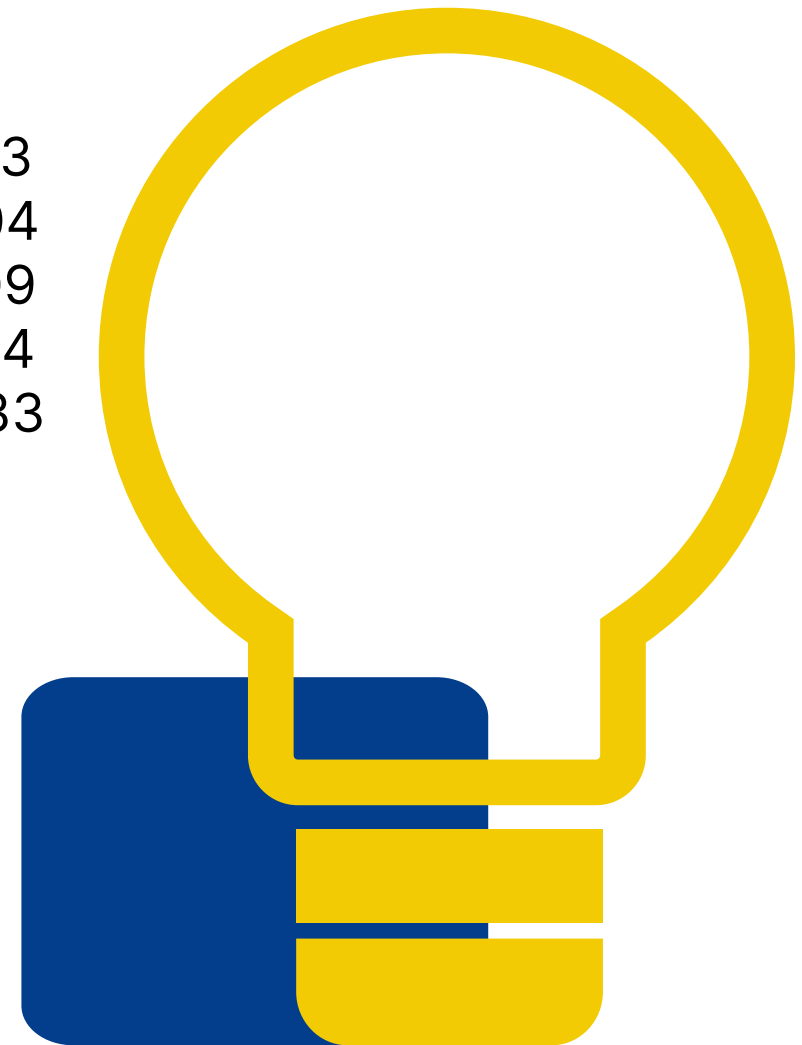




Manual-guia de
UX Design Generalista

Sumário

Introdução.....	Página 03
A Experiência do Usuário.....	Página 04
Guarda-chuva da UX.....	Página 09
Pilares da UX.....	Página 24
UX Design e o mercado.....	Página 33



Introdução

Olá, boas vindas!

Esse documento que você está acessando é um Manual-Guia para apresentar a área da User Experience (UX) e a especialidade UX Design Generalista! Com o intuito de auxiliar a empresa a compreender melhor esses tópicos e seus diversos benefícios, as informações disponibilizadas abordam assuntos como **a área de Experiência do Usuário (UX) e suas especialidades, os principais pilares, e quem são as pessoas UX Designers e como podem ajudar.**

Tudo está dividido em 04 capítulos, com textos pequenos e conceitos em destaque para otimizar o seu aproveitamento.

Sem mais demoras, boa leitura!



A Experiência do Usuário



A) O que é experiência?

B) A pessoa usuária

C) Usuários(as) X Clientes: qual é a diferença?

D) O que é experiência da pessoa usuária?



O que é experiência?

O que uma pessoa sentiu em certo momento em que viveu.

Se uma pessoa utiliza um produto ou serviço e se sente bem ao final, ela provavelmente dirá que a experiência foi positiva/boa. Porém, se alguém passar por uma situação desagradável que a faz se sentir mal, a experiência será vista como ruim.

Observando a definição e os exemplos citados, é possível perceber que, quando há a intenção de oferecer uma experiência única, as emoções sentidas ao utilizar algo precisam ser levadas em consideração, pois elas definem o que será uma experiência ou não.





A pessoa usuária

| Quem usufrui de algo.

A(o) usuário(a) é um conceito bem amplo, principalmente na área da UX, pois abrange não só seres humanos, mas tudo e todos que forem utilizar algo.

Por exemplo: para os Pet Shops, os usuários serão os animais de estimação, pois serão eles que usufruirão dos serviços e produtos oferecidos. Em relação a quem pagará, a loja precisa pensar em meios para tornar os benefícios de suas ofertas agradáveis para que o tutor ou a tutora sintam-se em vantagem ao levar o seu animal de estimação ao local.





Usuários(as) X Clientes: qual é a diferença?

A pessoa cliente é aquela que paga por algo, e o(a) usuário(a) é aquele(a) que utiliza o produto ou serviço. Muitas vezes as pessoas desempenham ambos os papéis ao mesmo tempo, mas as atividades exercidas por cada uma das nomenclaturas é diferente.

Por exemplo: as pessoas que frequentam cinemas são ambas usuárias e clientes, pois são responsáveis por pagar o serviço e logo depois o utilizam. Mas no caso de cinemas gratuitos, o público é formado apenas por usuários(as), porque não é necessário pagar nenhuma quantia para estar lá.





O que é Experiência da pessoa Usuária?

De acordo com a Nielsen Norman Group (NN/g):

“User experience” ou “Experiência do usuário” é a área que envolve todos os aspectos da interação da pessoa usuária final com a empresa, seus serviços e seus produtos.

A responsabilidade da UX é estudar todos os aspectos sensoriais (visão, paladar, olfato, tato e audição), psíquicos e emocionais que um produto ou serviço pode gerar, e relacioná-los com as necessidades e dores das pessoas usuárias e das empresas, visando oferecer a melhor experiência possível e criar condições para que a área de negócios alcance suas metas.



