

## Quais produtos UX são mais comumente criados e compartilhados?

**Resumo:** Os profissionais de UX produzem uma ampla variedade de resultados: 11 formatos diferentes de produtos foram usados por pelo menos metade dos entrevistados em nosso estudo. As entregas classificadas como as mais eficazes variaram substancialmente de acordo com o público-alvo.

Por [Página Laubheimer](#)  
em 18 de outubro de 2015

### Tópicos:

[Padrões de Design](#) , [Processo de Design](#) , [Gestão](#) ,  
[Prototipagem](#)

---

O trabalho de UX acontece em muitos contextos diferentes, desde startups muito enxutas que empregam metodologias Agile e adotam pouca documentação, até contratos de consultoria para clientes terceirizados, até grandes ambientes corporativos ou governamentais com requisitos rígidos de processo e documentação. O que une esses ambientes de trabalho muito diferentes é a necessidade dos profissionais de experiência do usuário comunicarem ideias de design, resultados de pesquisas e o contexto de projetos para uma variedade de públicos. Embora frequentemente comuniquemos nosso trabalho em conversas com outras pessoas, os resultados nos ajudam a documentar o trabalho para discussão, apresentação, implementação e referência posterior.

## Entregáveis e Artefatos

Vamos voltar um pouco e discutir exatamente o que queremos dizer com a palavra *resultados* .

Tradicionalmente, no contexto da experiência do usuário, uma entrega é um **documento que serve como um registro do trabalho ocorrido** . As entregas de um projeto são o registro tangível do trabalho que ocorreu, seja esse trabalho de pesquisa ou design. Algumas das entregas clássicas que resultam do trabalho de UX são [relatórios de teste de usabilidade](#) , [wireframes e protótipos](#) , mapas de sites, [personas](#) e fluxogramas.

Em muitos casos (especialmente quando se trabalha em trabalhos de consultoria), as entregas são acordadas *antes* do *início* do trabalho e são anotadas em um contrato ou declaração de trabalho; entretanto, em outros casos, eles são criados conforme necessário para comunicar ideias específicas ao longo do ciclo de vida de um projeto. De acordo com nossa pesquisa, [82% dos profissionais de UX colaboram com outros membros da equipe nas entregas que produzem](#) .

(Embora a própria palavra "entrega" possa ser mais comumente usada ao trabalhar com uma parte externa - como um consultor ou agência de design - que é paga para "entregar" algo, para nossos propósitos a documentação interna também conta como entregas. Mesmo que você é [uma pessoa solitária de UX](#) que produz um documento para seu próprio deleite, é um produto final.)

