

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

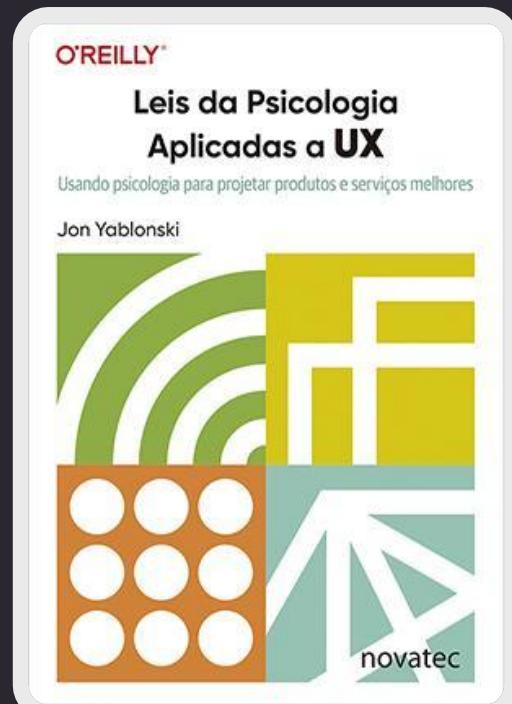
CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- 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

?

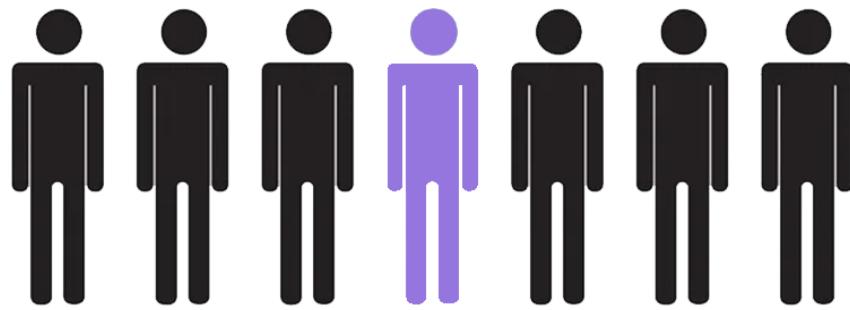
EXPERIÊNCIA DE USO

