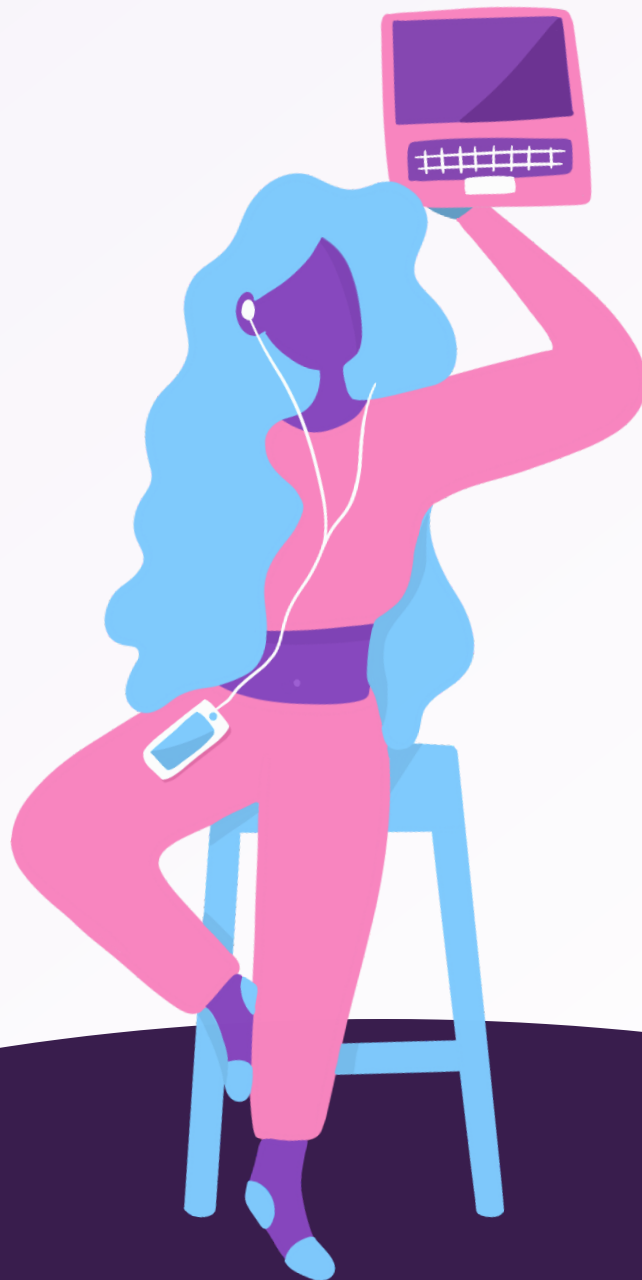


GLOSSÁRIO

User Experience



A

Acessibilidade

É um conceito que pressupõem que todas as aplicações online (sites, aplicativos) funcionem de modo que todas as pessoas, independente das suas deficiências ou limitações consigam utilizar e chegar ao objetivo final sem nenhum tipo de dificuldade.

APP

Abreviação da palavra aplicativo.

Arquitetura da informação

Uma modalidade que estuda a estrutura das informações para ajudar a organizar as informações de uma interface.

São desenhados fluxos de navegações, sitemaps e wireframes para ajudar na organização e entendimento das informações.

Analytics

O google analytics é uma ferramenta usada para medir e monitorar o desempenho de um site.

Análise heurística

É uma análise feita baseada nas 10 heurísticas de Nielsen (Jakob Nielsen é considerado o pai da UX).

As 10 heurísticas são:

- Visibilidade de qual estado estamos no sistema
- Correspondência entre o sistema e o mundo real
- Liberdade de controle fácil pro usuário
- Consistência e padrões
- Prevenções de erros

B-C

- Reconhecimento em vez de memorização
- Flexibilidade e eficiência de uso
- Estética e design minimalista
- Ajude os usuários a reconhecerem, diagnosticarem e recuperarem-se de erros
- Ajuda e documentação

Brainstorming

Sua tradução é Tempestade de ideias, e é uma dinâmica em grupo que ajuda explorar a criatividade de cada indivíduo sobre um tema.

