



Como implementar
CULTURA DE UX
no seu time



OLÁ!

Esse ebook tem como objetivo mostrar para você que está tentando mudar um mindset já estabelecido para uma cultura mais criativa e focada nas necessidades dos usuários.



QUEM SOMOS

Somos a **Catarinas Design**, uma empresa de Florianópolis que está há 5 anos no mercado e atua na **área de design de interação** com **cursos incompany de UX, consultoria de usabilidade, pesquisa com usuários** e também diretamente com **soluções digitais** como a construção de interfaces de software, websites e aplicativos mobile, passando pela arquitetura da informação, projeto gráfico e codificação front-end.

Trabalhar a cultura de uma empresa é um esforço constante, e que está sempre em andamento. É muito comum que empresas que estão há mais tempo no mercado no geral não tenham uma cultura claramente traduzida em um “**culture code**” - práticas, crenças e valores definidos pela organização para estabelecer sua cultura corporativa.



Por outro lado isso é bem comum em startups e vem se mostrando **importante para quem quer atrair e reter novos talentos**, já que **as novas gerações de profissionais querem trabalhar para um propósito**, por algo que traga valor para a vida e não apenas por um salário.

Nas startups, geralmente **essa cultura surge de forma espontânea**, muitas vezes sem muito planejamento, criando pontos positivos, colaboradores fiéis mas em outras situações gerando problemas e prejudicando o crescimento.

Pode ser difícil começar um processo de implementação ou mudança de cultura independente de se tratar de uma grande empresa ou de uma startup. **As barreiras podem ser muitas: bloqueios internos, sistemas legados, valores corporativos desatualizados**, entre tantos outros.

Enquanto muitos líderes de empresa seguem o valor de sempre, que é oferecer a **melhor experiência possível para seus clientes**, é difícil encontrar empresas que aplicam esse mesmo valor focando **no usuário e na experiência de uso do produto e/ou serviço**. É comum que até exista o discurso de "nossa empresa é focada na experiência do usuário" mas sabemos que na prática, **uma cultura de UX design** não é algo que funciona apenas como discurso: **Precisa estar presente em todos os processos da empresa.**



Quando estamos falando de **uma empresa que já nasceu com um dos fundadores com background de UX design é algo que está enraizado na cultura**, nos processos e isso é visto como prioridade e não algo que pode ser feito 'se der tempo'.

Empresas como Vimeo, Airbnb, Etsy, Flickr, Fab, Tumblr, Instagram, Pinterest, Square e Kickstarter são alguns exemplos de empresas com co-fundadores designers.

Mesmo as **pessoas mais leigas conseguem perceber** quando um produto ou um serviço é pensado para oferecer **uma boa experiência** em todos pontos de contato.

Porém nem todas empresas já nasceram com o DNA de UX design, e quando se trata de transformar uma cultura de legado para uma de inovação, o caminho é um pouco mais longo, mas ainda assim, é muito importante de ser percorrido.



O QUE É UMA CULTURA FOCADA NO DESIGN?

Em uma cultura focada no design, o design é uma parte do trabalho de todos. A cultura promove o tipo de criatividade e inovação necessárias para o sucesso.

Caso você seja um líder e está procurando formas de implementar uma cultura voltada para UX design e para as necessidades do usuário, vamos trazer algumas diretrizes para te auxiliar.

ENTÃO,
POR ONDE
COMEÇAR?



COMECE POR SE FAZER ESTAS PERGUNTAS

1. Já existe uma cultura de design na empresa (independente do tamanho dela)?
2. Se existe uma cultura mínima de design, o que está faltando, na sua visão?
3. Lendo blogs e ouvindo podcasts de empresas que te inspiram, quais elementos deles você gostaria de incorporar?

(INVISION APP)

