

# Processos de DCU e UX

## PROCESSO

- sucessão de estados ou de mudanças;
- sequência de estados de um sistema que se transforma; evolução.
- ordenação específica de atividades ao longo do tempo e espaço, com começo, meio e fim, entradas e saídas claramente identificadas.
- maneira como todos os recursos de um grupo são usados de forma confiável, replicável e consistente para atingir suas metas.

## PROCESSO > REQUISITOS

- entradas definidas;
- uma sequência ou fluxo lógico;
- um conjunto de atividades ou tarefas claramente definidas;
- um resultado almejado.

**DESIGN CENTRADO  
NO USUÁRIO/  
HUMANO**

Estrutura de design centrada nos desejos e necessidades do usuário final.

Atenção aos **aspectos humanos** em seus projetos.



..... ➤ **O que desejam as pessoas?**

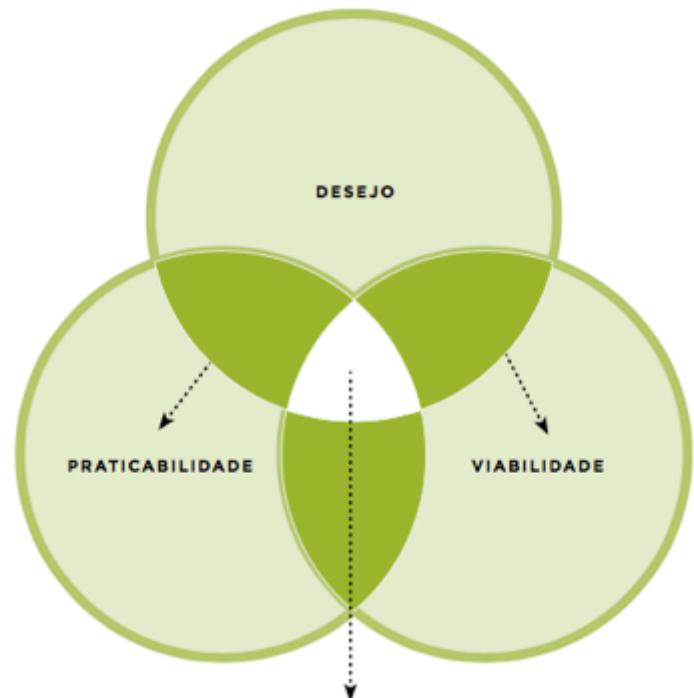


..... ➤ **O que é possível técnica e organizacionalmente?**

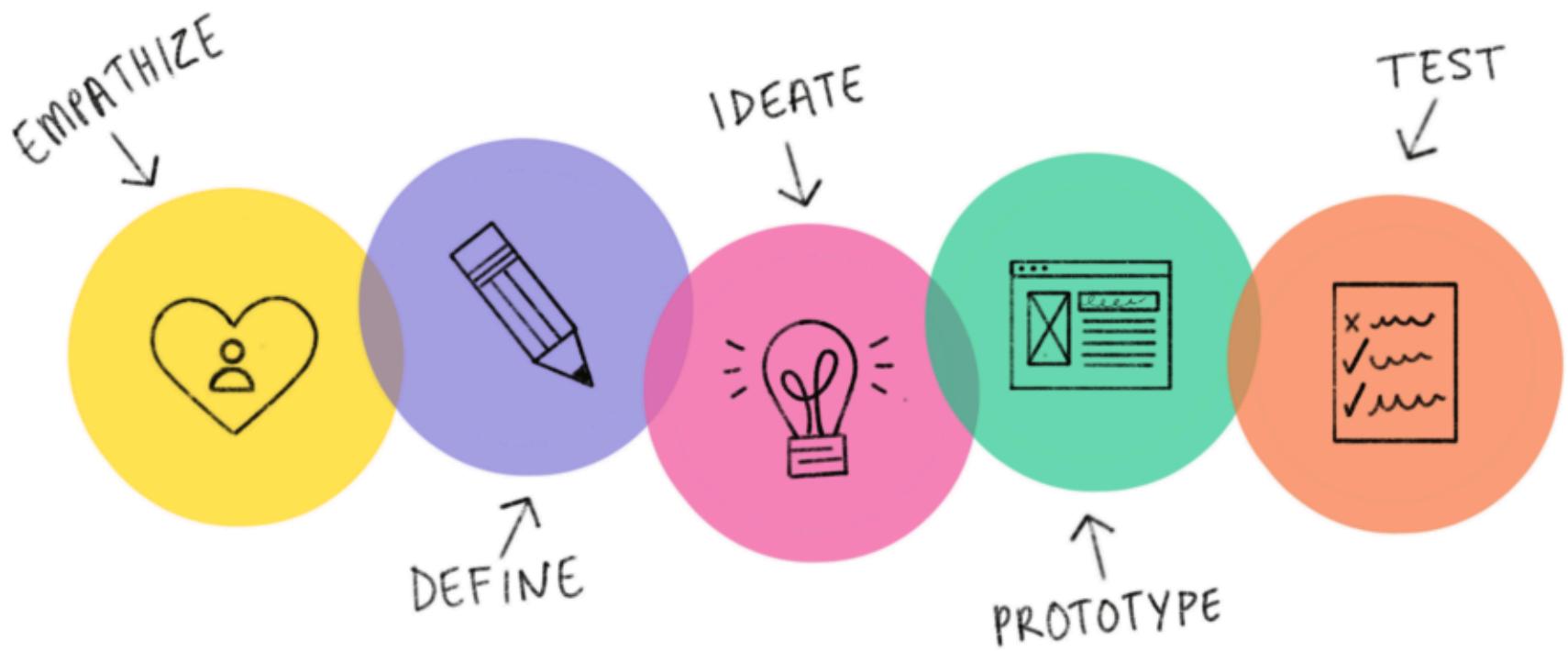


..... ➤ **O que é viável financeiramente?**

○ Comece Aqui.



As soluções que nascem do Human-Centered Design devem estar contidas na zona de interseção dessas três lentes. Precisam ser **Desejáveis, Praticáveis e Viáveis.**



São 3 pilares para DCH:

1 Empatia

2 Colaboração

3 Experimentação



### OUVIR (HEAR)

Durante a fase “Ouvir”, sua equipe de Design coletará histórias e se inspirará nas pessoas. Você vai organizar e conduzir pesquisas de campo.



### CRIAR (CREATE)

Na fase “Criar”, você vai trabalhar em equipe no formato de seminários para traduzir em estruturas, oportunidades, soluções e protótipos o que ouviu dos usuários. Durante essa fase você passará do pensamento concreto ao abstrato de forma a identificar temas e oportunidades para, mais tarde, voltar ao concreto com a criação de soluções e protótipos.



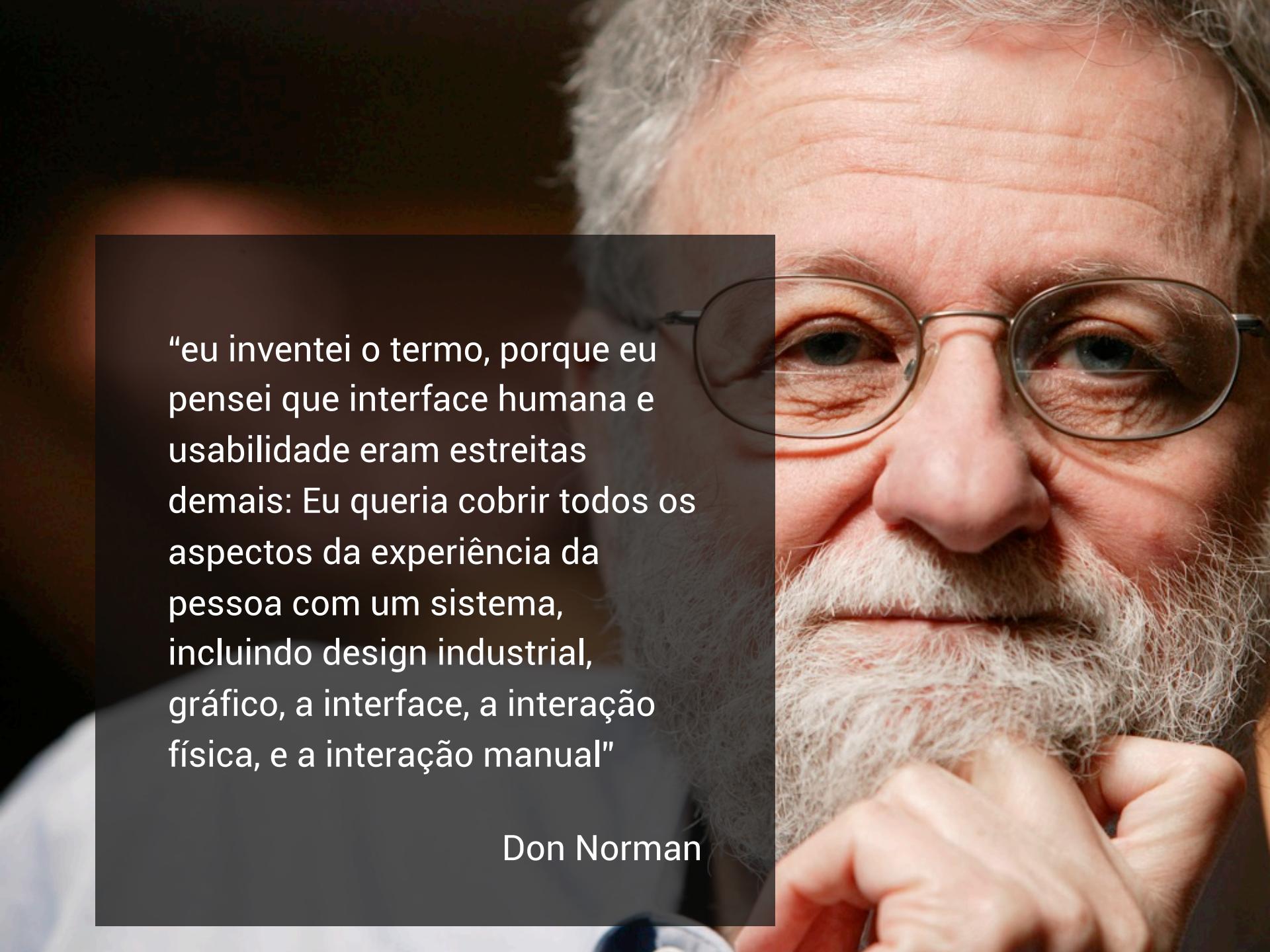
### IMPLEMENTAR (DELIVER)

