

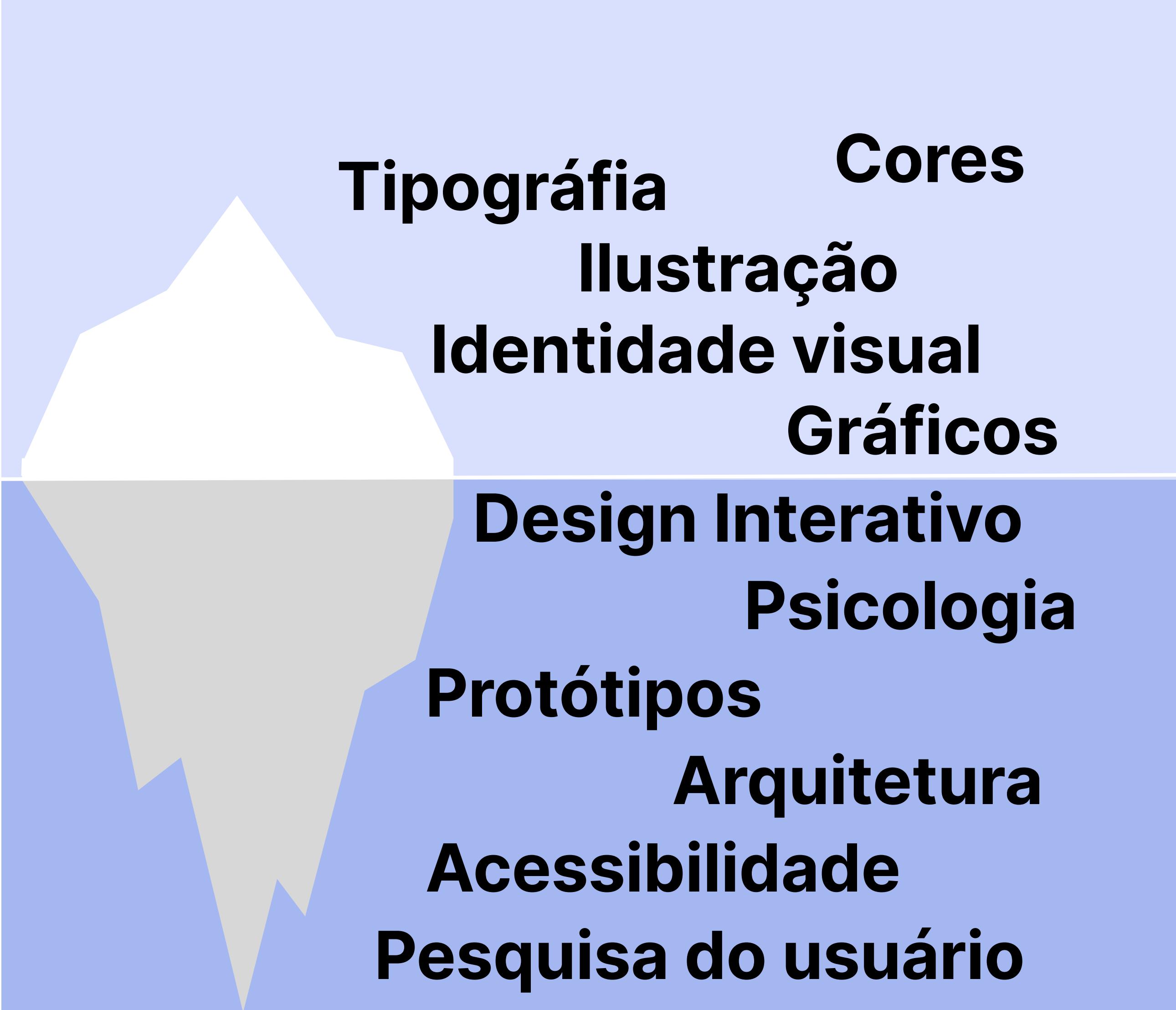
Importância de UX

Professor Robson Souza
UX-UI
Maio 2024
Escola do Futuro Paulo
Renato de Souza

UX/UI- User Experience (Experiência de Usuário) e User Interface (Interface de Usuário)

