizer que UX adiciona tempo demais é praticamente uma falácia.

É extremamente importante e totalmente possível fazer qualquer melhoria mínima de UX não importa onde você trabalhe ou qual seja o projeto.

6- Fácil

Não adianta de nada aprender algumas técnicas e habilidades isso não significa que vai dar tudo certo. Qualquer passo importante que for esquecido no processo é receita para um desastre. Um dos maiores erros que as pessoas cometem é achar que elas mesmas são os seus usuários finais, se você partir do princípio do achismo você provavelmente estará errado.

7- O cargo de uma pessoa ou departamento

É muito mais que só isso, claro que existem profissionais de UX dentro de uma empresa, mas a ideia é ser uma cultura, algo muito mais abrangente do que somente “Os caras de UX”. Tudo depende da empresa toda fazer dar certo a implementação de UX.

8- Uma disciplina única

Existe uma proliferação gigantesca de títulos como: Arquiteto de informação, Arquiteto de UX, UX Designer, Interaction Designer, Engenheiro de usabilidade, Analista de design, Analista de UX e muito mais. E obviamente cada título desse não significa a mesma coisa pra cada pessoa e empresa diferente.

Cada pessoa se especializa em partes diferentes do processo. Veja por exemplo o Steve Krug que se especializou em testes de usabilidade. Assim como você não iria à um cardiologista para curar o seu pé quebrado não espere que qualquer profissional da área de UX saiba atuar em outras áreas de UX.

Um fato curioso que é interessante você saber é que os profissionais que trabalham com UX não necessariamente vem das áreas de Design, mas sim de áreas como Engenharias, Psicologia, Publicidade e até mesmo Jornalismo.

O mercado de UX Design

Nos últimos 4 anos pode-se dizer que o mercado tem entrado em uma curva exponencial de crescimento. Cada vez mais a demanda por profissionais dessa área aumenta, e os dados não mentem. E de acordo com a pesquisa de mercado de UX feita pela Saiba+ existe um grande número de profissionais migrando para a área também.

Nossa faixa salarial é uma média de **R\$ 4.000,00 – R\$ 7.000,00** com alguns cargos de líder pagando até **R\$ 20.000,00** (Fonte: Pesquisa panorama UX 2017)

Existem 3 principais áreas de atuação, que são em empresas, startups e agências. Sendo que em empresas e startups os profissionais costumam ganhar um pouco mais do que em agência.

Quem é o profissional que trabalha com UX?

É quem investiga, pesquisa, faz entrevistas e analisa os dados de como os usuários se sentem sobre um produto ou serviço e também descobrem quem de fato são os usuários desse serviço ou produto. E através do resultado dessas pesquisas e análises o time de UX Design começa a projetar para assim desenvolver algo que proporcione a melhor experiência possível, do início ao fim.

O profissional de UX Design é a pessoa que projeta um produto ou serviço de maneira centrada no usuário e empática. E também sempre busca entender quais são as reais necessidades do usuário e da empresa ao utilizar/criar um produto ou serviço.

Na maioria dos casos principalmente no mercado Brasileiro você vai notar que é comum o UX Designer trabalhar em todas etapas do processo, e tá tudo bem não há nada de errado nisso. O que você precisa levar disso tudo:

Seja MUITO bom em uma das etapas (exemplo: pesquisa com usuários) e tenha conhecimento amplo de todas as outras etapas, tais como: Testes de usabilidade, Design Visual, Prototipação, Workshops com usuários, etc.

4 Princípios indispensáveis sobre UX

1- Empatia

A empatia é a habilidade de entender e compartilhar a perspectiva e sentimentos de outra pessoa. Saia um pouco pra fora da caixa e tente entender de fato como alguém se sente e reage sobre o que você está criando. Quando você de fato entender o porque que as pessoas fazem o que fazem você vai ter muito mais facilidade de projetar algo que funcione e faça bem às pessoas.

Design é sobre pessoas e UX é sobre como projetar elementos de experiências para elas. Trabalhar sem se aproximar dos usuários é remar contra a essência do que propõe a disciplina de UX. UX vai além das telas, você precisa enxergar a experiência como um todo.

2- Entenda profundamente o problema antes de tentar resolve-lo

O seu trabalho deve ter propósito e lidar com os problemas que as pessoas experienciam. Tenha certeza que consegue lidar com a questão principal antes de perder tempo desenvolvendo o produto, a principal habilidade de um designer é conseguir responder o “porque”. Não perca tempo tentando resolver os problemas errados.