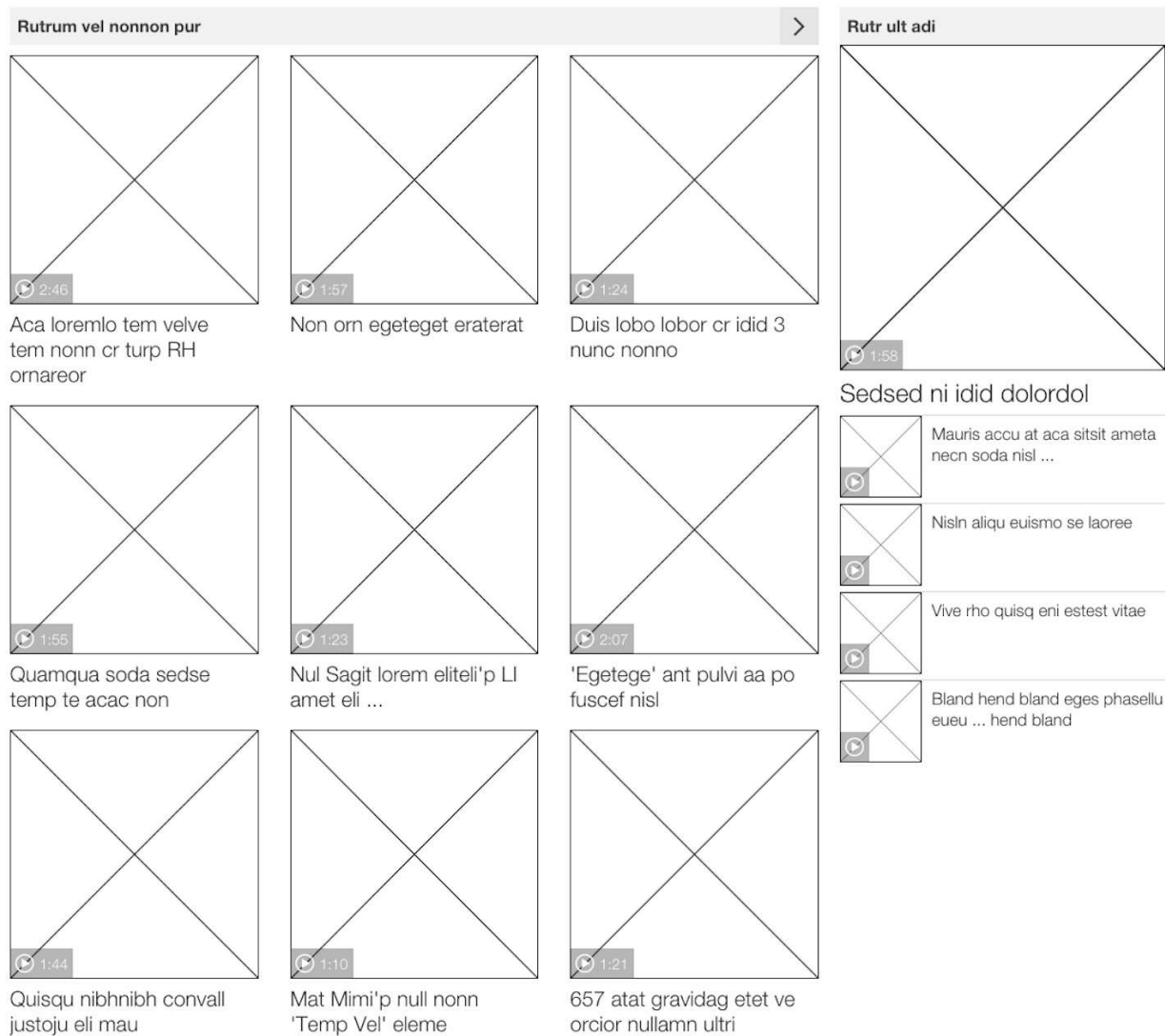


Figura 1. Wireframes e protótipos são o tipo de entrega mais popular entre os profissionais de UX. Eles são usados para comunicar (e realizar testes de usabilidade em) layouts de página, hierarquia de informações e, no caso de protótipos interativos, interações. Eles podem usar vários níveis de fidelidade (ou semelhança com o produto final) para comunicar diferentes tipos de ideias em diferentes estágios do processo. No entanto, evite usar conteúdo irreal em wireframes e protótipos (como o texto Lorem Ipsum, como visto aqui).

Como o trabalho de UX ocorre em ambientes tão diferentes, os tipos de resultados variam enormemente, desde relatórios e apresentações formais até esboços de quadro branco que só são documentados quando alguém tira fotos com um smartphone e os envia por e-mail para a equipe. Comunicamos tantas coisas diferentes que muitas vezes precisamos usar diferentes níveis de polimento para deixar nosso ponto de vista claro para públicos diferentes. No passado, muitas vezes havia a necessidade de estabelecer uma distinção entre os *resultados* formais que eram documentos longos, cuidadosamente elaborados

e editados, e os *artefatos* fragmentados que surgiam naturalmente no decorrer do trabalho de UX.