Guarda-chuva da UX

02

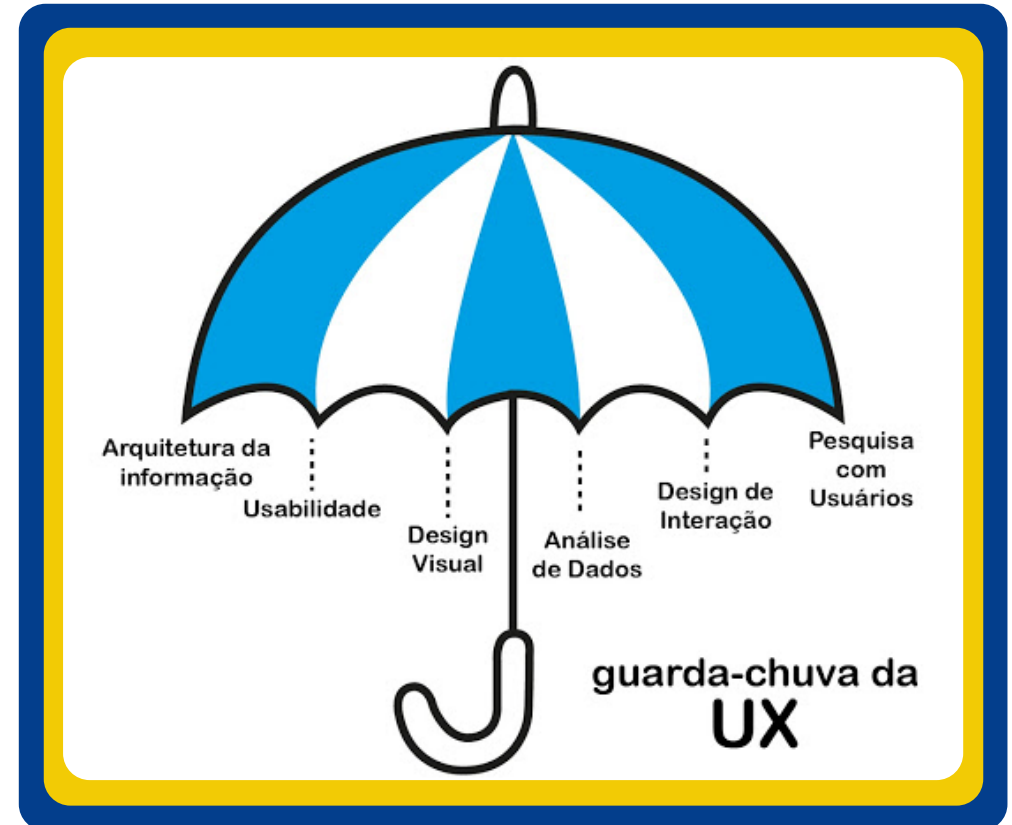
A) Áreas da UX

B) Especialidades dentro da UX



Áreas da User Experience (UX)

Uma experiência completa envolve muitos aspectos e pontos de contato entre a pessoa usuária e o produto ou serviço, por isso a área de UX é muito ampla e possui muitas divisões, cada uma preocupada em analisar, estudar e aplicar estratégias para abranger um ponto diferente da experiência. Essas áreas juntas são chamadas de **Guarda-Chuva da UX**.



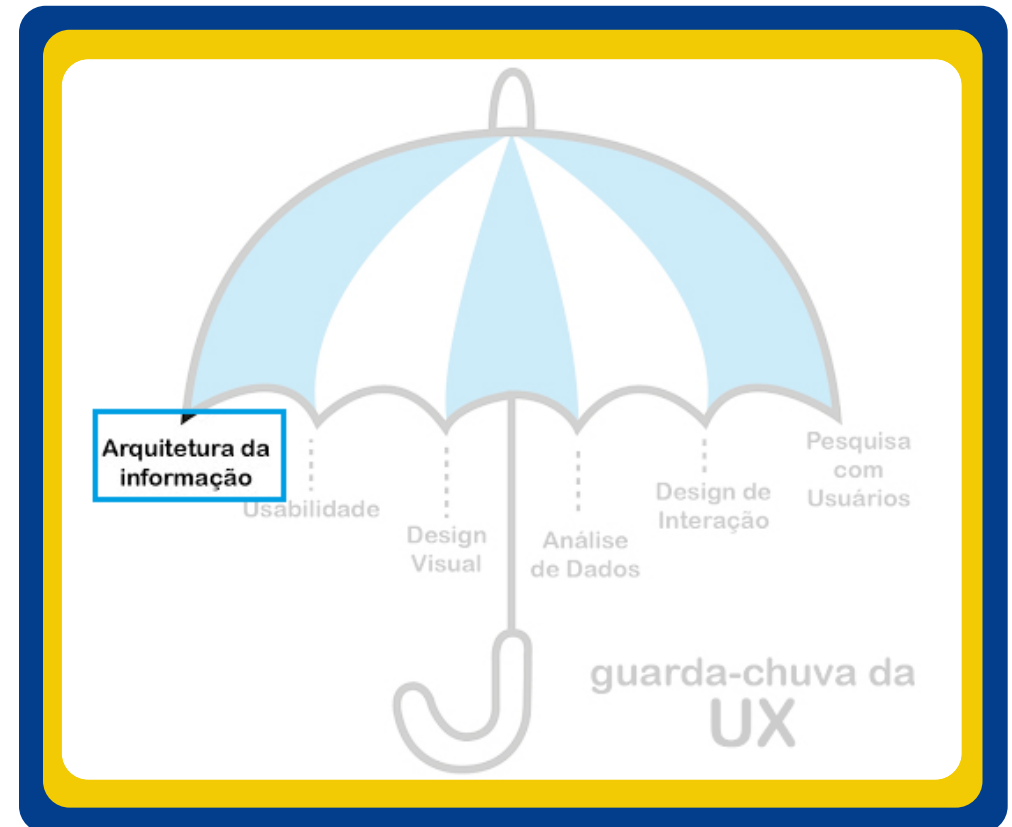


Áreas da UX: Arquitetura da Informação

Responsável pela organização e otimização dos conteúdos em um produto ou serviço.

Um conteúdo bem organizado e posicionado é a diferença entre uma experiência agradável e uma experiência confusa. Projetar a organização de sites e aplicativos, planejar fluxos simples e rápidos, e passo-a-passos descomplicados são algumas das várias tarefas que a Arquitetura da Informação desempenha.

