

Aula 6

UX – User Experience e Plataformas Digitais

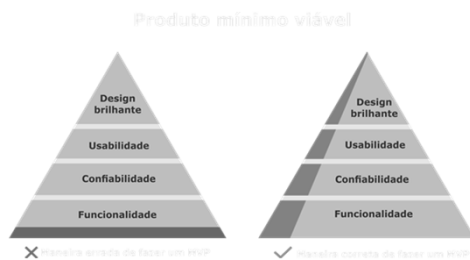
Profª Josiane Tochetto

Primeira versão do produto

Mínimo produto viável (MVP)

- Contexto empresarial
- Versões prévias do produto, sem todas as funcionalidades desenvolvidas, para testar a recepção, assim como obter feedbacks sobre a percepção dos usuários
- Mínimo produto viável (MVP), versão viável do produto que possa satisfazer às necessidades dos usuários e identificar possíveis oportunidades de melhoria (Knight, 2018)

- O mínimo produto viável não representa somente as funcionalidades mínimas de um produto, mas também um conjunto de quais funcionalidades e soluções podem ser oferecidas e que melhor satisfazem à necessidade dos usuários e negócios (Teixeira, 2014)
- Versões alpha e beta

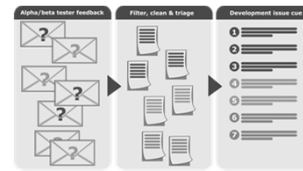


Feedback

- Além do uso de testes com os usuários, as versões iniciais do produto possibilitam feedbacks, ou seja, informações fornecidas por usuários e pelo próprio mercado sobre a aceitação do produto e quais pontos ainda precisam ser melhorados

- Segundo Pereira (2019), o MVP possibilita que a equipe envolvida no desenvolvimento do projeto possa, com o mínimo de esforço, investimento e risco, obter informações com base no ponto de vista do usuário

- Anderson et al. (2010) sugerem que, para a posterior implementação, os feedbacks recebidos sejam filtrados e ordenados, definindo a ordem de priorização



Fonte: Elaborado com base em Anderson et al., 2010

Métricas

Retorno de investimento (ROI)

- Um dos maiores desafios enfrentados por profissionais de UX é apresentar às organizações o retorno sobre investimento (ROI) gerado pelo processo (Stevens, [S.d.])

- Por ser um processo exploratório e subjetivo de análise da perspectiva do usuário, em muitos casos, as empresas acabam não realizando nem definindo métricas de acompanhamento, o que pode acabar resultando em prejuízos e estratégias de negócios falhas

- Segundo MJVTeam (2020), podemos considerar alguns indicadores, que apresentaremos a seguir

- Aumento da taxa de conversão (meta completa)
- Aumento na taxa de retenção de clientes (fidelidade)
- Melhora nos índices de satisfação do cliente
- Redução do tempo de inserção no mercado
- Redução de tempo na conclusão de tarefas (usuário)
- Redução de erros de usuário
- Construção de lealdade de marca

Modelo HEART

- Combina um conjunto de aspectos na avaliação da experiência do usuário (Rodden et al., 2010)
- Desenvolvido por profissionais ligados ao Google, auxilia equipes de projeto a melhorarem a experiência do usuário, com base em três perspectivas: objetivos do produto, sinais que indicam sucesso e métricas que rastreiam o progresso (Rodden et al., 2010)

- Felicidade: características subjetivas da experiência, como satisfação, apelo visual, facilidade de uso etc.
- Engajamento: nível de envolvimento do usuário com o produto, representando os aspectos comportamentais: frequência, intensidade e profundidade da interação
- Adoção: número de visitantes únicos em certo período de tempo
- Retenção: considera quantos usuários ainda estão acessando o produto, ou ativos

Framework ou modelo HEART

	Goals (objetivos)	Signals (sinais)	Metrics (métricas)
Happiness (felicidade)			
Engagement (engajamento)			
Adoption (adoção)			
Retention (retenção)			
Task success (sucesso na tarefa)			

Fonte: Souza, 2019

Boas práticas de UX

Usuários iniciantes, intermediários e avançados

- A boa experiência resultante da interação entre usuário e produto também possui relação com o repertório pessoal e o nível de expertise no uso de determinado produto ou serviço
- Além dos aspectos de bom uso, profissionais de UX precisam projetar experiências, visando o auxílio a usuários iniciantes, que somam aproximadamente 10% do público, para que aprendam e se tornem usuários intermediários (Cooper et al., 2014)

As demandas que os usuários colocam em produtos digitais variam consideravelmente com sua experiência

