

Introdução ao
UXFrameworks na
pesquisa de experiências

Frederick van Amstel @usabilido

www.usabilido.com.br

DADIN - UTFPR

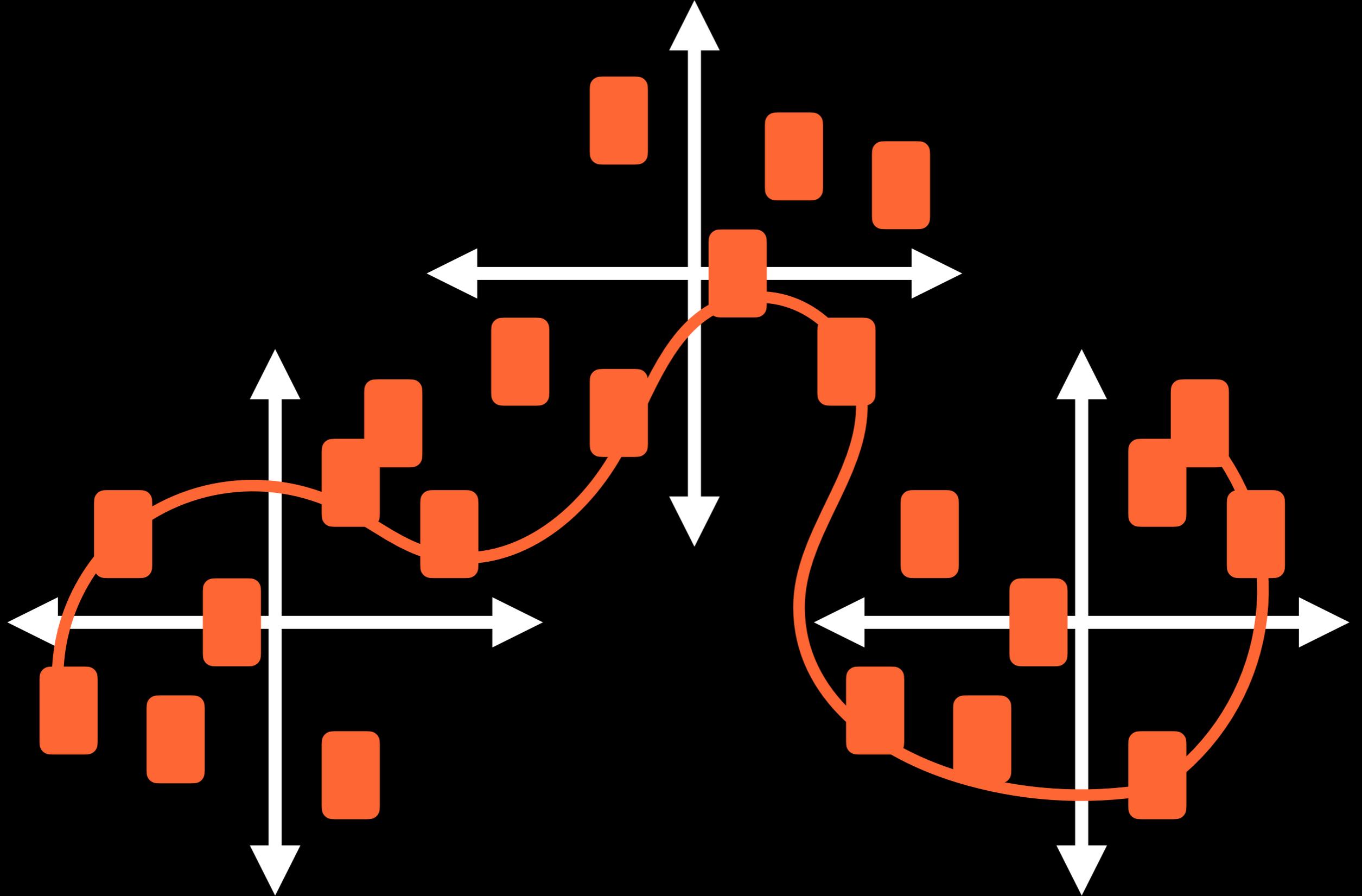
UXFrameworks é uma
ferramenta de *metadesign* para
triangular métodos em
pesquisas de experiências.



Framework é um esquema abstrato que permite fazer coisas complexas. Um exemplo é o tear de pregos.

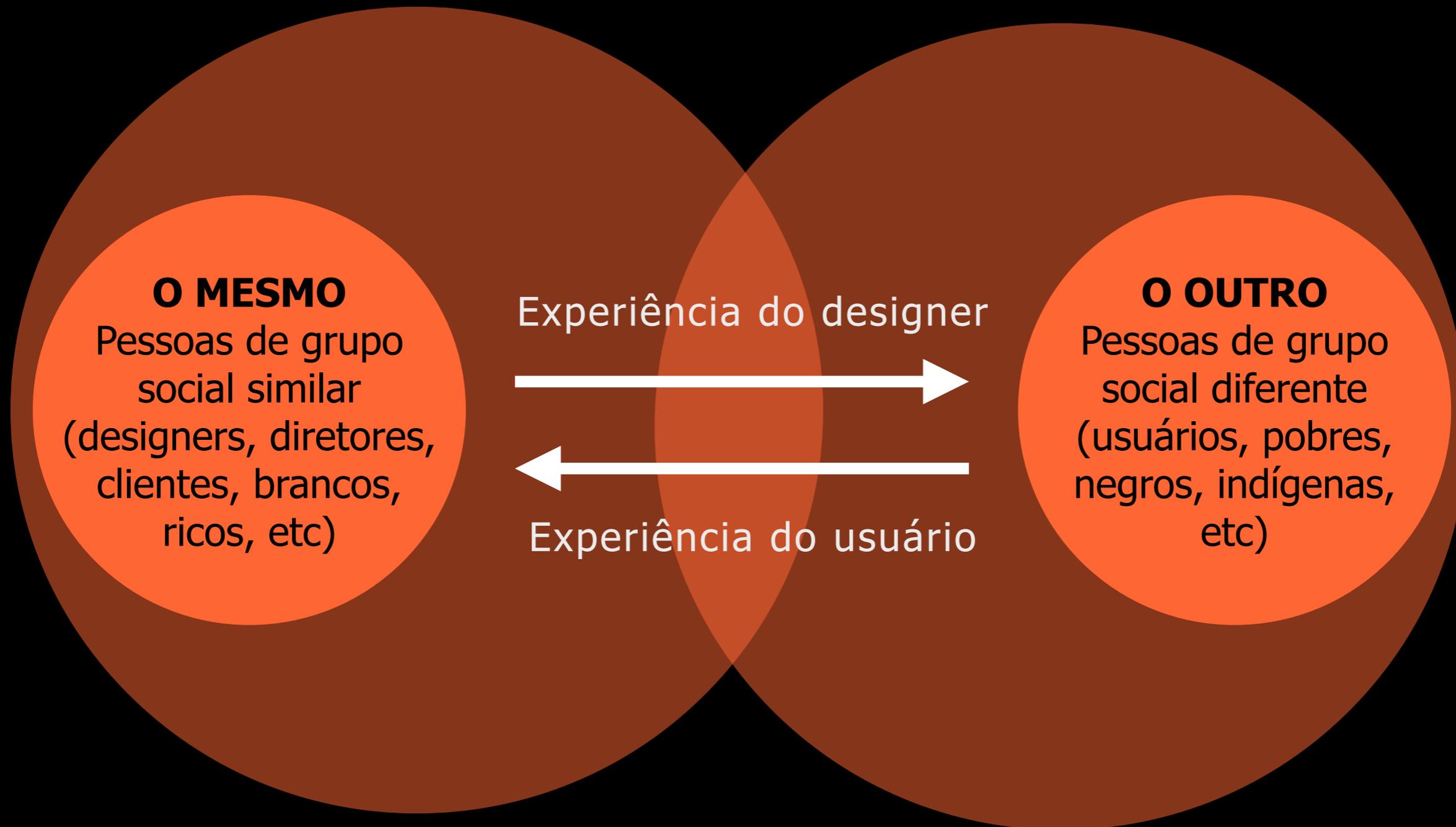
Dúvidas que o UXFrameworks ajuda a responder

