

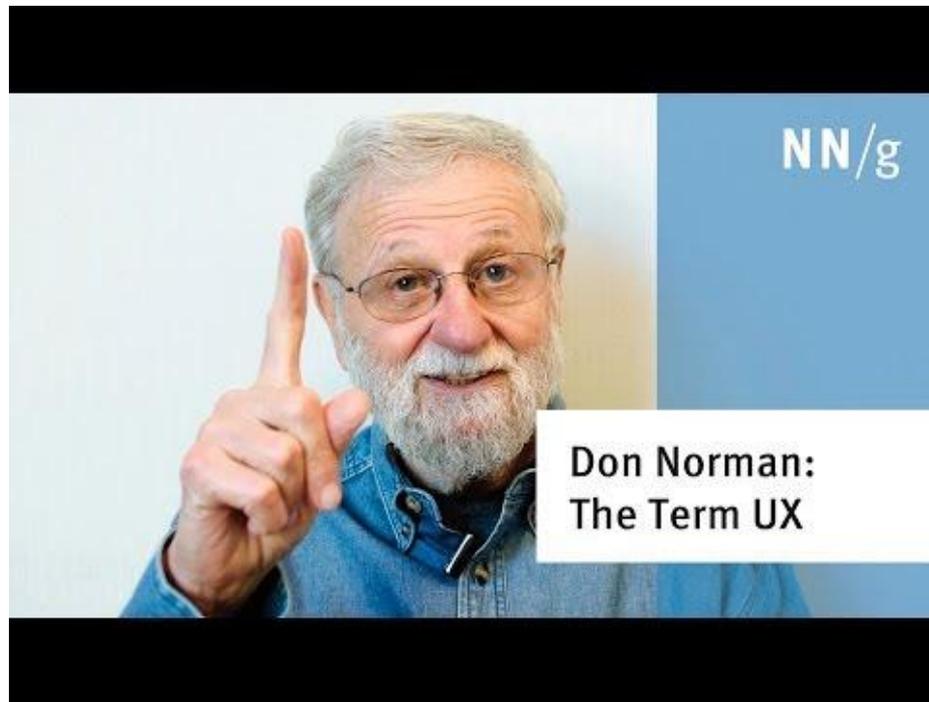
# UX Design

Gestão de Tecnologia da Informação  
Disciplina: Design da Experiência  
Professora: Janaína Branco





# O QUE É UX?





## O QUE É UX?

### UX Design

Garante ao usuário uma melhor experiência de uso do produto/serviço durante **toda** a sua jornada, sempre buscando estar alinhado com o negócio.

Busca entender profundamente as **necessidades** dos usuários, seus **objetivos**, suas **habilidades** e **limitações**.

A experiência contempla desde a pesquisa pelo produto, passando pela interação com os processos de compra e venda, o recebimento do produto, sua utilização e, por fim, serviços de pós-venda.

Uma das características principais do UX Design é ser **multidisciplinar** (ou até mesmo transdisciplinar) contemplando competências como:

- Arquitetura da Informação;
- Visual Design;
- Psicologia;
- Storytelling;
- Design Thinking.



O QUE É UX?