O **User Experience (UX)** pode ser traduzido como **Experiência do Usuário** e refere-se à prática de **moldar a experiência geral dos usuários ao interagir com uma aplicação ou sistema**. Envolve a criação de interfaces **intuitivas, agradáveis e eficientes**, levando em conta a **facilidade de uso** e as **emoções do usuário** durante a interação.

Por outro lado, o **User Interface design (UI)**, traduzido como **Interface do Usuário**, refere-se à criação da **camada visual com a qual os usuários interagem**. Envolve o design de elementos, como botões, menus, cores e tipografia, buscando criar uma interface visualmente atraente, consistente e funcional. Quando se pensa na interface de um produto, é comum relacionar a um layout, aparência ou cores específicas.



Tipografia **Cores**
Ilustração
Identidade visual
Gráficos

Design Interativo

Psicologia

Protótipos

Arquitetura

Acessibilidade

Pesquisa do usuário

Analogia do Iceberg

Na analogia do iceberg, a parte visível acima da água representa a Interface do Usuário (UI), que é a camada externa e tangível de um produto ou serviço. Essa é a parte do design que os usuários vêem e interagem diretamente.

A parte submersa do iceberg, no entanto, representa a Experiência do Usuário (UX), que engloba aspectos mais profundos e inacessíveis do design. Isso inclui a arquitetura da informação, a jornada do usuário, a usabilidade, a acessibilidade e outros fatores que afetam a experiência do usuário de forma mais abrangente, muitas vezes invisíveis à primeira vista.

Por que pensar em uma boa UX?

😊 Cliente feliz

Uma UX bem projetada no aplicativo de compras on-line visa atender às necessidades dos usuários de forma eficiente e intuitiva. Ao proporcionar uma navegação fácil, uma localização rápida de produtos e um processo de checkout simples, os clientes ficam satisfeitos e apreciam a conveniência oferecida.



🏷️ Maior Fidelidade

Clientes satisfeitos com a experiência do aplicativo têm uma maior probabilidade de retornar e continuar utilizando o serviço de compras on-line. A facilidade de uso, a eficiência na busca de produtos e a experiência positiva, no geral, contribuem para a fidelidade do usuário.

\$ Retorno Financeiro

Uma UX bem projetada no aplicativo de compras on-line visa atender às necessidades dos usuários de forma eficiente e intuitiva. Ao proporcionar uma navegação fácil, uma localização rápida de produtos e um processo de checkout simples, os clientes ficam satisfeitos e apreciam a conveniência oferecida.

Por que pensar em uma boa UX?

✗ Diferenciação da marca

Em um mercado competitivo, um aplicativo de compras on-line com uma UX diferenciada se destaca. Seus recursos intuitivos, eficiência e design apelativo conferem uma vantagem competitiva, atraindo a preferência dos usuários em meio à concorrência.

✓ Redução de erros

Uma interface intuitiva e uma navegação clara no aplicativo contribuem para a redução de erros do usuário durante o processo de compra. Isso não só melhora a eficiência, mas também reduz a necessidade de suporte técnico, proporcionando uma experiência mais tranquila.

* Avaliação positiva

A qualidade da experiência do usuário no aplicativo de compras on-line está diretamente relacionada à percepção da marca. Uma experiência positiva cria associações favoráveis à marca, gerando uma imagem positiva que se reflete na reputação e nas recomendações dos usuários.

Por que pensar em uma boa UX?

+ Adoção de novos recursos

Clientes que têm uma experiência geral positiva no aplicativo de compras on-line estão mais propensos a explorar e adotar novos recursos. Uma UX bem projetada facilita a aceitação de inovações, como métodos de pagamento modernos ou funcionalidades de personalização.