- Quais métodos devo utilizar nesta pesquisa de experiências?
- Que critérios devem ser utilizados para escolher os métodos?
- Como esses métodos se complementam?



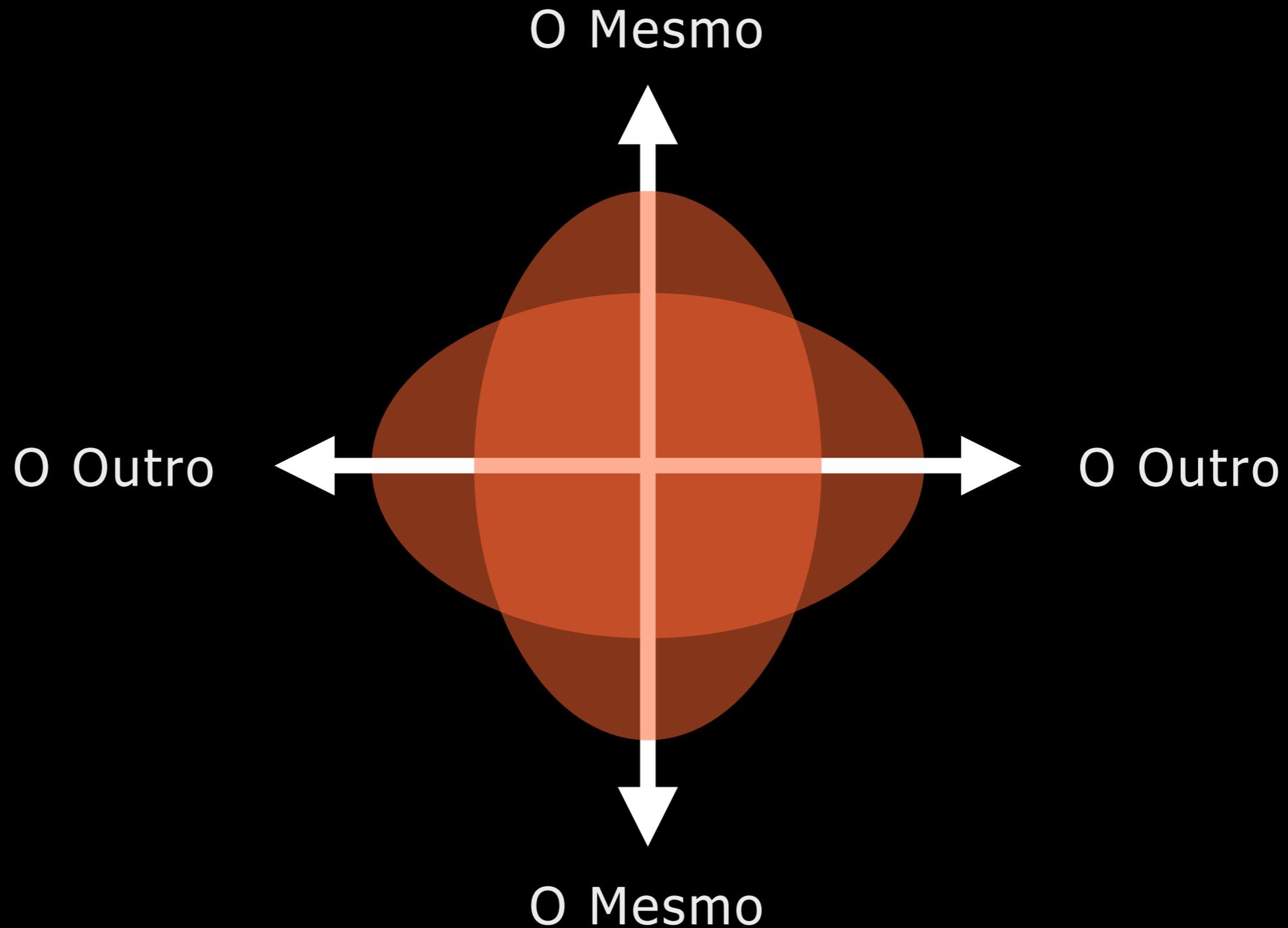
O UXFrameworks é uma ferramenta para comparar e classificar métodos em várias dimensões cruzadas, apontando caminhos para a triangulação metodológica.

*Relembrando, a pesquisa de
experiências serve para
expandir a consciência da
diferença entre designers e
usuários.*



O *UXFrameworks* mapeia o
espaço de conscientização das
diferenças e orienta o
posicionamento neste espaço.