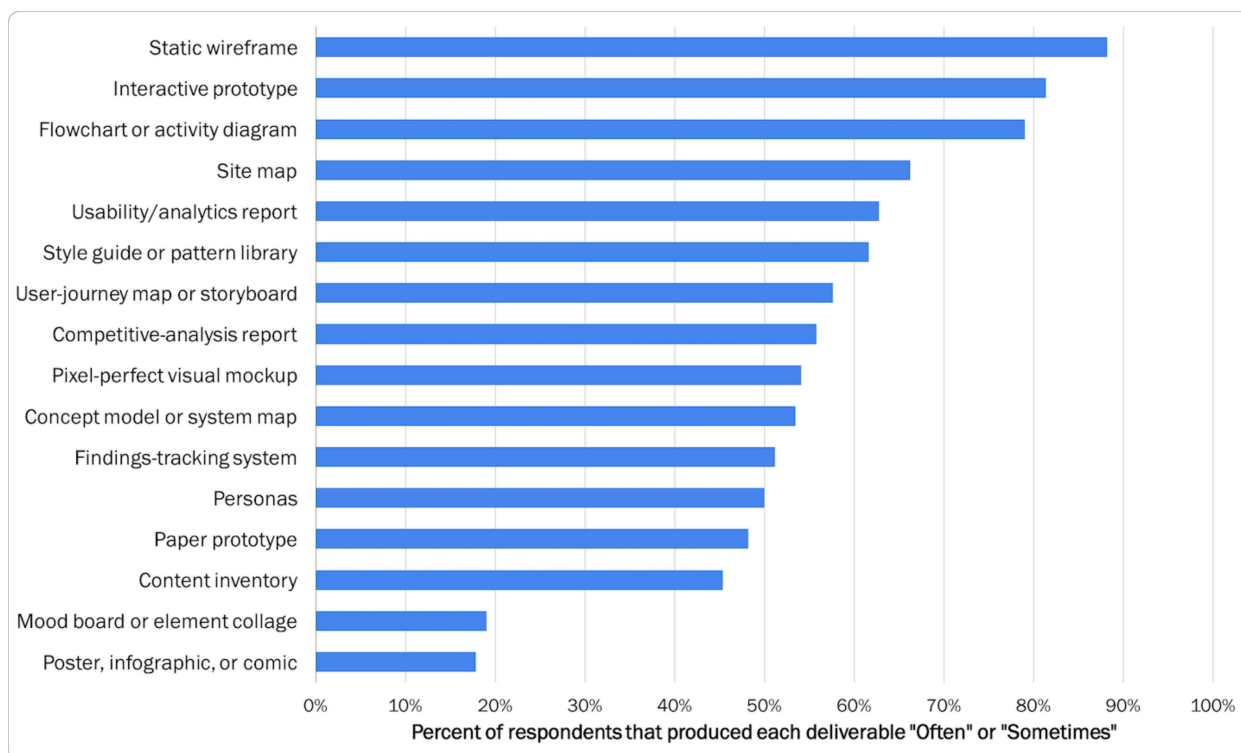
No entanto, à medida que mais e mais empresas adotam um [fluxo de trabalho ágil ou semelhante ao Agile](#) que desprioriza a documentação, há cada vez mais motivos para compartilhar nossos artefatos menos polidos com membros da equipe, partes interessadas no projeto, executivos, desenvolvedores e clientes.

## Entregáveis produzidos com mais frequência

Recentemente, realizamos uma pesquisa com 86 profissionais de UX, perguntando sobre os resultados que eles produzem regularmente e os públicos com os quais os compartilham.

Uma descoberta interessante é que mesmo os 83% dos entrevistados que trabalharam em um ambiente Agile (ou empregam um fluxo de trabalho híbrido que usa recursos Agile) ainda produziram entregáveis regularmente em seu fluxo de trabalho, embora a metodologia Agile não enfatize *a* documentação *desnecessária* e a considere uma forma de desperdício. Esta é uma indicação clara de que o **Agile não é livre de entrega** - ele apenas redireciona esses esforços para entregas mais úteis e longe de relatórios que tendem a não ser amplamente lidos.

