



DESIGN THINKING, UX E METODOLOGIAS ÁGEIS.



MATERIAL DE APOIO

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

Nome da aula): **O TRABALHO DO PROFISSIONAL DE UX E DESIGN**

Professor(a): Paula Faria

Tutor(a): Caroline Vendite

Introdução

O trabalho de um profissional de UX e Design é bem amplo, para entender o usuário ele deverá utilizar as tecnologias, traçar estratégias através das metodologias ágeis, sempre buscando qual é a real necessidade do cliente.

O profissional também terá um trabalho contínuo, analisando as métricas em todas as fases.

Objetivos da aula

- Vamos falar de métricas
- A importância da colaboração
- Acompanhamento contínuo
- Nosso exemplo: conclusão e próximos passos

Resumo

Quando falamos de métricas de UX precisamos saber o que vamos medir e como conseguimos medir o que queremos saber.

Uma forma de medir pode ser usando dados quantitativos, por exemplo:

- número de pessoas, quantidade de inscrições e cadastros;
- tempo de duração que as pessoas ficam nas páginas mais e menos acessadas;
- quais as primeiras páginas na navegação do usuário, dentre outras formas.

Uma outra forma de medir pode ser com dados qualitativos obtidos em:

- questionários

- entrevistas
- comentários em redes sociais
- comentários nas lojas de apps
- comentários em vídeos do Youtube
- e-mails enviados
- ligações telefônicas, dentre outras formas.

Qualquer que seja o formato de conseguir os dados, compare os resultados antes e depois. Os dados sem o efeito da comparação não nos trazem muitos insights ou achados.

Alguns podem achar que depois do lançamento de um produto não há mais necessidade da aplicação da metodologia. Porém, o produto lançado é como um bebê recém-nascido. Ele precisa de cuidado e acompanhamento contínuo. Por isso, faça validações de design, acompanhe o comportamento do usuário, acompanhe o mercado (benchmark) e observe tendências.

Como aplicar na prática o que aprendeu

Repita fases de empatia após o lançamento do produto, para pesquisas do mercado, do produto e do usuário, compreendendo como tem sido a jornada atual com o produto e se ela está de acordo com o que definimos como meta (verificando as métricas definidas).

Repita fases de ideação após o lançamento do produto, para rever constantemente seu produto e encontrar formas de melhoria.

É recomendado marcar testes regulares, com a frequência que faça sentido para o produto e o time. Pode ser toda semana, como startups fazem, ou a cada 15 ou 30 dias. Essa recorrência é importante, pois nelas podem ser encontrados não somente pontos críticos ou erros, mas oportunidades de melhorias. Além disso, concorrentes

muitas vezes lançam novidades que acabam criando padrões para os usuários, ou os próprios usuários mudam e requerem ajustes na sua interação.

Lembre-se sempre qual a importância da colaboração: ela traz boa comunicação ao time, mais ideias, mais produtividade, outros pontos de vista, melhores soluções, sensação de pertencimento ao time e mais harmonia entre os integrantes da equipe.

Conteúdo bônus

Tópicos avançados

A experiência do usuário (UX) diz respeito a tudo relacionado ao produto ou serviço. A UX possui camadas que precisam de atenção: quando essas camadas são trabalhadas, temos mais chance de sucesso. Elas vão desde a camada de necessidades do usuário até o design visual com o qual o usuário vai interagir. Cuide de todas as etapas e faça produtos e serviços que valem o tempo das pessoas usuárias!

Referência Bibliográfica

GARRETT, Jesse James. **Elements of UX**. 30 March 2000. Disponível em: < <http://www.jjg.net/elements/pdf/elements.pdf> >. (Acesso em 24/10/2022)

RATCLIFF et al. **What metrics and KPIs do the experts use to measure UX effectiveness?** 2020. Disponível em: < <https://www.userzoom.com/ux-blog/what-ux-metrics-and-kpis-do-the-experts-use-to-measure-experience/> >. (Acesso em 24/10/2022)

SPOOL, Jared. **UX Metrics: Identify Trackable Footprints and Avoid the Woozles**. 2017. Disponível em: <https://medium.com/@jmspool/ux-metrics-identify-trackable-footprints-and-avoid-the-woozles-763f0ac40a7f> >. (Acesso em 24/10/2022)

VOLPATO, Elisa. **[palestra] Pesquisa com usuários para startups**. 2017. Disponível em: < <https://medium.com/testr/palestra-pesquisa-com-usu%C3%A1rios-para-startups-63b8435bc058> >. (Acesso em 24/10/2022)

Exercícios

1. Quando falamos de métricas de UX, precisamos saber:
 - a) qual é o layout
 - b) o que medir e como medir
 - c) se o protótipo é dinâmico
 - d) a metodologia
 - e) do moodboard

2. Quais das formas de métricas abaixo NÃO são dados quantitativos?
 - a) Número de pessoas.
 - b) Entrevistas com usuários.
 - c) Quantidade de cadastros.
 - d) Tempo de duração nas páginas.
 - e) Páginas mais acessadas.

3. Qualquer que seja o formato de conseguir os dados, _____ os resultados antes e depois.
 - a) delete
 - b) erre
 - c) descarte
 - d) compare
 - e) renegue

4. O que traz boa comunicação ao time, mais ideias e mais produtividade?
 - a) Uma métrica
 - b) O software
 - c) Os documentos
 - d) A discussão
 - e) A colaboração

Gabarito comentado

1. **Letra B**, pois quando falamos de métricas de UX precisamos saber o que vamos medir e como conseguimos medir.
2. **Letra B**, pois a entrevista com usuário é um tipo de pesquisa qualitativa.
3. **Letra D**, pois qualquer que seja o formato de conseguir os dados, compare os resultados antes e depois.
4. **Letra E**, pois a colaboração traz boa comunicação ao time, mais ideias, mais produtividade, dentre outras coisas.