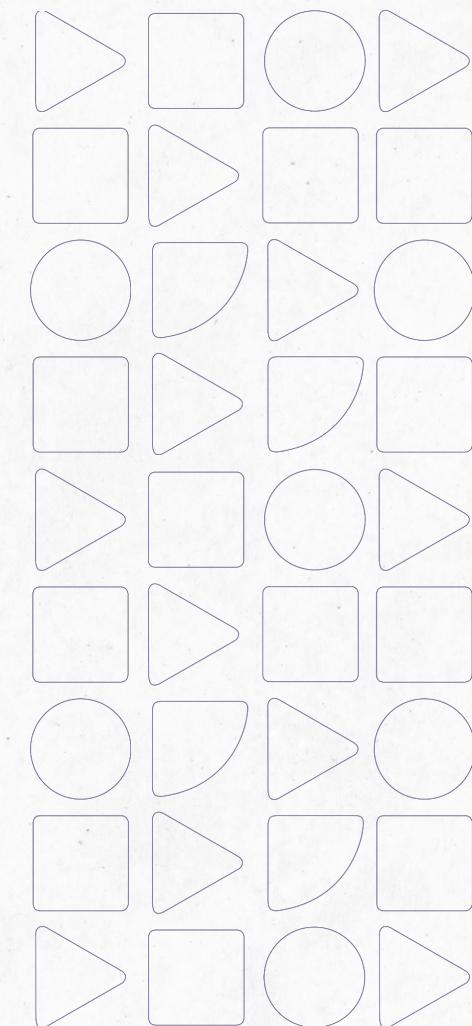


## *User Experience (UX)*

**Disciplina:** Experiência do Usuário



## Conteúdos:

O que é *User Experience* (UX).

## Habilidade(s):

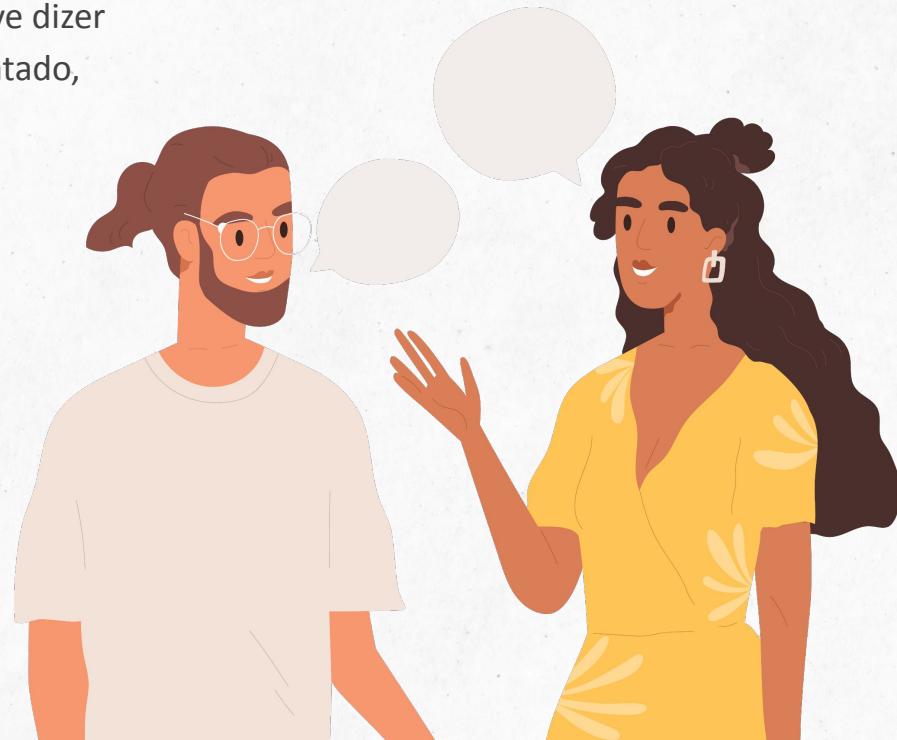
- Conhecer o conceito histórico de UX;
- Compreender qual é a real necessidade do UX e quais áreas estão ou não contidas nesta;
- Conhecer os pilares que resumem a UX e começar a trabalhar em um caso fictício.

