

EBOOK



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.

# C-D

---

## **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. 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 contém 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 necessidade 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 formula:  $ROI = ((RECEITA - CUSTO) / CUSTO) \times 100$ .

## **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](http://www.deployux.com)