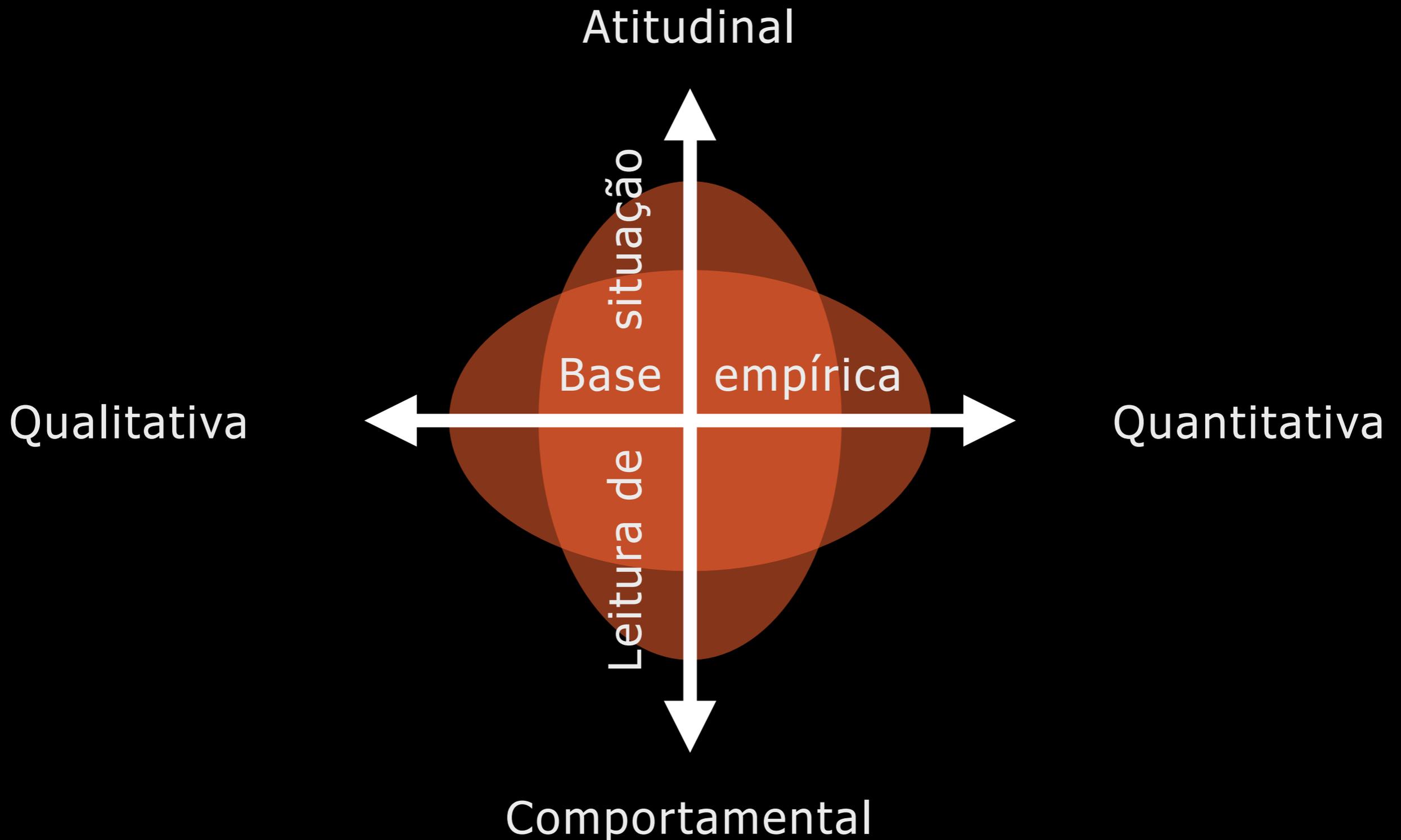
Espaço de conscientização

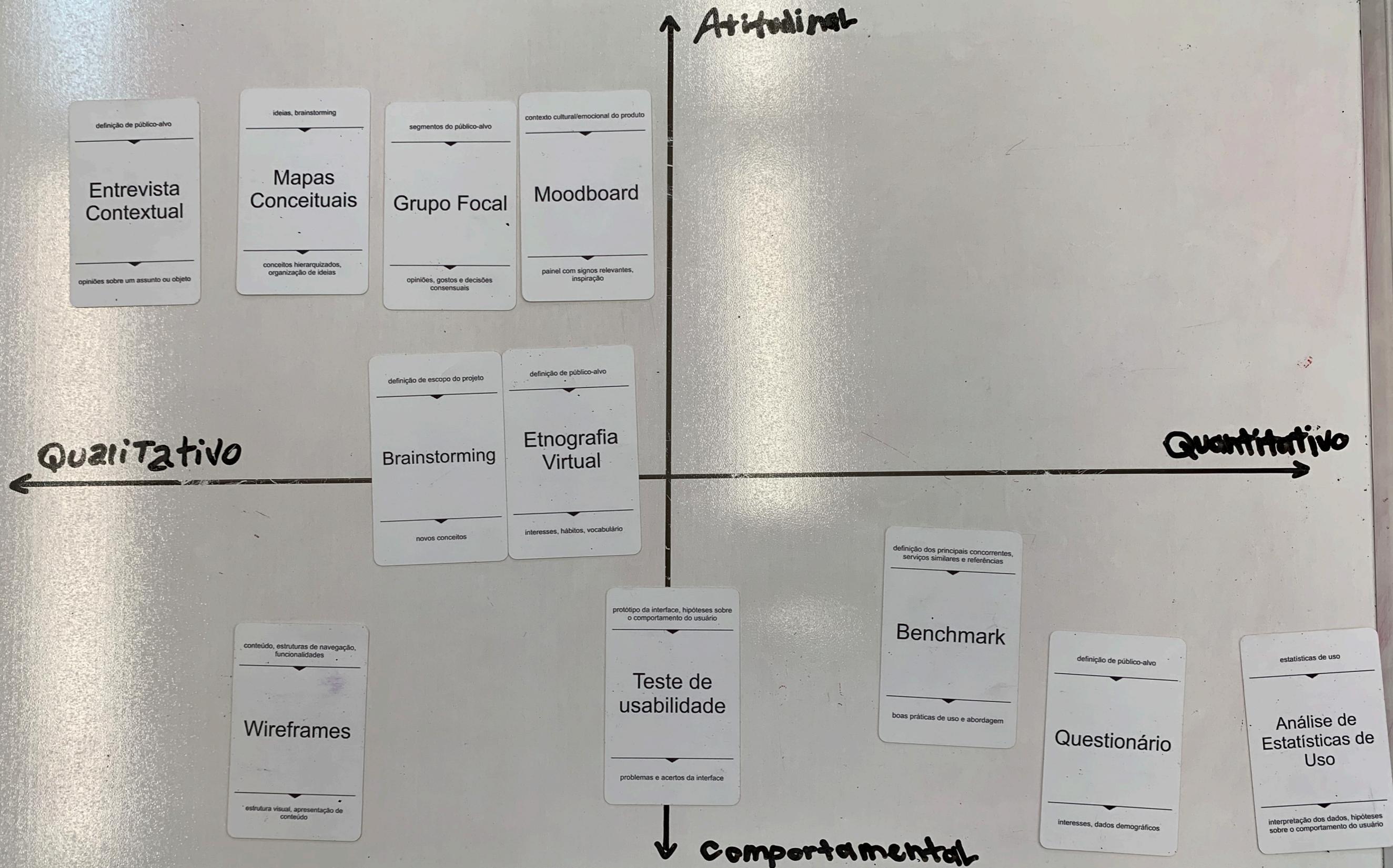


Alguns tipos de diferenças

- **Epistemológica:** a leitura de situação do Mesmo é diferente da do Outro, o que influencia na base empírica sobre o Outro
- **Cultural:** a visão de mundo do Mesmo é diferente da do Outro, o que influencia na sua atitude ética em relação ao Outro
- **Política:** o interesse do Mesmo é diferente do interesse do Outro, o que influencia no nível de engajamento nas atividades do Outro