VIDEO

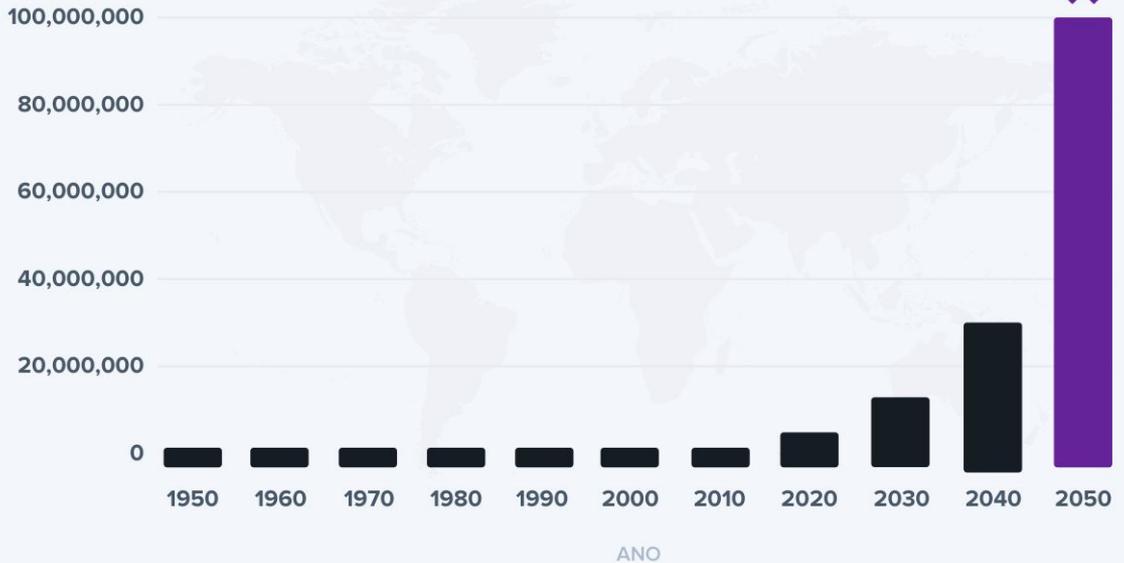


## Por que durante a pandemia a busca por profissionais de UX Design aumentou?



### O BOOM DO UX DESIGN

PROFISSIONAIS DE UX NO MUNDO





## O BOOM DO UX DESIGN

### O Boom do UX Design

A perspectiva é que em 2050 o mercado contempla cerca de **100 milhões de profissionais de UX**.

As empresas estão entregando produtos de maior qualidade e a concorrência está ficando cada vez mais “apertada”. Para gerar vantagem competitiva no produto e no negócio, as empresas começam a entender melhor como o UX Design agrega valor começam a enxergá-lo como parte da estratégia da companhia.

## Quais os Benefícios do UX Design?

**Para os usuários:** produtos que proporcionem boas experiências, facilidade de uso e que ajudem a solucionar seus problemas e atingir seus objetivos.

### Para o negócio:

- fidelidade do usuário;
- desenvolvimento da imagem da marca e da empresa;
- aperfeiçoamento dos processos de desenvolvimento de produto;
- competitividade;
- aumento da receita e diminuição de custos.



## BENEFÍCIOS DO UX DESIGN



# BENEFÍCIOS DO UX DESIGN

## Para o UX Designer:

- proporciona diversas oportunidades para trabalhar em projetos diferentes;
- cria possibilidades de trabalho internacional;
- dá voz para o designer e possibilita sua participação na estratégia da empresa;
- proporciona a possibilidade de ajudar e melhorar a vida das pessoas por meio do desenvolvimento de produtos e interfaces melhores.



## PREMISSAS DO PAPEL DO UX DESIGNER

- O **"Por que"** considera entender quais as motivações do usuário para utilizar o produto ou serviço.
- **"O que"** leva em conta o que o usuário consegue fazer com o produto, quais as suas funcionalidades e quais necessidades ele atende.
- E o **"Como"** alinha as funcionalidades do produto com a forma e a estética adequadas para seu uso e boa experiência.
  - Trabalhar junto com a equipe de pesquisa, ajudando em testes de usabilidade;
  - Aplicar métodos de inspeção de usabilidade, como orientações heurísticas, cognitivas e baseadas em personas;
  - Traduzir observações e insights em planos de ação junto com o time de design;
  - Desenvolver protótipos e wireframes;
  - Identificar gaps de usabilidade e apresentar soluções.



# A MÃO NA MASSA DO UX DESIGN

## Condução de Pesquisas

Nessa etapa, o UX Designer promove pesquisas para **identificar o escopo do projeto**, as necessidades do usuário e quais as possíveis soluções para os problemas.