Benchmark

É uma análise de concorrentes, quais as funcionalidades seus concorrentes estão fazendo, como estão resolvendo os problemas, quais funcionalidades deram certo, quais deram errado.

Card Sorting

É uma ferramenta do design utilizada para organizar a arquitetura da informação de um sistema.

Consiste em dar cards (cartões) ou post its com conteúdos que são mais acessados ou necessários para os usuários do sistema e pedir para o usuário posicionar ou agrupar de acordo com seu entendimento.

Isso ajuda a tomar as melhores decisões de navegação e estrutura baseadas no conhecimento do usuário.

Copy / Copywriting

É o ato de escrever o conteúdo focando em estratégias de marketing e negócio.

Customer Experience (CX)

A tradução é Experiência do cliente. E é a área que cuida da satisfação do consumidor no atendimento prestado.

Design Centrado no Usuário (UCD)

É um processo de design que foca os requisitos na necessidade dos usuários.

Design de Interação

É a área que foca na interação dos usuários com o sistema e suas funcionalidades.

Diagrama de afinidade

É uma ferramenta para organizar/agrupar dados/ideias de brainstorming, cujo objetivo é descobrir temas comuns.

Design Thinking

É um tipo abordagem ou um método que ajuda a pensar, entender, estimular, executar, testar e validar ideias, antes que se tornem um produto.

Etapas do design thinking:

- 1- Imersão.
- 2- Análise de síntese.
- 3- Ideação.
- 4- Prototipagem e teste.
- 5- Implementação.

D-E-F-H

Design Sprint

É um processo/metodologia desenvolvida dentro do google, de 5 dias que utiliza o design thinking para reduzir riscos antes de uma execução.

Design System

É uma biblioteca de componentes, que vai muito além do design, envolve várias áreas da empresa, inclusive desenvolvimento, e é bem diferente de um style guide, e facilita muito na padronização e criação de novas funcionalidades de um sistema.

Discovery

É uma estratégia de descoberta e validação de soluções, é a primeira fase de um produto e envolve várias pesquisas e análise de dados.

Eye Tracking

É uma técnica de medir onde as pessoas olham em um site/plataforma.

Framework

São ferramentas e técnicas de design e desenvolvimento que facilitam a inovação e aprendizado.

Heat Map

Tradução: mapa de calor. É utilizado para ver a utilização do sistema, cliques e até onde os usuários vão em uma página. Utiliza cores para mostrar os status, sendo as cores frias para menos acesso e as quentes para mais.

H-J-K-L

Hotjar

É uma ferramenta de heatmaps, gravação de tela, pesquisas surveys e feedbacks, ela monitora o uso do site.

Jornada do Usuário

Consiste em compreender todas as fases de interação que o usuário tem com o produto/serviço.

KPI

Key performance indicator: Indicador-chave de performance. Mede se uma ação está atendendo aos objetivos da empresa.

Landing Page

É uma página/site, volta a conversão de leads.

Leads

São contatos de possíveis clientes, pessoas que se interessam no seu negócio, mas ainda não viraram clientes.

Lean UX

Uma metodologia ágil de ux.

O objetivo é ter o protótipo para validação o mais rápido possível, visando em falhar rapidamente, e aprender com o erro.

MVP

Minimum viable product - Produto mínimo viável. São as funcionalidades mínimas, para que os usuários usem e validem a ideia, sem investir muito e com o mínimo esforço.

Mapa da empatia

É Uma ferramenta visual, para descrever comportamentos do usuário, conseguindo entender sentimentos, dores, necessidades.

Mapa da experiência do usuário

Fluxos visuais com passo a passo da jornada do usuário com seu produto/serviço.

Material Design

Um design system do google que contem componentes, guia de estilos, ferramentas e visa facilitar para designers e desenvolvedores construírem novas experiências e produtos dentro de um padrão.

Net Promoter Score (NPS)

Indicador que mede o grau de satisfação e fidelidade dos clientes, é enviado um questionário aos clientes com apenas duas perguntas:

1) de 0 a 10 qual a probabilidade de você indicar a empresa X para um amigo ou parente ?