Espaço das diferenças epistemológicas

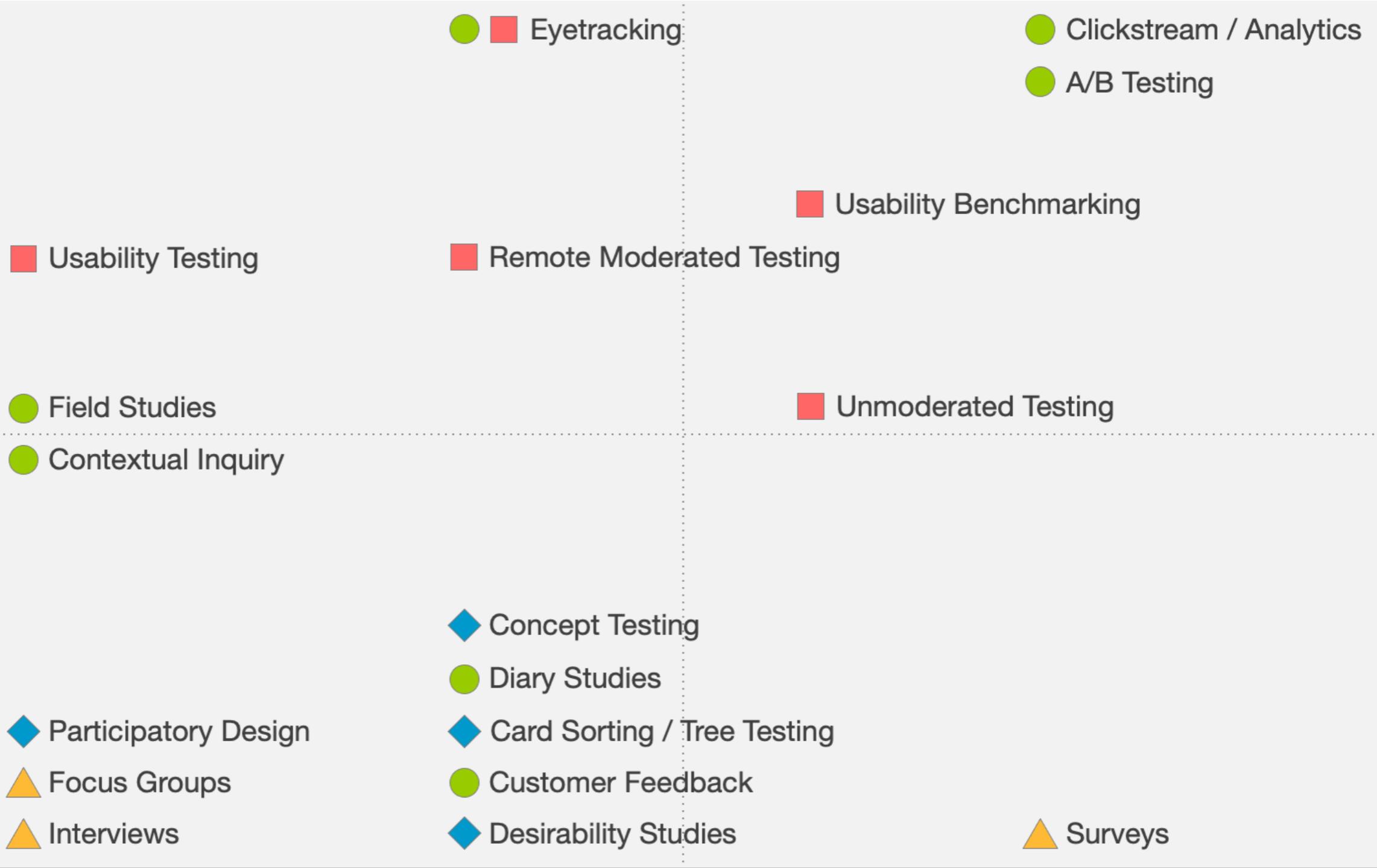




Mapeando UXCards no espaço das diferenças epistemológicas.

A Landscape of User Research Methods

BEHAVIORAL



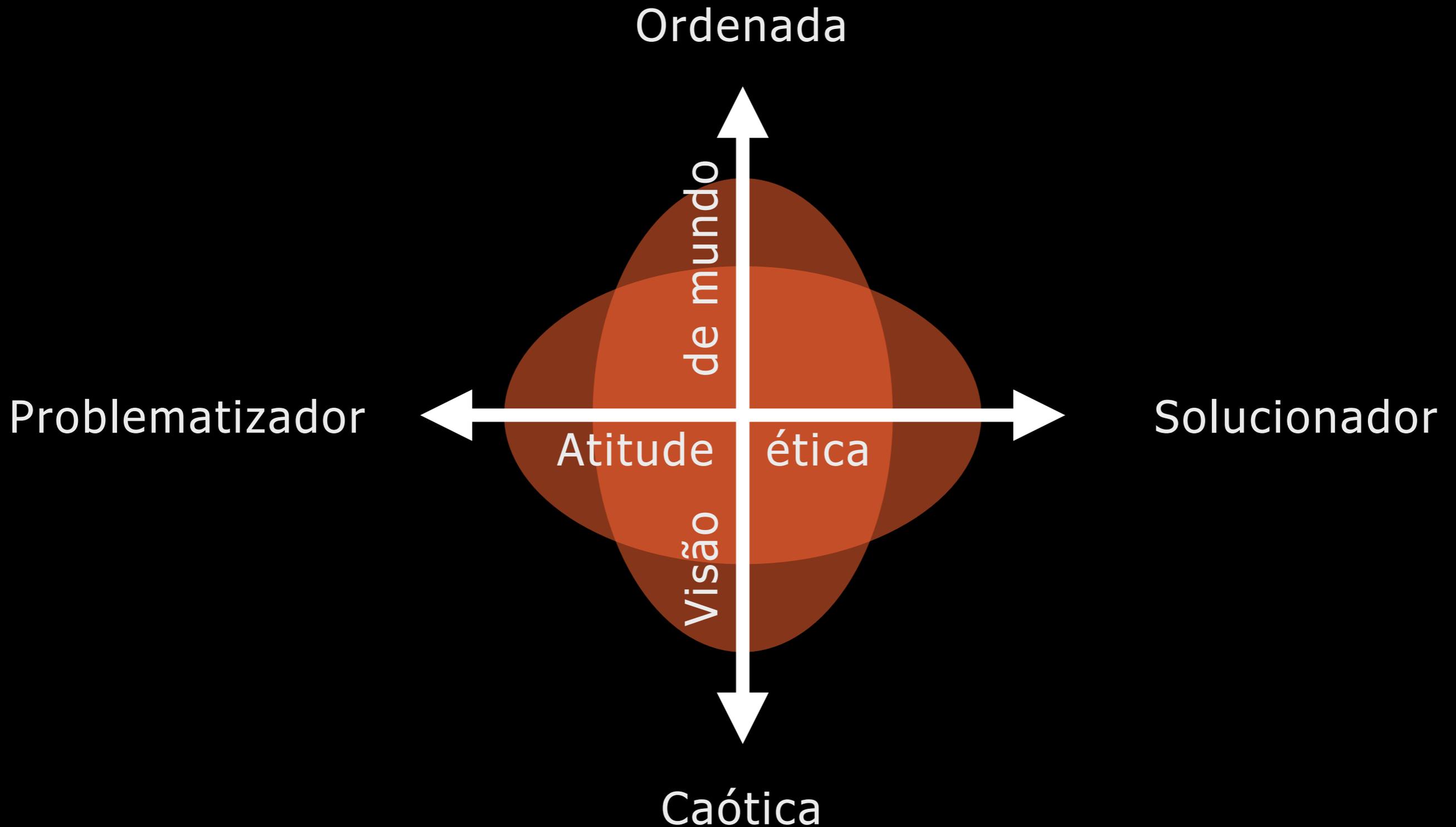
QUALITATIVE (DIRECT)