3- Não machuque ninguém

O seu trabalho é criar experiências positivas, você deve se preocupar e cuidar para não causar nenhuma dor ao usuário. Sua principal missão é resolver os problemas do usuário e ajudá-lo a alcançar seus objetivos.

4- Tenha consciência que o usuário não é você

O que é óbvio pra você não é óbvio para outra pessoa. Os nossos pensamentos, ações e julgamentos são influenciados pela nossa cultura e estilo de vida, de tal forma que nos leva a criar um modelo mental único. Quantas pessoas você acha que consegue entender de fato como você pensa?

7 fatores essenciais sobre UX

Peter Morville autor de muitos best-sellers e conselheiro de empresas Fortune 500 e que também é um pioneiro em UX organizou 7 fatores que se transformaram em uma ferramenta muito conhecida para entender UX Design.

1. Útil

Se um produto/serviço não é útil qual seria o sentido de colocar ele no mercado? Se não tem propósito ou sentido as chances do projeto falhar são altas. Mas claro, existem produtos/serviços que de certa forma podem não ser úteis com um propósito maior, porém mesmo assim esse produto deve permitir que o usuário conclua o seu objetivo ao usá-lo.

2. Usável

A usabilidade está conectado em possibilitar que o usuário consiga atingir o seu objetivo ao utilizar algo de maneira efetiva. Um controle de vídeo-game com 3 botões direcionais não seria muito usável, até porque nós temos só duas mãos. Outro bom exemplo eram os MP3's antigos de 2005 que tinham uma usabilidade bem ruim, foi aí que o iPod surgiu e revolucionou o mercado, porque tinha uma usabilidade muito melhor.

3. Achável

Esse fator se refere ao quão fácil é achar algo, e tendo em vista o meio digital isso acaba sendo mais importante ainda porque se o usuário não achar o que procura ele simplesmente vai parar de usar.

4. Digno de confiança

Relacionado à credibilidade de um produto ou serviço, o usuário nunca vai dar uma segunda chance caso ele não confie no que você está oferecendo. Se

o usuário pensar que você está de certa forma mentindo ou tentando enganar

ele vai ser praticamente impossível entregar uma experiência boa.

5. Desejável

Um celular Samsung e um iPhone fazem praticamente as mesmas coisas: Ligações e podem baixar aplicativos. Porém o que diferencia o iPhone do telefone da Samsung? É que de certa forma o iPhone é muito mais desejável que o Samsung, porque tem muito mais coisa envolvida como branding, estética, design emocional, etc.

6. Acessível

Diferente de usabilidade a acessibilidade está relacionada ao seu produto ser usável por pessoas com uma faixa grande de habilidades ou impedimentos, isso inclui pessoas que estão desabilitadas em algum tipo de sentido. Um produto que é acessível e usável chega a ter 20% mais de market share (de acordo com pesquisas americanas).

Também vale lembrar que ao criar produtos acessíveis você acaba criando produtos que são fáceis para todos usarem e não só para quem é desabilitado. Não entregar algo que seja acessível é um erro grave e que pode custar muito caro a longo prazo.

7. Valor

Quando falo em valor estou falando de valor monetário e também de valor emocional. Um bom produto deve entregar valor tanto para a empresa que o criou e para o seu usuário. O sucesso de um produto está muito interligado ao fato daquilo realmente ser útil e valioso para os usuários e criadores.

Tenha em mente que um produto de 200 reais que resolve um problema de 20 mil é algo que pode vir a dar certo. Porém agora um produto de 20 mil que resolve um problema de 20 reais é o oposto. Dá merda. O sucesso de um produto depende mais na utilidade e usabilidade. Produtos e serviços que seguem os 7 fatores da UX Honeycomb tem muito mais chances de dar certo.



O essencial da usabilidade

Usabilidade e experiência do usuário (UX) não são a mesma coisa. A usabilidade é uma parte crucial que molda a UX. Muita gente acha que usabilidade é o quão fácil algo é de usar, mas é muito mais que isso. Usabilidade é sobre como algo pode ser usado de maneira efetiva para completar o objetivo do usuário de maneira eficiente e satisfatória. Além da facilidade também envolve a satisfação de uso e o quão agradável é de usar.

A usabilidade importa porque

Se o usuário não consegue atingir os seus objetivos de maneira efetiva e satisfatória é muito provável que ele busque uma alternativa para alcançar os seus objetivos. Se o produto não é usável a experiência vai ser ruim e os usuários vão usar o produto da concorrência.