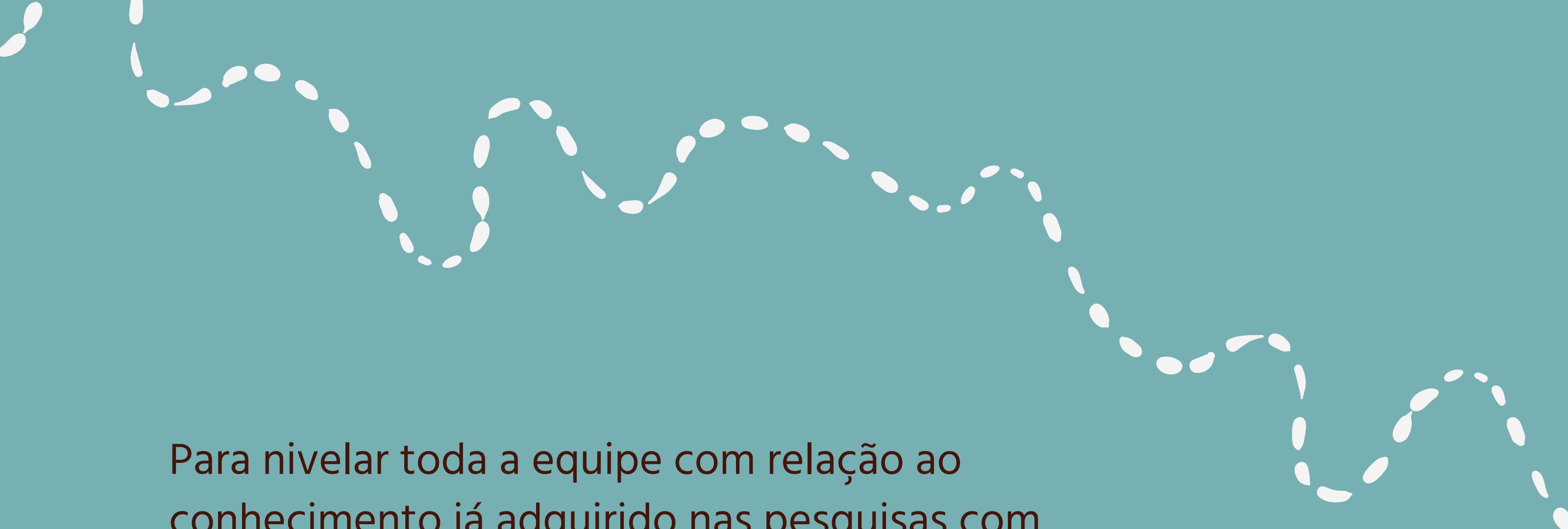
Independente de você ser designer ou não, ou de a empresa ter muitos ou **poucos designers**, isso não é desculpa nem pré-requisito para que a cultura de UX design seja disseminada. **As culturas criativas crescem na colaboração e na liberdade de trocar informações.** Isso não significa que você precisa derrubar as paredes do escritório e parecer mais com as startups com culturas criativas. Mas antes disso, é preciso remover as barreiras mentais que impedem as pessoas de compartilhar ideias.

COMPARTILHE CONHECIMENTO

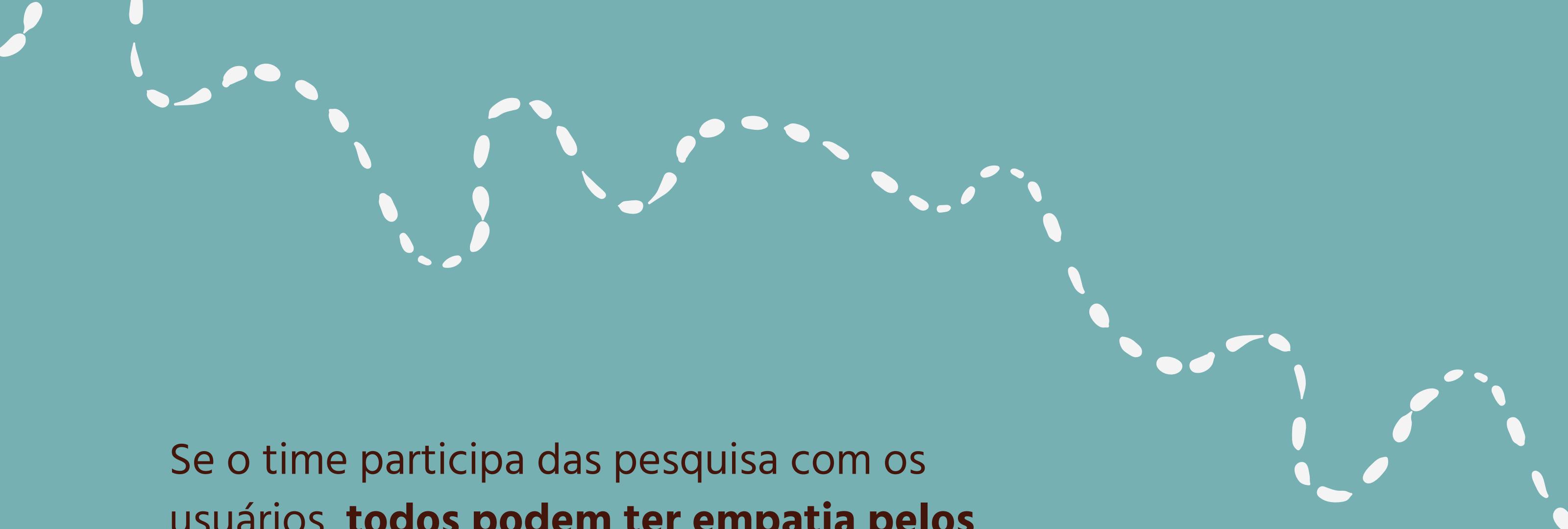
É importante **organizar intercâmbios de conhecimento entre todo o time.**

Profissionais de UX sabem muito sobre os usuários, e sobre como realizar pesquisas e testes para validar novas features.