Para cada tipo de entrega, os entrevistados foram questionados com que frequência eles o produziram, de "frequentemente" a "nunca". As entregas produzidas com mais frequência estão listadas no gráfico abaixo. Embora essas entregas tendam a ser produzidas com mais frequência, como veremos mais tarde, nem todas foram consideradas igualmente úteis para todos os públicos.



*Figura 2. Este gráfico classifica os resultados pela porcentagem de profissionais de UX que relataram produzi-los "frequentemente" ou "às vezes". Wireframes e protótipos foram mais comumente produzidos, seguidos por fluxogramas, mapas do site e relatórios de usabilidade / analítica.*

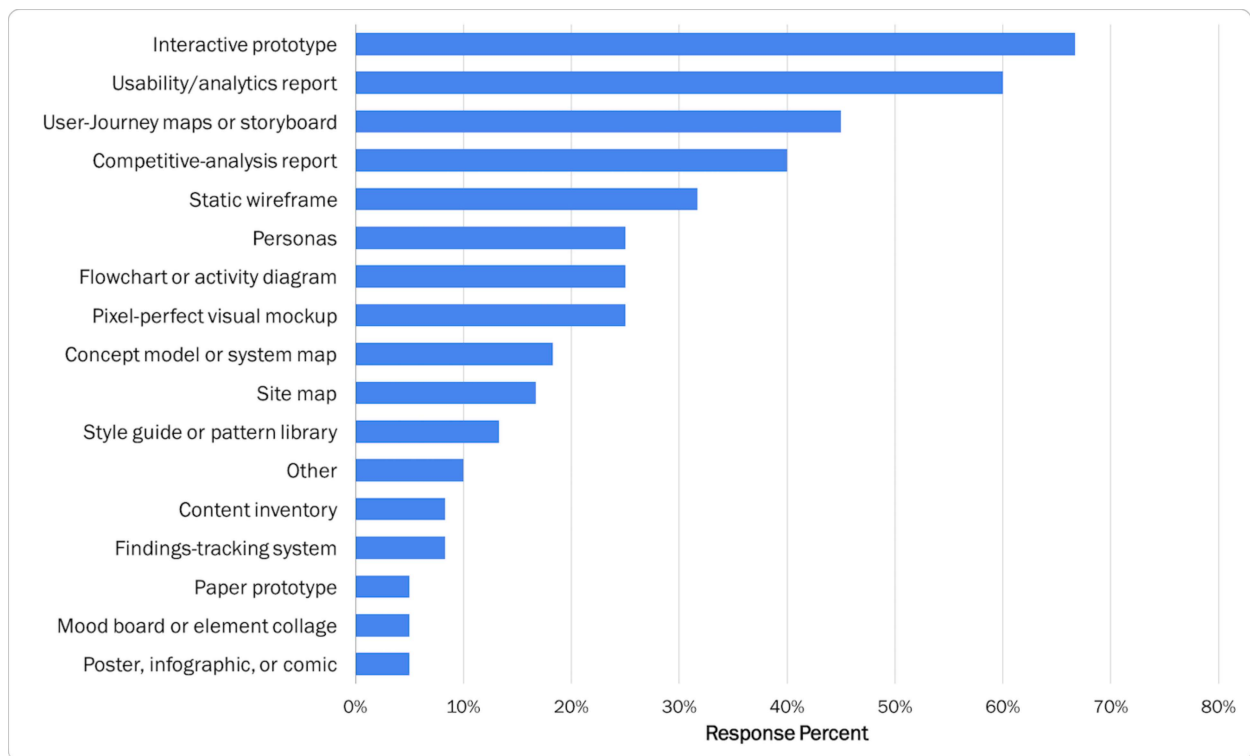
Sem surpresa, os tipos clássicos de produtos UX eram os mais populares, com wireframes, protótipos, fluxogramas, mapas de sites e relatórios de usabilidade / analítica sendo os cinco produzidos com mais frequência. Curiosamente, os guias de estilo e bibliotecas de padrões (um tipo relativamente novo de entrega UX que se tornou popular entre as equipes Agile) ficaram muito atrás dos relatórios de usabilidade / análise, com 61% dos entrevistados dizendo que os produzem "frequentemente" ou "às vezes".

