

# EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

# OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

- Conhecer e aplicar conceitos de Experiência do Usuário, Interface Gráfica do Usuário e Experiência do Consumidor.
- Criar e gerenciar pesquisas Quantitativas e Qualitativas.
- Criar e avaliar o perfil do usuário e personas.
- Empregar conceitos, técnicas e ferramentas de testes com usuários.

# CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- Conhecendo a área de Experiência do Usuário
- Os 5 Elementos da Experiência do Usuário
- Estratégia / Briefing
- User Research (pesquisas com usuário)
- Síntese e Análise dos Dados
- Ideação

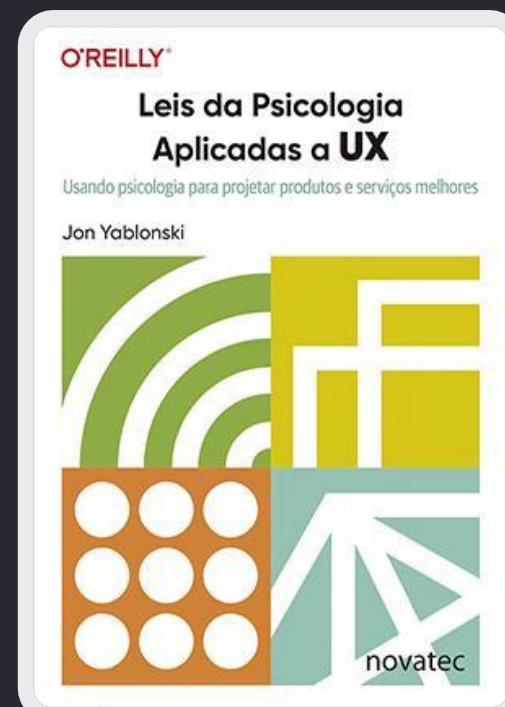
# CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- Arquitetura da Informação
- Desenvolvimento de Wireframes
- Design da Interação
- Desenvolvimento de Protótipos
- Testes com Usuários

# MÉTODOS DE AVALIAÇÃO

- Avaliação Integradora
- Atividades / Trabalhos (ATV1 e ATV2)
- Projeto Integrador (PI)
- Laboratório de Práticas (LP)
- Maratona de programação (MRT)

# BIBLIOGRAFIA



# EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

Aula 01

# INTRODUÇÃO A UX



# TÓPICOS DESTA AULA:

- Conceito de Experiência
- Contexto histórico da UX
- Desafios atuais para UX
- Nomenclaturas e profissões da UX



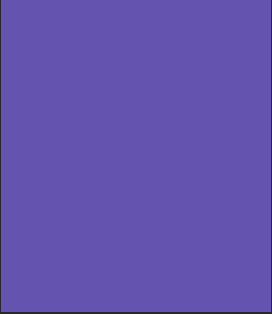
O QUE É  
EXPERIÊNCIA

?

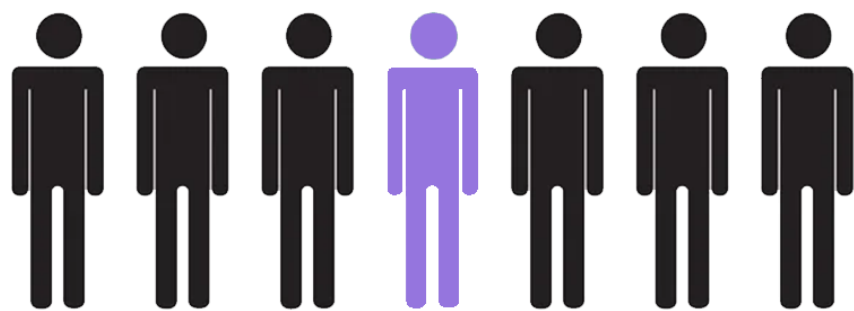
# EXPERIÊNCIA DE USO

*“Todo produto tem uma experiência de uso, quer você planeje ou não.”*

*Lane Halley*  
*Digital Product Designer*



Mas o que diferencia  
experiências ruins,  
normais ou ótimas?



Design de  
Experiência: é a  
prática de projetar  
com foco na  
experiência do  
usuário.