# Bloco 1

---

## Eu gostaria que o *software* fosse...

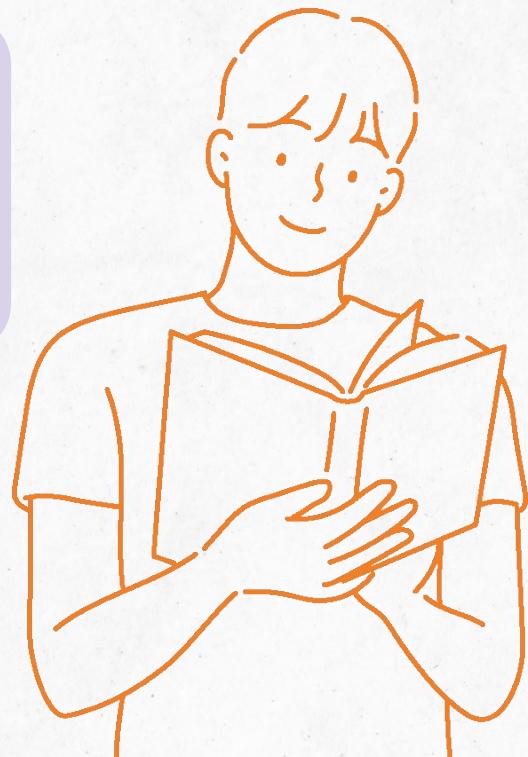
Você é um avaliador de um *software* de estudo e deve dizer uma palavra que represente como gostaria de ser tratado, qual é a sua sensação ao acessar a plataforma?



# Os primórdios da UX: Aaron Marcus

1

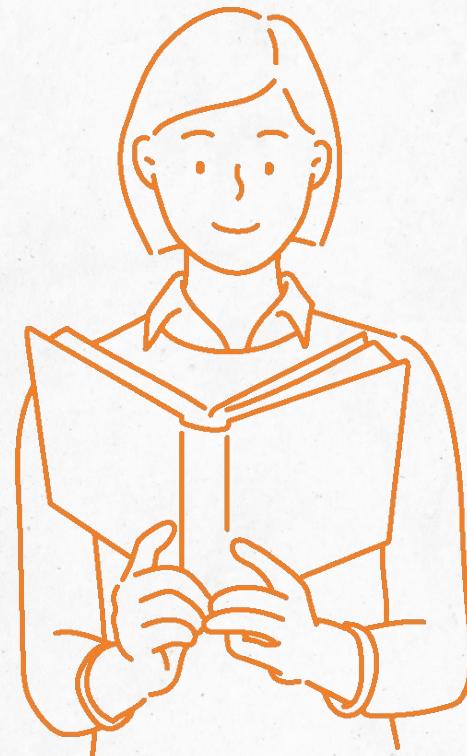
- Aaron Marcus foi pioneiro na exploração da "Arquitetura da Experiência do Usuário" na década de 1980;
- Ele ajudou a definir os conceitos iniciais que formariam a base da UX;
- Seu trabalho foi fundamental para compreender como a estrutura afeta a experiência do usuário.



## A definição de Donald Norman

2

- Donald Norman desempenhou um papel crucial na evolução da UX na década de 1990;
- Ele introduziu a ideia de "Experiência do Usuário" como um campo de estudo e prática;
- Norman definiu o *design* centrado no usuário e trouxe a importância da usabilidade para o *design* de produtos.



## Desenvolvimento contínuo da UX

3

A área de UX cresceu significativamente com o reconhecimento da importância da experiência do usuário em diversos setores, desde a tecnologia da informação até o *design* de produtos físicos. Nota-se o aumento no número de profissionais que atuam na área, como *designers* de interface, arquitetos de informação, pesquisadores de UX e outros especialistas.



# A importância e atuação da UX atualmente

A UX se tornou um **diferencial competitivo** para empresas que desejam se destacar em um mercado saturado. Empresas que priorizam a UX geralmente ganham vantagens significativas.