© 2022 Christian Rohrer

QUANTITATIVE (INDIRECT)

Este espaço de conscientização foi popularizado pelo Nielsen & Norman Group, mas existem inúmeros outros.

Espaço das diferenças culturais



Atenção: USE A CANETA CERTA (ESTA AQUI NÃO)

METÓDICO

CAÓTICO

PROBLEMA

SOL.

Questionário

Série de perguntas sobre perfil sócio-demográfico (idade, sexo, renda, etc), hábitos, preferências e expectativas dos usuários.
O questionário é rápido para ser elaborado e pode ser enviado a muitos usuários ao mesmo tempo, porém a taxa de retorno é, em geral, baixa.

<http://corais.org/node/115>

Personas

A persona é como uma ficha de personagem de RPG do usuário-modelo criado a partir de dados reais. Contém seu nome, seus gostos, seus hábitos, suas habilidades e etc.
Essas informações podem ser obtidas através de entrevistas com usuários potenciais ou através de conversas com quem lida frequentemente com esse público.

<http://corais.org/node/133>

Experience Map

Um diagrama que combina uma persona com uma estória sobre a jornada do cliente nos contextos que envolvem o produto.
Auxilia a perceber a cultura que gira ao redor do produto encontrando os pontos que possuem carência de atenção, onde podem ser criadas novas interações ou melhoradas as já existentes.

<http://corais.org/node/373>

Protótipo funcional

É um protótipo do produto que possui algumas das funcionalidades do produto original e permita uma interação, mesmo que simulada, destas funcionalidades.

<http://corais.org/node/347>

Fluxograma de Navegação

O fluxograma serve para definir e avaliar seqüências interativas e seus possíveis desvios e desdobramentos. O objetivo do diagrama é visualizar se a seqüência faz sentido para o usuário. Também serve como referência para requisitos de desenvolvimento, especificando que telas serão necessárias.

<http://corais.org/node/177>

Benchmark

Compara versões alternativas do produto ou com produtos concorrentes. Podem ser usadas métricas como tempo de execução da tarefa, taxa de sucesso, satisfação subjetiva. O importante é definir os critérios de avaliação e usá-los coerentemente para cada produto analisado.

<http://corais.org/node/341>

Diário de Uso

O usuário testa o produto durante um determinado período e reporta suas experiências num diário, que pode ser em formato papel ou digital.
Este método é útil quando se quer avaliar a curva de aprendizado do usuário, a relação do produto com o contexto de uso e sua relevância no dia-a-dia.

<http://corais.org/node/227>

User Stories

O usuário ou um representante do usuário conta uma história de como o produto será usado. A história geralmente é registrada através de um formato padronizado:
Como um <papel de usuário>, eu espero poder <ação> para ter o <resultado>.

<http://corais.org/node/340>

Grupo Focal

Consiste em reunir representantes dos usuários e discutir preferências para chegar num consenso que agrade a todos.
Pode ser usado tanto para avaliar produtos existentes, quanto para avaliar conceitos de novos produtos.

<http://corais.org/node/117>

Entrevista Contextual

A entrevista contextual consiste em observar o usuário em seu território, muitas vezes em sua casa, local público ou espaço de trabalho, combinando entrevistas não estruturadas com observações.
Através de histórias de vivências que o usuário conta, é possível ter um panorama mais realista da experiência de uso.

<http://corais.org/node/110>

Card-sorting

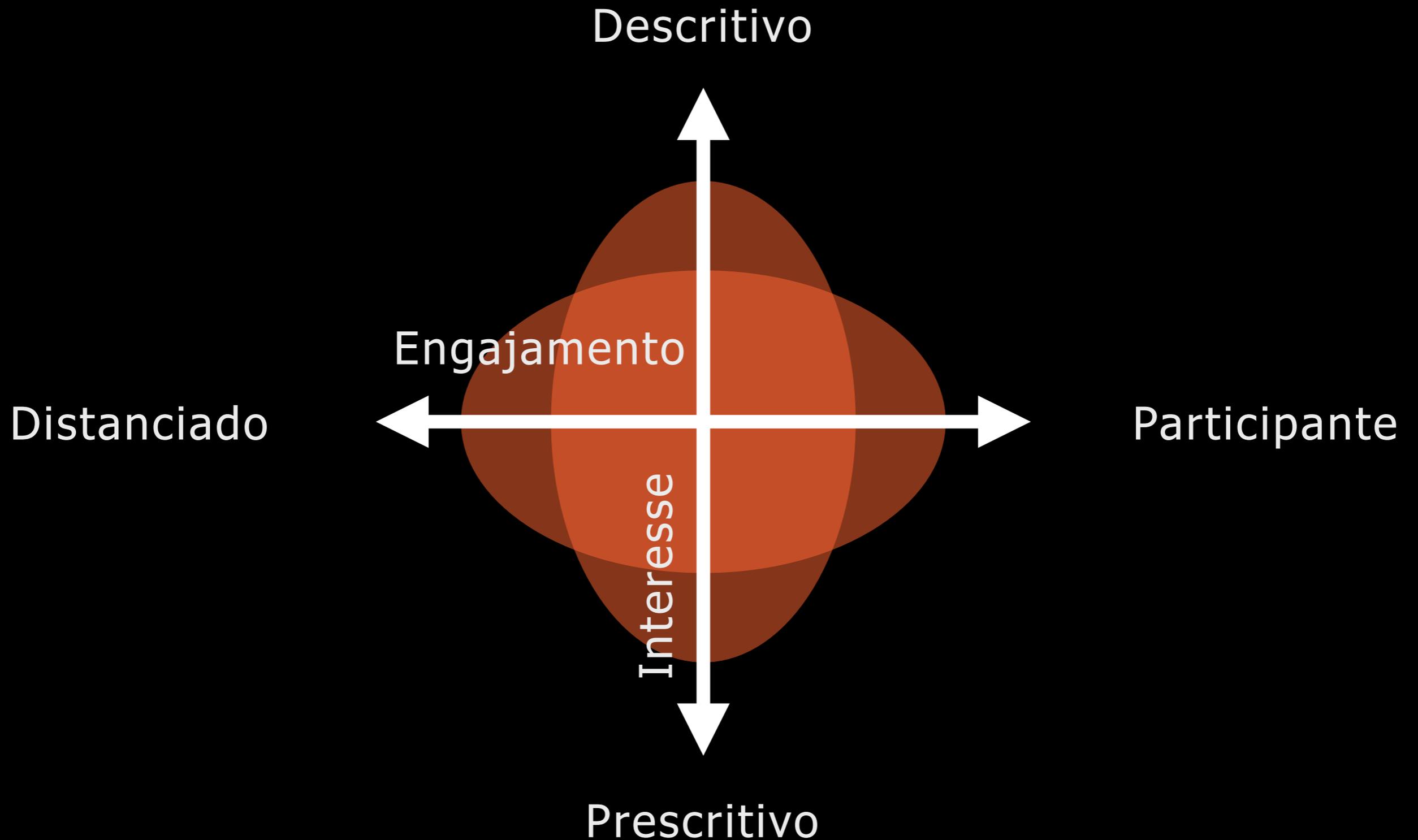
O card-sorting é uma técnica usada para descobrir como o usuário classifica determinada informação na sua mente.
Pode ser usado para classificar páginas de um website, porções de um menu ou informações de um painel.