Essa é uma das principais razões pelas quais muitos gerentes e engenheiros valorizam o trabalho deste tipo de profissional.



Para nivelar toda a equipe com relação ao conhecimento já adquirido nas pesquisas com usuários é preciso compartilhar: quais foram os métodos utilizados, quais são as melhores práticas, técnicas, o que já funcionou o que não funcionou, cases, etc. **Para pesquisas futuras, o ideal é envolver outras pessoas de diversas equipes.** Afinal, o usuário não deve ser só um problema da equipe de design, e sim da empresa toda.



Se o time participa das pesquisas com os usuários, **todos podem ter empatia pelos usuários e compartilhar da responsabilidade das soluções de design**. Os testes de usabilidade nos mostram que muitas vezes, tarefas que o time imaginou como óbvias ou muito fáceis nem sempre são enxergadas assim pelo usuário.

INCENTIVE A UNIÃO DA EQUIPE

Colaboração parece algo mais fácil em startups, onde pode-se implementar essa prática desde o início, mas **é possível incentivar a união e o trabalho colaborativo independente da empresa**. Uma das práticas é trazer mais proximidade entre o CEO - por exemplo - e os colaboradores: isso torna a empresa muito mais horizontal, transparente, leve e informal. **Fazer com que as pessoas se sintam parte da empresa e sintam que tem voz ativa aumenta o engajamento e comprometimento com a empresa.**



Outra forma de implementar culturas colaborativas por meio de união **é manter times multidisciplinares.** Equipes com profissionais de áreas diferentes agregam muito, principalmente falando em construção ou melhoria de um produto, já que é possível ter insights de profissionais com visões distintas.

TENHA OS LÍDERES ENVOLVIDOS NESSA MUDANÇA

É fundamental que os líderes da empresa comprem a mesma ideia, se o objetivo é uma cultura voltada para a experiência do usuário, é necessário que os líderes vejam isso como um objetivo comum e que irá trazer ganhos para empresa.

Nada adianta o time querer implementar ferramentas e métodos de UX se eles não tiverem apoio para capacitação ou os líderes não acharem relevante destinar um tempo do processo para teste e validação com os usuários.

UMA CULTURA EMPRESARIAL
RARAMENTE CONSEGUE SER
IMPOSTA, MAS É IMPORTANTE
QUE A LIDERANÇA APOIE AS
MUDANÇAS PARA QUE ELAS
DE FATO ACONTEÇAM :)

BENCHMARK COM OUTRAS EMPRESAS

Para fazer o benchmark é preciso definir um objetivo.

Por exemplo, qual é a área ou função que é necessário melhorar? No caso de querer mudar a cultura é interessante entender boas práticas de empresas com uma cultura de UX solidamente implementada. Você pode conversar com empresas concorrentes, ou não concorrentes, desde que sejam líderes na área que você quer melhorar.

Para fazer mudanças é preciso aprender com quem está fazendo e está dando certo. Aproveite sua rede de contatos e procure conversar com essas empresas para entender os desafios.

CAPACITAÇÃO DA EQUIPE

Apesar da mudança da cultura da empresa não acontecer de um dia para outro, **capacitar os funcionários que têm potencial de disseminar a cultura de UX pode ser um excelente começo.** Equipes de design, desenvolvimento, marketing e inovação geralmente são interessados em aprender sobre técnicas de UX design.

Na Catarinas, temos clientes que possuem um time multidisciplinar e gostariam de aprender mais sobre ferramentas e processos de UX.



Uma saída que usamos para empresas que possuem time de design é fazer um workshop in company personalizado de acordo com problemas reais da empresa ou mesmo trazer um consultor com uma visão externa para auxiliar no mapeamento e implementação do processo de UX ideal para a empresa e funcionários.

FEEDBACKS

Não critique. Aprenda com os erros, tire as conclusões corretas das situações problemáticas e evite repeti-las. **Para mudar a cultura é indispensável ser transparente com a equipe.** É preciso dar feedback de uma forma construtiva e equilibrada.

Técnicas como Feedback 360, cujo objetivo principal é contribuir para o desenvolvimento de competências essenciais das pessoas, **podem ser ferramentas utilizadas para desenvolver habilidades.**



Funciona assim: os participantes recebem feedback estruturado de seu superior, pares e subordinados, fazendo também uma autoavaliação. Geralmente a **avaliação 360** é **construída sobre competências específicas e de maneira anônima**, proporcionando assim um feedback mais honesto e transparente. Com o resultado, é possível entender diferentes percepções (tanto das pessoas quanto de si mesmo). **Essa técnica é ótima para reflexão** e pode gerar um **auto conhecimento e alinhamento** muito grande entre a empresa, equipes e colaboradores.

