

Tipicamente, a Experiência do Usuário (*UX*) é uma parte inicial do ciclo de vida do desenvolvimento de um *aplicativo*. Porém, nos passos que um projetista de experiência do usuário deve tomar antes de começar a projetar a experiência. Costumo referir-me a isso como Fonte de *UX*. A Fonte de *UX* é a obtenção e organização de informações, antes da fase responsável pela experiência do usuário, no projeto.

Esse conceito é importante porque ele nos deixa bem preparados para projetarmos um *UX* que se encaixa em nossos objetivos, limitações e recursos disponíveis.

Ela compreende alguns passos:

- Discussão
- Perguntas
- Obtenção de Informações

Esses passos proverão as informações e parâmetros necessários para iniciar seus projetos. Um dos parâmetros mais destacados da Fonte de *UX* é fazer *várias* perguntas. Quanto mais perguntas você tiver respondidas de antemão, menores os problemas que você enfrentará, futuramente.

Objetivos

O primeiro passo é definir o objetivo final. O que você tentará projetar? Como isso ajuda seus usuários? Isso dará forma e guiará aquilo que você quer projetar. Sem isso, você não terá nenhum motivo para projetar algo. Ele provê um ponto definitivo a focar e deveria servir de base para qualquer pergunta feita. Ele permite que você se pergunte se o que você está fazendo está indo ao rumo do objetivo final.

Algumas perguntas amplas ajudarão você a estabelecer o objetivo final.

A primeira e mais importante é: para quais usuários você projetará? Novamente, essa é a pergunta mais importante da experiência de usuário. Não saber para quem você está projetando é o mesmo que mirar em um alvo em movimento, estando vendado. A este ponto, não é essencial ir muito a fundo em uma análise formal de usuários, mas você precisa responder algumas perguntas de alto nível sobre a demografia deles. Você também precisa estabelecer como e porque eles usariam o que quer que você esteja projetando.

Você também precisa identificar os pontos em comum entre os objetivos dos seus

usuários e os objetivos da sua empresa. Geralmente, isso é bem complicado para o projetista de experiência do usuário, uma vez que requer um certo equilíbrio. Quase sempre, os objetivos da empresa vencem, mas você precisa ser capaz de mostrar o valor de projetar com base nas necessidades dos usuários também. Identificar esses problemas cedo reduzirá dificuldades posteriores no projeto.

A capacidade de amalgamar esses objetivos em uma ótima experiência que atenda os objetivos dos seus usuários e da sua empresa, simultaneamente, é capacidade necessária para ser um grande profissional desta área.

Dados

A informação é composta por pedaços de dados. Assim, para criar uma Arquitetura da Informação, precisamos saber quais pedaços dos dados temos disponíveis. Tipicamente, teremos bastante. Se você quiser ir mais a fundo, [Stephen Anderson](#) realiza uma ótima oficina sobre Visualização de Informação, onde ele trata sobre isso (e muito mais). Vejamos alguns pontos básicos para identificarmos os dados e colocá-los em ordem.

Dados podem vir em diversas formas. Podem ser números, letras, palavras, frases ou quaisquer combinações desses. Precisamos identificar e listar todos os tipos de dados que temos disponíveis.

Categorização

Agora, podemos pegar nossa lista e começar a categorizá-la. Alguns dados podem pertencer a diversas categorias. A categorização juntará dados que possuem alguma relação, para criar grupos que informarão o projeto de interação.

Priorização

O próximo passo é saber priorizar a lista. É óbvio que vários dos dados não precisem ser expostos para o usuário. Pareá-la com os dados mais significativos clareará as necessidades reais dos usuários e aquilo que ele quer interagir. Provavelmente, sem essa priorização, exporíamos dados, não necessariamente estranhos, mas que não teriam significado ao usuário. Também podem causar sobrecarga cognitiva no usuário.

Combinação

O último passo é descobrir as combinações significativas dos dados. Alguns dados, combinados a outros dados, podem ajudar a criar apresentações e interações muito mais significativas para o usuário. Decifrar e criar essas combinações, provavelmente, será o passo mais difícil, mas pode provar-se ser o mais valioso para os usuários.