UX Manutenção de acessibilidade

Uma boa UX do aplicativo inclui a consideração da acessibilidade, garantindo que o serviço seja utilizável por todos, independentemente de habilidades físicas ou cognitivas. Isso amplia o alcance do aplicativo, atendendo a uma base de usuários mais diversificada e promovendo a inclusão.

Casos de designs de sucesso

Apple - iPhone

O design inovador do iPhone, lançado pela Apple em 2007, revolucionou a indústria de smartphones. A interface de usuário intuitiva, a navegação por toque e o design minimalista tornaram-se padrões para a experiência do usuário em dispositivos móveis. A integração harmoniosa de hardware e software contribuiu para a criação de uma experiência coesa e altamente desejável.

Airbnb

A plataforma de hospedagem Airbnb é conhecida por seu design centrado no usuário, que facilita a busca, reserva e experiência de viagem. A interface intuitiva, as imagens de alta qualidade e as opções de filtragem simplificam a navegação para os usuários. O Airbnb também se destaca pelo design inclusivo, que representa uma ampla gama de culturas e estilos de vida, contribuindo para uma experiência mais personalizada e envolvente.

Tesla - Model S

O design da interface do usuário nos veículos Tesla, especialmente no Model S, exemplifica a fusão bem-sucedida de tecnologia avançada e design intuitivo. A tela central sensível ao toque controla uma variedade de funções, desde o entretenimento até os ajustes do veículo. A abordagem simplificada e a capacidade de atualizações remotas destacam o compromisso da Tesla em oferecer uma experiência de usuário contínua e inovadora na indústria automotiva.

Processo de análise de UX/UI

1 Defina objetivos

Identifique metas específicas da análise, como melhorar a usabilidade, otimizar a navegação ou aprimorar a estética visual do aplicativo de delivery

2 Compreenda o público-alvo

Tenha uma compreensão clara do público-alvo do aplicativo. Pergunte a si mesmo: quem são os principais usuários e quais são as suas necessidades ao utilizar um serviço de entrega de comida?

3 Realize testes de usabilidade

Crie cenários de teste que representam situações reais, como a escolha de um restaurante, a seleção de itens do cardápio e a finalização de um pedido;

Peça a usuários representativos que realizam essas tarefas e observe como eles interagem com o aplicativo durante o processo de pedido

Processo de análise de UX/UI

4 Navegue pelo produto

Explore todas as áreas do aplicativo para entender a sua arquitetura de informação; Observe como a navegação ocorre, desde a seleção de restaurantes até a entrega do pedido.

5 Avalie o design visual

Analise o design visual do aplicativo em termos de layout, cores, tipografia e ícones; Verifique se o design é consistente em todas as páginas e se está alinhado com as diretrizes de design do serviço de entrega.

6 Teste em dispositivos múltiplos

Verifique a responsividade do aplicativo em diferentes dispositivos, como smartphones e tablets;

Observe se há problemas específicos em determinados dispositivos que podem afetar a experiência do usuário

Processo de análise de UX/UI

7 Coleta de feedback do usuário

Solicite feedback direto dos usuários por meio de perguntas sobre a facilidade de uso, a clareza das informações e a eficiência do processo;

Análise, avaliações e comentários nas lojas de aplicativos ou em plataformas on-line

8 Avalie fluxos de usuário

Analise os principais fluxos de usuário, desde a escolha do restaurante até a entrega do pedido;

Identifique possíveis pontos de atrito e observe como os usuários navegam e completam as tarefas no aplicativo.