GERAR IDEIAS DE FORMA COLABORATIVA PARA MELHORAR O PROCESSO

Como citamos, o **benchmark** é uma fase vital para melhorar o processo. Nesse post, o Invision App relata sobre a startup TaskRabbit, que conecta quem está precisando de algum serviço, com quem quer fazer esse serviço. Nessa empresa, o processo de UX design está sempre melhorando, com a ajuda de todo o time. Eles possuem um formulário do Google para enviar ideias de design, aprimoramentos de UX ou qualquer outra solicitação de produto.



Desta forma, a equipe usa o Zapier, um serviço web que possibilita integrar aplicações de apps diferentes. No caso da TaskRabbit, as respostas do form eram traduzidas em um cartão em Trello em uma coluna chamado "balde de ideias".

Não precisar de uma reunião formal para ter ideias gera uma otimização muito grande para quem trabalha com equipes remotas, por exemplo.

TENHA EM MENTE QUE ISSO LEVA TEMPO!

Um ponto importante a ser levado em consideração é que a **cultura de UX não muda de um dia para outro** e é um processo de sensibilização em várias camadas até que chegue no nível ideal de maturidade.



Paciência e insistência são pontos chave para que o conceito se espalhe e tome forma. A medida que os envolvidos observem resultados e que “sintam” as diferenças e os benefícios de terem respostas vindas dos usuários ou clientes, mais recompensador e claro o processo vai ficando.

O modelo de maturidade Keikendo é uma excelente referência de como acontecem as mudanças na cultura de UX dentro de uma empresa e por quais fases esse processo passa, levando em consideração as barreiras envolvidas e quais ferramentas são necessárias para passar para o próximo level.

KEIKENDO



KEIKENDO MATURITY MODEL

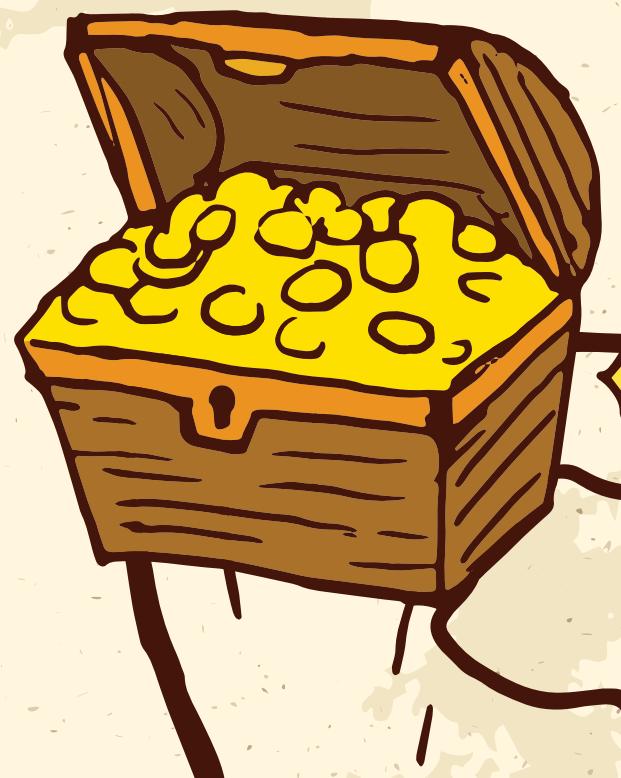


KEIKENDO.COM

E O QUE A EMPRESA GANHA COM ISSO?

Um time que possui uma cultura voltada para métodos e processos de UX **consegue entregar um produto muito mais próximo do ideal para o usuário.**

Ao fazer **entrevista com usuários**, testes de usabilidade e mensurar as métricas de acesso, é possível entender as necessidades dos usuários e propor soluções que façam sentido para eles.



Vale sempre lembrar que o que é bom para o time não necessariamente é o que o usuário quer. Além do mais, se o time tiver consciência da importância de dedicar um tempo do processo para validar antes de sair codando, a **empresa pode economizar muito com retrabalho**.



QUE TAL UM WORKSHOP?

Já realizamos alguns workshops InCompany implementando essa cultura de UX para empresas como Sebrae, Softplan e Unimed e se mostrou altamente produtivo e eficaz. Com a abordagem de métodos e ferramentas é notório ver a aprendizagem e evolução de um time :D

Caso sua empresa esteja precisando de um help, estamos aqui para ajudá-los! **Entre em contato com a gente** e faremos do seu time o mais capacitado! o/

CATARINASDESIGN.COM.BR
FB.COM/CATARINASDESIGN
@CATARINASDESIGN