## Qual entrega para qual público?

Em nossa pesquisa, os profissionais de UX também foram questionados sobre quais produtos eram mais eficazes para diversos públicos diferentes. Para cada um dos públicos-alvo pretendidos, nossos entrevistados foram solicitados a selecionar até 4 tipos de resultados que eles consideraram eficazes.

### 1. Gestão Interna

Conforme ilustrado na Figura 3 abaixo, quando se tratava de comunicação com gerentes e partes interessadas internas, nossos entrevistados escolheram com mais frequência protótipos interativos e relatórios de usabilidade / analítica.



*Figura 3. Este gráfico mostra a porcentagem de respondentes da pesquisa que relataram cada tipo de entrega como sendo eficaz para a comunicação com **gerentes internos e partes interessadas**. Cada entrevistado pode escolher até 4 produtos para esse público.*

Os protótipos interativos oferecem uma experiência interativa que reflete melhor o produto final e, portanto, são uma ferramenta poderosa para mostrar como será a experiência do usuário. Relatórios de usabilidade e outras informações de pesquisa também foram considerados especialmente úteis com o gerenciamento, uma vez que apresentam evidências claras para as recomendações específicas de UX que estão sendo feitas.

Apenas 25% dos entrevistados consideraram maquetes visuais perfeitas em pixels uma ferramenta útil para comunicar ideias a seus públicos gerenciais. Considerando a frequência com que ouvimos de profissionais de UX que eles se sentem pressionados a apresentar designs visuais de alta fidelidade para seus

públicos de interesse, é interessante que eles não sejam vistos como produtos especialmente eficazes para comunicar ideias à gestão interna.

## 2. Clientes Terceiros

No entanto, ao trabalhar com públicos de clientes externos, maquetes perfeitas em pixels foram um dos produtos selecionados com mais frequência, com 47% dos entrevistados escolhendo uma maquete de alta fidelidade como eficaz. Os únicos produtos selecionados com mais frequência para o trabalho do cliente foram protótipos interativos (67%). Isso sugere que, ao trabalhar com públicos de clientes externos que podem ter um nível limitado de experiência com produtos UX, ainda se valoriza o design visual e que, para esse tipo de parte interessada, há uma vantagem percebida em mostrar funcionalidade, arquitetura de informação, e design de interação embutido em maquetes bonitas e realistas.