## Criação de Personas

Com base nas pesquisas efetuadas, o UX Designer desenvolve as *User Personas*.

## Desenvolvimento da Arquitetura da Informação

Nessa etapa, o UX Designer trabalha com a **disposição e hierarquia das informações** para organizar o conteúdo de uma forma lógica, prezando pela experiência do usuário.



# A MÃO NA MASSA DO UX DESIGN

## Desenho da Jornada do Usuário e Wireframes

O UX Designer é responsável por desenhar a Jornada pela qual o usuário “caminhará”, durante a interface com o produto. (o desenvolvimento de wireframes – esboços das interfaces – também faz parte das responsabilidades do UX Designer..

## Criação de Protótipos

Os protótipos são **versões mais simplificadas do produto final** e eles podem ser de alta ou baixa fidelidade - a criação de protótipos é essencial no processo de UX Design para a condução de testes de usabilidade com os usuários.

## Condução de Testes de Usabilidade

Por fim, o UX Designer também está envolvido nos processos de testes de usabilidade, que visam confirmar a funcionalidade do produto, sua capacidade de resolução de problemas e, ainda, verificar se as hipóteses levantadas na etapa de pesquisa se confirmam ou não.





## POSSIBILIDADES DE ATUAÇÃO

Existem **atuações específicas** dentro de todo o fluxo de desenvolvimento, como:

- UX Researcher;
- Arquiteto da Informação;
- Desenvolvedor UI/UX;
- Analista de Usabilidade;
- UX Writer;
- Product Designer.



# POSSIBILIDADES DE ATUAÇÃO

## UX Researcher

- Conduz entrevistas, pesquisas e testes;
- Analisa os resultados quantitativos e qualitativos das pesquisas;
- Desenvolve personas, jornadas do usuário e protótipos;
- Comunica os resultados das pesquisas para o negócio.

## Arquiteto da Informação

- Analisa informações dos resultados das pesquisas e testes com usuários;
- Cria mapas que ilustram a hierarquia do conteúdo nas interfaces;
- Elabora protótipos e cria templates;
- Desenvolve modelos e fluxogramas;



## POSSIBILIDADES DE ATUAÇÃO

### Desenvolvedor UI/UX

- Trabalha junto aos designers nas ideias de design e identificação de problemas potenciais, focando mais em possibilidades e limitações tecnológicas;
- Desenvolve interfaces gráficas;
- Desenvolve mockups e protótipos;
- Identifica dificuldades técnicas com a experiência do usuário.

### Analista de Usabilidade

- Trabalha junto com a equipe de pesquisa, ajudando nos testes de usabilidade;
- Aplica métodos de inspeção de usabilidade;
- Traduz observações e insights em planos de ação;
- Desenvolve protótipos e wireframes;
- Identifica problemas de usabilidade e propõe soluções.



## POSSIBILIDADES DE ATUAÇÃO

### UX Writer

- Trabalha com a equipe de pesquisa para entender melhor as personas e suas necessidades;
- Escreve textos amigáveis em todos os pontos de interação do usuário;
- Entende como a escrita e a interação trabalham juntas para construir uma narrativa coerente na jornada do usuário.

### Product Designer

- Consegue se movimentar de ponta a ponta no projeto, possuindo habilidades tanto de UX Design quanto de UI Design;
- Entende de negócios;
- Conhece e utiliza várias abordagens específicas – como Agile, Lean UX e Design Thinking...



# PREMISSAS DE UX

## 1. A experiência pertence ao usuário

*Designers* não criam experiências, criam produtos que geram experiências. Isso faz toda a diferença. Como a experiência é subjetiva, ela não pode ser concebida exatamente da mesma maneira que um produto físico. No entanto, isso não significa que não podemos projetar a maneira como as pessoas vão experimentar o nosso produto ou serviço. Se projetamos algo consistente, então as boas experiências serão uma ocorrência comum.