A fase “Implementar” marca o início da implementação de soluções através de um sistema rápido de modelagem de custos e receitas, estimativas de capacitação e planejamento de implementação. Essa fase o ajudará a lançar novas soluções.

# DESIGN CENTRADO NO HUMANO

Designer centrado no usuário  
Pesquisadores de UX  
Arquitetos UX  
Designers de UX  
Designer de interação  
Entre outros

UX  
USER EXPERIENCE



“eu inventei o termo, porque eu pensei que interface humana e usabilidade eram estreitas demais: Eu queria cobrir todos os aspectos da experiência da pessoa com um sistema, incluindo design industrial, gráfico, a interface, a interação física, e a interação manual”

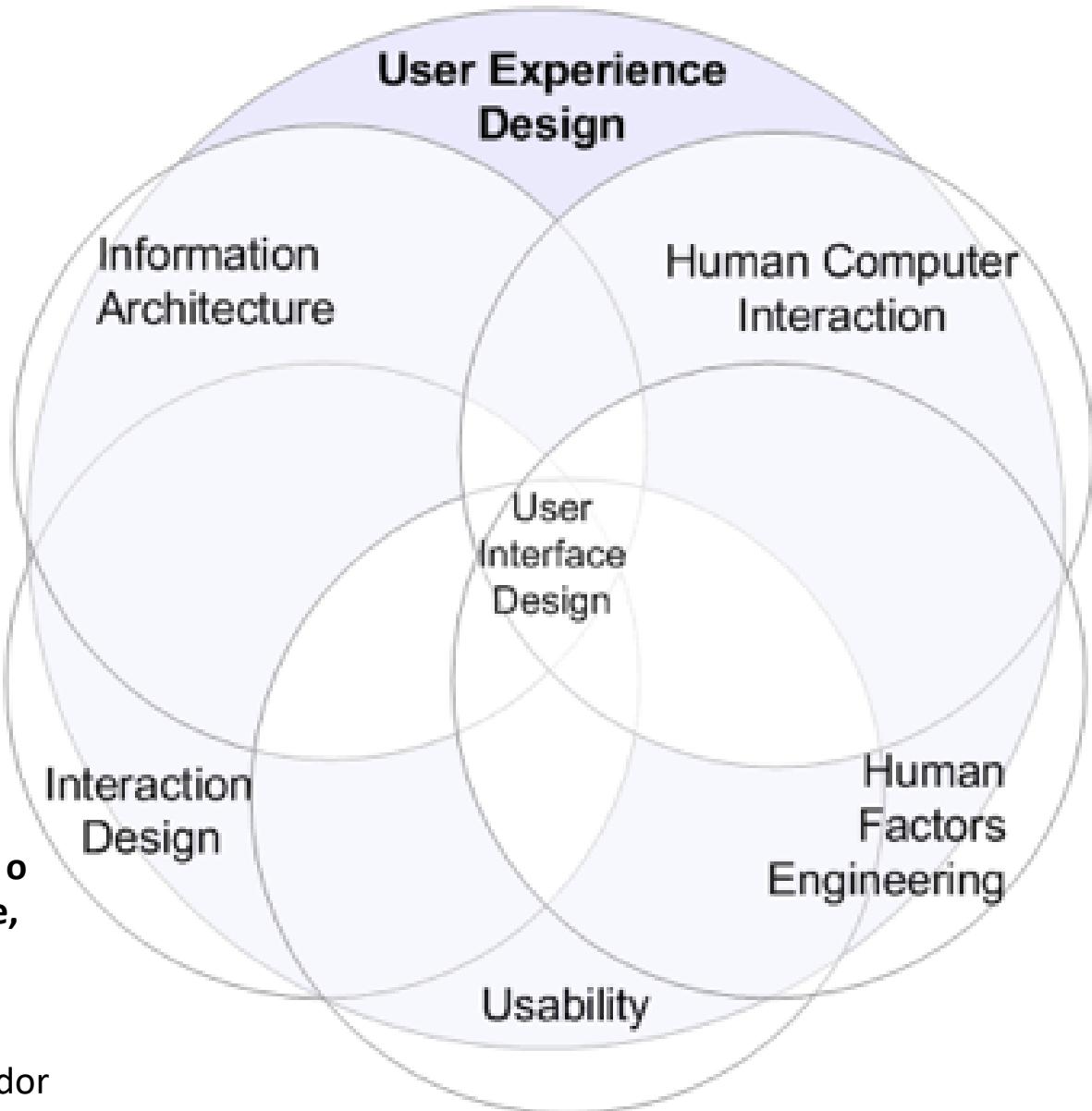
Don Norman

"UX se trata sobre definir o problema que precisa ser resolvido (**o porquê**), definir para quem esse problema precisa ser resolvido (**o quem**), e definir o caminho que deve ser percorrido para resolvê-lo (**o como**)".

(Whitney Hess).

"A criação e sincronização dos elementos que afetam a experiência dos usuários... Com a intenção de influenciar suas percepções e o seu comportamento".

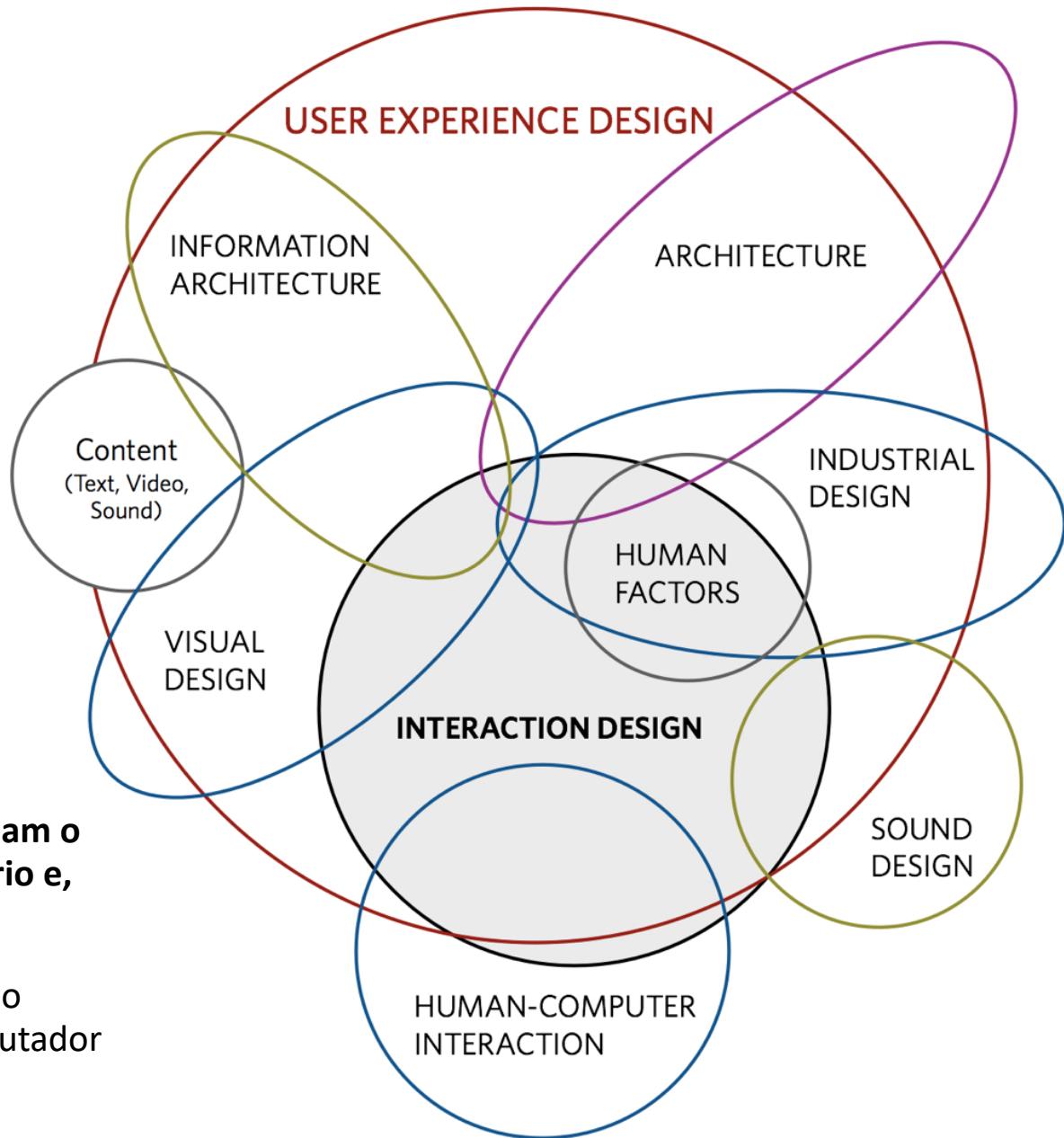
(UNGER; CHANDLER, 2009).