## 1 – Conceito:

História  
Ideia  
Design

## 2 – A comida:

Apresentação  
Aroma  
Sabor

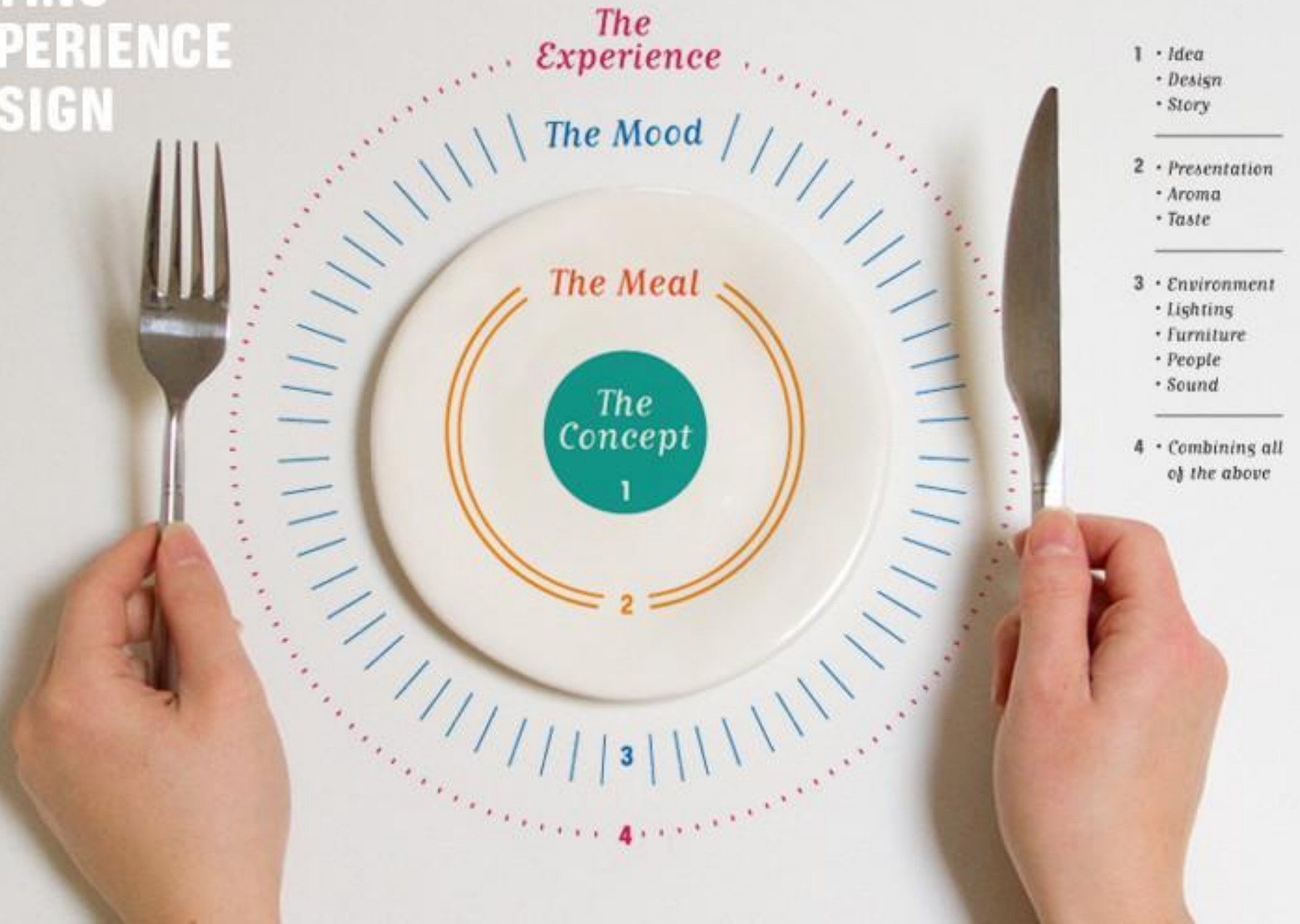
## 3 – Atmosfera:

Ambiente  
Luzes  
Mobília  
Pessoas  
Sons

## 4 – A experiência:

A junção de todos  
elementos

# EATING EXPERIENCE DESIGN





- Podemos aplicar esses conceitos também na área de UX.
- Por isso a UX é tão importante nos dias de hoje.

# Donald Norman

Ex-vice-presidente do grupo de Tecnologia Avançada da Apple, atualmente, professor de ciência cognitiva e ciência da computação.