<http://corais.org/node/54>

esqu office

Mapeando UXCards no espaço das diferenças culturais.

Espaço das diferenças políticas



Descritivo

distanciado

participativo

Prescritivo

User Stories

O usuário ou um representante do usuário conta uma história de como o produto será usado. A história geralmente é registrada através de um formato padronizado:
Como um <papel de usuário>, eu espero poder <ação> para ter o <benefício>

Customer Journey

Customer Journey é um método para atualizar e estruturar o conteúdo de um site e suas funcionalidades.
Ele considera as necessidades do usuário e o conteúdo associado em uma linha do tempo. Após isso, coloque-se no lugar mental de seu usuário e pense como as necessidades e prioridades mudam através de todo o momento do processo.

Teste de Usabilidade

Verifica a facilidade de uso de uma interface para seus usuários finais.
Usuários potenciais da interface são incentivados a usá-la num ambiente monitorado, onde suas ações são gravadas e anotadas. Um profissional facilitador fica ao lado do usuário para guiá-lo pelo teste e incentivar que verbalize seus problemas.

Fluxograma de Navegação

O fluxograma serve para definir e avaliar sequências interativas e seus possíveis desvios e desdobramentos. O objetivo do diagrama é visualizar se a sequência faz sentido para o usuário. Também serve como referência para requisitos de desenvolvimento, especificando que as serão necessárias.

Service Blueprint

Ferramenta com abordagem focada no cliente para a inovação e melhoria do serviço. Descreve o processo de serviço, os pontos de contato com o cliente e os elementos do serviço em detalhe suficiente para verificar, implementar e manter.

Etnografia Virtual

O pesquisador navega pelas comunidades virtuais que os usuários frequentam, observando os diálogos e atividades.
Utilizada em situações em que os recursos são escassos e o acesso à comunidade a ser estudada é dificultado por dispersão geográfica ou barreiras simbólicas.

Questionário

Série de perguntas sobre perfil sócio-demográfico (idade, sexo, renda, etc), hábitos, preferências e expectativas dos usuários.
O questionário é rápido para ser elaborado e pode ser enviado a muitos usuários ao mesmo tempo, porém a taxa de retorno é, em geral, baixa.

Swimlane

Swimlanes são ótimas ferramentas para os clientes conhecerem melhor sobre os usuários, necessidades de negócios e tecnologia. Através do fluxo da experiência sintetizada em um documento auxilia o entendimento das possíveis disparidades no modelo mental de cada usuário criando uma visão compartilhada dos cenários-chave do usuário.

Entrevista Contextual

A entrevista contextual consiste em observar o usuário em seu território, muitas vezes em sua casa, local público ou espaço de trabalho, combinando entrevistas não estruturadas com observações.
Através de histórias de vivências que o usuário conta, é possível ter um panorama mais realista da experiência de uso.

Diagrama de afinidades

Organização de dados em grupos baseado em semelhanças semânticas ou contextuais.
É utilizado para reduzir a complexidade de uma série de dados desordenados, como anotações de pesquisas de campo ou ideias surgidas num brainstorming.

Cenários

Os cenários são descrições de situações hipotéticas em que são colocadas pessoas que interessam ao projeto. Essa técnica é usada de maneiras muito diferentes. Alguns utilizam para auxiliar numa decisão crucial de projeto, para avaliar as características do projeto, para demonstrar as características do artefato projetado em uso e etc.

Brainstorming

Brainstorming ("tempestade de ideias") é uma atividade desenvolvida em grupo para explorar a potencialidade criativa de cada indivíduo, gerando novas ideias, conceitos e soluções para um problema qualquer pré-estabelecido, num ambiente livre de críticas e de restrições à imaginação.

Personas

A persona é como uma ficha de personagem de RPG do usuário-modelo criado a partir de dados reais. Contém seu nome, seus gostos, seus hábitos, suas habilidades e etc.
Essas informações podem ser obtidas através de entrevistas com usuários potenciais ou através de conversas com quem lida frequentemente com

Mapas Conceituais

Visualizações do modelo conceitual do artefato são excelentes para negociar mudanças, definir melhor conceitos abstratos e consensualizar uma visão compartilhada do artefato entre os membros da equipe de projeto.
O mapa conceitual pode ajudar a mostrar que alguns dos pré-conceitos, seja do designer ou do cliente, não são adequados à realidade.

Wireflow

Sequência de wireframes sim encadeadas em um fluxograma de visualizar um processo em
O uso do wireflow facilita a visualização dos pontos chave de interação, pois cada interação em uma tela leva a próxima tela resultado.

Protótipo funcional

É um protótipo do produto que possua algumas das funcionalidades do produto original e permita uma interação, mesmo que simulada, destas funcionalidades.

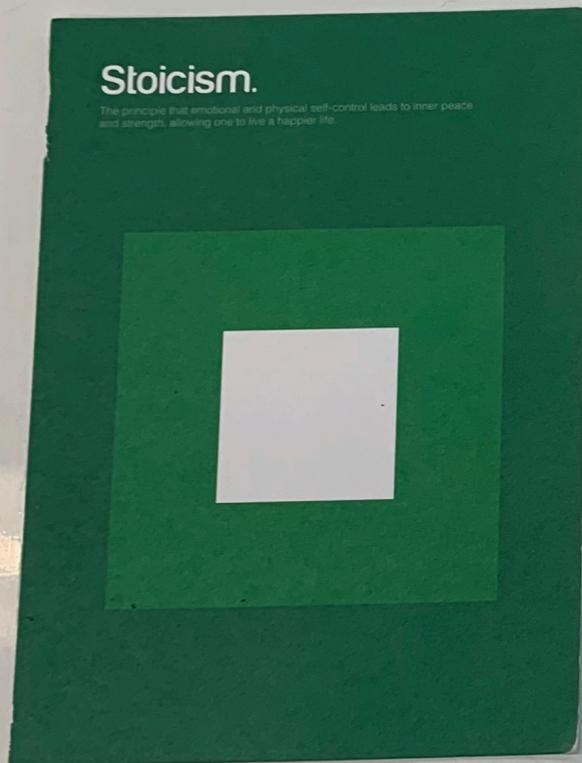
Handwritten text at the bottom of the board: (CRITA / EST + A AQUI NAO) USE A CANETA

Mapeando UXCards no espaço das diferenças políticas.