**Kimmy Paluch, 2006**

Correlação das áreas que criam o design da interface do usuário e, por sua vez, sua experiência

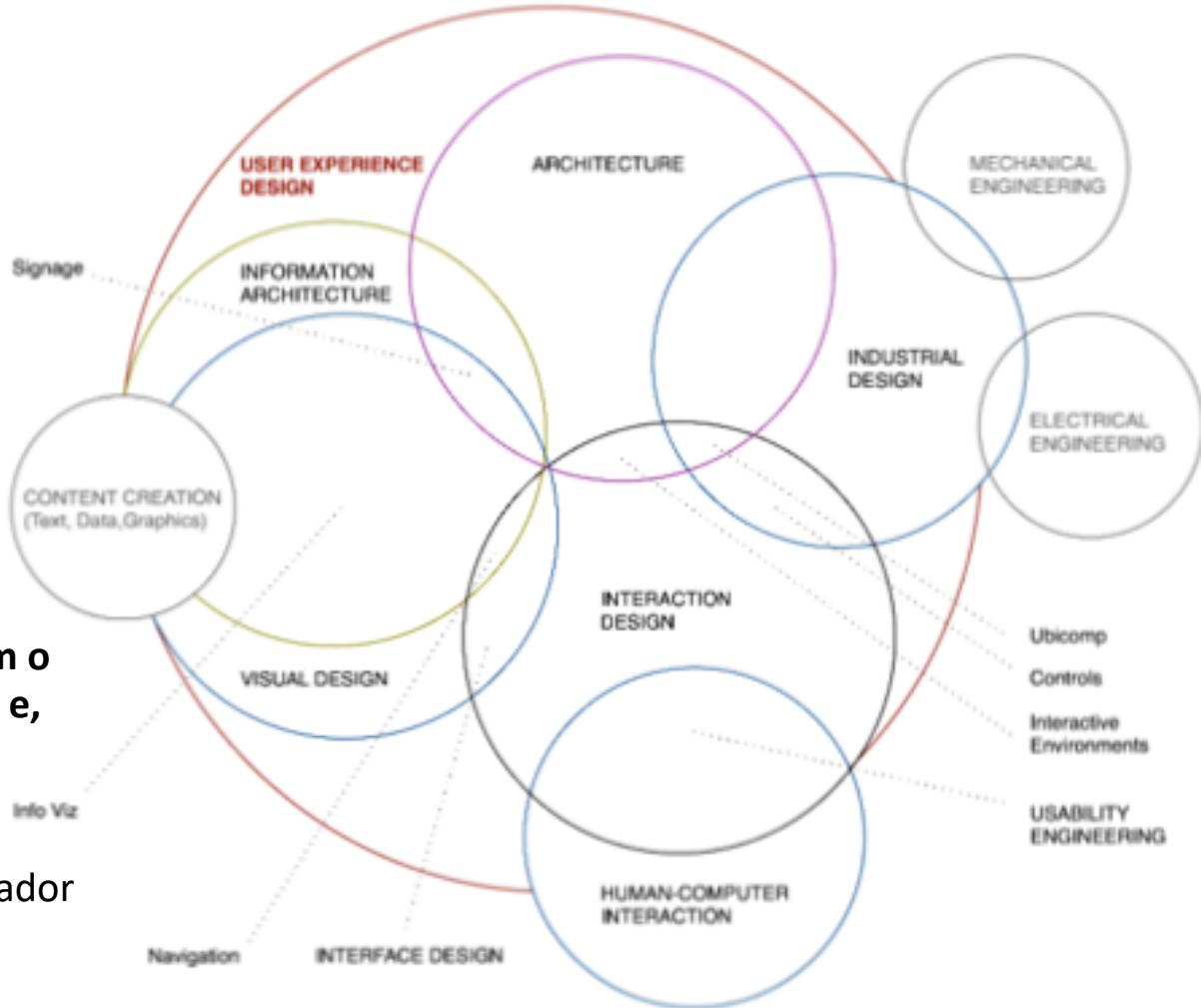
- ✓ Arquitetura da Informação
- ✓ Interação Humano Computador
- ✓ Design de Interação
- ✓ Usabilidade



Dan Saffer, 2008

Correlação das áreas que criam o design da interface do usuário e, por sua vez, sua experiência

- ✓ Arquitetura da Informação
- ✓ Interação Humano Computador
- ✓ Design de Interação
- ✓ Usabilidade



## Dan Saffer, 2008

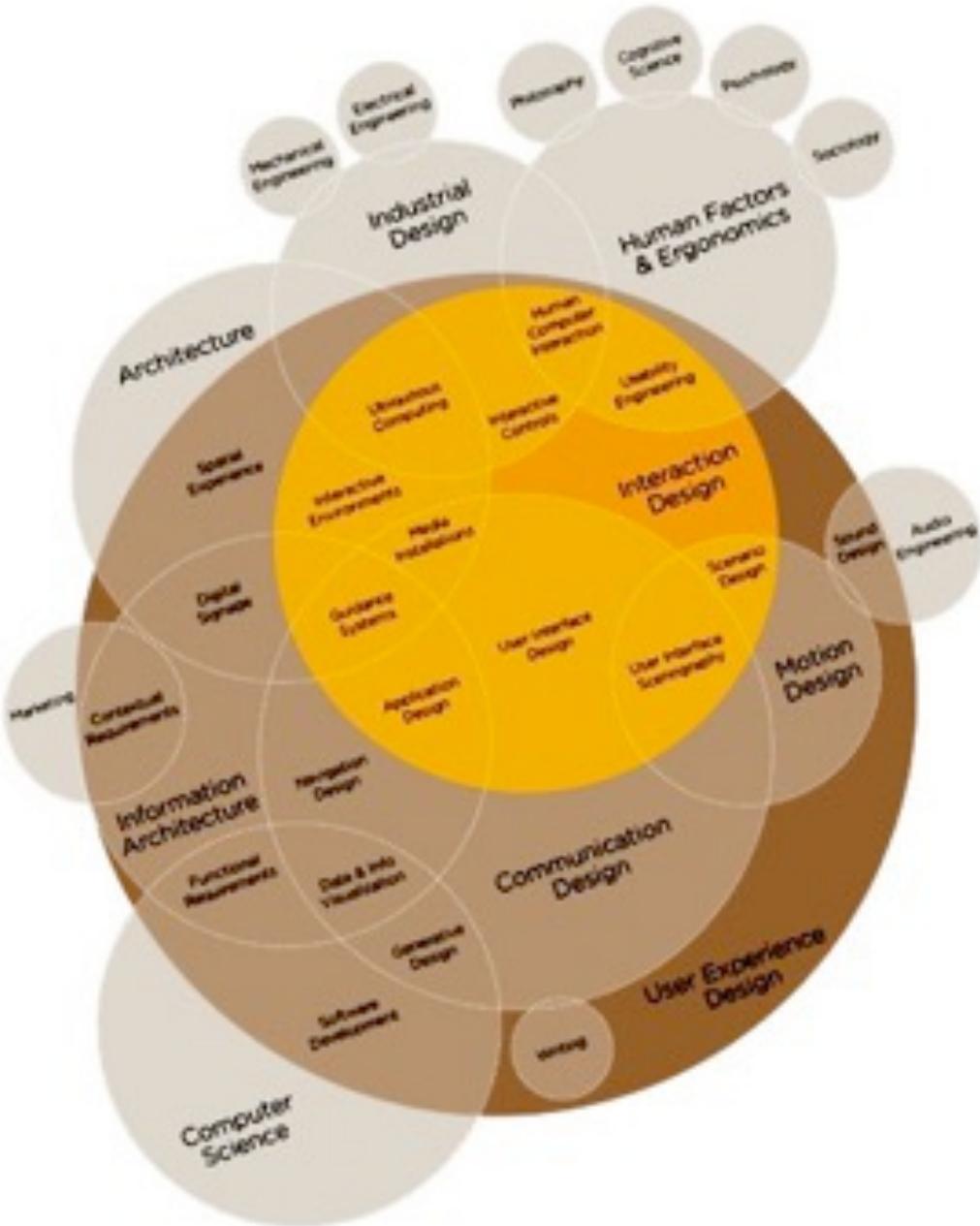
**Correlação das áreas que criam o design da interface do usuário e, por sua vez, sua experiência**