9 Verifique a acessibilidade

Avalie se o aplicativo atende aos padrões de acessibilidade, como garantir que todas as informações sejam compreensíveis para diferentes usuários;

Teste o aplicativo com tecnologias assistivas, se possível

Processo de análise de UX/UI

10 Avalie o desempenho

Meça a velocidade de carregamento das páginas e a responsividade do aplicativo durante o uso;

Identifique possíveis problemas de desempenho e sugira melhorias

11 Identifique oportunidades de melhoria

Com base nos dados coletados, identifique áreas específicas que precisam de melhorias no aplicativo de delivery;

Priorize as melhorias com base em sua importância para o usuário e impacto no serviço de entrega

Empatia no design: quem é o meu usuário?

Imagine que o visual do seu site seja a porta de entrada para a sua casa: a depender da estética, ela pode causar diferentes sentimentos.

Observe as imagens a seguir e vamos pensar um pouco...



A



B

Empatia no design: quem é o meu usuário?

Como você pode perceber, diferentes estéticas visuais causam diferentes impressões na percepção humana.

Durante o acesso do usuário em uma plataforma, isso não é diferente. É importante estar atento ao que ele **sente** e **pensa**. E é a partir daí que surge o termo empatia. Ela surge como a essência que conecta os designers aos usuários finais de seus produtos. Ao compreender as necessidades, desejos e limitações dos usuários, os designers podem criar soluções mais significativas e centradas nas pessoas.

Entrevistas, questionários e observação são exemplos de instrumentos que podem ser utilizados durante a condução da pesquisa de usuário. As entrevistas proporcionam insights qualitativos, permitindo que os designers mergulhem nas experiências individuais e compreendam as motivações subjacentes. Os questionários, por sua vez, oferecem uma visão mais ampla e quantificável, identificando padrões e preferências em uma escala maior

Design Thinking e UI/UX: o que é isso?

O Design Thinking tem uma relação significativa com UI e UX design. É uma abordagem de resolução de problemas centrada no usuário, que prioriza a compreensão profunda das necessidades, desejos e experiências durante todo o processo de design, e é altamente relevante para a criação de interfaces eficazes e experiências do usuário satisfatórias.

***Design Thinking* e UI/UX: o que é isso?**

Foco no usuário

Tanto a UI quanto a UX são centradas no usuário, e o *DesignThinking* compartilha dessa mesma premissa fundamental. Ele destaca a importância de entender as necessidades dos usuários antes de começar a criar soluções.

Empatia

Tem uma ênfase especial na empatia, incentivando os designers a se colocarem no lugar do usuário para compreender profundamente suas perspectivas. Esse princípio é essencial para o design de interfaces que são intuitivas e que oferecem uma experiência positiva.

Iteração e prototipagem

O *DesignThinking* preconiza a iteração contínua e a criação de protótipos para testar ideias e refiná-las com base no feedback do usuário. Esse processo de iteração é essencial tanto para a UI quanto para a UX, permitindo ajustes conforme as necessidades reais dos usuários se tornam mais evidentes.

***Design Thinking* e UI/UX: o que é isso?**

Colaboração multidisciplinar

O *Design Thinking* encoraja a colaboração entre diferentes disciplinas, promovendo a comunicação entre designers, desenvolvedores, especialistas em marketing e outros. Esse enfoque colaborativo é benéfico para criar interfaces coesas que consideram não apenas a estética visual, mas também a funcionalidade e a experiência global.

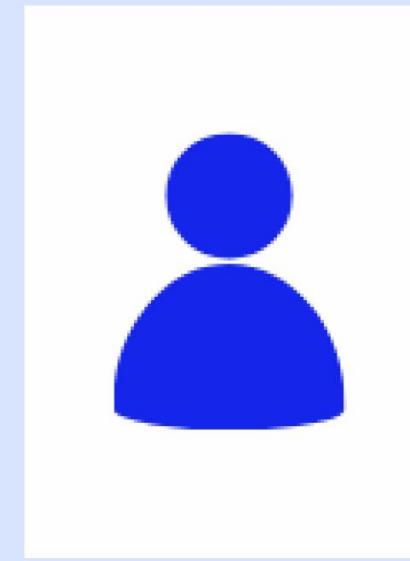
Resolução criativa de problemas

O *Design Thinking* oferece métodos e técnicas para abordar problemas de maneira criativa e inovadora. Esse aspecto é vital para superar desafios complexos de UI e UX, garantindo que as soluções sejam mais do que esteticamente agradáveis, mas também eficazes e envolventes para os usuários.