## 2. A área de UX é holística

Uma experiência não se limita a um produto em si. Ela é composta de todos os pontos de contato que um usuário pode ter a partir do produto, seja esse ponto tangível ou intangível. Nem todas estas coisas podem ser projetadas da mesma maneira, mas todas podem ser concebidos em diferentes níveis.



## PREMISSAS DE UX

### 3. Uma boa experiência é invisível para o usuário

Quando as pessoas estão tendo uma boa experiência, elas raramente notam o esforço que estão despendendo para fazê-la acontecer, e é assim que deve ser. O nosso trabalho como profissionais de UX é criar produtos tão bem sucedidos ao ponto de que ninguém se lembre nós.

### 4. Toda experiência possui um ciclo

As pessoas experimentam o mundo ao longo do tempo... Nada acontece de uma só vez. Dessa forma, dificilmente uma pessoa terá uma boa experiência com as coisas de forma imediata. Existe todo um ciclo que deve ser percorrido, começando com a consciência, seguindo desde a primeira utilização até o uso regular, e às vezes chegando ao declínio. Estes passos são relativamente estáveis.



## PREMISSAS DE UX

### 5. O contexto é o rei

Em uma época em que é tão fácil criar produtos e conteúdos de forma rápida, devemos nos preocupar em voltar nossas atenções ao contexto, para criar produtos que se encaixem nas expectativas e necessidades dos usuários, e que possam agregar valor a vida das pessoas. Para isso, é necessário compreender os prós e os contras do contexto, e é por isso que os profissionais de UX devem sempre fazer pesquisas com o usuário, para perceber e trabalhar como as sutilezas de cada contexto.

### 6. Boas experiências mantêm o usuário no controle

Quando as pessoas não conseguem ter o controle sobre as coisas com a qual estão interagindo, na grande maioria das vezes elas ficam frustradas. Claro que eventualmente podemos surpreender as pessoas com algum elemento ou conteúdo relevante, mas é essencial que os usuários se sintam no controle da situação, sempre capazes de dar o próximo passo a sua própria vontade.



## PREMISSAS DE UX

### 7. A experiência digital é social

Foi-se o tempo em que a experiência de uma pessoa com um computador ou dispositivo eletrônico era um fato pessoal e isolado. Estamos lidando com a forma como alguém se comporta em um ambiente em constante alternância entre o público e o privado, e onde cada *pixel* afeta seu comportamento de forma diferente. Vivemos em uma era de ubiquidade em que a *web* já faz parte do nosso contexto social.

### 8. Psicologia é algo primário

Os *softwares* estão ficando cada vez mais fáceis de usar, e já não podemos mais considerar a usabilidade como um diferencial em nossos projetos. Para estar um passo a frente devemos cada vez mais nos preocupar com questões psicológicas, investindo em *design* emocional e persuasivo, interfaces sociais ou gamificação, para assim criarmos melhores experiências.



## PREMISSAS DE UX

### 9. A UX é uma conversa

Assim como o marketing, a UX é uma conversa. Como profissionais de UX, estamos criando um diálogo com os usuários em que o objetivo é descobrir como podemos ajudá-los a fazer aquilo que eles querem fazer. Portanto, devemos enxergar além do produto em si, e criar serviços que estejam constantemente reagindo à evolução das necessidades do nosso público. Essa conversa diz respeito tanto a como entregamos um produto quanto a forma como o vamos melhorando para o usuário.

### 10. Grandes experiências são simples

A ideia de simplicidade vai muito além do banal “menos é mais” que ouvimos constantemente. Simplicidade não é sobre “quantidade”, mas sim sobre “clareza”. Se as pessoas podem compreender ou usar algo com pouca dificuldade, então você fez algo simples. Provavelmente você terá um esforço gigantesco para fazê-lo assim, pois fazer um *design* simples não é simples... Apenas o seu resultado parece ser.