- ✓ Arquitetura da Informação
- ✓ Interação Humano Computador
- ✓ Design de Interação
- ✓ Usabilidade
- ✓ Visual Design
- ✓ Arquitetura
- ✓ Engenharia
- ✓ Design Industrial
- ✓ Criação de Conteúdo
- ✓ Engenharia Elétrica
- ✓ Engenharia Mecânica

## Dan Saffer, 2009/2012

Correlação das áreas que criam o design da interface do usuário e, por sua vez, sua experiência

- ✓ Arquitetura da Informação
- ✓ Interação Humano Computador
- ✓ Design de Interação
- ✓ Ergonomia
- ✓ Usabilidade
- ✓ Visual Design
- ✓ Arquitetura
- ✓ Engenharia
- ✓ Design Industrial
- ✓ Criação de Conteúdo
- ✓ Engenharia Elétrica
- ✓ Engenharia Mecânica
- ✓ Ciência da Computação

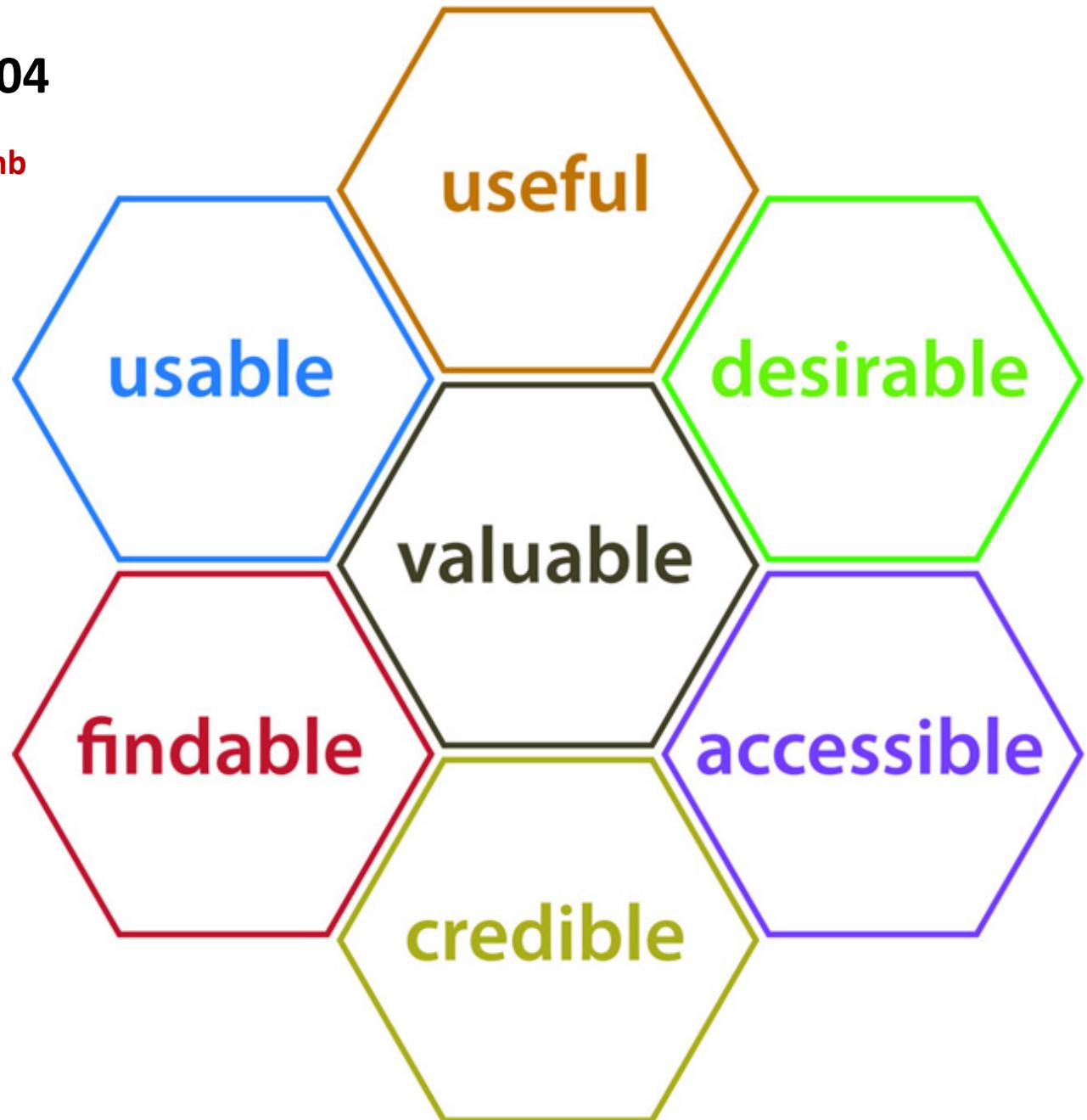


Peter Morville, 2004

User experience HoneyComb

Fundamentos da  
Experiência do Usuário

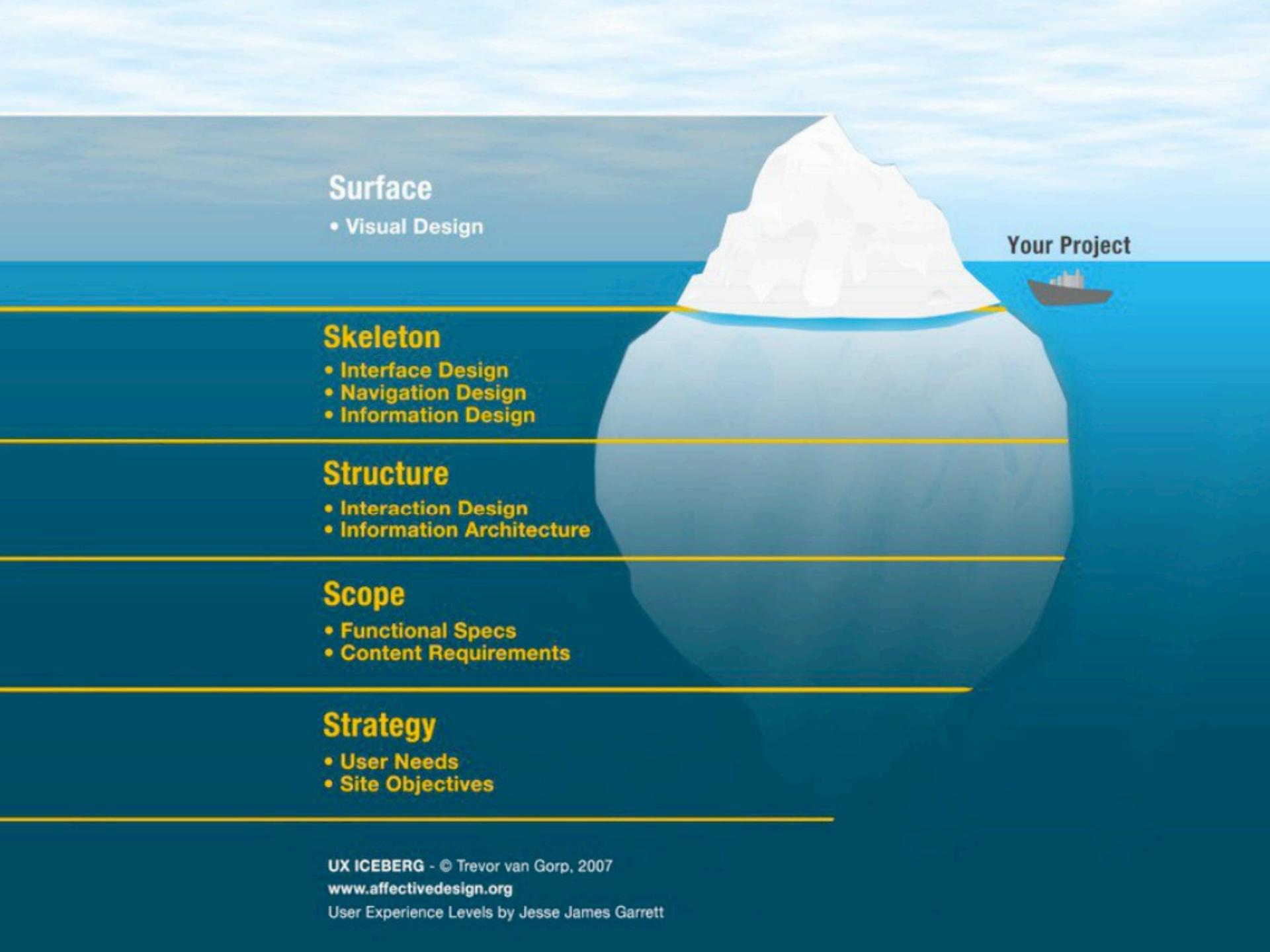
- ✓ Utilidade
- ✓ Usabilidade
- ✓ Desejo
- ✓ Encontrabilidade
- ✓ Acessibilidade
- ✓ Credibilidade
- ✓ Valioso



O conceito de UX em aplicações web é ilustrado por Jesse James Garrett em *The Elements of User Experience*, um modelo conceitual de design centrado no usuário, diagrama publicado em 2000.