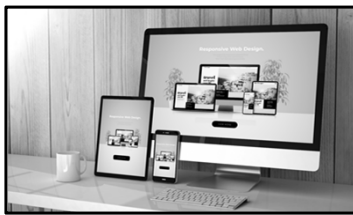


Fonte: Elaborado com base em Cooper et al., 2014

Design responsivo

- No caso de produtos digitais, como sites e plataformas acessadas em diferentes dispositivos (celular, computador, tablet etc.), existe a preocupação com a adaptação da interface a fim de oferecer melhor usabilidade nos diferentes meios de acesso

Site responsivo em diferentes contextos (mobile e desktop)

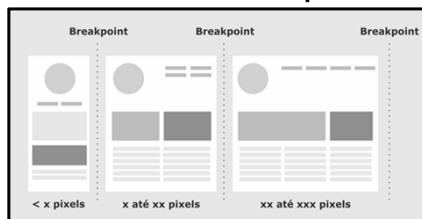


McLittle Stock/Shutterstock

- Dos Anjos e Mülling (2015) elencam as seguintes características para o desenvolvimento projetual responsivo:

- Adaptação e flexibilidade do *grid* da página
- Flexibilidade das imagens e conteúdos
- Navegação, adaptando menus e comandos
- Hierarquia
- Adequação de tamanhos e distribuição de informações de acordo com o método de entrada

Layout responsivo e sua flexibilidade com o uso de breakpoints



Fonte: Elaborado com base em Anjos; Mülling, 2015

Outros aspectos de UX

UX Writing

- Além das análises de conteúdo, informações e tarefas, é importante identificá-las de forma adequada, assim como definir o “tom” em que serão comunicadas
- UX aborda também a interação da perspectiva da comunicação entre o usuário e o produto ou serviço

- Segundo Lorente (2019), podemos considerar como UX Writing (do inglês “Escrita de UX”) tudo que é escrito a fim de garantir uma melhor experiência do usuário com um produto digital
- Para Podmajersky (2019), envolve a criação de palavras para botões, descrições, notificações, avisos, controles, entre outros
- A principal preocupação da área é tornar a comunicação mais clara e simples, mas também motivar e engajar os usuários, por exemplo, no caso de posicionamento de marca (Marsh, 2015)

- Por meio de uma linguagem compreensível ao usuário, busca-se atender a duas perspectivas estratégicas: os objetivos do negócio responsável pela experiência e os objetivos dos usuários que utilizam essa experiência (Marsh, 2015)

Design de informação

- Trata-se de como as informações são apresentadas, principalmente quando nos referimos a gráficos, tabelas, dados complexos, entre outros
- Segundo Soegaard (2018, p. 63), a área pode ser definida como a “representação dos dados de forma que os torne fáceis de entender e manipular, nos ajudando a dar sentido às informações e, assim, torná-las úteis em nossas vidas”

Painel de dados interativos sobre a Covid-19 no Brasil



Fonte: SUS analítico, 2020

Tendências

Inteligência artificial (AI)

- Quaisquer tecnologias que pareçam aprender ou adaptar o conhecimento, com base em experiências de forma "inteligente"
(Lew; Schumacher Jr., 2020)
- AI, por si só, não é o suficiente para oferecer ao público um bom produto. É somente com o apoio dos princípios de UX e design centrado no usuário que o produto oferecerá uma boa experiência para o usuário

Assistente virtual Alexa



Sasha Bulfetti/Shutterstock

Internet das coisas (IOT)

- Conjunto de tecnologias e protocolos que permitem que objetos se conectem a uma rede, pela qual se comunicam, são identificadas e controlados por meio dessa conexão
(Cavalli, 2016, citado por Dos Santos; Gibertoni, 2019)
- Para Carrion e Quaresma (2019), à medida que essa tecnologia evolui e mais produtos estão conectados, novas alterações em diferentes esferas da sociedade são possibilitadas

Provedor digital de roupas



drserg/Shutterstock

UX é um trabalho contínuo

- O processo de UX e design centrado no usuário tem como base um progresso cíclico de revisão e melhoria contínua (iteração)
- É trabalhando próximo e em sintonia com os usuários que economizamos tempo e dinheiro, adaptando nossos produtos aos seus desejos e necessidades

- Usuários mudam de opinião o tempo todo (Lowdermilk, 2013), assim como recebem estímulos diversos ao longo do tempo, por isso, acompanhar essas mudanças e documentá-las é essencial para que o produto continue oferecendo uma experiência positiva alinhada às suas expectativas e baseada em dados reais e sólidos que norteiam as decisões de continuidade do projeto