Personas e público-alvo: qual é a diferença?

Público-alvo

- Mulheres de 25 a 40 anos;
- Moradoras de São Paulo;
- *Designers*.



Hobbies:

- Gostam de explorar;
- Adoram fotografias;
- Investem em cores vibrantes.

Persona

Luna Ventura

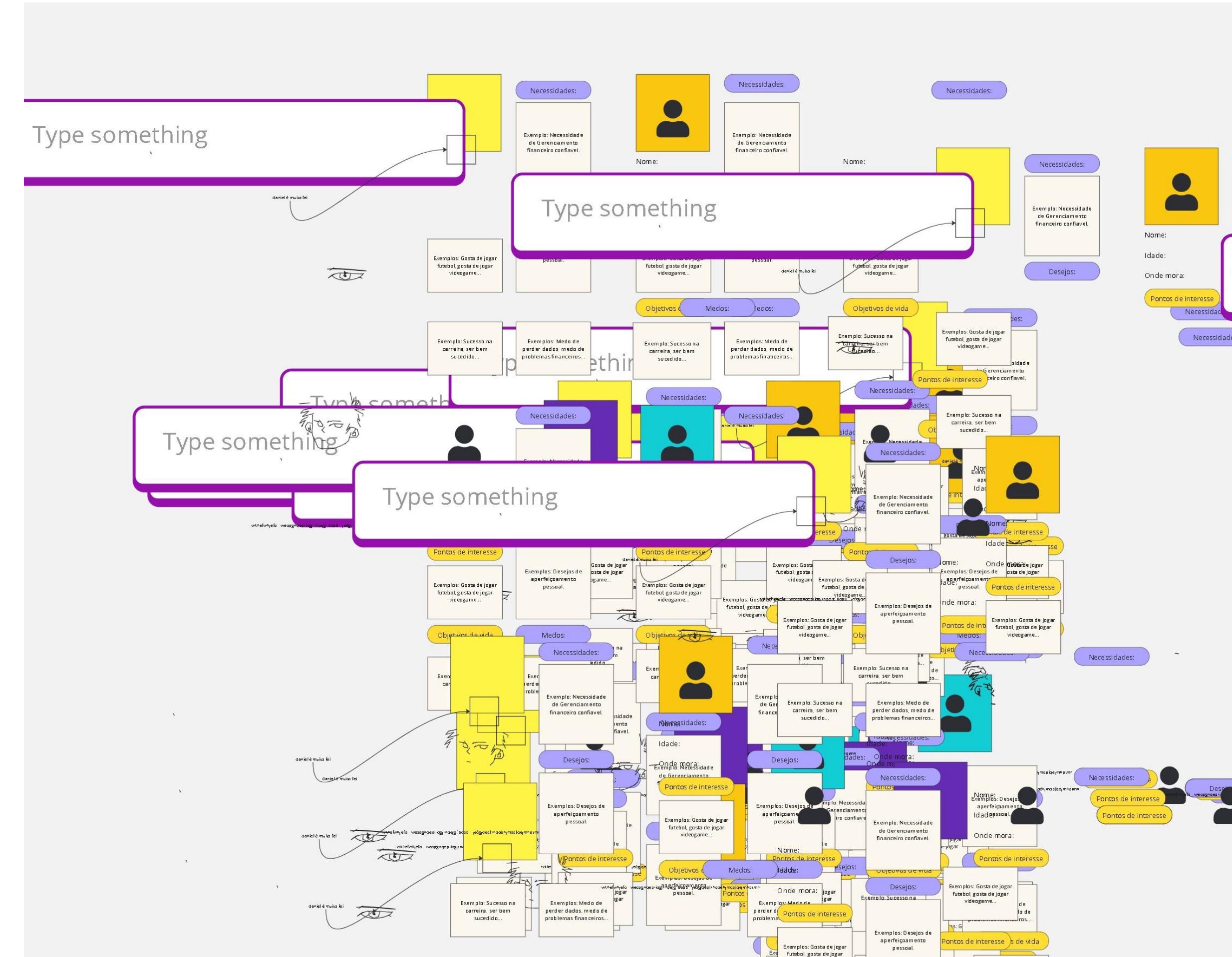
- São Paulo;
- *Designer gráfica*;
- Meta: criar *designs* únicos e inovadores que inspirem as pessoas.



