

Aula 2

***User Experience e* Plataformas Digitais**

Prof.^a Josiane Tochetto

Metodologias e descobertas

O processo

▪ **Briefing**

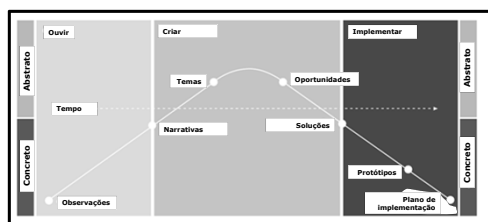
- Que projeto é esse?
- Para quem?
- Qual é o investimento?
- Qual é o prazo?
- Quais são os objetivos ao final do projeto?
- Quais são as expectativas?

- **O planejamento de ações, as ferramentas utilizadas e o percurso a ser seguido garantem que os produtos desenvolvidos sejam padronizados e respeitem corretamente os princípios de experiência do(a) usuário(a), assim como estejam alinhados com a visão estratégica de negócio**

Metodologia de *Design* Centrado no Usuário (IDEO)

- ***Design* centrado no usuário: avaliação e projeto com base nas necessidades, nos desejos e nos comportamentos das pessoas**
- **Assim, é possível identificar possíveis soluções para produtos, serviços, organizações, entre outros**

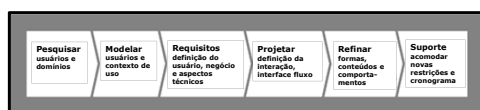
- **Três lentes da metodologia proposta pela IDEO (2009)**
 - **Desejo:** O que as pessoas desejam? Quais são suas necessidades?
 - **Praticabilidade:** O que é tecnicamente possível de se produzir?
 - **Viabilidade:** O que é viável financeiramente? Está alinhado com meu modelo de negócios e posicionamento?



Metodologia orientada pelo objetivo

- Metodologia baseada na intenção final do usuário com o uso do produto ou serviço (Cooper et al., 2014)
- Ao compreender a motivação e os objetivos do usuário, podemos explorar e comparar as diferentes formas de atingi-los, seja por meio de tecnologia ou de serviços (Barbosa; Silva, 2010)

- Cooper et al. (2014) propõem a seguinte estrutura para produzir um projeto de experiência centrada no usuário



Metodologias mais utilizadas

Design thinking

- Criado pelo British Design Council (2015)
- Também conhecido como duplo diamante
- Utiliza empatia, colaboração e experimentação para criar produtos "sob medida" para os consumidores (Pinheiro et al., 2011)
- É composto por quatro etapas principais: descobrir, definir, desenvolver e entregar

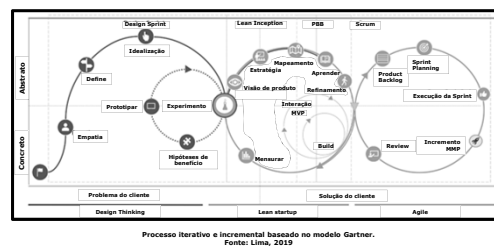
- Duas fases: estágios divergentes e convergentes



Metodologias ágeis

- Metodologias existentes: *Lean UX*, *Scrum* e *Sprint*, outras estão surgindo
- Utilizadas principalmente em contextos de *startups* e desenvolvimento, para acelerar processos e possibilitar a inovação
- Essas abordagens permitem “ganhar tempo” de projeto, mas infelizmente podem não se aprofundar no relacionamento e nas descobertas com a participação dos usuários

Design thinking, design sprint, lean startup e agile



Explorando o tema

Stakeholder

- Qualquer pessoa, instituição ou empresa com grande interesse em um serviço, sistema, empresa ou marca, incluindo “acionistas, funcionários, parceiros, fornecedores, clientes e membros da comunidade”
(Neumeier, 2004, p. 136)

Como elencar os principais stakeholders



Mapeamento e priorização de Stakeholders.
Fonte: Adaptado de Aparício, 2019

Contexto

- A experiência implica a combinação de “pessoas, tecnologias, atividades e os contextos nos quais a interação acontece”
(Benyon, 2011, p. 63)
- Contexto: atividades e relações, sejam estas no âmbito imediato de uso ou na sua implicação social e cultural (Benyon, 2011)

- ## Pesquisa em UX

[illegible]

Panorama dos métodos de pesquisa do usuário.
Fonte: Ramos et al., 2016; adaptado de Rohrer, 2014