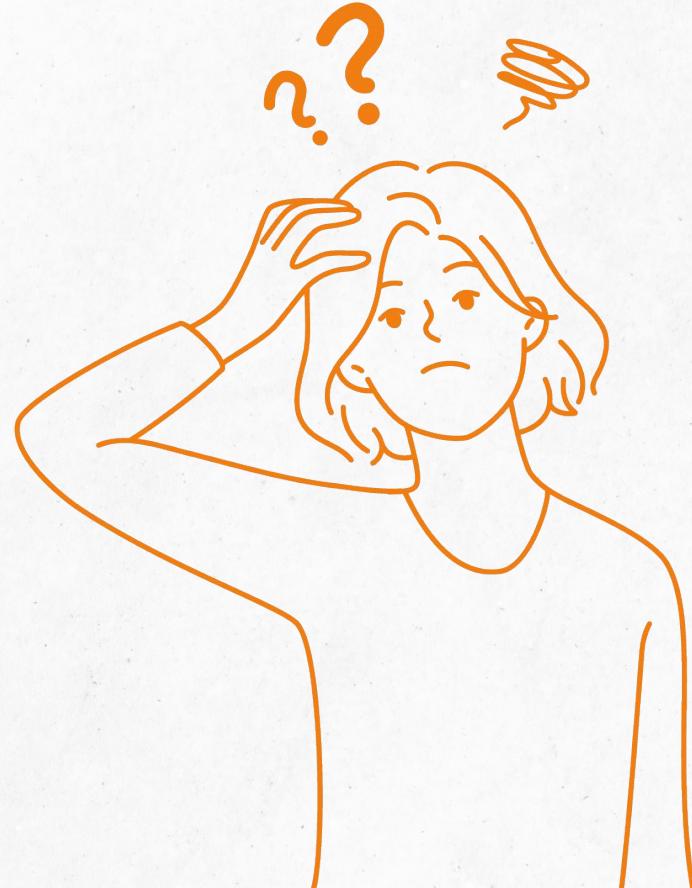
Assim, a **satisfação do usuário** é essencial para o sucesso de qualquer empresa, e uma boa UX desempenha um papel fundamental nisso.

Os profissionais de UX desempenham várias funções, incluindo pesquisa de usuário, *design* de interação, arquitetura de informação, testes de usabilidade e muito mais.

É muito necessária a pesquisa de usuário para **compreender as necessidades, desejos e comportamentos dos usuários**, fornecendo *insights* valiosos para o processo de *design*.

## Tente responder

Quais são os desafios éticos e as responsabilidades que os profissionais de UX enfrentam em seu trabalho?



► □ ○ ▶ □ ○ ▷ □ ○ ▷ □ ○ ▷ □ ○ ▷ □ ○ ▷ □ ○ ▷ □ ○ ▷

## Tente responder

Como a inteligência artificial e a automação estão impactando a área de UX?

??



## Tente responder

O que podemos aprender com as lições do passado para melhorar a prática da UX no futuro?



## Discussões e reflexões



# Bloco 2

---

## Experiência do Usuário (UX)

Experiência do Usuário (UX) refere-se à **percepção geral de um usuário ao interagir com um produto, sistema ou serviço**. Ela se concentra em proporcionar uma experiência satisfatória e eficiente para o usuário.

## Interface do Usuário (UI)

Interface do Usuário (UI) se concentra nos **elementos visuais e interações que os usuários veem e utilizam quando estão em contato com um sistema ou produto**. A UI engloba elementos como botões, menus, layouts de tela e elementos de *design* que tornam a experiência do usuário mais intuitiva e eficiente. Seu objetivo é facilitar a interação do usuário com o produto, tornando-a visualmente agradável e de fácil compreensão.

# Aplicações da experiência do usuário (UX)

A UX desempenha um papel fundamental em *sites*, aplicativos móveis, produtos físicos, serviços *on-line*, entre outros.

Uma boa UX contribui para a satisfação do usuário, aumentando a probabilidade de fidelização do cliente e melhorando a percepção do produto ou serviço.



# Aplicações da interface do usuário (UI)

Podemos citar alguns elementos de UI, como botões, menus, *layout* de página, tipografia e outros componentes visuais.

Uma UI bem projetada na estética do produto e na usabilidade, torna mais eficaz e intuitiva a interação do usuário.



# Experiência do usuário X interface do usuário

## Diferenças

A UX se concentra na experiência geral do usuário, enquanto a UI lida com a parte visual e interativa.

## Semelhanças

Uma boa UI contribui para uma melhor experiência do usuário e como os profissionais de UX e UI frequentemente colaboram para criar produtos eficazes.

# Vamos praticar?

Formem grupos para realizar a atividade.

## Primeiro momento

15 minutos

Pesquisem e selecionem uma interface digital de um aplicativo de celular. Depois, avaliem a interface quanto à sua usabilidade, *layout, design, navegação* e elementos de interação. Façam anotações no caderno sobre os pontos positivos e negativos encontrados.