Por exemplo: aplicativos de streaming possuem catálogos gigantescos de séries e filmes. Por isso, a organização desses conteúdos precisa ser muito bem feita para que as pessoas usuárias possam encontrar o que desejam de forma rápida e eficiente.





Áreas da UX: Usabilidade

Usabilidade é a divisão da UX que se preocupa em tornar um produto ou serviço mais acessível e utilizável para todas as pessoas usuárias.

Ao ter contato com um produto ou serviço, a pessoa usuária tem que ter a possibilidade de conseguir utilizá-lo sem dificuldades, ou com o mínimo possível de obstáculos. Para pensar em como facilitar o uso e fazer com que uma experiência seja tranquila e fluída, existe a usabilidade!



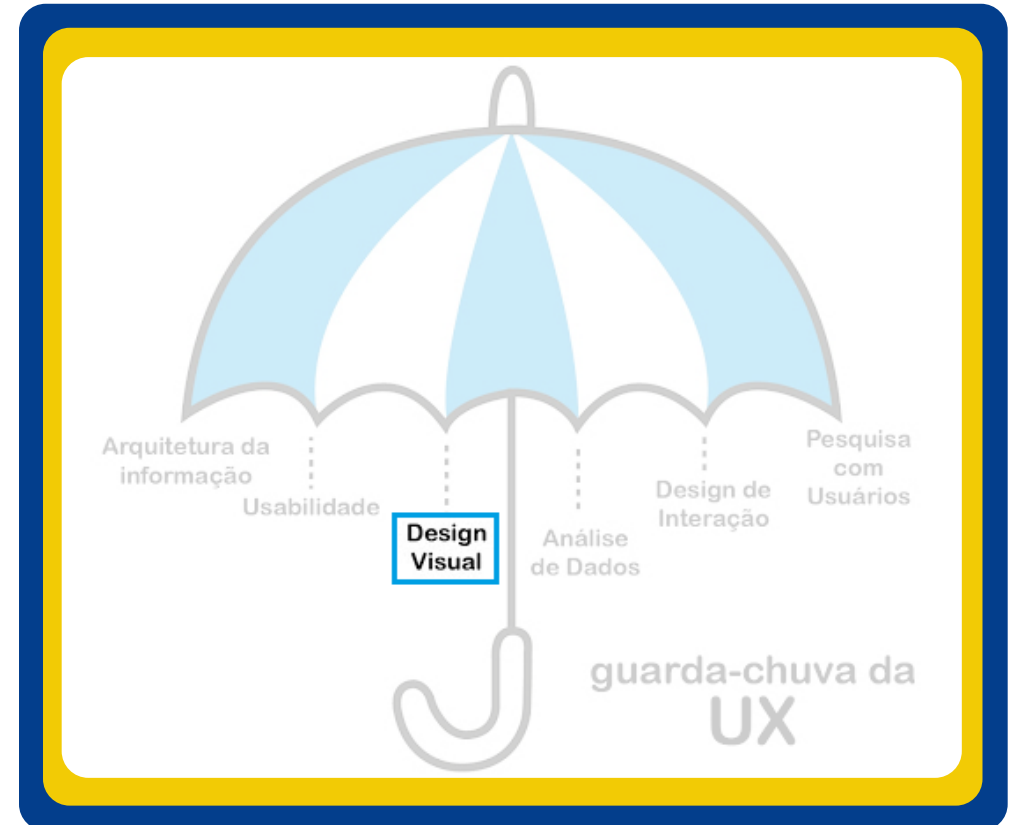


Áreas da UX: Design Visual

O Design Visual é a divisão responsável pela aplicação dos conceitos visuais (tipografia, cores, formas e etc.) para criar experiências acessíveis, agradáveis e confiáveis para a pessoa usuária.

O Design Visual é a divisão preciosa que transforma todas as ideias e todos os planejamentos em produtos reais e palpáveis.

Por exemplo: os aplicativos passam por um grande processo de pesquisa, ideação e planejamento, mas é depois do desenho das telas e da aplicação dos conceitos do Design Visual que o aplicativo de fato ganha vida e se torna um produto palpável.

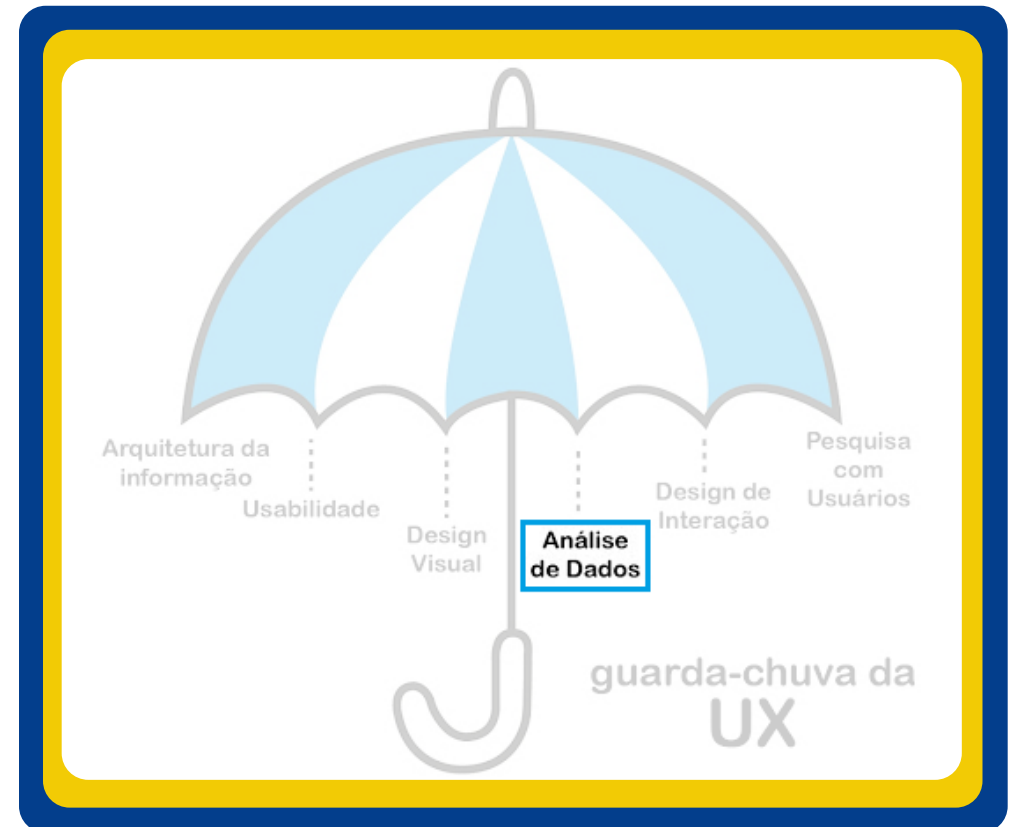




Áreas da UX: Análise de dados

A Análise de Dados é muito importante e está presente em todas as outras divisões, seja com grande frequência ou não. Esse é o conhecimento de interpretação de dados e informações para transformá-los em insights e soluções tangíveis.