*“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

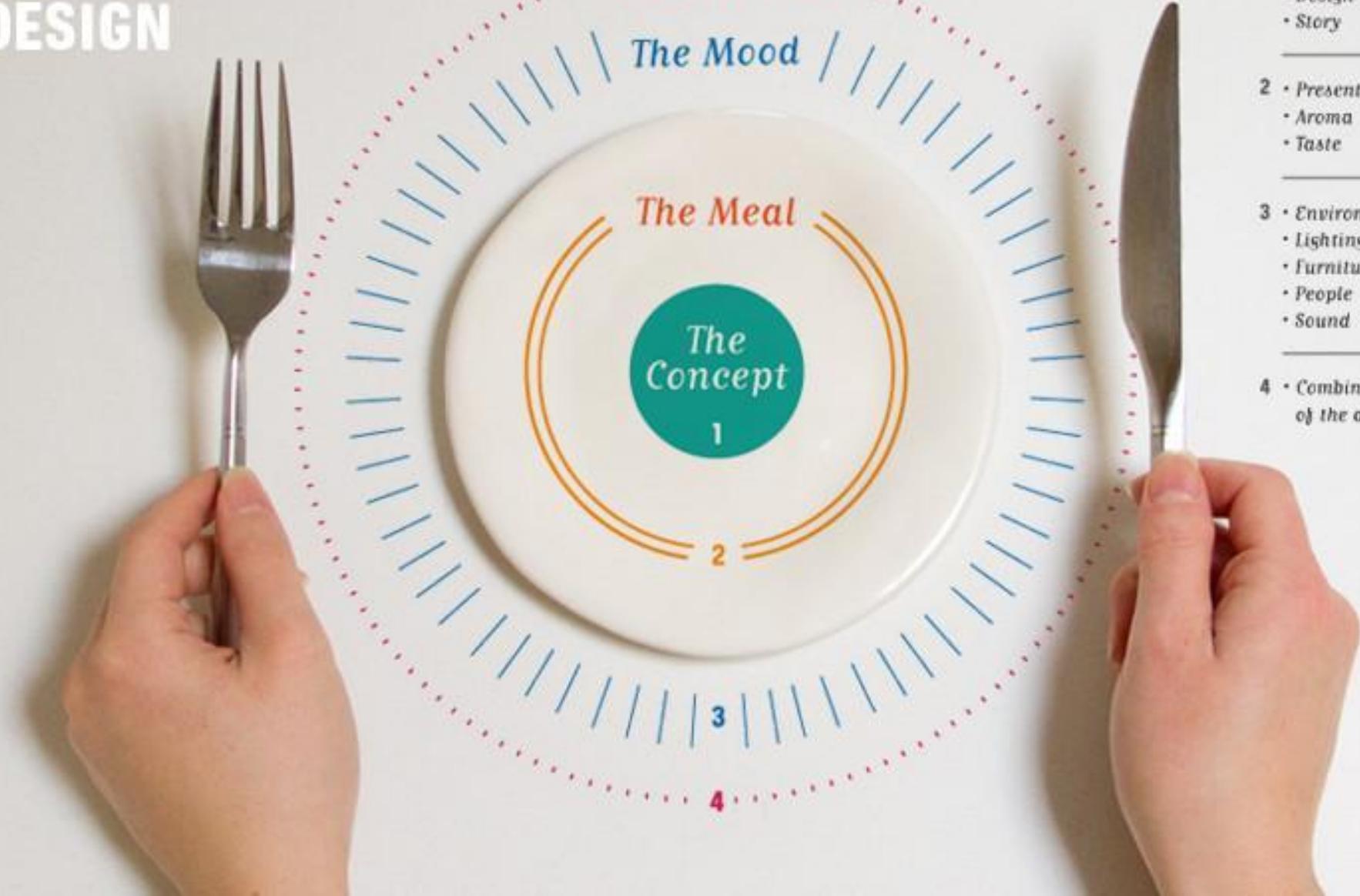
3 – Atmosfera:

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

NN/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”

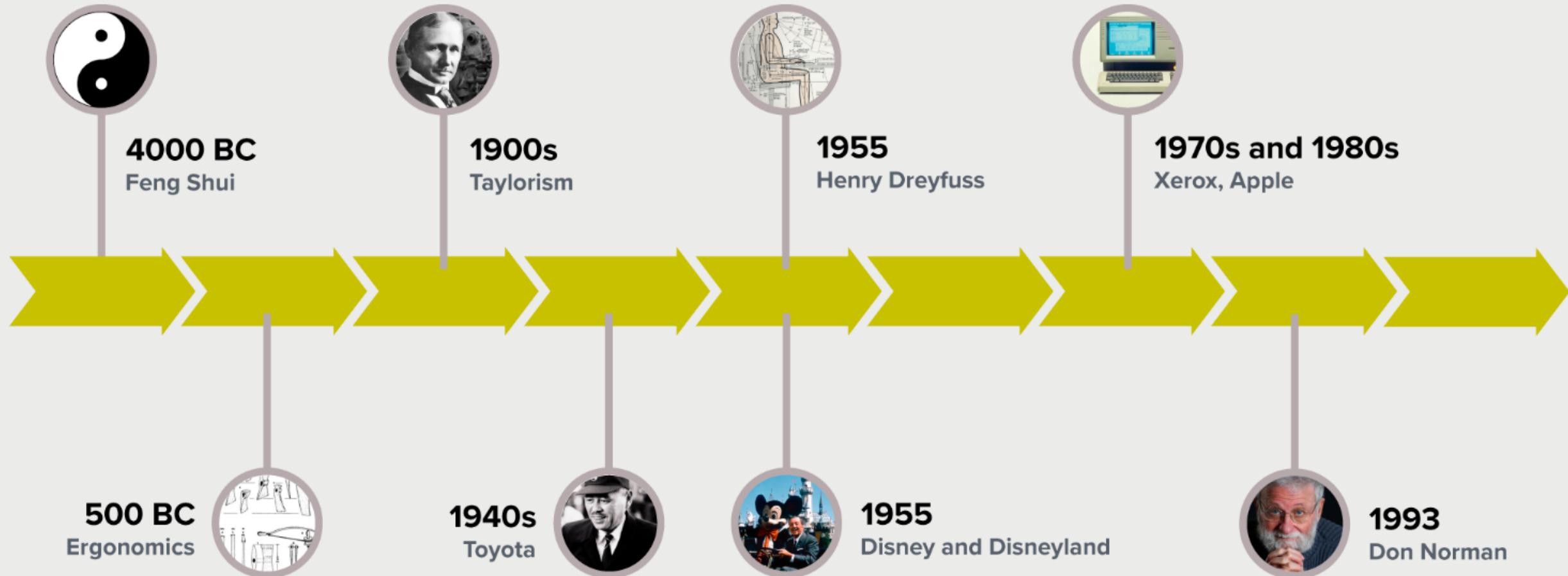
“o usuário é o rei”