## Segundo momento

10 minutos

Apresentem para a turma o que vocês desenvolveram.



# Bloco 3

---

## Fofoca do bem

Falem para a turma, em forma de fofoca, um pouco sobre o que seria a Experiência do Usuário (UX) e a Interface do Usuário (UI).



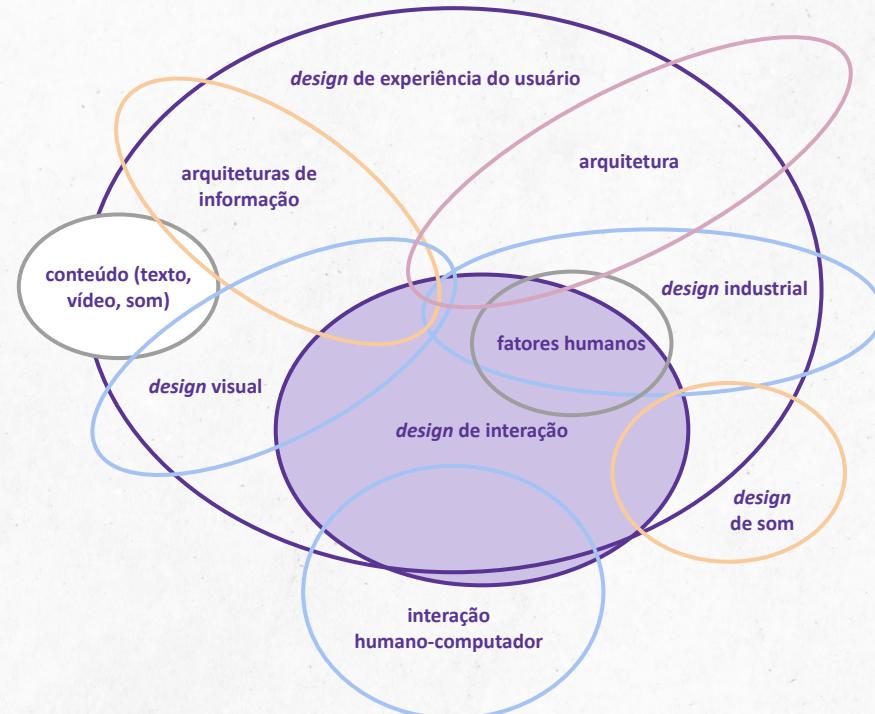
# Diagrama de Dan Saffer

Os diagramas de Dan Saffer são uma ferramenta valiosa no campo de Experiência do Usuário (UX).

Eles são usados para visualizar e comunicar conceitos e processos relacionados à UX de maneira clara e eficaz.

Os diagramas de Dan Saffer são aplicados em várias etapas do processo de *design* de UX.

Eles ajudam a esboçar ideias, criar mapas de jornadas do usuário, representar fluxos de interação, entre outras finalidades.



## Associação com UX

Os diagramas de Dan Saffer estão intrinsecamente associados ao campo de experiência do usuário.

Eles auxiliam na compreensão das interações entre o usuário e o produto, contribuindo para uma experiência mais intuitiva e eficaz.

Para aproveitar ao máximo os diagramas de Dan Saffer, é essencial compreendê-los adequadamente.

Eles costumam usar símbolos e notações específicas, que devem ser interpretados corretamente.



# Importância da interpretação correta

## Importância da interpretação correta

Interpretar corretamente os diagramas é crucial para o sucesso de um projeto de UX.

Erros na interpretação podem levar a interfaces confusas e experiências de usuário negativas.

## Melhoria na experiência correta

A interpretação precisa dos diagramas de Dan Saffer ajuda a identificar problemas e oportunidades de aprimoramento na experiência do usuário.

Isso resulta em produtos mais eficientes, intuitivos e agradáveis para o usuário final.

# Bloco 4

---

# A amplitude da experiência do usuário (UX)

A UX é uma área ampla que abrange diversas disciplinas para proporcionar uma experiência de usuário excelente. A segmentação das especialidades em UX permite um trabalho mais eficaz.



# Especialidades em UX

## UX researcher

O UX *researcher* é responsável por compreender as necessidades, desejos e comportamentos dos usuários.

Em um projeto, ele realiza pesquisas, entrevistas e testes de usabilidade para coletar *insights* valiosos.