Uma pesquisa da Huff Industrial Marketing, KoMarketing and BuyerZone sobre usuários de web B2B mostra que 46% dos usuários saem de um site porque não conseguem identificar o que a empresa faz. e 44% dos usuários saem devido a falta de informações de contato e 37% saem porque a navegação ou design é ruim. A usabilidade é o resultado de um design centrado no usuário, que é um processo que examina por que uma pessoa usa um produto, o processo é iterativo e procura melhorar cada ciclo de avaliação de maneira continua.

As 5 características de produtos usáveis

Whitney Quesenberry expert em usabilidade e UX diz que existem 5 características que definem que um produto seja usável:

1. Efetividade

O usuário consegue completar os seus objetivos de maneira precisa? A efetividade de um produto vem do quanto de suporte o produto oferece, por exemplo um campo de preencher CPF que tenha formatação automática e aceite somente números. Existem muitas maneiras de fornecer suporte sendo a mais eficaz a que fizer sentido e ajudar de verdade o usuário. Também vale notar a linguagem que você utiliza, tem jargões? Termos técnicos? Tente simplificar tudo ao máximo

2. Eficiência

Diferente de efetividade a eficiência é o quão rápido um usuário consegue fazer o que quer. Examine a quantidade de cliques/passos que um usuário precisa para alcançar um objetivo. Pode ser diminuído? Isso pode simplificar o processo e deixar ele mais eficiente. Um bom exemplo são atalhos do teclado ou atalhos de navegação. Você precisa analisar como o seus usuários interagem com o que você está criando e assim gerar alternativas eficientes.

3. Engajamento

Ocorre quando o usuário acha o produto gratificante e prazeroso de usar. A parte estética importa bastante aqui, porém também não é só isso. Apenas ter algo bonito não basta, você deve ter um layout que faça sentido, tipografia legível e facilidade de navegação. Veja por exemplo o site OiWarren, ele é extremamente engajador e fácil de usar, chega a ser quase impossível de se perder no uso, é básico e simples porém encantador.

4. Tolerância de Erros

A melhor sugestão é tentar evitar erros o máximo possível e oferecer meios ao usuário se recuperar e voltar a fazer o que estava fazendo. Restringir as oportunidades de fazer algo errado por exemplo, diferenciar botões e links, deixar a linguagem simples e clara, não usar jargões, etc. Essas práticas podem evitar erros não intencionais. Oferecer a oportunidade ao usuário de “refazer” algo funciona muito bem também, o famoso ctrl+z, isso evita que o usuário entre em pânico.

5. Facilidade de uso

Um bom produto oferece ao usuário uma maneira de aprender de maneira fácil a usá-lo assim possibilitando que ele utilize intuitivamente na próxima vez. É interessante acomodar a facilidade de uso ao lançar uma nova feature ou atualização em um produto. Muitas vezes quando se faz uma alteração radical demais o usuário pode acabar se sentindo frustrado porque gostava mais da outra versão.

A melhor maneira de evitar a frustração é se basear em modelos mentais existentes do usuário. Um modelo mental é uma representação de algo do mundo real e como isso é feito da perspectiva do usuário. É por isso que botões em interfaces digitais são semelhantes a botões reais o formato corresponde ao que é feito no mundo real. Lembre-se: Usabilidade + Utilidade são ótimos parceiros: Somente quando são combinados é que eles se transformam em algo realmente útil ao usuário.

Usabilidade é muito mais que facilidade de uso. Você precisa ter certeza que o projeto é eficiente, efetivo, engajador, fácil de aprender a usar e tolerante a erros caso você queira que o produto seja um sucesso. Não esqueça de combinar a usabilidade com utilidade e assim oferecer algo que seja realmente útil e agregue valor ao usuário.



5 Ferramentas Essenciais de UX Design

1. Card Sorting.

É uma técnica que era originalmente usada em campos da psicologia, é algo bem simples, você escreve palavras ou frases em um post-it e então pede para o usuário ou colaborador categorizar elas. É barato, fácil de aplicar, de ser entendido pelo usuário e cliente e também não requer quase nada de esforço.

2. Personas

É uma representação fictícia de um determinado usuário. É uma ferramenta que se baseia em dados sobre comportamento e características demográficas de uma pessoa. Personas são muito efetivas e faz com que você realmente entenda para QUEM você está criando.

Criar uma persona é barato e não requer muito esforço, basta realizar uma entrevista com alguns usuários que são o foco do seu produto ou serviço. Uma persona ajuda você a entender quem são as pessoas que vão usar o seu serviço ou produto e ao entender isso você consegue elaborar de maneira mais eficiente novas funções e estratégias para o produto ou serviço.