A pesquisa de experiências não precisa percorrer todos os espaços de conscientização, mas deve passar por aqueles que fazem maior diferença.

Uma das maneiras de descobrir o que faz maior diferença é refletir sobre a filosofia da empresa, do cliente ou do projeto.

atenção: USE A CANETA CERTA (ESTA AQUI NÃO)



METÓDICO X CAÓTICO

PROBLEMA X SOLUCIONADOR

QUALI X QUANTI

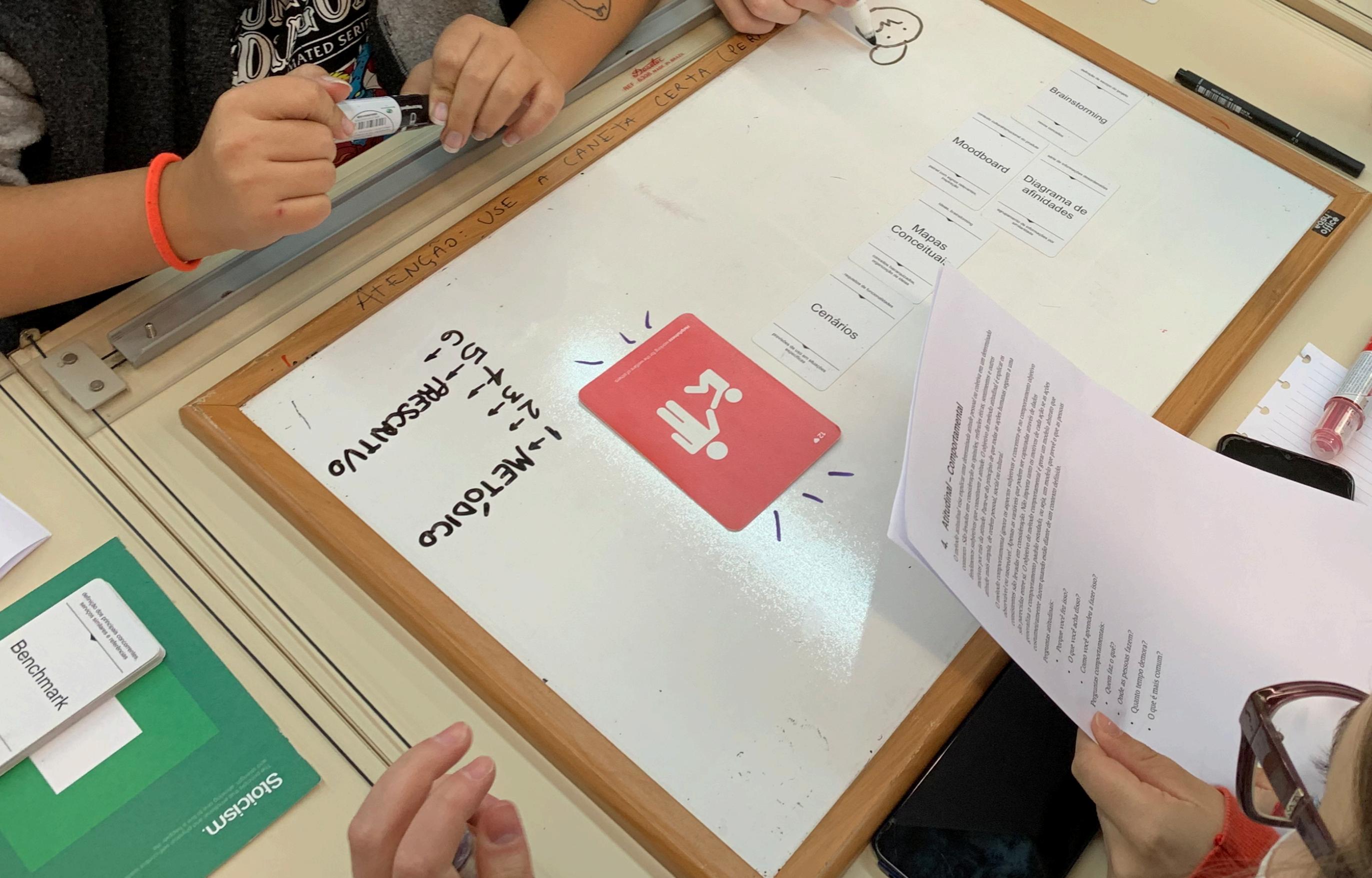
ATITUDE X COMPORTAMENTO

DESCRi X PRESCRI

DIST X PART

easy office

Definindo critérios de seleção de métodos a partir de uma filosofia empresarial (com cartões Philographics).