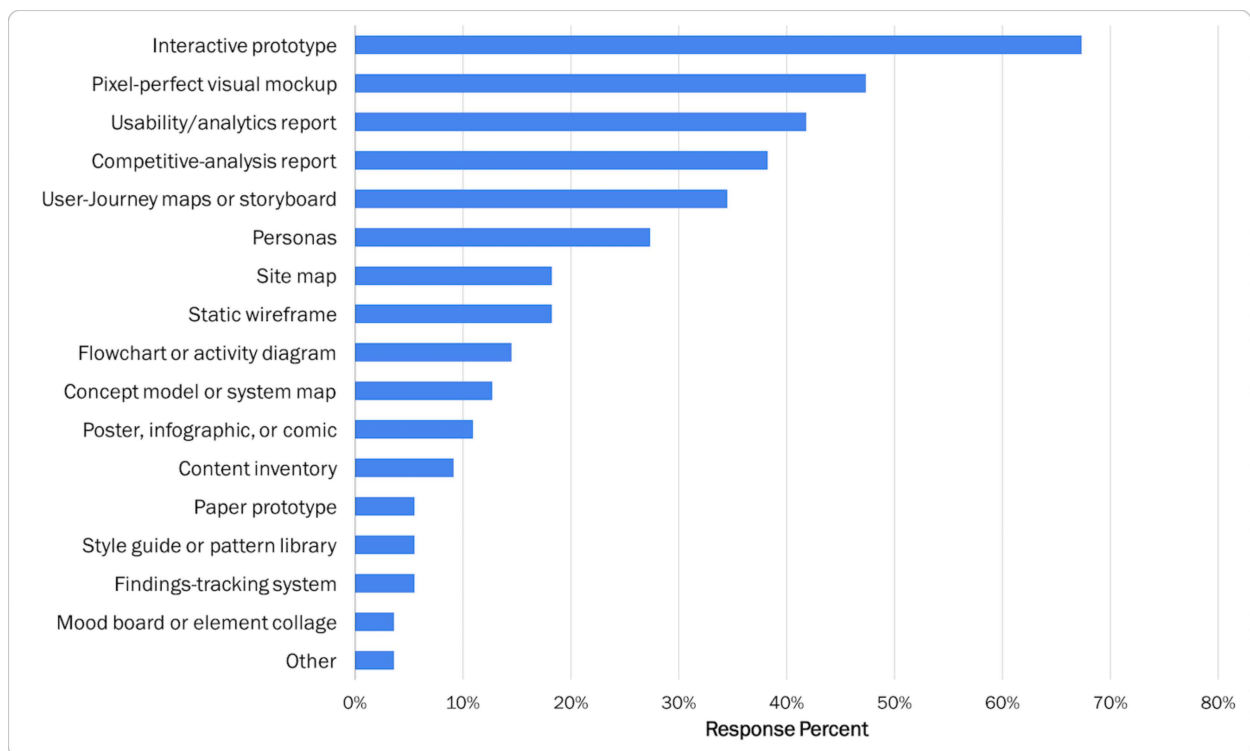
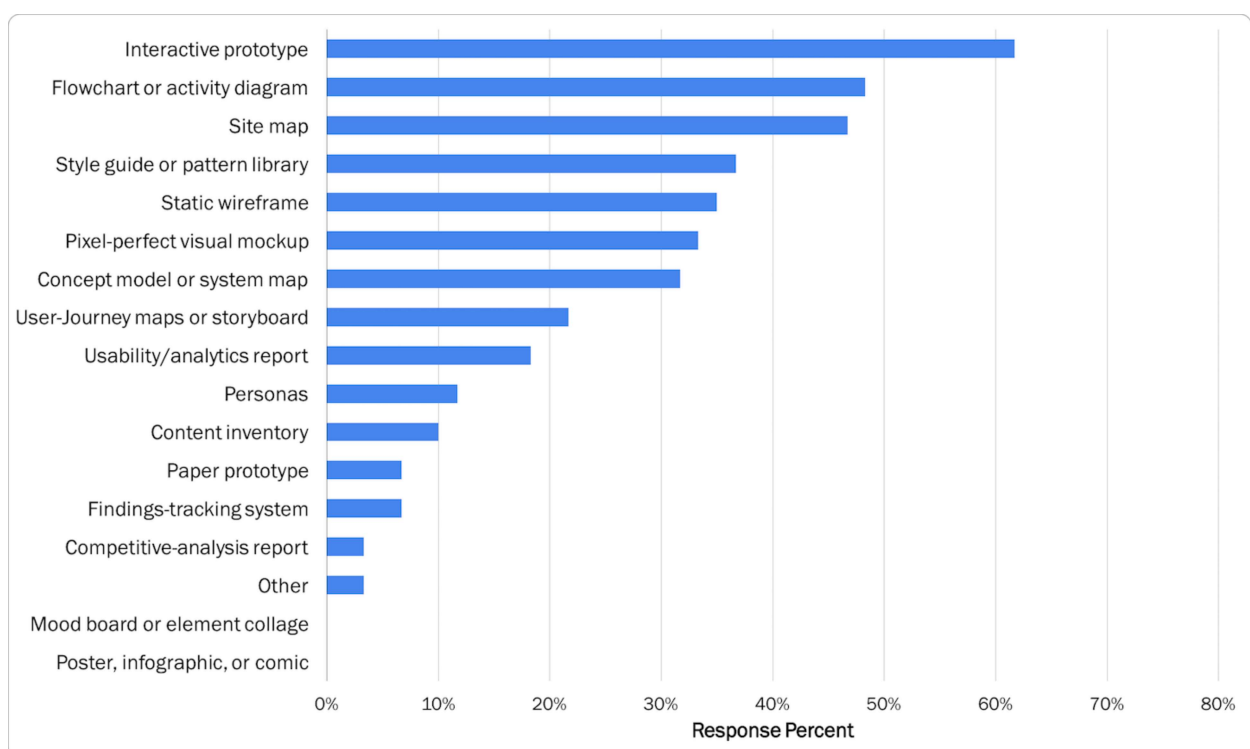