3. Jornada do usuário

É um mapa que mostra em detalhes cada passo, cada emoções e reação de um usuário ao utilizar um determinado produto ou serviço. Uma jornada do usuário é uma ferramenta extremamente útil para encontrar possibilidades de melhoria em uma determinada experiência.

4. Entrevistas com usuários reais

Entrevistar usuários é uma maneira barata, eficaz e fácil de conseguir informação qualificada de usuários para descobrir e entender sobre a experiência deles, assim como gerar novas ideias e melhorias no projeto. Qualquer um que consiga fazer uma gravação e realizar perguntas pode fazer.

A entrevista ideal é feita com dois profissionais de UX e um entrevistado. O primeiro profissional foca em fazer as perguntas e conduzir o entrevistado durante o processo e o outro profissional faz anotações.

5. Teste de usabilidade

A técnica favorita de todo profissional de UX. É a observação de um usuário utilizando um produto ou serviço. É a melhor maneira de entender como o usuário vai utilizar o que você está projetando. Normalmente um teste de usabilidade já pode ser realizado mesmo que você não tenha terminado o produto, basta utilizar um protótipo. Pode ser feito presencialmente ou online.

Tipos de teste de usabilidade

Teste de corredor

Recrutar qualquer pessoa, que você encontrar por aí.

Testes em laboratório com setups

Recrutar um usuário específico que tenha a ver com a persona do projeto, levar ele até um laboratório com um cenário/produto já pronto para uso, esse tipo de teste costuma deixar o usuário sob controle.

Remoto e moderado

Pode ser feito remotamente através de skype, mas não precisa ser maior do que 30 minutos.

Remoto e não moderado

O usuário testa no horário que quiser, grava o uso e envia para avaliação.

Testes quantitativos (números): No mínimo 20 pessoas

São testes que vão dar resultados em números, por exemplo: rodar um teste com 20 pessoas, pegar feedback quantitativo desse teste e fazer melhorias no produto. Depois de 3 meses rodar outro teste e comparar com o que já tinha sido feito, fazer médias, etc.

Testes qualitativos:

No mínimo 3 pessoas máximo 10, idealmente 5.

O processo de UX em 5 etapas

1 - Objetivo

O que você quer atingir com esse aplicativo? Qual é o objetivo final? Qual problema você está tentando resolver? Quem são as pessoas que precisam da solução que você está propondo? Essa etapa consiste em gerar clareza e ter algo que vá guiar você no processo todo.

2 - Pesquisar e mapear personas

Depois de definir objetivos e hipóteses de quem vão ser as pessoas que vão utilizar o nosso app é chegada a hora de sair do escritório e pesquisar. É nessa etapa que você vai conversar com usuários e com base no que você aprender, criar personas.

3 - Gerar ideias e prototipar

Depois de entrevistar alguns potenciais usuários do nosso aplicativo de passeio de cães é chegada a hora de planejar uma sessão de brainstorming para gerar algumas alternativas de soluções e ideias para o nosso aplicativo.

É só agora que nós vamos começar a trabalhar com esboços da parte visual depois de todo o processo de pesquisa e planejamento. Essa etapa consiste em você levar em consideração todos os insights e dados da pesquisa e entrevista que você realizou e começar a prototipar soluções.

A ideia é criar um protótipo com base em tudo que nós aprendemos até agora. Procure não dar muitos detalhes nesse momento, a ideia é testar e ter ideias de maneira ágil.

Ferramentas e técnicas utilizadas nessa etapa:

- Protótipo de baixa qualidade (em papel ou software)
- Técnica Crazy 8s da Google
- Sessão de brainstorming com colaboradores do projeto

4 - Testar, testar, testar...

Comece a testar cedo, mesmo que você ainda tenha um protótipo bem cru, o quanto antes você testar, melhor. Essa é outra etapa que é 100% INDISPENSÁVEL.

É através do teste que você vai descobrir se a solução que você criou funciona ou não. Além disso, ao testar você descobre ideias poderosas de melhorias.

Existem vários tipos e técnicas de rodar um teste de usabilidade. Nessa etapa é interessante que você faça teste qualitativo com no mínimo 5 usuários. Segundo J. Nielsen ao testar com 5 usuários você consegue descobrir até 80% de todos os problemas de um protótipo.