Cunhou o nome  
“Experiência do  
Usuário”

1993

**N N/g**

Nielsen **Norman** Group

- A UX é uma disciplina relativamente nova.
- Primeiros computadores pessoais comercializados são da década de 80.

- A mudança ocorre quando as interfaces gráficas são criadas.

1970

- Hoje a UX está conectada com diferentes áreas do conhecimento.

Psicologia, sociologia, marketing, planejamento, tecnologia da informação, design de interfaces, design de produtos, etc.

- B2B

- B2C



“the user is king”

*“o usuário é o rei”*

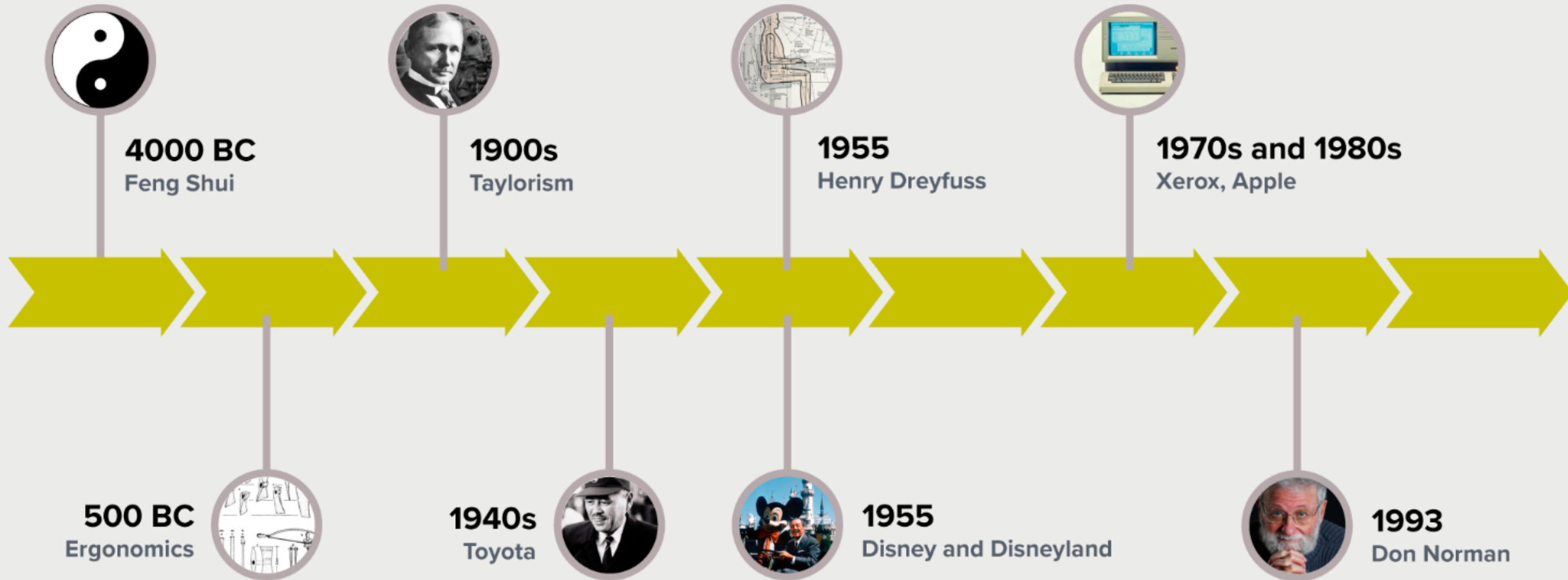


# UX

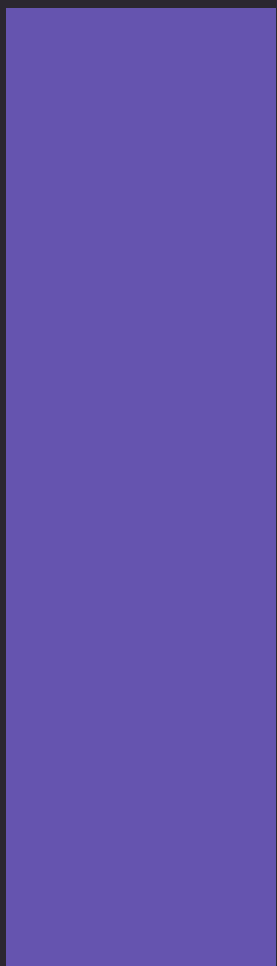
é como as pessoas se sentem quando usam algo!



