



# DESIGN THINKING, UX E METODOLOGIAS ÁGEIS.

---



---

MATERIAL DE APOIO

Disciplina: Design Thinking, UX e Metodologias Ágeis: Experiência do Usuário (UX)

Nome da aula: **EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO (UX)**

Professor(a): Paula Faria

Tutor(a): Caroline Vendite

## Introdução

A **Experiência do Usuário** (em inglês, User Experience - UX) é o que uma pessoa sente ao interagir com uma empresa. Apesar de ser um termo muito utilizado, ainda gera muitas dúvidas entre as pessoas.

## Objetivos da aula

- O que é UX? Por que é importante?
- A relação entre UX e UI.
- Os tipos de UX no mercado de trabalho.
- As entregas de UX.

## Resumo

A experiência do usuário é tudo que está relacionado ao produto ou serviço. Queremos que os usuários amem nossos produtos. Por isso, as experiências deles com nossos produtos ou serviços precisam ser úteis, desejáveis, acessíveis, confiáveis, encontráveis, usáveis e valorosas.

UX e UI são letras que muitas vezes são confundidas, mas são termos diferentes que estão relacionados. UI Design é uma parte do UX Design. **UI (User Interface ou Interface do usuário)** é a parte gráfica com a qual a gente interage. **UX (User Experience ou Experiência do Usuário)** é uma área bem maior que abrange vários outros elementos, além da parte gráfica como conteúdo (textos), som etc.

Atualmente, no mercado de trabalho, vemos diferentes atuações de profissionais de UX:

- UX Research (pesquisa)
- UX Design (a parte mais gráfica)
- UX Writing (os conteúdos textuais)
- UX Metrics (o que vamos medir)
- UX Strategy (a estratégia de UX como um todo).

Esses termos tendem a mudar, então é importante sempre estarmos atentos para atualizações que o mercado esteja adotando.

Dentre os artefatos que os profissionais de UX elaboram, também podem estar:

- Protótipos (simulações);
- Wireframes (rascunhos de tela);
- Personas (representantes dos usuários);
- Relatórios de pesquisas e de análises;
- Relatórios de usabilidade;
- Diagramas, fluxos, mapas;
- Bibliotecas, glossários;
- Apresentações, dentre outros.

Cada projeto pode demandar um ou mais artefatos.

### **Como aplicar na prática o que aprendeu**

Em um mundo com muitas informações e diversos produtos digitais, a experiência de usuários tem sido cada vez mais importante e a tendência é que continue sendo. Considere a área de UX em todos os projetos em que houver pessoas interagindo com objetos ou serviços.

Qual atuação de UX você mais gosta? A parte de criar layouts? De estruturar wireframes? Pesquisa ou de escrita? Se desejar migrar para a área de UX, encontre quais dessas áreas mais te atrai.

Cada projeto pode demandar um ou mais artefatos, depende de uma análise a ser feita no início do projeto considerando prazo, time e outros fatores que podem ser importantes. Por exemplo, um médico depois de uma consulta diz se o paciente vai fazer exames e quais devem ser feitos.

## Conteúdo bônus

### Tópicos avançados

Quem atua com UI, geralmente, vai considerar a experiência do usuário (UX) daquela interface específica que desenhou. Contudo, esse profissional não vai necessariamente desenhar a experiência como um todo. Para memorizar, há duas frases que parecem estranhas, mas fazem todo sentido: **“Toda UI deve ter a sua UX”** e **“A UI faz parte de uma UX maior”**.

### Referência Bibliográfica

- IDF- INTERACTION DESIGN FOUNDATION. **What is User Interface (UI) Design?** 2019. Disponível em: < <https://www.interaction-design.org/literature/topics/ui-design> >. (Acesso em 24/10/2022)
- MERGO UX Cursos de UX. **Transforme a realidade da sua carreira.** 2020. Disponível em: < <https://www.mergo.com.br/> >. (Acesso em 24/10/2022)
- NN GROUP. **Don Norman: O termo "UX".** 2016. Disponível em: < <https://www.youtube.com/watch?v=9BdtGjoIN4E> >. (Acesso em 24/10/2022)
- NORMAN, Donald A. **The Design of Everyday Things.** New York: Doubleday, 1990.

## Exercícios

1. Em relação aos artefatos de UX (experiência do usuário):

- a) São somente telas.
- b) São protótipos e relatórios em todos os projetos.
- c) Depende de cada projeto.
- d) O cliente escolhe o que vai querer.
- e) Devemos fazer sempre um artefato de cada.

2. Na relação entre UX (experiência do usuário) e UI (interface do usuário) está certo dizer que:

- a) São duas coisas iguais.
- b) UI é muito melhor que UX.
- c) UX é muito melhor que UI.
- d) Uma UI não deve ter UX.
- e) A UI faz parte da UX.

3. Sobre as atuações de UX no mercado de trabalho atual:

- a) Só existe pesquisa e design.
- b) Só existe pesquisa e escrita.
- c) Existe pesquisa, design e escrita.
- d) Existe pesquisa, design, escrita, métricas e estratégia.
- e) Existe pesquisa, design e métricas.

4. Podemos dizer que a UX:

- a) É só a parte que vemos.
- b) É só a experiência de tocar na tela.
- c) É a beleza e organização da tela.
- d) Não inclui a parte de design.
- e) É toda a experiência.

## Gabarito comentado

1. **Letra C**, pois cada projeto tem sua necessidade de documentos a serem entregues (pesquisas, protótipos, relatórios, *wireframes*, etc.)
2. **Letra E**, pois tanto UI como UX são importantes. E a UI faz parte de uma UX maior.
3. **Letra D**, pois no mercado de trabalho atual as áreas de UX são pesquisa, design, escrita, métricas e estratégia.
4. **Letra E**. Segundo Don Norman (1990), a experiência do usuário seria na verdade tudo relacionado ao produto ou serviço.