5 - Construir e entregar

Agora que você sabe exatamente para quem você está construindo a sua solução, fez pesquisas e testes de usabilidade para validar se você realmente está ajudando o seu usuário a atingir o seus objetivos, é chegada a hora de começar a construir a versão final da sua solução.

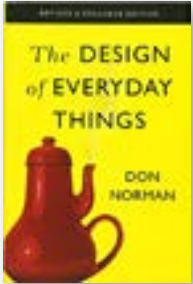
Nessa etapa é provável que você vai trabalhar lado à lado com toda a equipe de design visual e desenvolvedores. Nessa etapa você vai acompanhar de perto toda a implementação da solução que você criou.

Faça sessões de workshop e talks para mostrar todos os insights coletados sobre os usuários e ensine a todos tudo o que você aprendeu.

E lembre-se o processo de UX não acaba, é um ciclo interminável de hipótese, pesquisa, prototipação, testes e avaliações.

12 Livros essenciais sobre UX

The Design of Everyday Things



Leitura obrigatória pra quem tem interesse em UX. A visão do Don Norman é excelente pra quem procura entender um pouco mais sobre experiência do usuário e design.



Don't Make Me Think: A Common Sense Approach to Web Usability

Leitura básica pra qualquer um que vá trabalhar no meio digital, esse livro aborda vários conceitos básicos que vão ajudar você a tomar melhores decisões.



Rocket Surgery Made Easy

Também do Steve Krug, é um livro essencial pra quem quer aprender mais sobre testes de usabilidade.



A Project Guide To UX Design

Um guia prático de como projetar UX.



About Face: The Essentials of Interaction Design

Livro robusto que fala sobre cada aspecto básico e avançado sobre design de interação, também um leitura essencial.



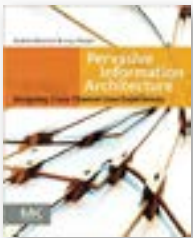
100 Things Every Designer Needs to Know about People

Um livro que tem muitos dados científicos e com guias práticos muito valiosos para designers.



The Elements of User Experience: User-Centered Design for the Web

Livro do mestre Jesse James Garret. Fala sobre conceitos básico de UX para web e afins



Pervasive Information Architecture: Designing Cross-Channel User Experiences

Aprenda a fazer experiência de multi canal através da leitura desse livro, até porque UX não é limitado somente ao online.

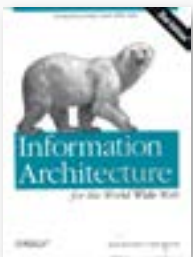


Smashing UX Design: Foundations for Designing Online User Experiences

Uma compilação de materiais da revista smashing



Designing for Interaction: Creating Innovative Applications and Devices



Um livro que explora um pouco mais sobre o campo de interação

Information Architecture for the World Wide Web: Designing Large-Scale Web Sites



O famoso livro do Urso Polar. Conceitos básicos de arquitetura da informação, leitura obrigatória pra quem pretende trabalhar com web e com sites complexos

Lean UX: Applying Lean Principles to Improve User Experience

Aprenda um método de como criar de maneira ágil, validar e iterar um processo de UX.

Por favor, não esqueça isso

Acredito que você deve ter percebido que esse eBook não contém nenhuma tela de aplicativo, website ou qualquer outra coisa do tipo. Mas por que isso? Eu escrevi esse eBook com a intenção de ajudar você a não cometer os mesmos erros que eu cometi ao aprender e migrar para UX.

E qual era mesmo o grande erro que eu cometi? Eu estudei somente sobre design de interfaces e deixei os estudos sobre UX e pesquisa com usuários de lado.

Ah Gabriel, então quer dizer que estudar design de interface é perda de tempo? R: Não! De maneira alguma, eu sou apaixonado por projetar interfaces bonitas, elegantes, MAS... Eu sou mais apaixonado ainda por criar algo que resolve um problema e deixa um usuário feliz.

E como eu faço isso? **Através de pesquisa com usuários.**

Se tem uma coisa que eu quero que você leve como aprendizado desse eBook é o seguinte: UX não se trata somente de telas bonitas. Estudar design de interfaces é sim importante, mas por favor, não esqueça sobre o que isso tudo se trata.

Crie interfaces lindas, elegantes e modernas. Mas não esqueça do usuário, combinado?

BÔNUS: O que é Design Thinking

É um processo iterativo de criação que faz com que você busque entender o usuário e quais são os seus desafios e problemas para então identificar estratégias e soluções alternativas das quais podem não aparecer em um nível mais raso de entendimento.