Um dos admiráveis pontos da UX é a tomada de decisões, criação de ideias e desenvolvimento de produtos e serviços utilizando dados de pesquisas como base. Dessa forma, é possível projetar algo tangível, que seja realmente necessário para as pessoas usuárias e acolhido pelo mercado, sem correr tantos riscos de grandes perdas.



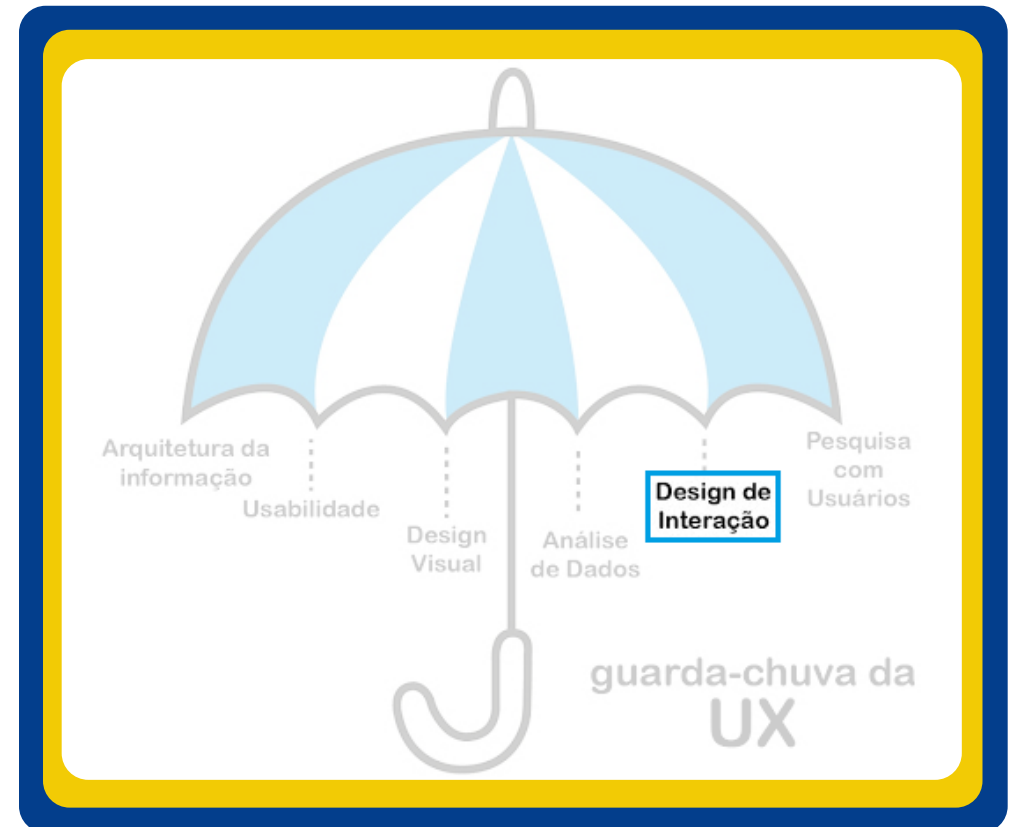


Áreas da UX: Design de Interação

O Design de Interação é a divisão responsável por projetar como as pessoas usuárias interagirão com os produtos ou serviços, seja interação por toque, voz ou texto.

Uma experiência completa e agradável também inclui até mesmo projetar a forma como as pessoas usuárias interagirão com o que está sendo criado.

Um grande exemplo são os produtos utilizados através de comando de voz, como Alexa e assistentes semelhantes. Muitas não possuem uma interface visual, porém a interação por voz foi tão bem projetada que isso foi o suficiente para que as pessoas usuárias pudessem tirar o melhor proveito possível do produto oferecido.