# Timeline da UX



# DESAFIOS DA UX



*“A qualidade da experiência do usuário é inferior a 10% do que deveria ser”.*

*Jacob Nielsen  
Especialista em UX*

- A experiência com produtos digitais para pessoas comuns ainda é muito ruim.

- Nielsen estima que o campo da UX ainda tem muito a expandir.

Cada vez mais países, empresas e profissionais estão fazendo UX.

- 1.045 pessoas de UX tinham 210 cargos diferentes.

Pesquisa sobre carreiras da Nielsen Norman Group

- Até 2050 teremos 100 milhões profissionais de UX no mundo.

Isso será o equivalente a 1% da população do planeta!

ou seja...

1% da população  
vai pensar

no que

99% da população  
vai executar

- Porém, hoje apenas 5% da população usa o computador de forma avançada.

As pessoas sabem fazer somente tarefas simples com os computadores e se sentem oprimidas por isso.

- Atenção especial aos idosos precisa ser levada em conta.

Produtos digitais, na maioria dos casos, são pensados e projetados apenas para o público jovem.

Vistos esses desafios,  
nosso objetivo é aprender  
etapas e ferramentas  
úteis, visando desenvolver  
uma boa UX, independente  
do produto.





PROFISSÕES  
DA ÁREA DE

UX

- Compreenderemos agora as funções e alguns nomes de cargos da área da UX.
- Esses papéis e funções podem variar de acordo com a empresa e o projeto em questão.

As atividades desempenhadas dependem da composição da equipe, projeto e etc.

# UX Researcher (User Researcher)



Profissional com expertise em pesquisa com usuário e capaz de interpretar dados para o entendimento do comportamento, necessidades, motivações e pontos problemáticos do usuário.

Entrevistam usuários em potencial e compartilham suas descobertas.

# UX Researcher

(User Researcher)



Se você fosse um UX Researcher da empresa Spotify, por exemplo, passaria um bom tempo entrevistando consumidores que passam muitas horas ouvindo músicas (*heavy users*).

Desta forma poderia compreender como eles gostariam que uma plataforma de streaming de música funcionasse.

Por meio de pesquisa quantitativa e qualitativa, reúne insights sobre o usuário.

# Arquiteto de Informação



É o responsável pela organização da informação.

Ele pensa de forma global e organizacional e identifica os termos mais adequados para aplicar na interface do produto.

Utiliza uma série de ferramentas como: *Card Sorting*, *Wireframes* e *SiteMaps*.

Faz a nomenclatura, navegação, organização e busca (*metatags*) de um projeto.