Figura 4. Este gráfico mostra a porcentagem de respondentes da pesquisa que relataram cada tipo de entrega como sendo eficaz para a comunicação com **clientes terceiros**. Cada entrevistado pode escolher até 4 produtos para esse público.

## 3. Desenvolvedores e engenheiros



Quando se trata de comunicar ideias aos desenvolvedores (tanto para colaboração quanto para entrega de especificações para implementação), novamente, os protótipos interativos foram escolhidos como sendo os mais eficazes. Outros resultados menos úteis para outros públicos de partes interessadas eram muito mais populares para engenheiros: especificamente fluxogramas, mapas de sites e guias de estilo. Esses tipos de entregas são fortemente focados em detalhes estruturais e específicos de interação que são críticos para fins de implementação, portanto, não é surpresa que eles sejam especialmente úteis na comunicação com os desenvolvedores.



*Figura 5. Este gráfico mostra a porcentagem de entrevistados que relataram cada tipo de entrega como sendo eficaz para a comunicação com **desenvolvedores e engenheiros**. Cada entrevistado pode escolher até 4 produtos para esse público.*

## Lições aprendidas

Algumas tendências claras emergiram desses dados: **protótipos interativos são o produto final mais popular** em vários públicos-alvo diferentes, e a maioria dos profissionais de UX os considera uma ferramenta de comunicação eficaz para convencer esses públicos a seguir em frente com um plano. Nós fizemos