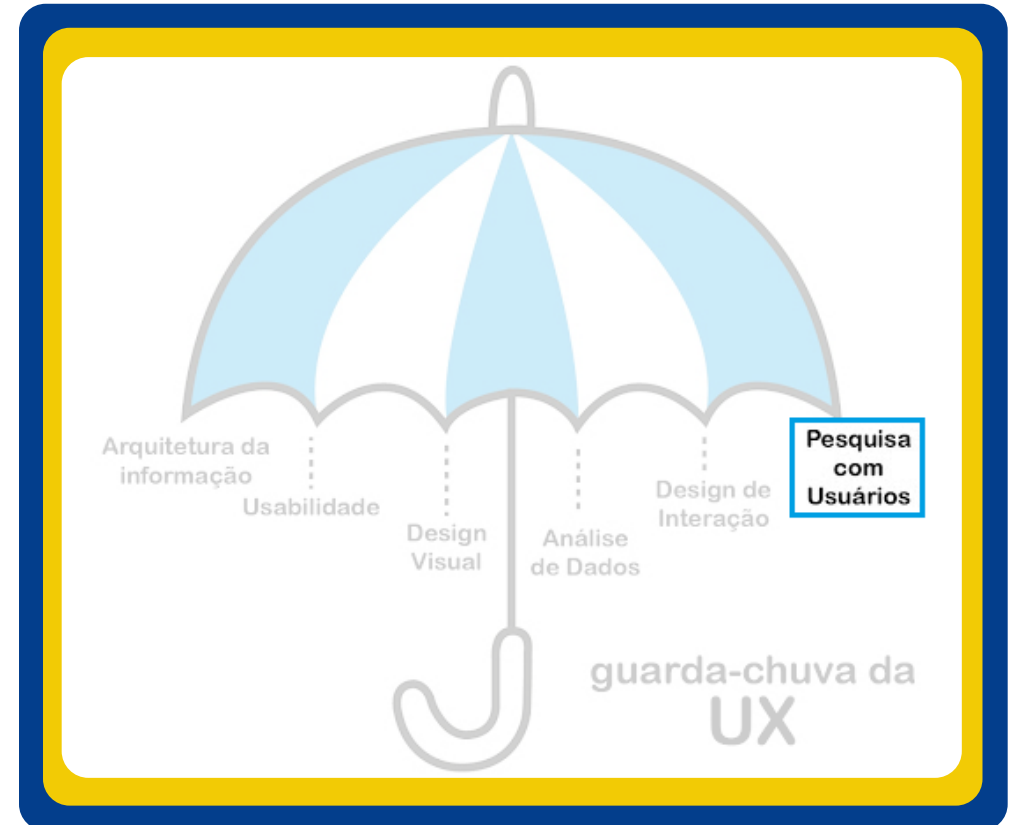




Áreas da UX: Pesquisa com pessoas usuárias

As pesquisas com as pessoas usuárias é uma divisão da UX responsável por utilizar processos para trazer dados que ajudam a entender melhor quem é o público-alvo e como entregar a experiência mais agradável possível, além de testar soluções e acompanhar métricas de produtos para manter sua excelência.

Essa é a divisão responsável por ir diretamente até as pessoas, e buscar dados preciosos para usar como base para os processos de criação. É possível dizer que essa é a ponte que compreende as necessidades, dores e opiniões das pessoas usuárias e as conectam com os objetivos da empresa.

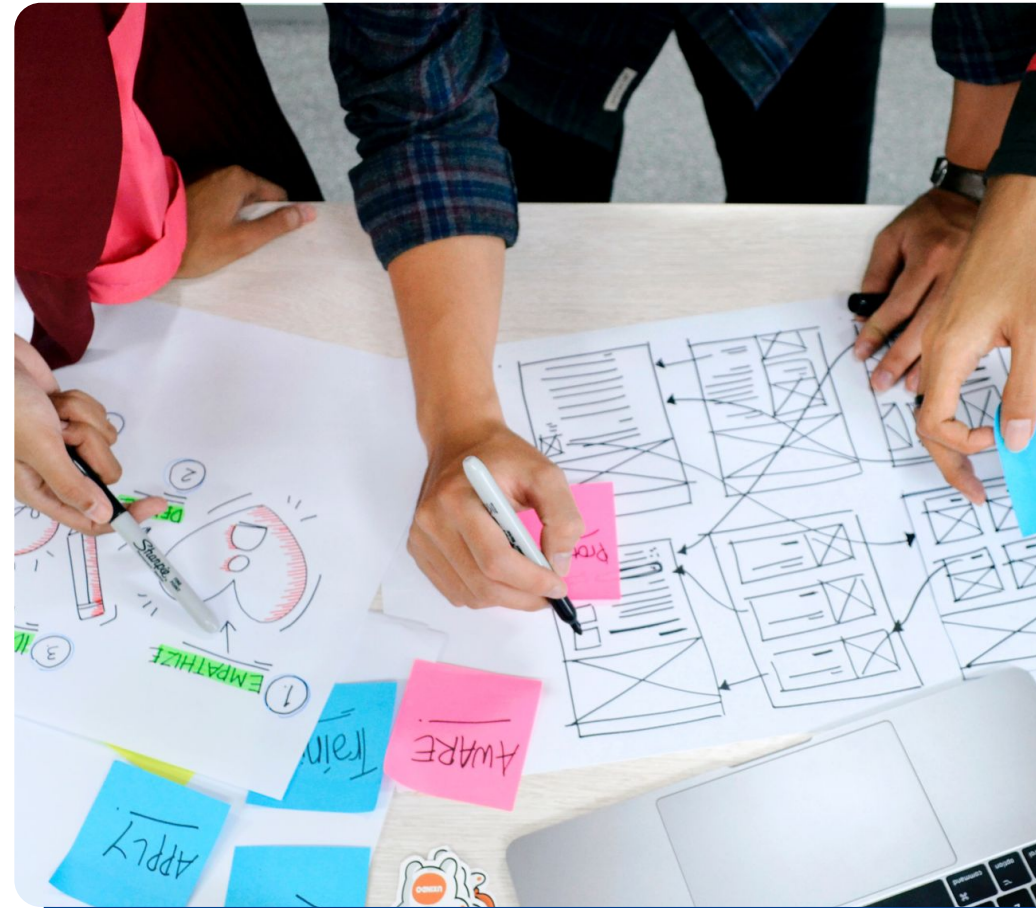




Especialidades dentro da UX

UX Researcher ou Pesquisador(a) de Experiência do Usuário

O(a) UX Researcher é a pessoa especializada e responsável por cuidar da divisão de pesquisas com as pessoas usuárias.



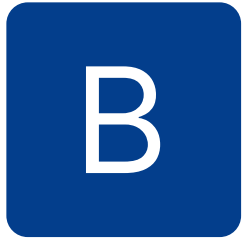


Especialidades dentro da UX

UX Writer ou Redator(a) de Experiência do Usuário

O(a) UX Writer é a pessoa focada em oferecer as melhores orientações textuais e experiências com as palavras para os(as) usuários(as) através da escrita estratégica e assertiva.





Especialidades dentro da UX

UX Designer ou Designer de Experiência do Usuário

O(a) UX Designer é a pessoa responsável por trazer um processo de desenvolvimento de produtos que inclua as necessidades e dores da pessoa usuária.





Especialidades dentro da UX

Information Architectur ou Arquiteto(a) da Informação

O(a) Arquiteto(a) da Informação é o(a) profissional responsável por trazer todo o conteúdo com a melhor organização, estrutura e acessibilidade possível. Se trata de quem organiza a estrutura de sites, informações e todos os caminhos que a pessoa usuária terá que seguir ao longo do uso do produto.



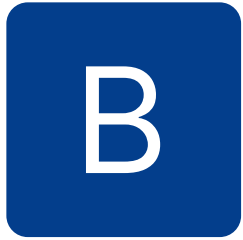


Especialidades dentro da UX

UX Strategist ou Estrategista de Experiência do Usuário

O(a) UX Strategist é a pessoa que transforma uma necessidade em uma estratégia. São esses especialistas que trarão uma visão tática para o processo de criação e pensarão como o produto pode se encaixar na vida das pessoas usuárias e solucionar suas dores.