2) Por que você deu essa nota ?

Com base nisso iremos identificar 3 tipos de clientes, os promotores que deram nota 9 a 10, neutros que deram nota 7 ou 8 e os detratores que deram de 0 a 6.

Para calcular o NPS você diminui % de clientes promotores do % de clientes detratores.

P

Persona / Avatar

É um(a) personagem fictícia que representa um comportamento em comum de um tipo de consumidor, que pode representar por um grupo demográfico, quem toma determinada atitude ou com um estilo de vida.

Pesquisa Etnográfica

Metodologia que estuda a cultura e o comportamento de grupos sociais, amplamente utilizado em ciências sociais e antropologia.

Pesquisa com Usuários

Metodologia que torna possível compreender os usuários durante o processo de aquisição ou utilização de um determinado produto. Tem o objetivo de extrair insights dos pontos de melhoria e avaliar a experiência.

Pitch

É uma apresentação rápida para vender uma ideia, projeto ou solução.

Produto

É qualquer coisa que é oferecida ao mercado para aquisição, uso ou consumo, atenção que visa atender e satisfazer as necessidades de quem irá utilizar.

Protótipo

É um esboço de um produto ou serviço idealizado para solucionar uma dor ou demanda do mercado. Tem o objetivo de validar a proposta de valor, análise de usabilidade e validação técnica.

P-R-S

Público Alvo

É o segmento que a empresa foca em atingir em campanhas de marketing, vendas ou usabilidade de um produto.

Responsividade

É a capacidade de um site ou aplicativo se adaptar em qualquer dispositivo.

ROI

Do inglês significa Return on Investment, traduzido significa o retorno sobre investimento. Essa métrica mensura o ganho de uma empresa em um determinado investimento. Ele é calculado pela seguinte fórmula: $ROI = ((RECEITA - CUSTO) / CUSTO) \times 100$.

SEO

Search Engine Optimization, que é o conjunto de técnicas para o site ou artigo seja achado em mecanismo de pesquisa, como o Google.

Style Guide

No português significa Manual de estilo, é um guia com o estilo e padronização de um determinado veículo de comunicação.

Squad

É um modelo organizacional em que um pequeno grupo de pessoas interdisciplinares se juntam para atender uma demanda específica.

Sitemap

É um mapeamento da estrutura de um site.

Tem a finalidade de esclarecer aos buscadores, como o Google, a estrutura de um determinado site e indexar as suas páginas.

S-T-U

Stakeholder

São as pessoas interessadas em um determinado projeto, empreendimento, empresa ou negócio.

Storyboard

Também conhecido como esboço sequencial são organizadores gráficos, como série de ilustrações ou imagens, com o objetivo de pré-visualizar um filme, animação com elementos interativos em websites.

Survey

Em português é uma pesquisa que pode ser quantitativa ou qualitativa com o objetivo de mensurar algo.

Teste A/B

Tem a finalidade de realizar um teste em duas ou mais variáveis em um site ou campanha de marketing com o objetivo de maximizar a conversão.

Teste de usabilidade

É um teste com usuários reais com o objetivo de descobrir problemas e pontos de melhoria de um determinado site, produto ou aplicativo.

UX

Em inglês user experience, que significa justamente “experiência do usuário”, ou seja, é a área que estuda a experiência de um produto ou serviço com a finalidade de melhorar os estímulos e a experiência.

UI

Em inglês "User Interface" ou Interface do usuário em português, são os elementos gráficos dentro de um aplicativo ou site.

U

Usabilidade

É o termo que define a facilidade que os usuários utilizam em um site ou aplicativo.

Userflow

Traduzido é o fluxo do usuário, ou seja, é o mapeamento de todo fluxo de telas de algum site ou aplicativo de forma rápida.

Usuário

A pessoa que utiliza ou navega em algum site, interface ou aplicativo.



Quer receber mais conteúdos como este?
Basta seguir a Deploy nas redes sociais!



www.deployux.com