Jesse James Garret





## Surface

- Visual Design

Your Project

## Skeleton

- Interface Design
- Navigation Design
- Information Design

## Structure

- Interaction Design
- Information Architecture

## Scope

- Functional Specs
- Content Requirements

## Strategy

- User Needs
- Site Objectives

# Os Elementos da Experiência do Usuário

Jesse James Garrett  
jjg@jjg.net

Tradução para o  
Português por  
Livia Labate

## a Web como interface de software

**Design Visual:** tratamento gráfico dos elementos da interface (a "cara" do site)

**Design da Interface:** como na IHC tradicional: design dos elementos da interface para facilitar a interação do usuário com as funcionalidades

**Design da Informação:** No sentido Tufteano: design da apresentação da informação para facilitar a compreensão

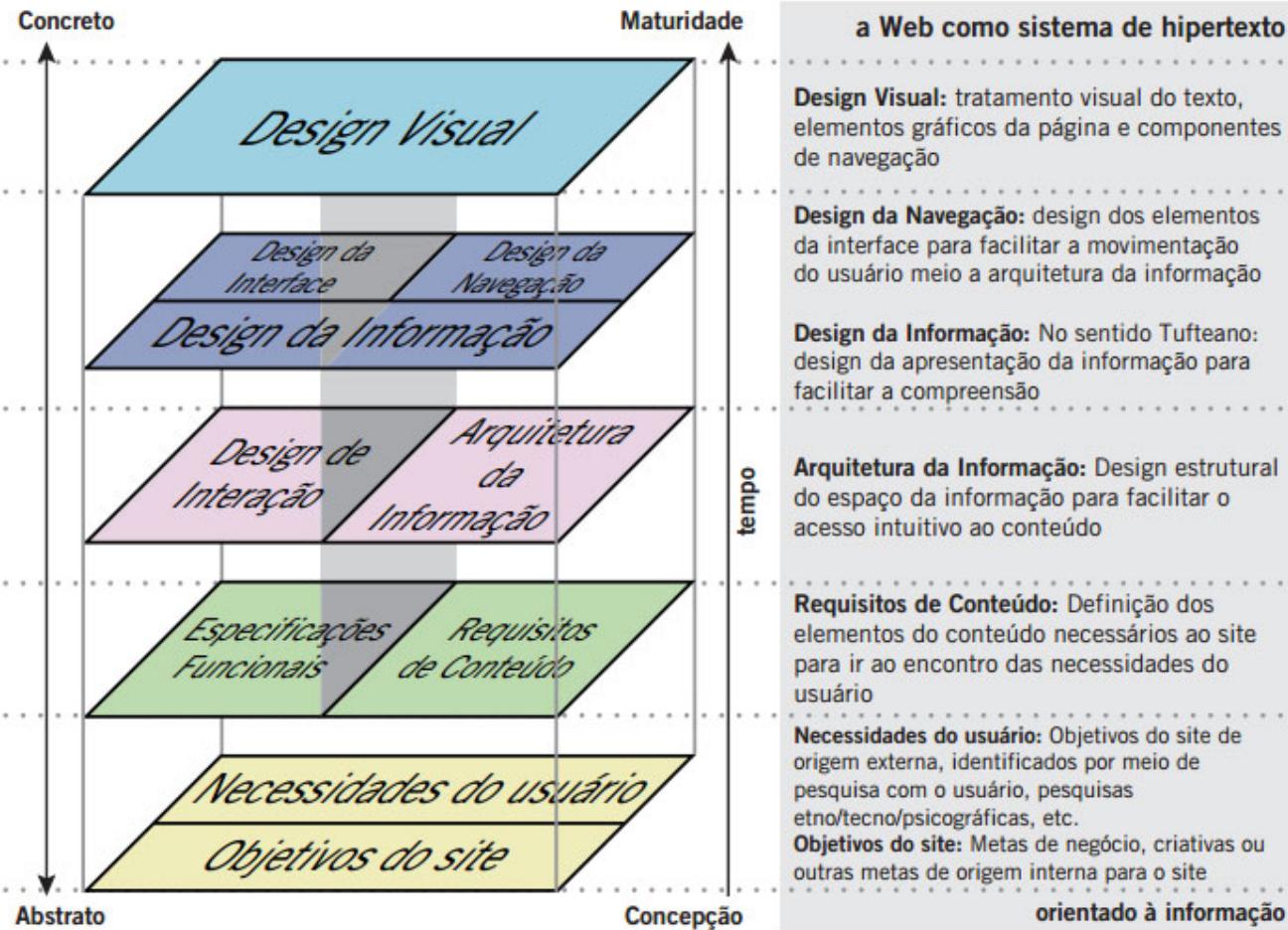
**Design de Interação:** desenvolvimento de fluxos de aplicação para facilitar as tarefas do usuário, definindo como este interage com as funcionalidades do site

**Especificações Funcionais:** 'conjunto de funcionalidades': descrições detalhadas de funcionalidades que o site deve incluir para ir ao encontro das necessidades do usuário

**Necessidades do usuário:** Objetivos do site de origem externa, identificados por meio de pesquisa com o usuário, pesquisas etno/tecnopsicográficas, etc.

**Objetivos do site:** Metas de negócios, criativas ou outras metas de origem interna para o site

orientado à tarefa



## a Web como sistema de hipertexto

**Design Visual:** tratamento visual do texto, elementos gráficos da página e componentes de navegação

**Design da Navegação:** design dos elementos da interface para facilitar a movimentação do usuário meio a arquitetura da informação

**Design da Informação:** No sentido Tufteano: design da apresentação da informação para facilitar a compreensão

**Arquitetura da Informação:** Design estrutural do espaço da informação para facilitar o acesso intuitivo ao conteúdo

**Requisitos de Conteúdo:** Definição dos elementos do conteúdo necessários ao site para ir ao encontro das necessidades do usuário

**Necessidades do usuário:** Objetivos do site de origem externa, identificados por meio de pesquisa com o usuário, pesquisas etno/tecnopsicográficas, etc.

**Objetivos do site:** Metas de negócios, criativas ou outras metas de origem interna para o site

orientado à informação

# Avaliação rápida de um produto

- ✓ Eu consigo usá-lo? (usabilidade)
- ✓ Eu devo usá-lo? (utilidade)
- ✓ Eu quero usá-lo? (desejo)

Não podemos  
projetar a  
experiência do usuário.

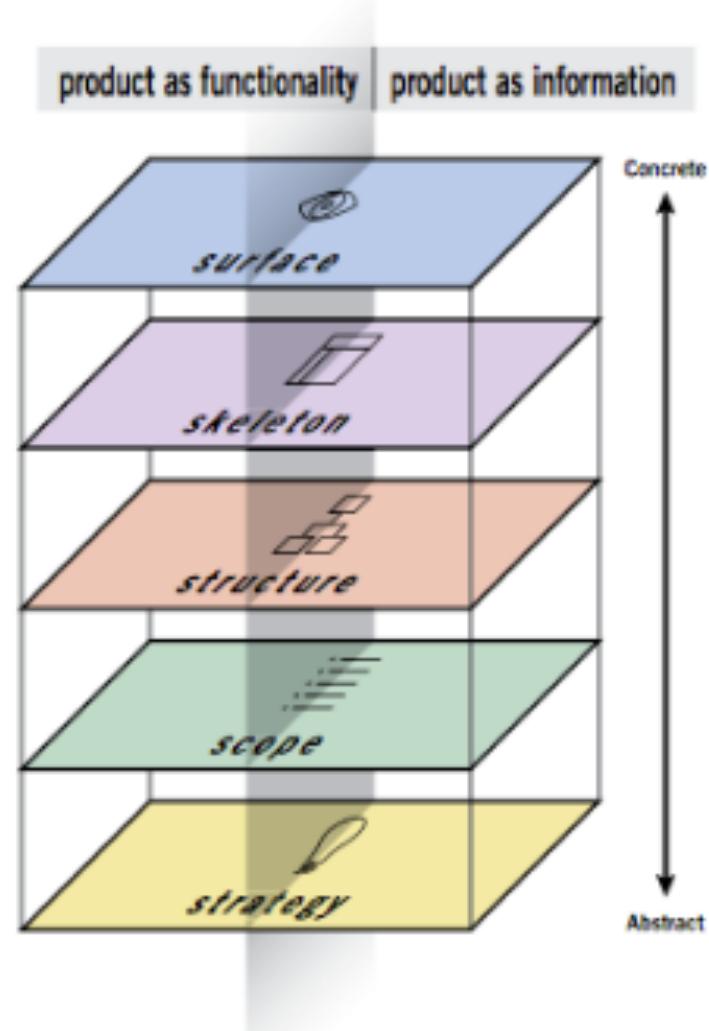
Podemos projetar  
para a experiência  
do usuário.