Especialidades dentro da UX

Product Designer ou Designer de Produtos

O(a) Designer de Produtos é a pessoa responsável por conduzir processos com um direcionamento forte para negócios e mantendo o foco nas pessoas usuárias.





Especialidades dentro da UX

Estrategista de Conteúdo

Todo conteúdo tem momento ideal para ser exibido. Uma palavra, vídeo ou áudio certo no momento certo pode ser a diferença entre uma pessoa usuária satisfeita ou não. As pessoas estrategistas de conteúdo possuem conhecimentos que ajudam a determinar melhores caminhos e estratégias para conteúdos.



Pilares da UX

03

A) Design Centrado no(a) Usuário(a)

B) Princípios da DCU

C) Empatia

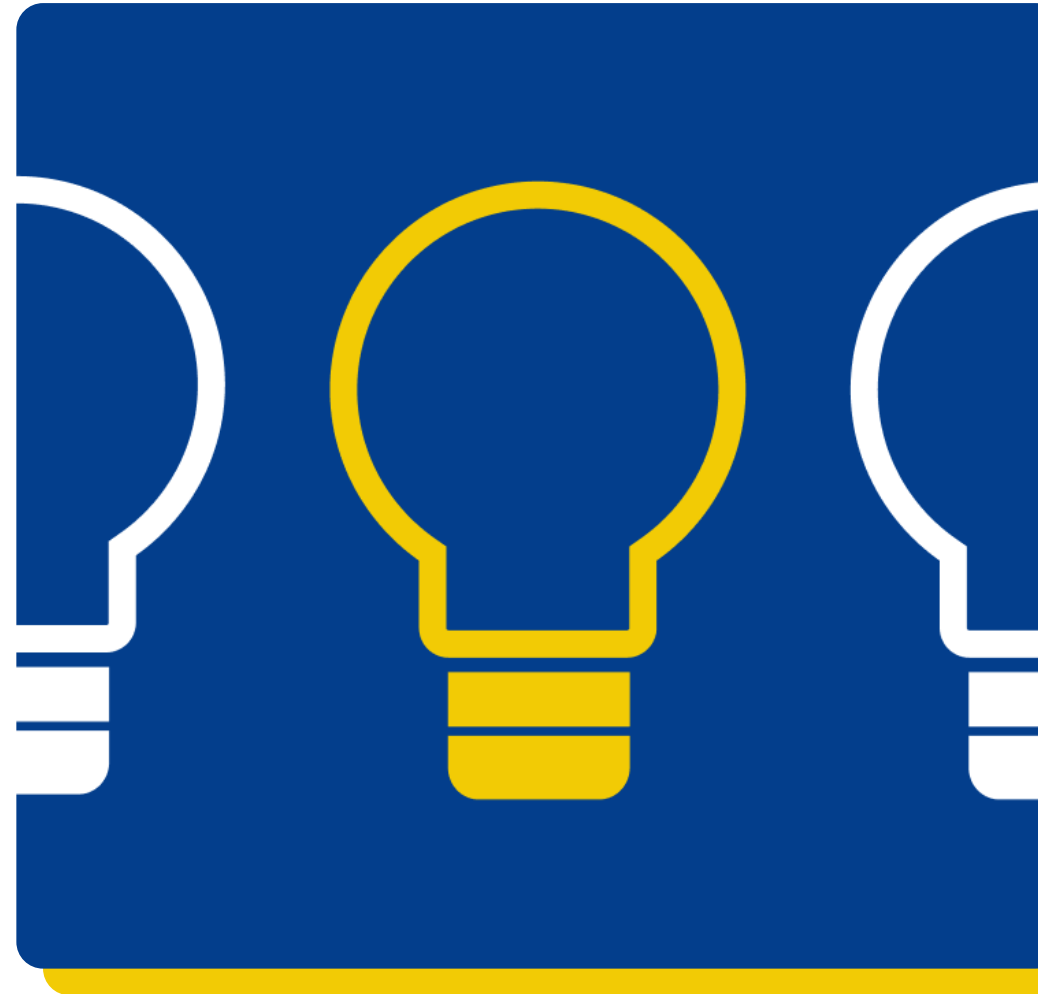
D) Design Thinking



DCU ou Design Centrado no(a) Usuário(a)

DCU se trata de uma linha de pensamento que coloca as dores e necessidades das pessoas usuárias no centro do processo de desenvolvimento de produtos.

Com essa linha de pensamento, é possível ter uma maior garantia de que tudo que está sendo feito será agradável e solucionará alguma dor ou necessidade do público, além de atingir o objetivo final de oferecer uma experiência única e humanizada.





Princípios da DCU

Na DCU existem algumas diretrizes que podem auxiliar as equipes no processo de adoção dessa linha de pensamento, dentre elas:

Princípio 01: Foco nas pessoas

O primeiro princípio do Design Centrado no(a) Usuário(a) é o foco em todas as pessoas que estão ligadas ao produto ou serviço de alguma forma, podendo ser quem desenvolve, serve ou utiliza. Essa é a ideia de que é preciso pensar em todas as pessoas envolvidas e refletir como tornar o processo simples e agradável para todo mundo.





Princípios da DCU

Princípio 02: Identifique o que é o problema e o que é o sintoma

Nem tudo que dói é o real problema. As pessoas expressam suas dores, mas muitas vezes elas são apenas sintomas que apontam em direção ao real problema. Então é preciso desenvolver análises mais profundas para separar o que é sintoma e qual é a real necessidade.

Por exemplo: uma pessoa pode reclamar de dor nas costas, mas será que esse é de fato o problema? Ao analisar as causas, é possível descobrir ao final que o real problema que desencadeia essa dor é uma cadeira mal ajustada, ou a posição incorreta na hora de dormir.





Princípios da DCU

Princípio 03: Pense em tudo como um sistema

Tudo está ligado de alguma forma, desde a pessoa que idealiza o produto até quem o consome de fato ao final. Por isso, sempre pense visualizando o processo como um todo. Faça questionamentos do tipo: “como minha ação nesse ponto impactará lá na frente?”, “Qual experiência queremos entregar a pessoa usuária com o produto?”.