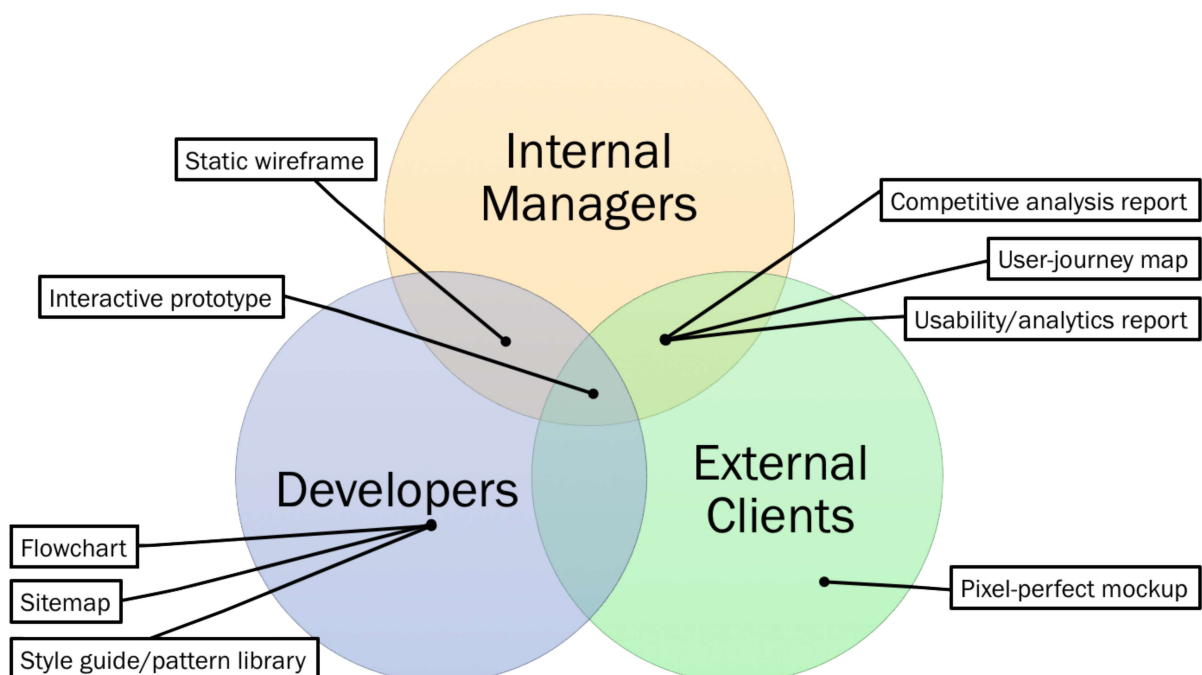


uma distinção entre wireframes estáticos e protótipos interativos em nossa pesquisa, e um fato fascinante emergiu: wireframes estáticos foram os produtos produzidos com mais frequência em geral (71% dos entrevistados produziram wireframes estáticos "frequentemente"), mas não foram escolhidos no topo 4 resultados mais eficazes para *qualquer* público.

Isso sugere que wireframes não interativos tendem a ser artefatos que profissionais de UX produzem para seu próprio benefício, seja como uma parte natural de seu processo de design ou para uso em testes de usabilidade, mas essas mesmas pessoas não costumam compartilhá-los com outras pessoas. No entanto, os protótipos interativos (em vários níveis de fidelidade visual, interativa e de conteúdo) dão ao público uma ideia da experiência do usuário do produto e, portanto, são representações menos abstratas do que wireframes de diagrama de blocos.

Os relatórios de usabilidade são um dos principais resultados para a maioria dos públicos, com a notável exceção do público de desenvolvedores.

Presumivelmente, isso indica que os entrevistados muitas vezes não tinham tanta necessidade de *convencer* os desenvolvedores de que existem problemas de usabilidade e que as entregas para esse público se concentram em detalhes técnicos e de implementação.



*Figura 6. Este diagrama mostra os cinco tipos mais eficazes de entregas para cada um dos três tipos de público. As interseções de diferentes círculos representam resultados considerados apropriados para múltiplos públicos. Apenas um tipo de entrega foi considerado igualmente eficaz com todos os três públicos (protótipos interativos). Os desenvolvedores tinham as necessidades mais especializadas, com três tipos de produtos sendo considerados eficazes apenas para suas necessidades. Os gerentes internos não tinham produtos exclusivos nas cinco principais opções. Maquetes perfeitas de pixel só foram consideradas eficazes com clientes externos.*

O que esses dados também deixam claro é que, fora dos protótipos, não existe um produto único que sirva para todos que seja igualmente eficaz para todos os tipos de público. Cada tipo de entrega é uma ferramenta disponível na caixa de ferramentas do profissional de UX e pode se tornar uma ferramenta de comunicação eficaz no contexto certo e com o público certo.

Obtenha mais descobertas desta pesquisa em nosso curso de dia inteiro “ [UX Deliverables](#) ” e aprenda mais sobre os formatos mais populares no curso de dia inteiro “ [Wireframing e Prototipagem](#) ”.

**Compartilhe este artigo:** [Twitter](#) | [LinkedIn](#) | [O email](#)

Copyright © 1998-2021 Nielsen Norman Group, Todos os direitos reservados.