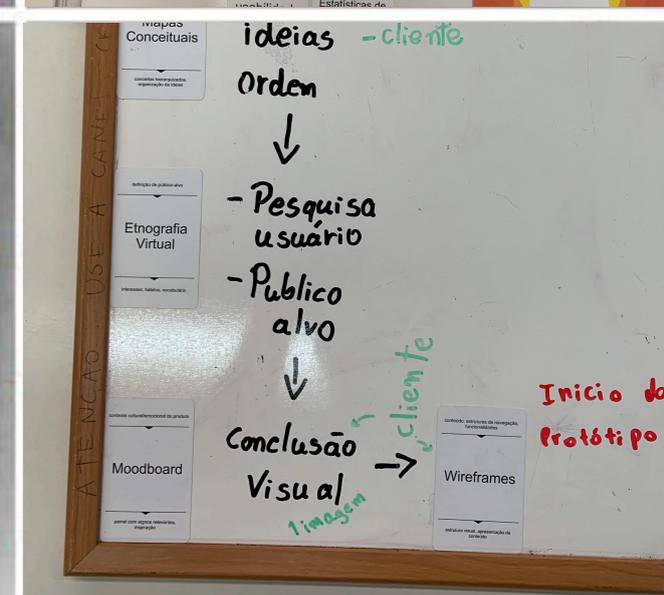
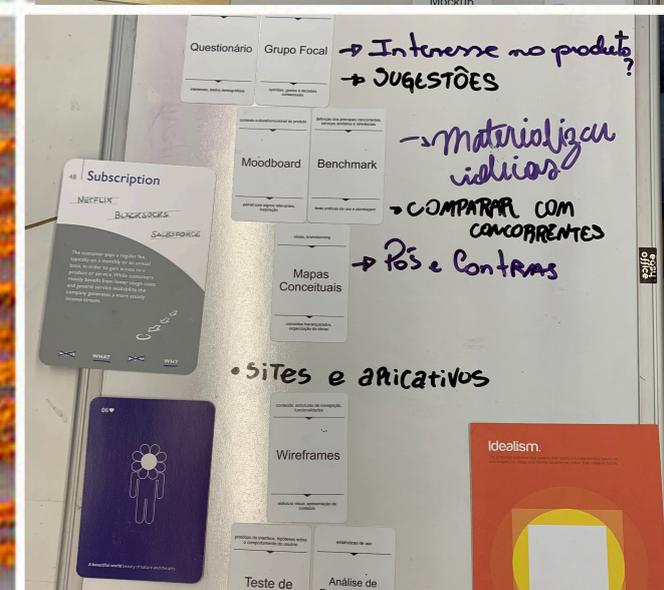
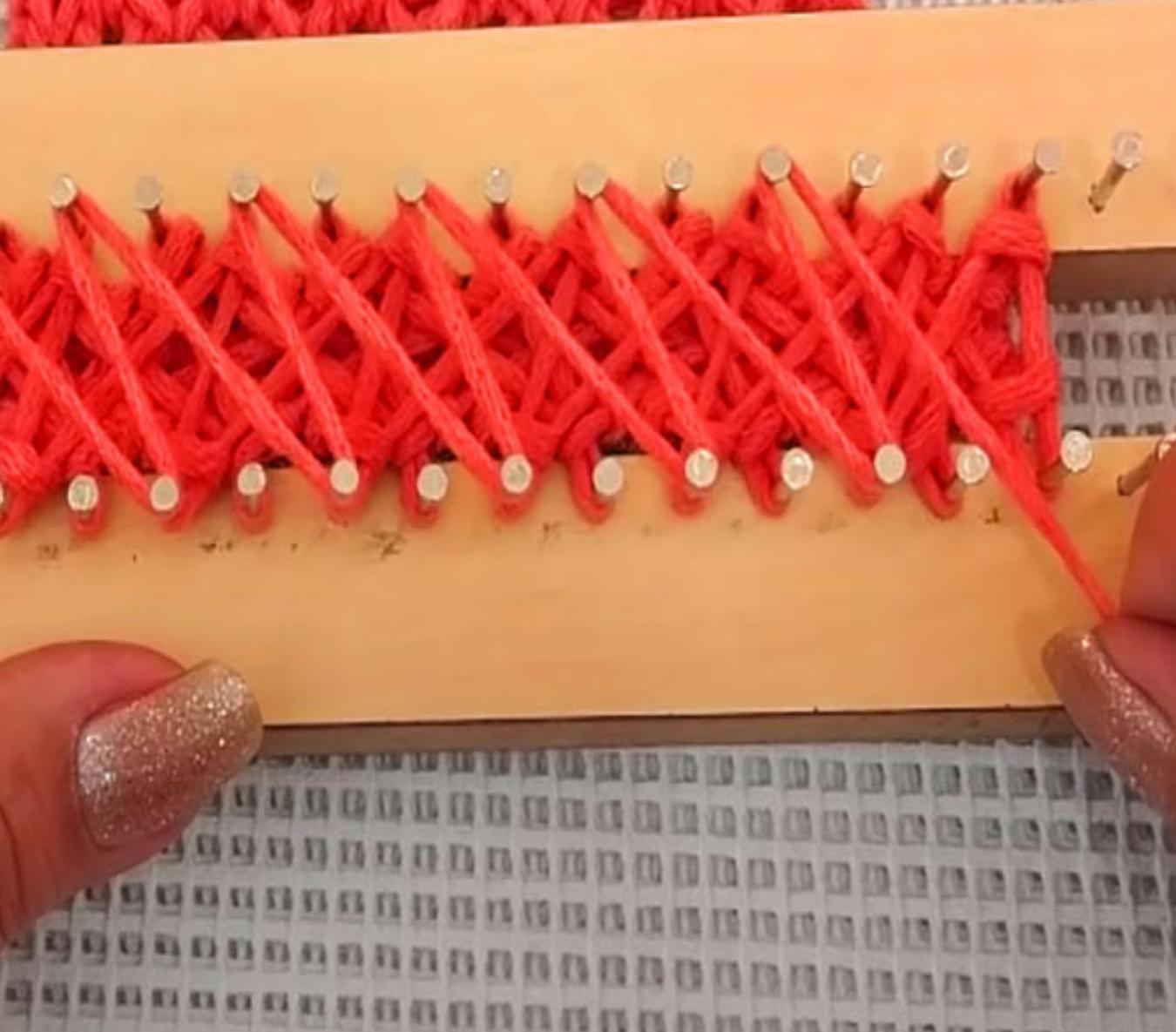
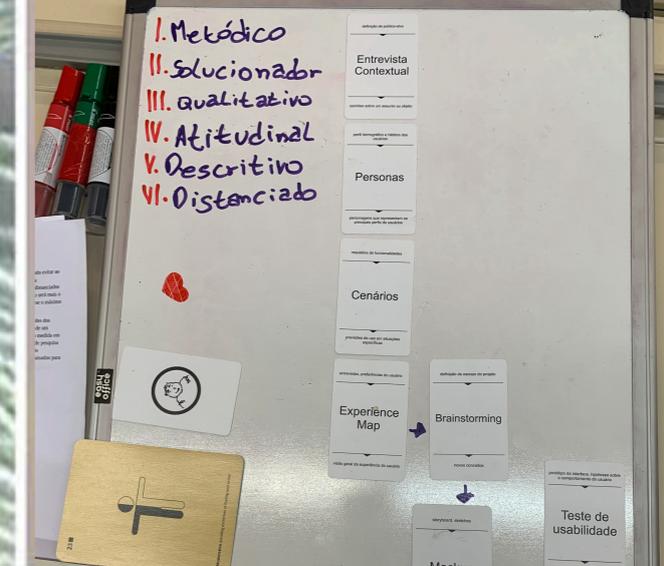


Organizando os métodos selecionados do UXCards a partir de critérios definidos com o UXFrameworks.

*UXFrameworks é uma
abordagem para triangular
métodos de pesquisa como se
produzem malhas de tecidos.*



A triangulação metodológica abre espaço para reconhecer a diversidade do Outro na diversidade do Mesmo.



Cada framework pode dar origem a diversas triangulações metodológicas.



A triangulação frequente leva ao questionamento e transformação dos frameworks de pesquisa.

*Assim como nos trabalhos manuais, o conhecimento sobre **metadesign** se desenvolve na praxis. Por isso, é tão importante praticar enquanto se teoriza a triangulação metodológica.*

Obrigado!

Frederick van Amstel @usabilidoido

www.usabilidoido.com.br

DADIN - UTFPR