- **Pesquisa qualitativa: exploratória e descritiva, rica em “descrições de pessoas, situações, acontecimentos, fotografias, desenhos, documentos, etc.”** (De Oliveira, 2011)
- **Pesquisa quantitativa: quantificação dos dados, geralmente utilizando bases estatísticas para análises e amostras de participantes maiores**

- São uma das técnicas mais utilizadas e mais poderosas na aproximação e descoberta de *insights*
- Exploratórias e humanizadas, permitem conhecer profundamente as pessoas e o contexto em que estão inseridas (IDEO, 2009)

- Para Benyon (2011), existem três tipos de entrevistas
 - Estruturadas: utiliza perguntas fixas, ordenadas e roteirizadas com antecedência
 - Semiestruturadas: utilizam um roteiro prévio, mas podem sofrer alterações conforme sua aplicação
 - Não estruturadas: não possuem questões ou tópicos pré-elaborados

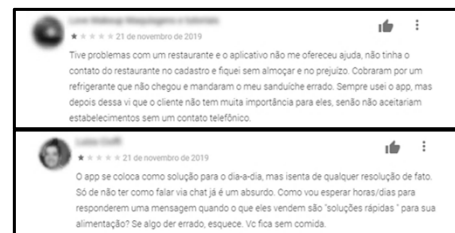
Etnografia

- Visa compreender e descrever o contexto, o modo de vida e o comportamento do usuário, a partir do seu ponto de vista (Fernandez, 2019)
- Situada no momento em que as interações acontecem, considera de forma integral questões intangíveis (significado, valor e forma), o comportamento observável (o que parece estar sendo realizado) e sua real intenção (o que realmente aquilo significa)

Netnografia

- Mesmo enfoque que a etnografia na tentativa de compreender o usuário, mas é centralizada no contexto *on-line* e digital
- Percebe-se, em alguns momentos, que é verdadeira a frase: "Não somos na vida real as mesmas pessoas que somos na internet"

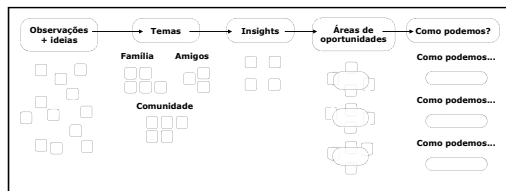
- **Insights** estão em todos os lugares



Avaliações de usuário no google play (tela de aplicativos do google) sobre um app de delivery.
Fonte: autoria própria, 2020

Trabalhando com hipóteses

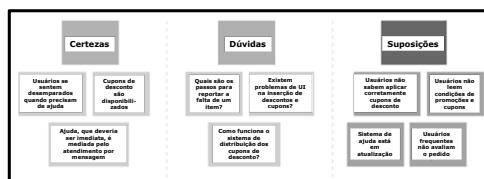
- Hipóteses: sentido dos dados coletados por meio da pesquisa, seja inicial ou de profundidade
- Podem ser formuladas antes e depois da pesquisa com entrevistas, por exemplo, validando as informações
- Compilação dos resultados de pesquisa



Processo de seleção e definição de hipóteses de trabalho.
Fonte: adaptado de Biggs, 2019

Matriz CSD

- **CSD: certezas, suposições e dúvidas**
 - **Certezas:** o que nós já sabemos a respeito do problema/tema?
 - **Suposições:** quais são as nossas hipóteses ou o que supomos saber?
 - **Dúvidas:** quais são as dúvidas e o que podemos melhor investigar para a compreensão do problema?



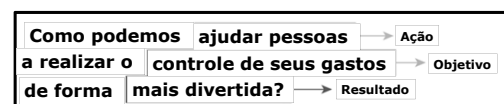
Exemplo de aplicação de matriz CSD na avaliação de problemas em um aplicativo de delivery.
Fonte: Tochetto, 2020

Como podemos...?

- Utilizada para direcionar e sintetizar em uma frase os resultados da pesquisa
- Será usada como uma declaração ou um posicionamento que orientará as próximas fases do projeto
- A ferramenta usa como elemento-chave a empatia

- Segundo a IDEO (2009), para construir essa declaração, utilizaremos três pontos-chave
 - “Como podemos...?” encoraja os profissionais envolvidos a pensar ações que beneficiaram o usuário
 - ...para: explora quais usuários ou stakeholders e direcionada a solução
 - ...alcançar esses resultados: são propostos os objetivos ou as soluções, assim como os benefícios

Posicionamento baseado na empatia



Exemplo de aplicação da ferramenta “Como podemos...”.
Fonte: Tochetto, 2020