Ao mesmo tempo provem uma solução focada em resolver problemas, é uma maneira de pensar e funciona através de diversos métodos práticos. É concentrado em desenvolver e entender para que tipo de pessoa estamos criando um produto ou serviço, o design thinking nos ajuda a ter empatia pelo usuário e a questionar o problema, as implicações e as premissas.

Funciona muito bem em problemas que não estão definidos muito bem ou para re-pensar no problema de uma maneira mais centrada no ser humano assim criando várias ideias e soluções através de sessões de brainstorm, prototipação, teste e entrevista.

As fases do design thinking

Empatizar

Se colocar no lugar do usuário.

Definir

O que o seu usuário precisa, qual seu problema e quais são as suas ideias.

Idear

Desafie as premissas e crie ideias que ofereçam soluções inovadoras.

Prototipar

Comece a criar e esboçar as soluções.

Testes

Faça testes e descubra se aquilo é ou não uma solução.

É importante saber que esses 5 passos nem sempre são necessariamente uma sequência. Eles não precisam seguir nenhuma ordem exata, as vezes eles acontecem em paralelo e repetem iterativamente.

Design thinking é a intenção de melhorar algo através da análise e entendimento de como o usuário interage e investir as condições nas quais ele faz. Também existe o interesse e habilidade de perguntar as perguntas certa e desafiar qualquer premissa.

Além disso oferece meios de cavar mais a fundo no problema e criar maneiras inovadoras de resolver um problema, tudo isso focando em usuários e tendo muita empatia.

“Designers desenvolverem um número de técnicas para não se deixar capturar por soluções fáceis demais. Eles pegam o problema original como uma sugestão, não como algo definitivo e então pensam amplamente sobre quais são os reais impedimentos desse problema (por exemplo, usando a técnica dos “5 por ques” para chegar à raiz do problema).” -Don Norman, Rethinking Design Thinking

O processo de design em muitos casos envolve grandes quantidades de pessoas de diferentes departamento, por isso desenvolver, categorizar e organizar ideias e soluções de problemas pode ser algo difícil. Uma maneira eficaz de projetar e ter tudo organizado é através do processo de design thinking.

O próprio Tim Brown CEO da IDEO mostra no seu livro Change by Design que o Design Thinking é fortemente baseado em gerar um entendimento holístico e empático sobre o problema que uma pessoa possivelmente enfrenta. E isso envolve conceitos como emoções, necessidades, motivações e comportamentos.

Ele conclui e diz que Design Thinking é essencialmente uma maneira de solucionar problemas que combina uma perspectiva holística centrada no usuário com análise racional e analítica de pesquisa com o objetivo de criar soluções inovativas.

É sobre resolver problemas de pessoas através da empatia e oferecer soluções inovadoras. É um processo iterativo e não linear isso significa que o time de design deve sempre continuamente revisar, questionar e melhorar suas ideias iniciais e os seus resultados.

Conclusão:

UX Design é uma área multidisciplinar que requer conhecimentos de muitas áreas. É um mercado extremamente emergente e que está em um crescimento exponencial, sem sombra de dúvidas é uma profissão do futuro. Um bom profissional de UX trabalha sempre com foco no usuário, seja criando uma bela interface ou realizando uma grande pesquisa sobre comportamento.

UX é sobre como melhorar a experiência de uma pessoa, e isso não se limita somente a projetar telas, é sobre criar uma boa experiência desde o primeiro ponto de contato até a última interação homem-máquina. Faça muitos testes, protótipos, entrevistas e muitas iterações, UX é um ciclo infinito de melhorias, você sempre vai encontrar algo que pode ser melhorado.

Gabriel! O que eu faço agora?

Agora que você já sabe o essencial sobre UX. Todos os conhecimentos desse livro estão organizados da melhor maneira possível, eu busquei separar os melhores conhecimentos e aprendizados para quem está começando.

Eu recomendo que agora você comece a praticar, coloque todo esse conhecimento em prática.

Mas e como praticar? O que fazer? Essas respostas você encontra no meu blog.

O meu blog foi criado especialmente para pessoas que estão iniciando na sua jornada de UX, então lá você vai encontrar conteúdos especificamente para o seu momento.

Acessar o meu blog



Gabriel Silvestri

Designer que tem como propósito de vida estar sempre aprendendo para ter ideias criativas, resolver problemas e assim poder agregar mais valor às pessoas.

Visite o meu blog pessoal e aprenda mais sobre UX Design :)

Acessar o meu blog



<https://gabrielsilvestri.com.br>