## UX writer

O UX *writer* se concentra na criação de conteúdo de alta qualidade e orientado ao usuário. Em um projeto, ele desenvolve mensagens e textos que tornam a interação mais eficaz e agradável.

## UX designer

O UX *designer* projeta a interface do usuário com foco na usabilidade e na experiência do usuário. Em um projeto, ele cria *wireframes*, fluxos de interação e protótipos que orientam o desenvolvimento.

## O arquiteto da informação

O arquiteto da informação organiza e estrutura a informação de maneira lógica e acessível. Em um projeto, ele projeta a hierarquia de informações, taxonomia e sistemas de navegação.

# Integração das especialidades em UX

Cada especialidade em UX desempenha um papel fundamental, mas a **colaboração é essencial**.

A integração de UX *researcher*, UX *writer*, UX *designer* e Arquiteto da Informação resulta em uma experiência de usuário mais coesa.

O UX *Researcher* coleta dados, o UX *Writer* cria conteúdo, o UX *Designer* projeta a interface e o Arquiteto da Informação organiza as informações.

**A experiência do usuário é otimizada quando todas as partes contribuem para o projeto.**



# Vamos praticar?

Formem quatro grupos para realizar a atividade.

## Primeiro momento

15 minutos

- Recebam uma das especialidades de UX;
- Pesquisem e coletem informações sobre a especialidade designada;
- Tentem descobrir as principais funções, habilidades necessárias, ferramentas utilizadas e exemplos de projetos em que esses profissionais estão envolvidos.

## Segundo momento

20 minutos

Apresentem para a turma o que vocês encontraram.



# Bloco 5

---

Fale quais são as especialidades da UX e comente sobre!



# Especialidades de UX

A área de Experiência do Usuário (UX) é diversificada, com especialistas desempenhando papéis únicos.

Exploraremos três especialidades: *UX strategist*, *product designer* e estrategista de conteúdo.



# Especialidades de UX

## UX *strategist*

O UX *strategist* se concentra na visão geral do projeto de UX, alinhando estratégia de negócios com experiência do usuário. Em um projeto, ele identifica oportunidades, definem metas e criam estratégias para aprimorar a experiência do usuário.

## Product *designer*

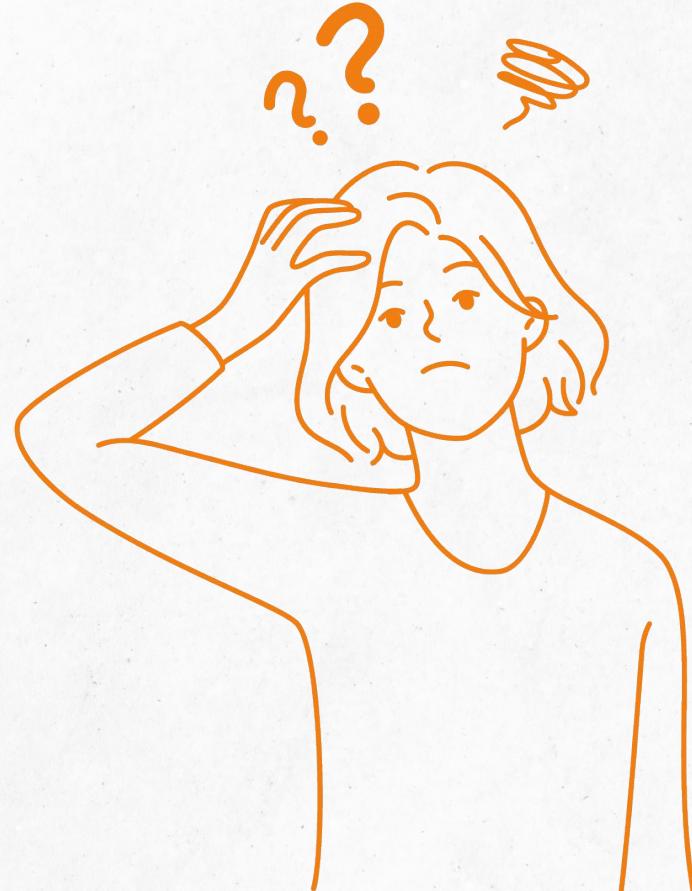
O *product designer* é responsável pela criação de interfaces atraentes e funcionais. Em um projeto, ele projeta a aparência e o funcionamento do produto, criando *wireframes*, protótipos e especificações para o desenvolvimento.