**Ciclo de vida do  
projeto!**

**Metodologia??**

# Modelo de Garret

Estes cinco planos fornecem uma estrutura conceitual para encontrar problemas na experiência do usuário e as ferramentas necessárias para resolvê-las.



# Os Elementos da Experiência do Usuário

Jesse James Garrett  
jjg@jjg.net

Tradução para o  
Português por  
Livia Labate

## a Web como interface de software

**Design Visual:** tratamento gráfico dos elementos da interface (a "cara" do site)

**Design da Interface:** como na IHC tradicional: design dos elementos da interface para facilitar a interação do usuário com as funcionalidades

**Design da Informação:** No sentido Tufteano: design da apresentação da informação para facilitar a compreensão

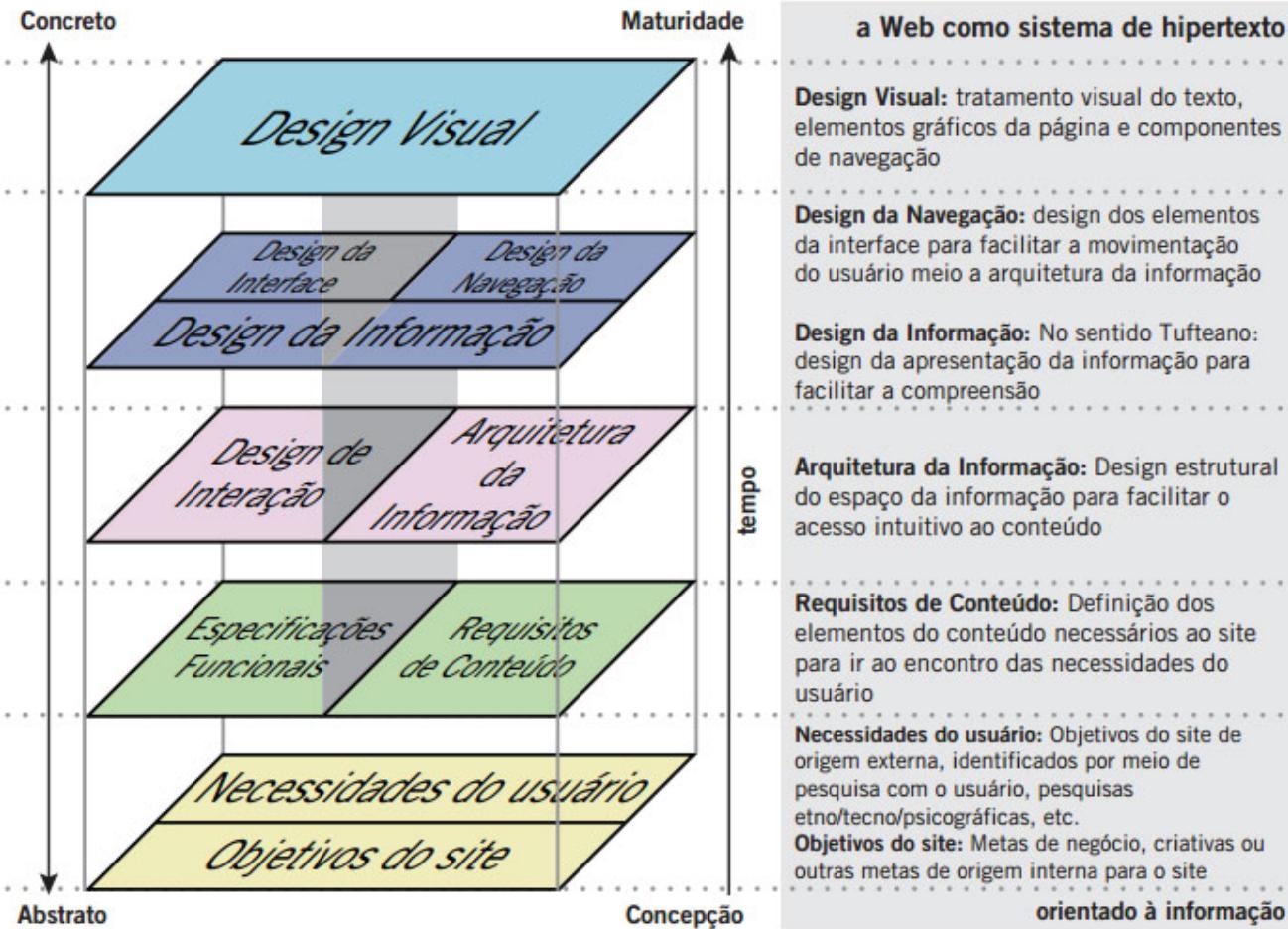
**Design de Interação:** desenvolvimento de fluxos de aplicação para facilitar as tarefas do usuário, definindo como este interage com as funcionalidades do site

**Especificações Funcionais:** 'conjunto de funcionalidades': descrições detalhadas de funcionalidades que o site deve incluir para ir ao encontro das necessidades do usuário

**Necessidades do usuário:** Objetivos do site de origem externa, identificados por meio de pesquisa com o usuário, pesquisas etno/tecnopsicográficas, etc.

**Objetivos do site:** Metas de negócios, criativas ou outras metas de origem interna para o site

orientado à tarefa



## a Web como sistema de hipertexto

**Design Visual:** tratamento visual do texto, elementos gráficos da página e componentes de navegação

**Design da Navegação:** design dos elementos da interface para facilitar a movimentação do usuário meio a arquitetura da informação

**Design da Informação:** No sentido Tufteano: design da apresentação da informação para facilitar a compreensão

**Arquitetura da Informação:** Design estrutural do espaço da informação para facilitar o acesso intuitivo ao conteúdo

**Requisitos de Conteúdo:** Definição dos elementos do conteúdo necessários ao site para ir ao encontro das necessidades do usuário

**Necessidades do usuário:** Objetivos do site de origem externa, identificados por meio de pesquisa com o usuário, pesquisas etno/tecnopsicográficas, etc.

**Objetivos do site:** Metas de negócios, criativas ou outras metas de origem interna para o site

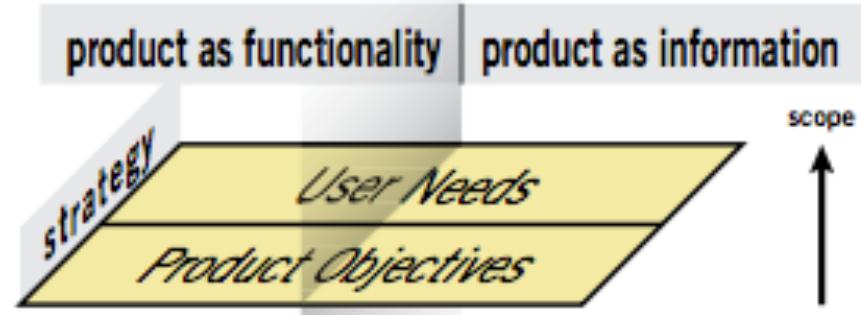
orientado à informação

# Modelo de Garret

## ESTRATÉGIA

Delinear a estratégia do projeto é **reconhecer e compreender** o que o usuário quer e quais são os objetivos da empresa.

Assim, é possível ter uma base para assegurar as decisões durante o processo de experiência do usuário.



# Objetivos do sistema/ cliente

Coleta de informações com o cliente, necessárias para o desenvolvimento do projeto;

- ✓ Identificar o tipo de sistema apropriado;
- ✓ Identificar as informações fundamentais;
- ✓ Compreender a cultura da empresa;
- ✓ Quais objetivos e abordagem deste projeto;
- ✓ Compreender o estado atual;
- ✓ Coleta de requisitos.

# Objetivos do sistema/ cliente

Coleta de informações com o cliente, necessárias para o desenvolvimento do projeto;

Identifique:

- ✓ Os objetivos a curto e a longo prazo da produção;
- ✓ Stakeholders e seus contatos (incluindo quem aprova o quê)
- ✓ Prazo final e problemas se o prazo não for cumprido
- ✓ Imagens
- ✓ Textos e conteúdos já existentes ou que deverão ser produzidos
- ✓ Ideias pré-organizadas ou produzidas

# Necessidades do usuário

Coleta de informações com o usuário:

- ✓ Pesquisa de usuário (determinar técnicas e ferramentas);
- ✓ Definir grupos básico de usuários;
- ✓ Personas;
- ✓ Jornada do usuário;
- ✓ Entre outros...