# Arquiteto de Informação

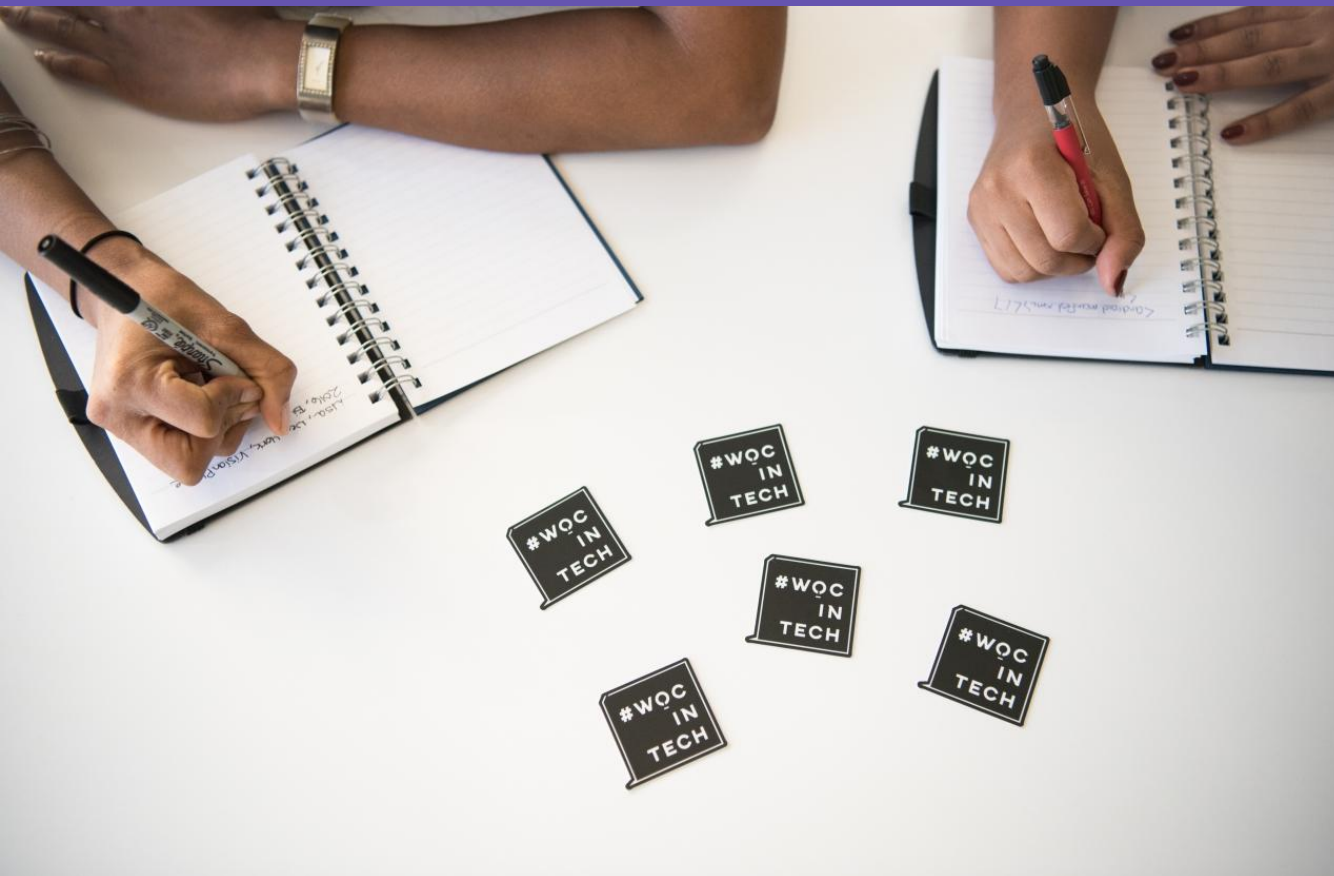


Se você fosse um arquiteto de informação da Amazon, por exemplo, conduziria análises relacionadas aos compradores online.

Com base nas informações descobertas, seria possível determinar a melhor nomenclatura para os menus do site, indicando as categorias nas quais os produtos são vendidos, dessa forma, seria possível deixar o conteúdo mais fácil de encontrar e navegar para o usuário.