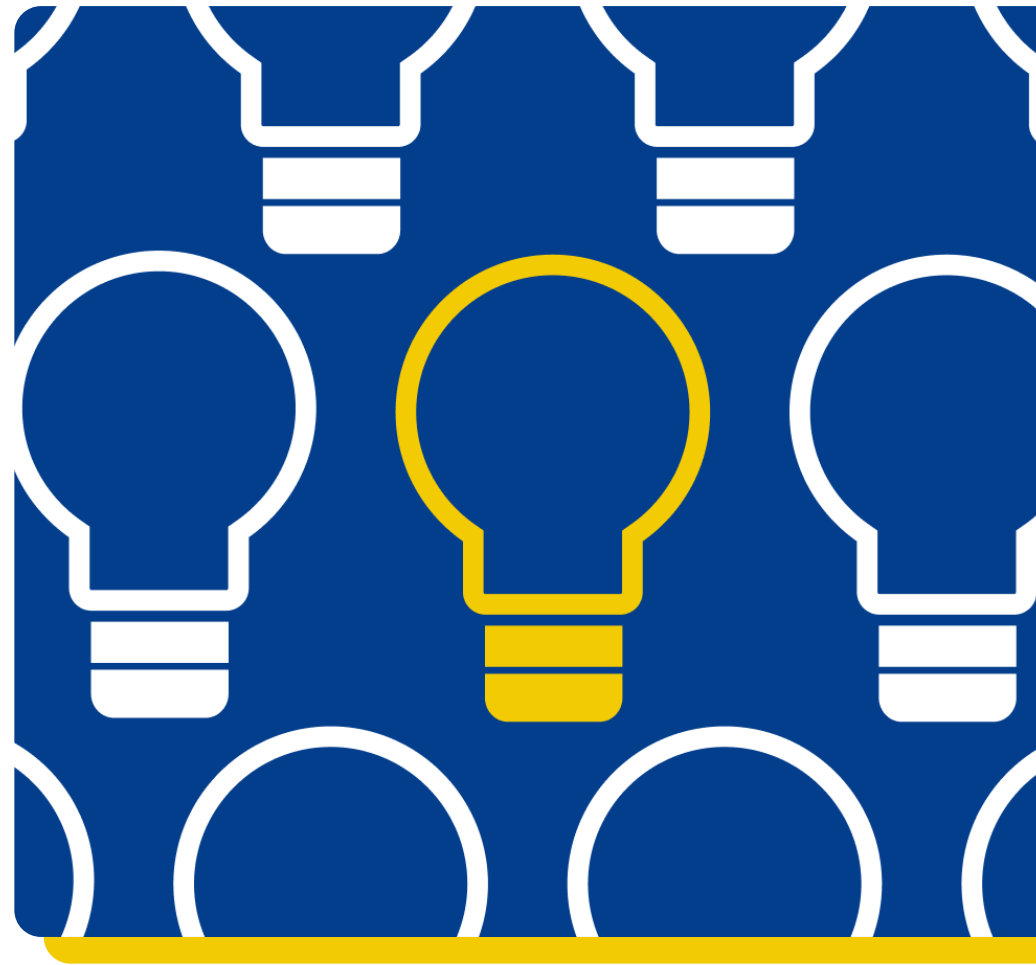




Empatia

Para se fazer um produto que siga os princípios da DCU e vá ao encontro das necessidades de uma pessoa, é preciso que a equipe de desenvolvimento tenha a habilidade de se colocar no lugar do(a) usuário(a). No cenário da UX, a **empatia** é uma grande aliada:

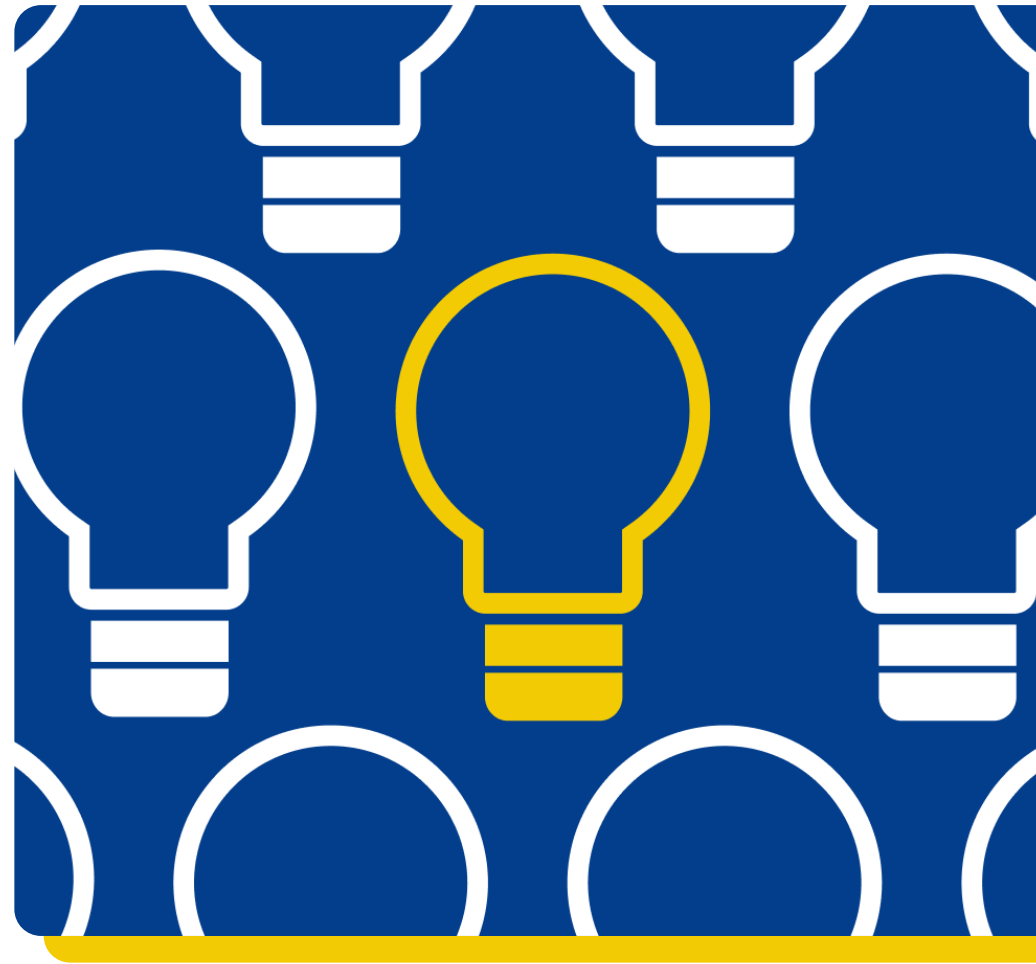
Se trata da aptidão de conseguir compreender uma pessoa mentalmente e emocionalmente através da ação de se colocar no lugar dela e se imaginar passando pela mesma situação passada por esse indivíduo.