# Necessidades do usuário

Coleta de informações com o usuário:

- ✓ Definir os grupos de usuário que terão maior prioridade durante o projeto: Usuários primários;
- ✓ Planeje o envolvimento do usuário (**escolha de técnicas pesquisa**);
- ✓ Conduza as pesquisas;
- ✓ Valide as definições do seu grupo de usuário;
- ✓ Crie requisições de usuário;

# Aprovação de escopo – relatório

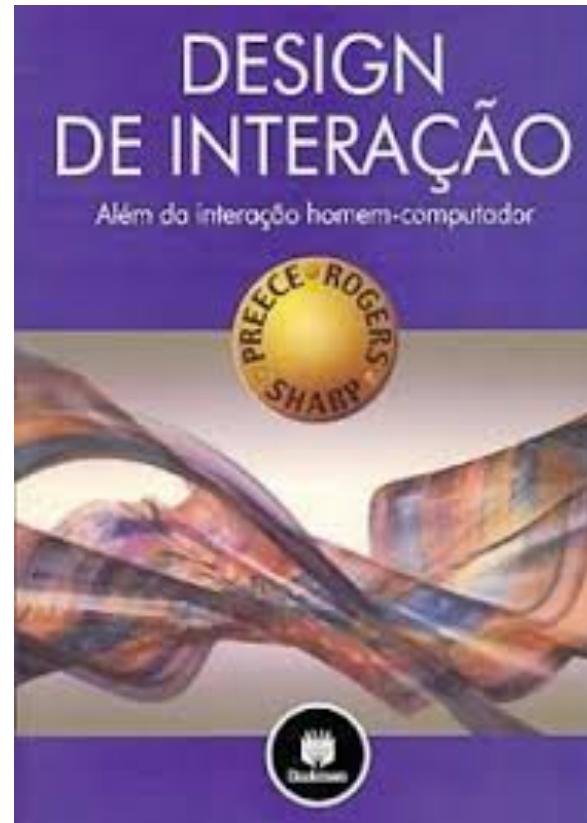
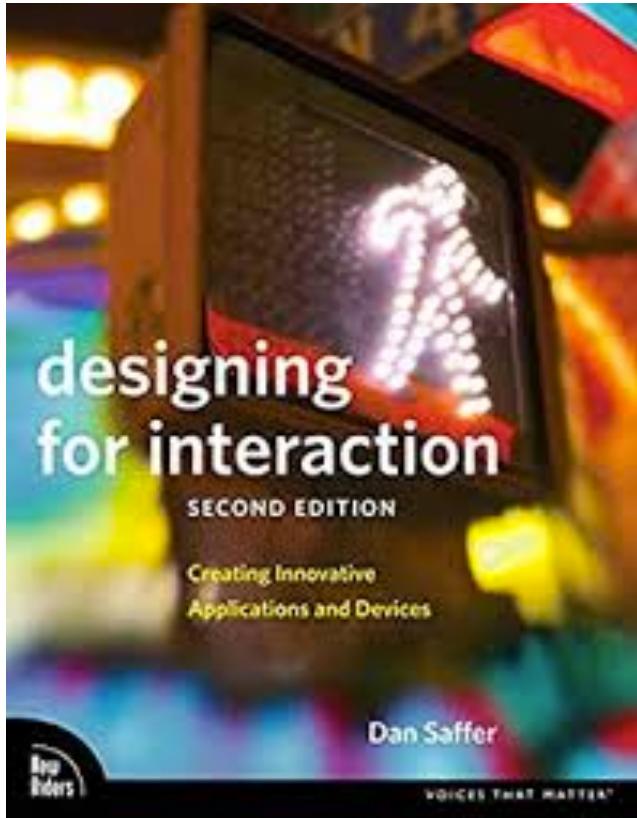
- ✓ O documento finalizado deve ser apresentado para o cliente e discutido item a item, visando o total entendimento das informações;
- ✓ Caso haja algum ponto com dúvidas ou deficiente, o escopo deve ser revisto e reescrito;
- ✓ Após a verificação de todos os itens, o cliente deve aprovar o escopo, assinando o documento.

# Agile UX

- ✓ Defende que seja realizado menos documentação e mais discussão;
- ✓ Profissionais e interações em primeiro lugar;
- ✓ O software em funcionamento é mais importante que a documentação abrangente;
- ✓ Já se pode pensar, planejar, rabiscar elementos das etapas posteriores sem esperar a anterior acabar;
- ✓ SCRUM

**Dá uma olhada!**

# Livros



# Livros



Um guia para o desenvolvimento de aplicativos amigáveis

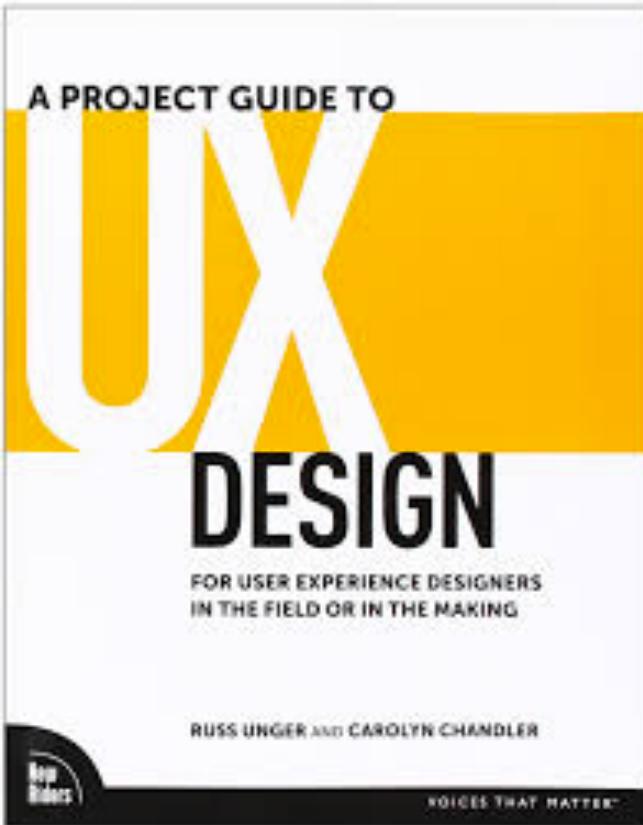
Design  
centrado  
no usuário



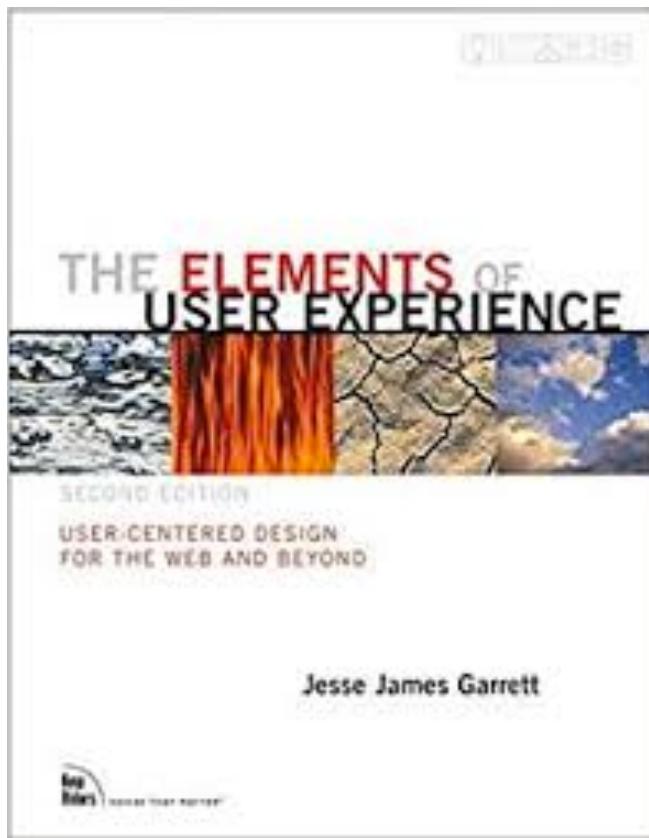
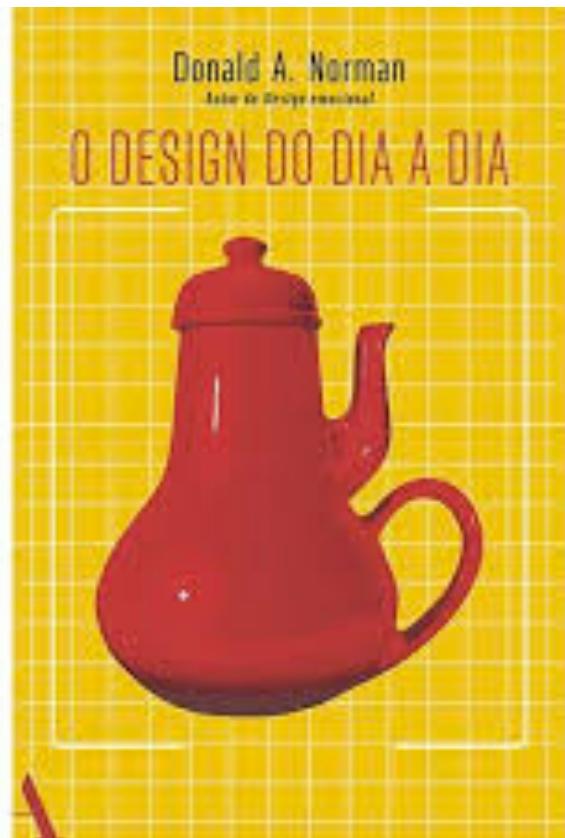
O'REILLY®  
novatec