# UX Writing



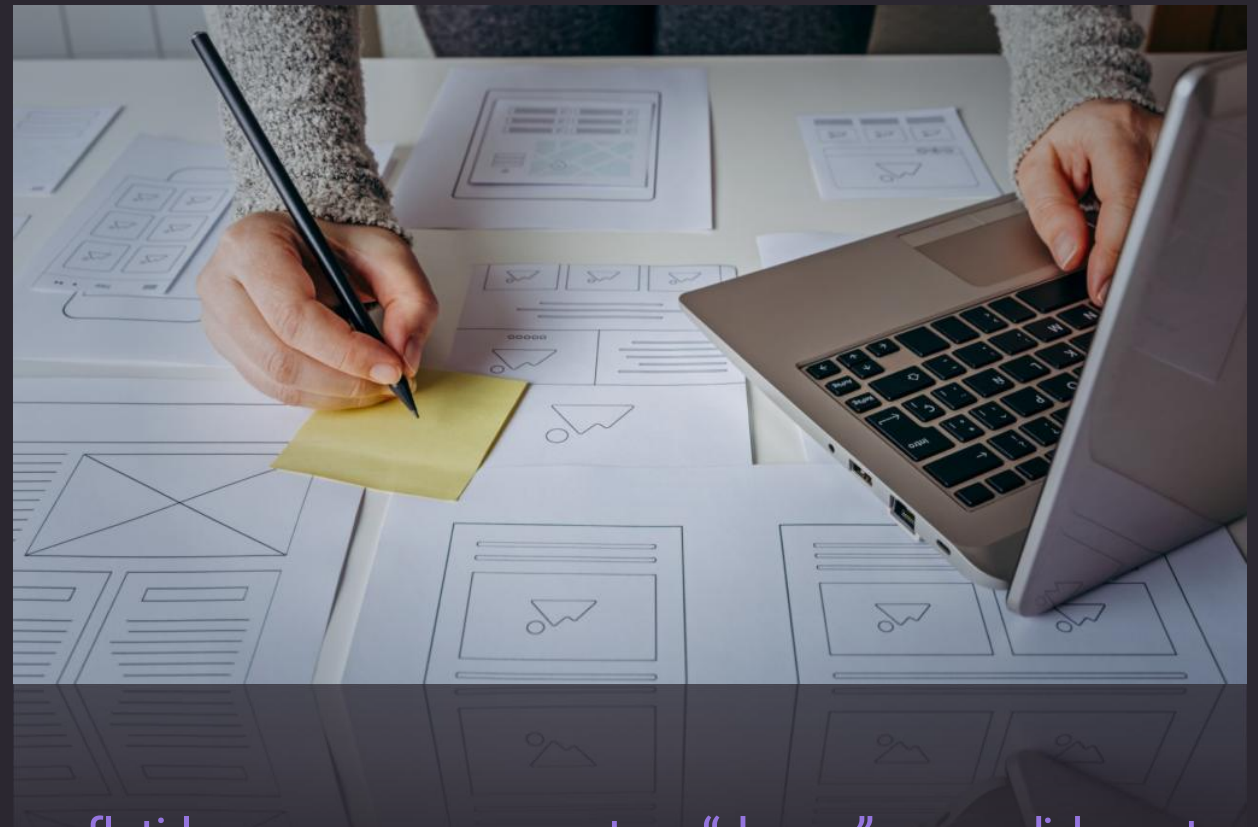
O *copywriting* pode ser definida como a arte de escrever de maneira persuasiva, com o objetivo de convencer o leitor a praticar uma determinada ação esperada, por exemplo, cadastrar o e-mail ou realizar uma compra.

Ao navegar em produto digital o usuário depende de uma "narrativa" para orientá-lo.

# UX Writing

Um UX Writing cria essa narrativa de forma persuasiva, garantindo que cada texto que o usuário encontre pelo caminho facilite sua jornada.

Ele compõem toda a narrativa textual que faz parte da interface, desde mensagens de erro, botões de “*call to action*”, até boas-vindas à tela e campos de formulários.



A chave aqui, é entender as necessidades do usuário para refleti-las na marca com o tom “de voz” na medida certa.



# UX Writing



Se você fosse um UX Writing no Tinder pensaria na forma textual mais apropriada para usar em cada ponto da jornada do usuário.

Por exemplo, como alertar o usuário sobre o fato de ter uma nova mensagem ou celebrar um novo match.