Empatia

Só é possível realizar ações com empatia se houver conhecimento sobre quem são as pessoas para quem o produto/serviço está sendo produzido. Por conta dessa necessidade de compreensão, **as pesquisas são essenciais no ramo de UX**. Não é possível produzir algo que vá ao encontro das pessoas usuárias, se não conhecer quem elas são. As pesquisas conseguem revelar quem é o público-alvo e quais são os seus maiores sonhos, angústias e necessidades, o que resulta em **conexão e empatia**.





Design Thinking

O Design Thinking se trata de uma metodologia que é baseada em refletir sobre o processo de desenvolvimento de produtos considerando 05 passos principais: **Empatia, Definição, Idealização, Prototipação e Testagem.**

| A palavra “Design thinking” significa “pensar no processo”.

Esse método está se tornando cada vez mais popular por conta de sua abertura em combinar as necessidades da pessoa usuária, processos otimizados de produção e colaboração em equipe.





Design Thinking

Além disso, o Design Thinking parte do princípio de que problemas grandes necessitam de grandes e elaboradas soluções, e problemas pequenos demandam soluções mais rápidas, práticas e eficazes. Por isso, uma prática super comum no Design Thinking é analisar o super problema, identificar as possíveis causas (ou os problemas menores que estão causando o grande problema) e resolvê-los um de cada vez. **Assim o super problema se torna mais simples de ser solucionado, exige uma demanda mais saudável de trabalho para a equipe e evita altos investimentos arriscados de orçamento.**



UX Design e o mercado



- A)** Missão da pessoa
UX Designer Generalista
- B)** Tarefas de uma pessoa
UX Designer Generalista
- C)** Benefícios de ter pessoas
UX Designers Generalistas
- D)** Onde pessoas UX Designers
Generalistas podem atuar
- E)** UX Design x UX: qual é a
diferença?



Missão da pessoa UX Designer Generalista

Acompanhar o desenvolvimento de produtos de ponta a ponta, desde o processo de pesquisa até a prototipação e os testes.





Tarefas de uma pessoa UX Designer Generalista

Como a pessoa UX Designer Generalista acompanha todo o desenvolvimento de um produto, ela possui diversas funções que envolvem **pesquisa, ideação, estratégia e até montagem de telas e prototipação**. O dia a dia desse especialista envolve atividades, como:

- Planejar e aplicar pesquisas e testes;
- Planejar os processos de desenvolvimento de produtos;
- Realizar e/ou coordenar processos de ideação de soluções;
- Mediar dinâmicas em equipe;
- Projetar estratégias para criação de produtos e serviços;
- Montar protótipos;
- Participar de reuniões de alinhamento com stakeholders;
- Realizar documentação de descobertas.





Onde pessoas UX Designers Generalistas podem atuar

Esses especialistas podem atuar em todo lugar que houver um produto ou serviço, desde empresas de produtos digitais até negócios que oferecem serviços presenciais. Por exemplo: um profissional UX Designer Generalista pode atuar no desenvolvimento de um aplicativo de streaming ou pode fazer parte da equipe que produz os filmes em si.

Uma pessoa UX Designer Generalista pode atuar em qualquer segmento e com qualquer produto!





Benefícios de ter pessoas UX Designers Generalistas

Existem diversos benefícios que uma pessoa UX Designer Generalista pode trazer para uma empresa, dentre eles:

01

As pessoas UX Designers Generalistas são profissionais treinados(as) para desenvolver produtos e serviços que vão ao encontro das necessidades do público-alvo, trazendo questionamentos, melhorias, e prevendo obstáculos **até mesmo antes deles acontecerem.**

02

Ao trazer as necessidades da pessoa usuária para o processo, o resultado é um produto mais assertivo, o que economiza tempo, investimento e gera maiores retornos.





Benefícios de ter pessoas UX Designers Generalistas

03

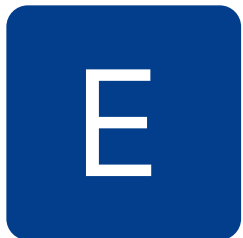
São especialistas que, através de pesquisas de mercado e das necessidades das pessoas usuárias, podem trazer ideias de inovação bem mais coerentes e baseadas em dados.

04

Nem sempre o que foi considerado um “problema” é o que precisa de fato ser solucionado, e a pessoa especialista em UX Design possui ferramentas para descobrir isso. O que acontece é que muitas vezes apontam uma dor que no final não é o problema de verdade, é apenas um sintoma que resultou de um motivo mais profundo.

Esses pontos são apenas alguns exemplos do impacto que os conhecimentos de uma pessoa UX Designer Generalista gera no meio corporativo, e como pode ajudar a otimizar **investimentos e processos**.





UX Design x UX: qual é a diferença?

Apesar de ambas as nomenclaturas serem muito semelhantes, existe uma grande diferença entre UX Design e User Experience (UX)!

User Experience (UX):

User Experience é a área especializada em pensar em todos os aspectos que envolvem a experiência da pessoa usuária, isso inclui: Arquitetura da Informação, Usabilidade, Design Visual, Análise de Dados, Design de Interação e Pesquisa com a pessoa usuária.

Todas as especialidades (UX Research, UX Writer, Estrategista de Conteúdo e etc.) também entram nessa área, cada um focando suas atividades em um aspecto da experiência.

UX Design

UX Design é uma especialidade dentro da área de UX focada em pensar no processo de desenvolvimento do produto e como incluir a pessoa usuária ao longo dele. Ou seja, **é responsável pela aplicação dos princípios de UX dentro do processo como um todo.**



Em resumo: UX é a área e a UX Design é uma especialidade.





tripideias