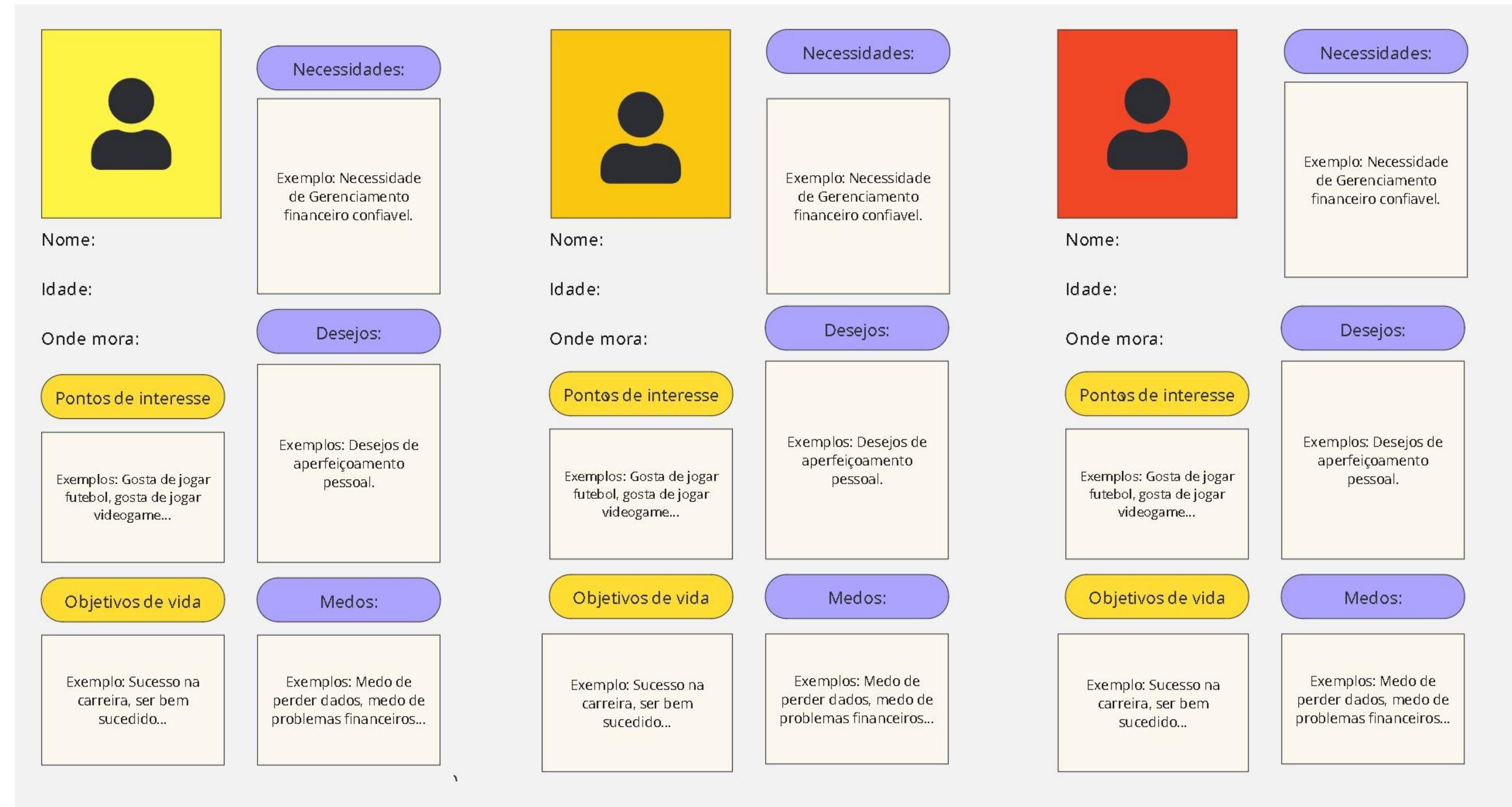
Hobbies:

- Adoro explorar a cidade em busca de novas artes;
- Sempre carrego uma câmera para capturar momentos inspiradores;
- Gosto de misturar estilos, como o *vintage* e o moderno.

Personas e público-alvo: qual é a diferença?



Personas e público-alvo: qual é a diferença?



User Journey: a jornada de usuário

A jornada do usuário, ou **User Journey**, representa a **trajetória que um usuário segue ao interagir com um produto**, serviço ou sistema, desde o primeiro contato até a realização de seus objetivos.

User Journey: a jornada de usuário

Para criar uma conta num serviço de streaming de filmes, como a Netflix, são necessários alguns passos...

User Journey: a jornada de usuário

Para criar uma conta num serviço de streaming de filmes, como a Netflix, são necessários alguns passos...

Conseguiu perceber quantos pequenos passos são realizados pelo usuário em um simples cadastro? O que aconteceria se alguma dificuldade ocorresse durante a realização dessas etapas?

User Journey: a jornada de usuário

Agora, imagine esses “pequenos” problemas ocorrendo em grande escala. Poderia resultar em uma perda de milhões em faturamento por falta de boas estratégias de design e acessibilidade.

A jornada do usuário proporciona uma compreensão profunda das necessidades, desejos e frustrações dos usuários ao longo de seu caminho. Isso ajuda os designers a identificarem pontos de dor e oportunidades de melhoria, permitindo que criem soluções mais eficazes.

User Journey: a jornada do usuário

Compreender a jornada do usuário permite a personalização e adaptação da experiência com base nas preferências individuais. Isso pode incluir ajustes de interface, recomendações personalizadas e sugestões contextuais, criando uma experiência mais **relevante e envolvente**.

Desafio: Melhore a experiência de compra on-line

- Criar uma narrativa visual da jornada do usuário que destaque os momentos-chave;
- Identificar pontos de atrito na jornada atual e propor soluções centradas no usuário.

Desafio: Melhore a experiência de compra on-line

Orientações

- Comece pela observação do site existente, identificando pontos fortes e fracos;
- Cada etapa da jornada deve ser representada visualmente, enfatizando as interações e emoções do usuário;
- Proponha soluções para os pontos de atrito identificados, considerando a usabilidade, a acessibilidade e a experiência geral do usuário;
- A apresentação do desafio prático deve incluir a jornada visual, os insights obtidos e as recomendações de melhorias.

Resumo:

Em suma, o UI design se concentra na estética, na interação e na aparência visual de um produto, como botões, cores e layouts; enquanto o UX design se preocupa com a totalidade da jornada do usuário, visando proporcionar uma experiência satisfatória e eficaz, abrangendo a experiência global do usuário. A seguir, veja um mapa mental com os principais tópicos abordados.

Fundamentos de UI e UX design

UX/UI

Design Thinking

Persona

Processo de análise

Jornada de Usuário

Proxima aula:

Design e Prototipagem: a arte de construir sistemas