Interações

Uma vez sabidos os dados que precisamos, podemos começar o projeto de interação, onde damos início à união daquilo com que o usuário interage com esses dados. Novamente, voltamo-nos aos nossos objetivos para aferir os objetivos finais. Isso guiará as interações em seu projeto.

Esse é um ótimo ponto para realizar sua análise de tarefas. Ela ajudará a determinar quais interações são necessárias. Se possível, também é uma ótima hora para buscar comentários dos usuários, sob a forma de avaliações, perguntas e entrevistas. Algumas vezes, aquilo que você acha que o usuário quer fazer é totalmente diferente daquilo que *ele* quer fazer.

A ponto chave não é descobrir *como* os usuários farão algo, porém, *o que* eles farão. Em outras palavras, abstraímos nossos pensamentos em padrões ainda mais altos de interação e descobrimos o que nossos usuários precisam fazer com os dados fornecidos. Geralmente, um padrão de interação aparecerá após esse passo, mas pensar em um nível mais alto pode dar uma pista de um padrão diferente ou de combinações de padrões que melhora a experiência geral.

Áreas Afetadas

Se esse processo não for parte de um novo produto, precisamos identificar as áreas existentes as quais essa funcionalidade toca. Ela precisa incluir o máximo que puder. Até mesmo erros ou casos extremos podem alcançar páginas raramente usadas e áreas que você não teria pensando. Identificar todas essas áreas logo no início ajudará a definir o seu trabalho, gerando menos surpresas mais para frente. Também ajudará seus projetos a levarem em conta todo o escopo de seus efeitos.

Também precisamos definir quaisquer novas páginas ou áreas necessárias. Como um usuário alcançaria essas áreas? A quais áreas elas se ligam? A quais páginas as interações cascateiam?

Como o Youtube deveria alterar sua página inicial se passasse a apresentar canais 24h por dia, 7 dias por semana, e quisesse promovê-los bastante?

Se projetos a partir de um sistema existente, é nele onde realizaremos o que eu chamo de Usabilidade de Regressão. Ela consiste em ir até páginas existentes e descobrir como nossas novas funcionalidades as afetam. Alteram os dados? Há algum dado novo que seja preciso apresentar aqui? É preciso alguma atualização no *design*? Realizar a Usabilidade de Regressão também pode ajudar sua equipe de garantia de qualidade na descoberta de vários problemas quando eles realizarem testes de regressão.

Outras Questões

Também existem algumas outras questões que você deveria explorar antes de partir para os *wireframes*. Elas podem trazer respostas rápidas, mas não são menos importantes por isso.

Quais tecnologias serão usadas? Conhecer a tecnologia ajudará a determinar o que é possível ser feito. Ela define as limitações e dificuldades. Alcançar os objetivos dos usuários e necessidades do negócio é prioridade, mas ter certeza que é possível construir é um elemento crítico aparente que você precisa identificar antes de cair de cabeça na arquitetura da experiência do usuário.

Que tom deve ser usado? Conhecer o tom do conteúdo tem sido visto como um dos grandes aspectos no *design*, estratégia de conteúdo e da criação de conteúdo. Contudo, o projeto de interação faz bom uso disso. Criar um projeto divertido ou mais tradicional dependerá da audiência. Embora não quebre o *design*, escolher o tom correto pode melhorar bastante a experiência para seus usuários.

Conclusão

Você deve ter um bom conjunto de informações. É hora de começar a rabiscar. Não vá direto para o *wireframe*. Ao invés disso, desenhe no banco de informações que você colheu e comece a rabiscar como esse banco de informações seria na forma de uma interface.

Nenhum de seus projetos é uma pedra, então aproveite. Remova coisas que pareçam estranhas ou muito distantes do conceito. Pode ser que perca alguma coisa, mas é provável que consiga aprimorar a experiência do usuário. Definir os

requerimentos e seguir os passos da Fonte de UX guiará você a criar ótimas experiências. Você não perderá o foco criando o *wireframe* de algo que você espera que atenda um conjunto de requerimentos nebulosos. Os passos acima equiparão você com a preparação e os passos necessários para conseguir uma ótima experiência de usuário e tanto usuários quanto sua empresa apreciarão e celebrarão.