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:
ou no

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,
nossa 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)



abril

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)



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

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.

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



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

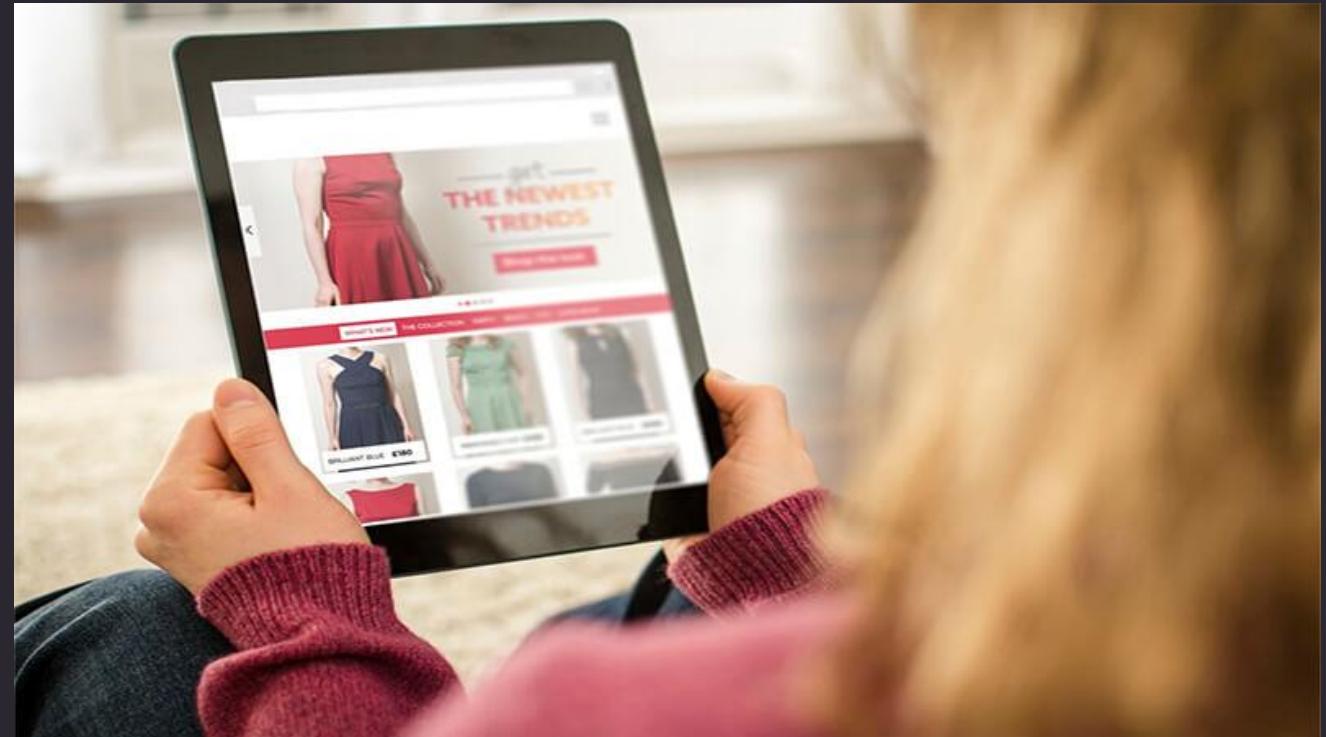
É o cliente que vai dar o aceite ou o declínio na apresentação do produto.

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