# Designer de Interação

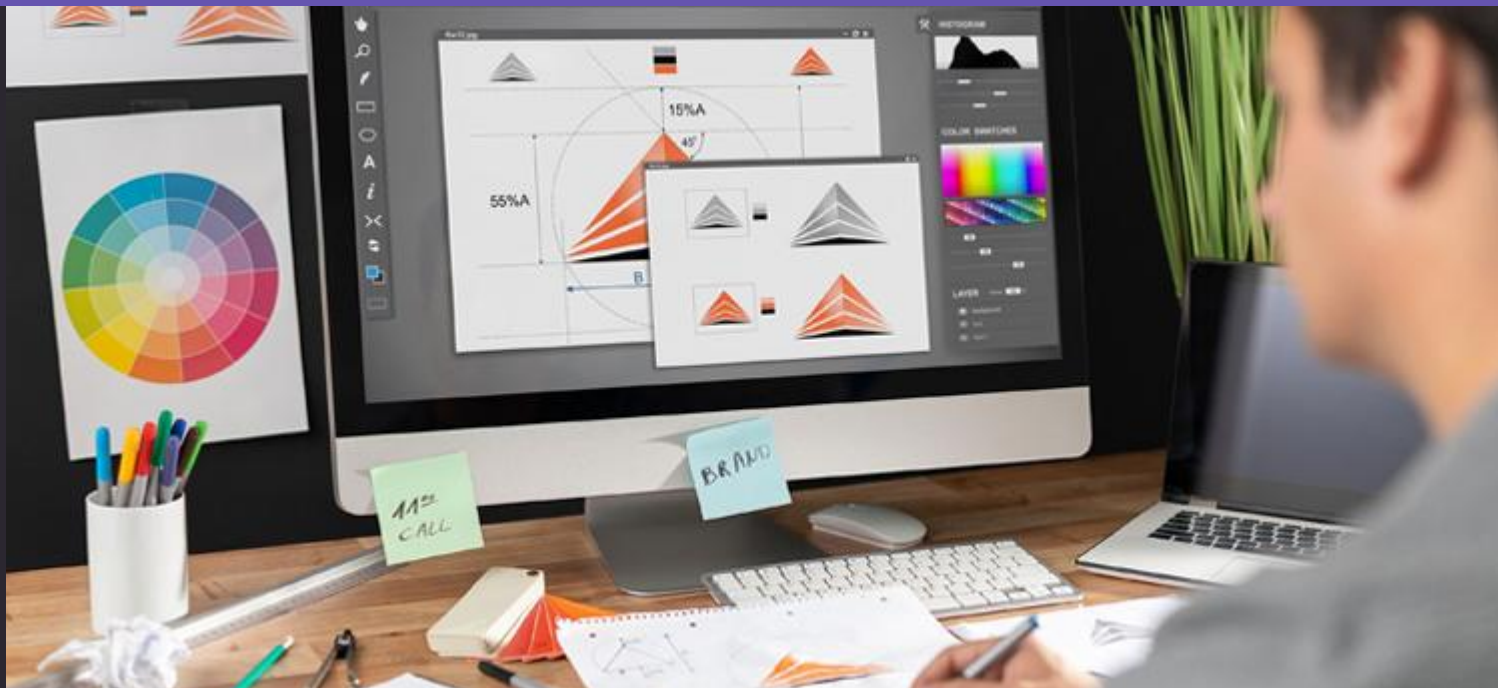


O Designer de Interação se preocupa com a forma que usuário irá interagir com as informações que o sistema apresenta, seja um aplicativo, sistema de banco, leitor de ônibus, etc.

O aspecto emocional é importante elo entre as pessoas e os aparatos tecnológicos, por isso, é importante que o profissional saiba incorporar a emoção para seus projetos.

Produtos sem o componente emocional estão desconectados das pessoas.

# Designer Visual (UI Designer)



Essa é uma função que exige conhecimentos de programação visual, ou seja, ter compreensão profunda dos fundamentos do design gráfico. Esse profissional é responsável pela aparência de sites, aplicativos ou outros produtos digitais.

Deve dominar questões como teoria das cores e tipografia, afim de garantir que a interface seja harmônica, que a informação seja hierárquica, e os objetivos ou tarefa de uma interface sejam apresentados de forma clara.

# Designer Visual (Designer Gráfico)

The Adobe Photoshop logo, featuring the letters 'Ps' in a light blue color on a dark blue rounded square background.The Adobe Illustrator logo, featuring the letters 'Ai' in a yellow color on a dark red rounded square background.The Adobe InDesign logo, featuring the letters 'Id' in a pink color on a dark red rounded square background.

Esses profissionais passam muito tempo trabalhando com ferramentas como: *Photoshop, Illustrator, InDesign*, etc.



Também precisam ter habilidades de *wireframing* e conhecimentos de *HTML, CSS* e *JavaScript*.



USUÁRIOS, CLIENTES E  
STAKEHOLDERS  
DA ÁREA DE

UX

- Dentro do processo de UX, existem os usuários, os clientes e os stakeholders.

Cada um possui um papel ou função que são igualmente importantes.

- Conhecer essas nomenclaturas ajudará no processo de UX.

Dessa forma será possível projetar produtos digitais mais assertivos.

# Usuário



O usuário é quem faz uso do produto. Quando compramos um brinquedo para um bebê, o bebê é o usuário.

Para um profissional de UX, é importante conhecer bem quem é o usuário.

O que sente, gosta, hábitos, o que incomoda ou deixa feliz e como o produto pode ajudar.



# Usuário x Consumidor



É comum confundir o usuário com o consumidor, no exemplo do bebê, os pais que compraram o brinquedo é que são os consumidores ou clientes.

Consumo está ligado a escolha, o usuário está ligado ao uso.

Em um produto digital, o usuário consome informações mas não necessariamente está no papel de cliente.



# Cliente



Clientes podem ser internos ou externos. Envolver a participação do cliente no processo de desenvolvimento é essencial em todas as etapas da UX.