## Estrategista de conteúdo

O estrategista de conteúdo se dedica à criação de mensagens e narrativas coerentes e envolventes. Em um projeto, ele desenvolve estratégias de conteúdo que comunicam efetivamente a mensagem da marca e atendem às necessidades dos usuários.

## Tente responder

Como esses profissionais trabalham juntos? Realmente é necessário ter todos em uma equipe? Ela não pode ser mais simplificada?



## Discussões e reflexões



## Atuando juntos em um projeto

O UX *strategist* define a estratégia, o *product designer* cria a interface e o estrategista de conteúdo fornece a mensagem certa. A experiência do usuário é aprimorada quando todas as especialidades contribuem para o projeto.

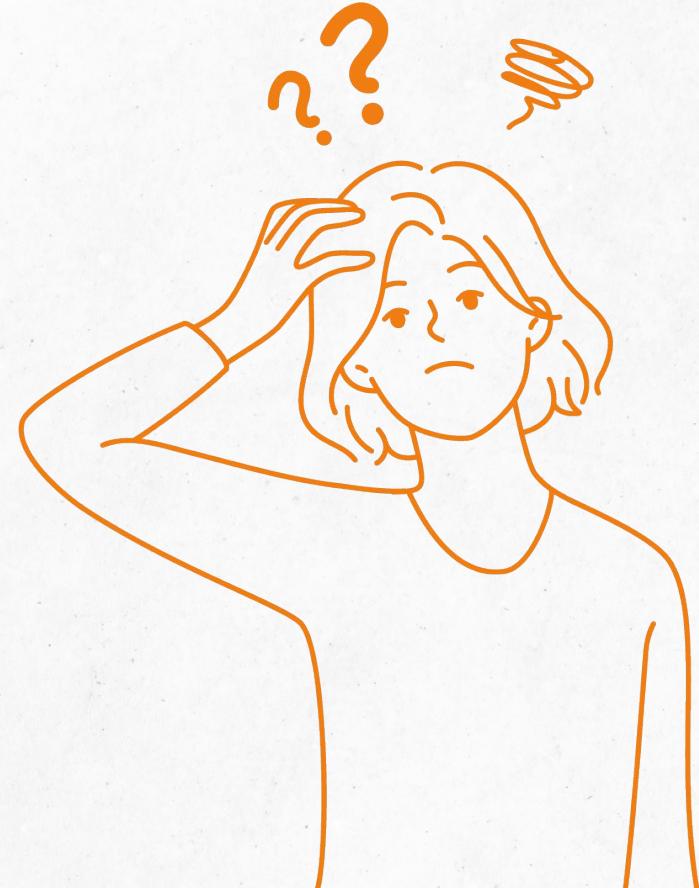


# Bloco 6

---

## Tente responder

Quais seriam os focos do UX? E por qual motivo ele é tão importante?



## Discussões e reflexões



# Importância do cliente ou usuário

O sucesso de qualquer projeto de Experiência do Usuário (UX) começa com o **foco no cliente ou usuário**. A satisfação do cliente é o alicerce da UX e influencia diretamente no sucesso de um produto ou serviço.





# Pilares da UX

## Pilar 1

O primeiro pilar da UX é "foco nas pessoas". Isso significa entender as necessidades, desejos e motivações dos usuários e projetar com empatia.

## Pilar 2

O segundo pilar da UX é "identificar o que é o problema e o que é o sintoma". Abordar os problemas subjacentes em vez de tratar apenas os sintomas.

## Pilar 3

O terceiro pilar da UX é "pensar em tudo como um sistema". Encorajar a visão holística do produto ou serviço como parte de um sistema maior.

# Cuidados

## Pilar 1

É muito importante a realização de pesquisas, testes de usabilidade e *feedback* contínuo.

## Pilar 2

É essencial fazer uma análise profunda, entrevistas e pesquisas para identificar os problemas reais.

## Pilar 3

É necessário mapear interações, fluxos e ecossistemas para o sucesso da UX.

# Fechamento

Em seu caderno, responda às duas perguntas:

**Isso eu já sabia!**

O que você já sabia sobre o assunto antes  
da aula de hoje?

**Agora, eu tô sabendo**

O que você aprendeu sobre o assunto  
após a aula de hoje?



# Referências Bibliográficas

PROZ EDUCAÇÃO. *Apostila de Experiência do Usuário*. 2023