Travis Lowdermilk

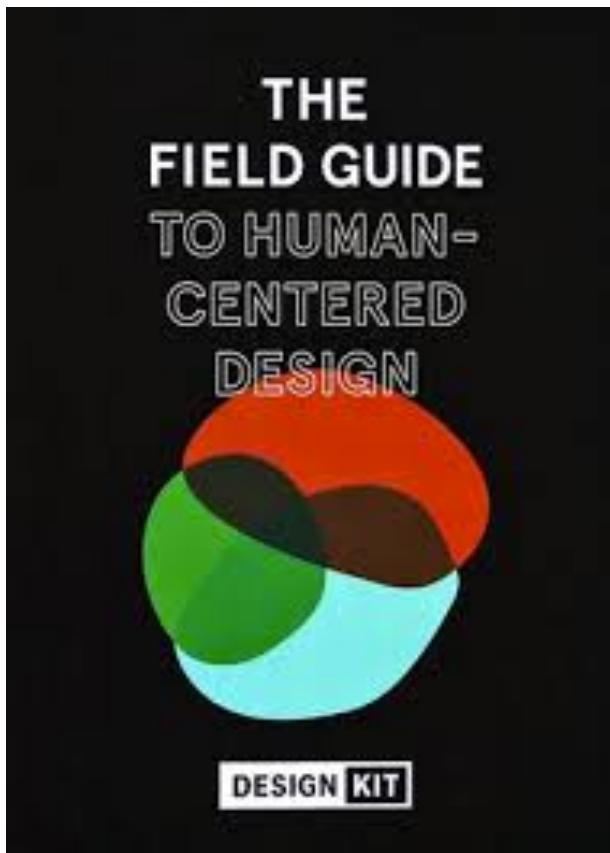
# Livros



# Livros



# Livros



# Sites brasileiros

UX Collective - <https://brasil.uxdesign.cc>

Coletivo UX – <https://coletivoux.com>

Blog da Awari - <https://awari.com.br/blog/>

Quinto Andar Design - <https://medium.com/quintoandar-design>

Blog do Catarinas Design - <http://catarinasdesign.com.br>

# Sites gringos

Inside Design

Interaction Design

NN Group

UX Myths

Design Better

Laws of UX

UX Planet

Blog do Abstract

# Perfis brasileiros

@nina\_Talks

@papaidesigner

@daniel\_uxnow

@uxunicornio

@uilabschool

@uxspider

@pixelcastbr

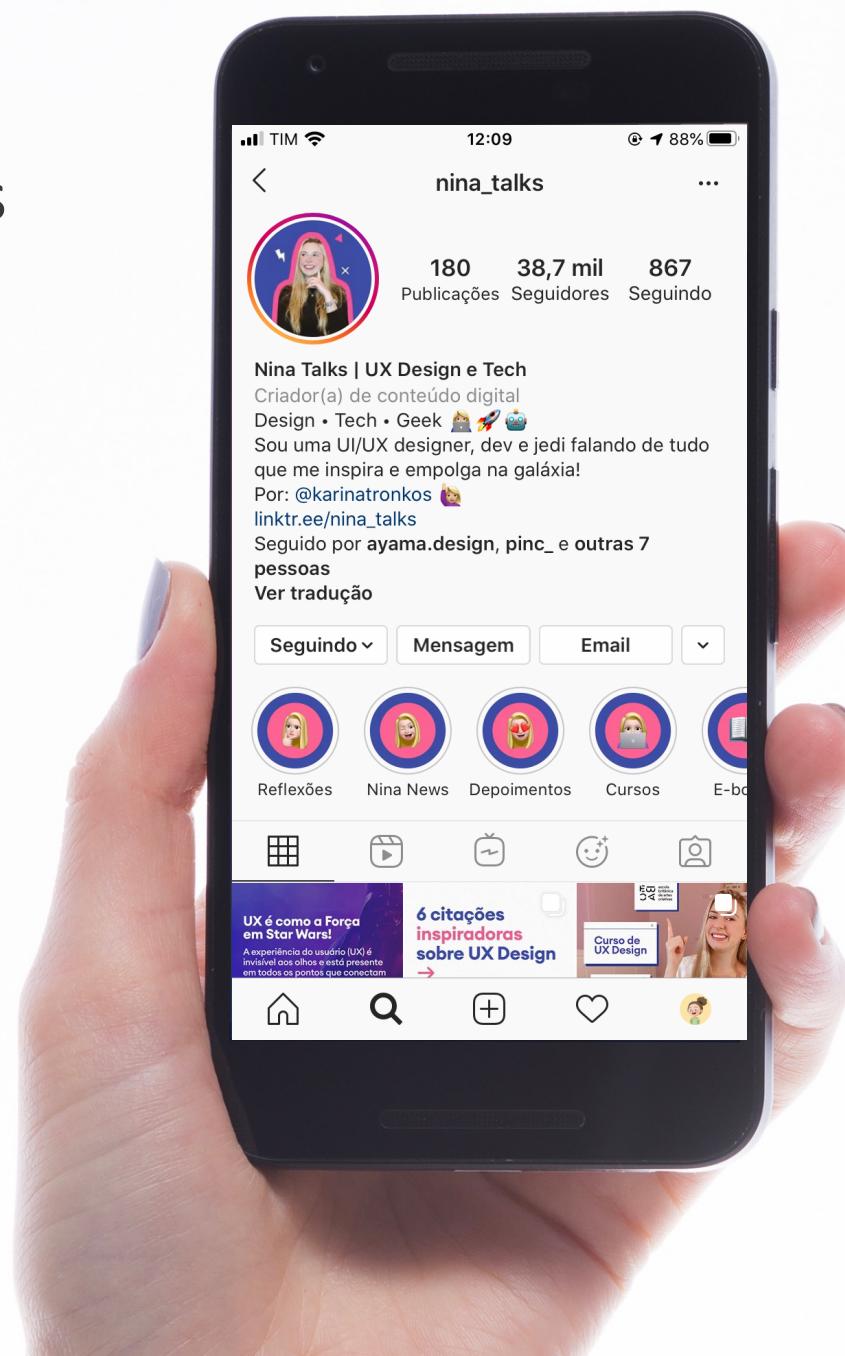
@ayama.design

@aela.io

@appariciojr

@uxcontent

@feuxdesign



@nina\_Talks

# 6 citações inspiradoras sobre UX Design



NinaTalks

@nina\_Talks



**Kim  
Goodwin**

Autora do livro “Designing for the Digital Age”

“Se você está no início do processo falando sobre suas idéias para soluções, você já não está ouvindo. Você precisa entrar em qualquer projeto de design com a mente de aprendiz de ‘eu não sei o que não sei.’”



“É a experiência total que importa. E isso começa quando você ouve um produto pela primeira vez... a experiência é mais baseada na memória do que na realidade.”

**Don  
Norman**

Cunhou o termo UX e autor de “Design do dia a dia”, “Design Emocional” e etc

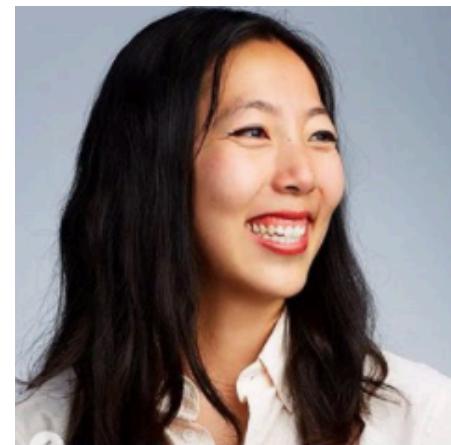
@nina\_Talks

“Design centrado no usuário significa entender o que seus usuários precisam, como pensam e como se comportam - e incorporar esse entendimento em todos os aspectos do seu processo.”



## Jesse J. Garrett

Autor do livro “The Elements  
of User Experience”



## Julie Zhou

VP Design no Facebook  
e autora do livro “The  
making of a manager”

“Para encontrar ideias, você  
precisa encontrar problemas.  
Para encontrar problemas,  
converse com as pessoas.”

@nina\_Talks

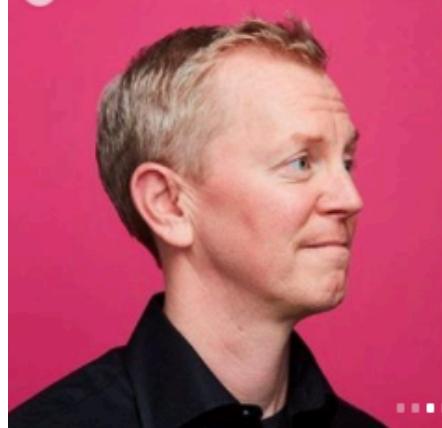


## Dana Chisnell

Design Lead na California  
ODI e co-diretora do Civic  
Design

“Deseja que seus usuários se  
apaixonem pelos seus designs?  
Apaixone-se por seus usuários.”

“Não é apenas sobre projetar telas.  
É sobre projetar experiências mais  
humanas.”



## Aaron Walter

VP de Design Education  
no InVision e autor do livro  
“Designing for Emotion”