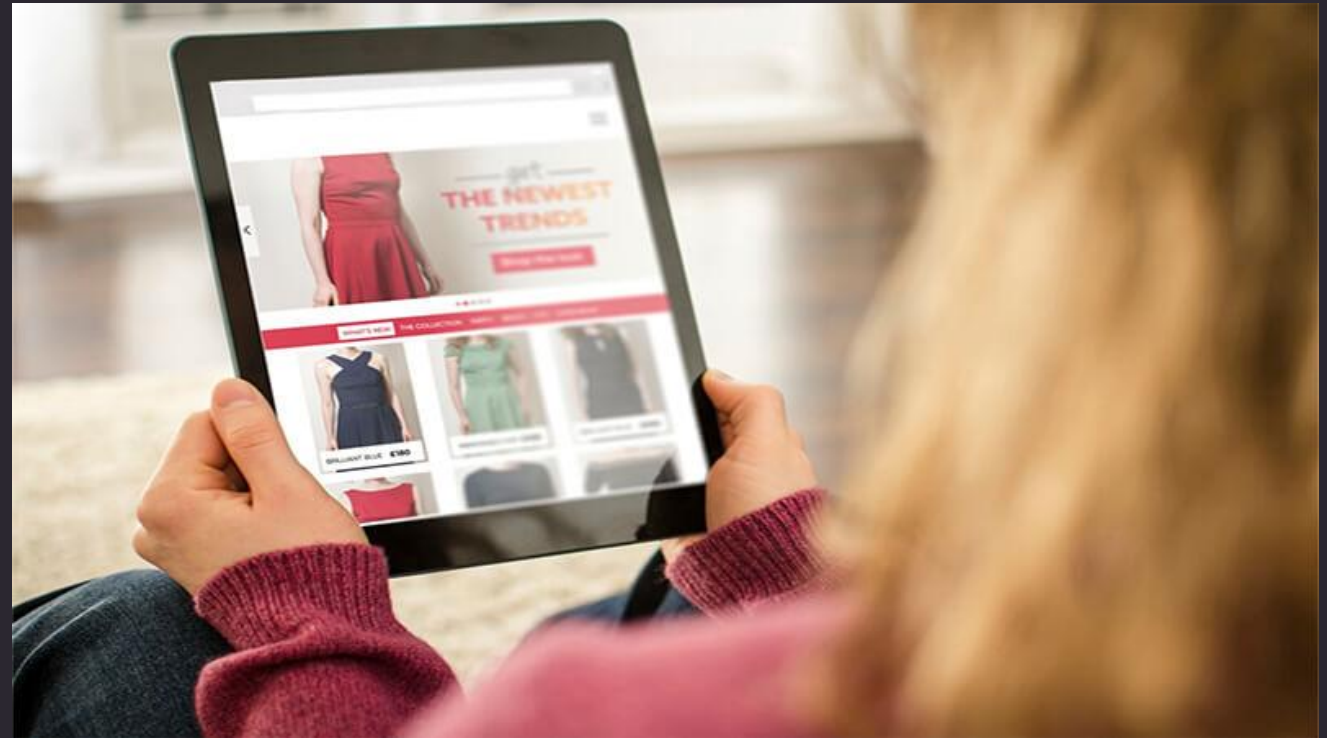
É o cliente que vai dar o aceite ou o declínio na apresentação do produto.

Ao cliente, a apresentação de dados é tão importante quanto apresentar protótipos.

# Cliente

Uma marca de roupas que encomenda para uma empresa o desenvolvimento de um e-commerce, será o cliente.

Já os usuários serão todas pessoas que irão comprar roupas utilizando aquele sistema de e-commerce.



# Stakeholders



Os stakeholders são todos os afetados pelo projeto de UX.

Podendo ser até as outras áreas de uma empresa. No exemplo da marca de roupas, podemos citar como stakeholders:

Os donos, o RH, marketing, publicidade e outros envolvidos.



# Stakeholders



Os stakeholders são aqueles que tem um olhar a partir dos interesses do negócio.

No exemplo de um site de notícias, os stakeholders terão interesses como por exemplo, onde inserir espaços publicitários para garantir a sobrevivência do jornal.

Esses interesses podem conflitar com os interesses dos usuários, que não gostariam de visitar um site com muito anúncios, por exemplo.

# EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO