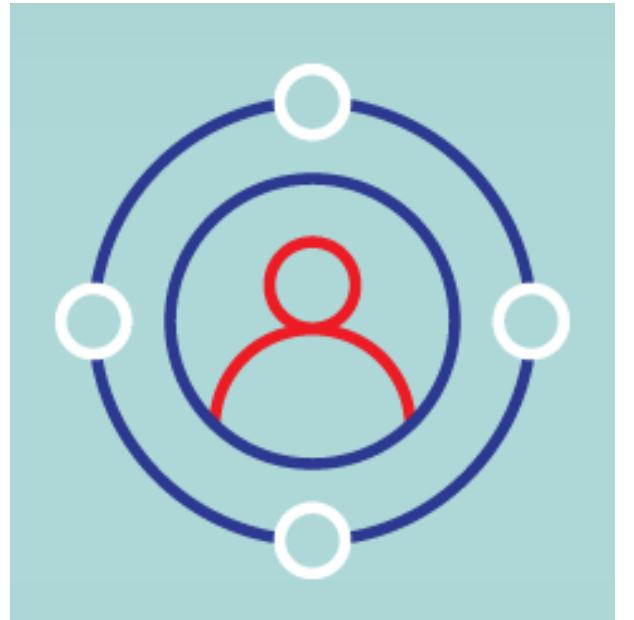


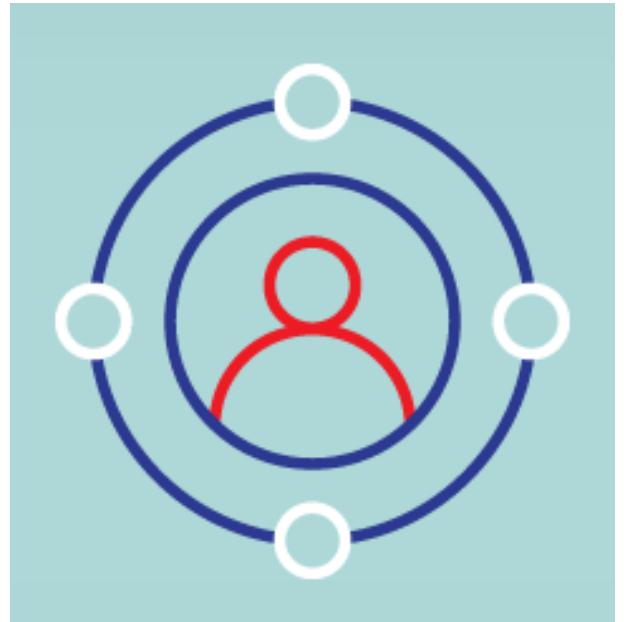
Experiência do usuário

Professora: Lucineide Nunes



Experiência do usuário

Conceitos iniciais



| OBJETIVOS

Abordaremos o conceito de UX e a sua importância no cenário digital.

Analisaremos também importantes frentes que integram a UX, tais como: a usabilidade, os testes de usabilidade e a arquitetura da informação, todos necessários à composição de um ambiente virtual.

- ✓ entender o que é UX e qual é a sua utilidade;
- ✓ perceber a diferença entre UX e usabilidade;
- ✓ pensar em testes com o usuário em apps e plataformas digitais;
- ✓ entender o que é e como funciona o card sorting.

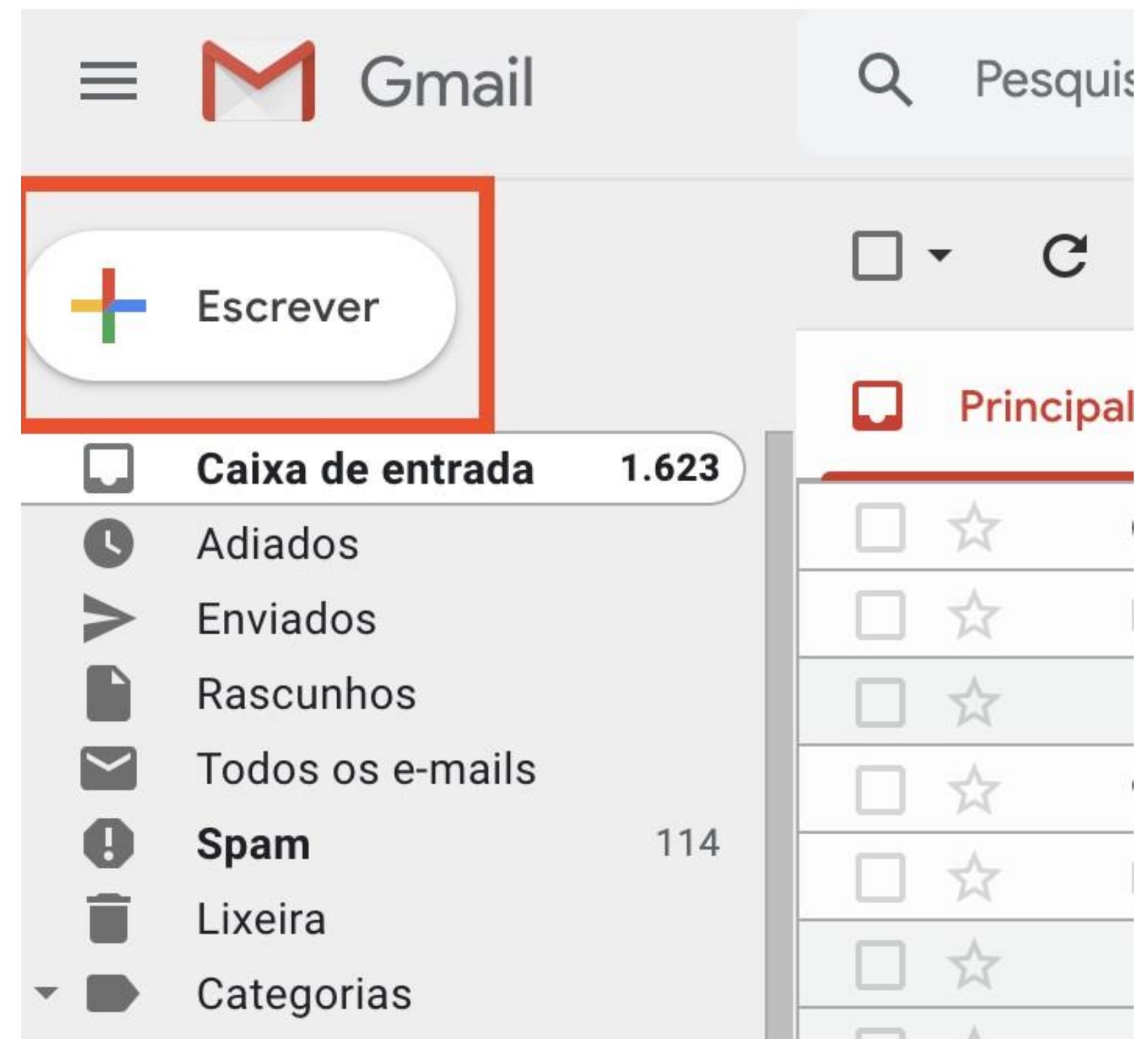
| Visibilidade

As funções mais visíveis são aquelas em que o usuário provavelmente será capaz de saber o que fazer em seguida.

O usuário descobre as funcionalidades disponíveis no sistema pelo simples fato de elas estarem visíveis para interação.

Quanto mais visível algo estiver, mais os usuários notarão e utilizarão.

| Visibilidade

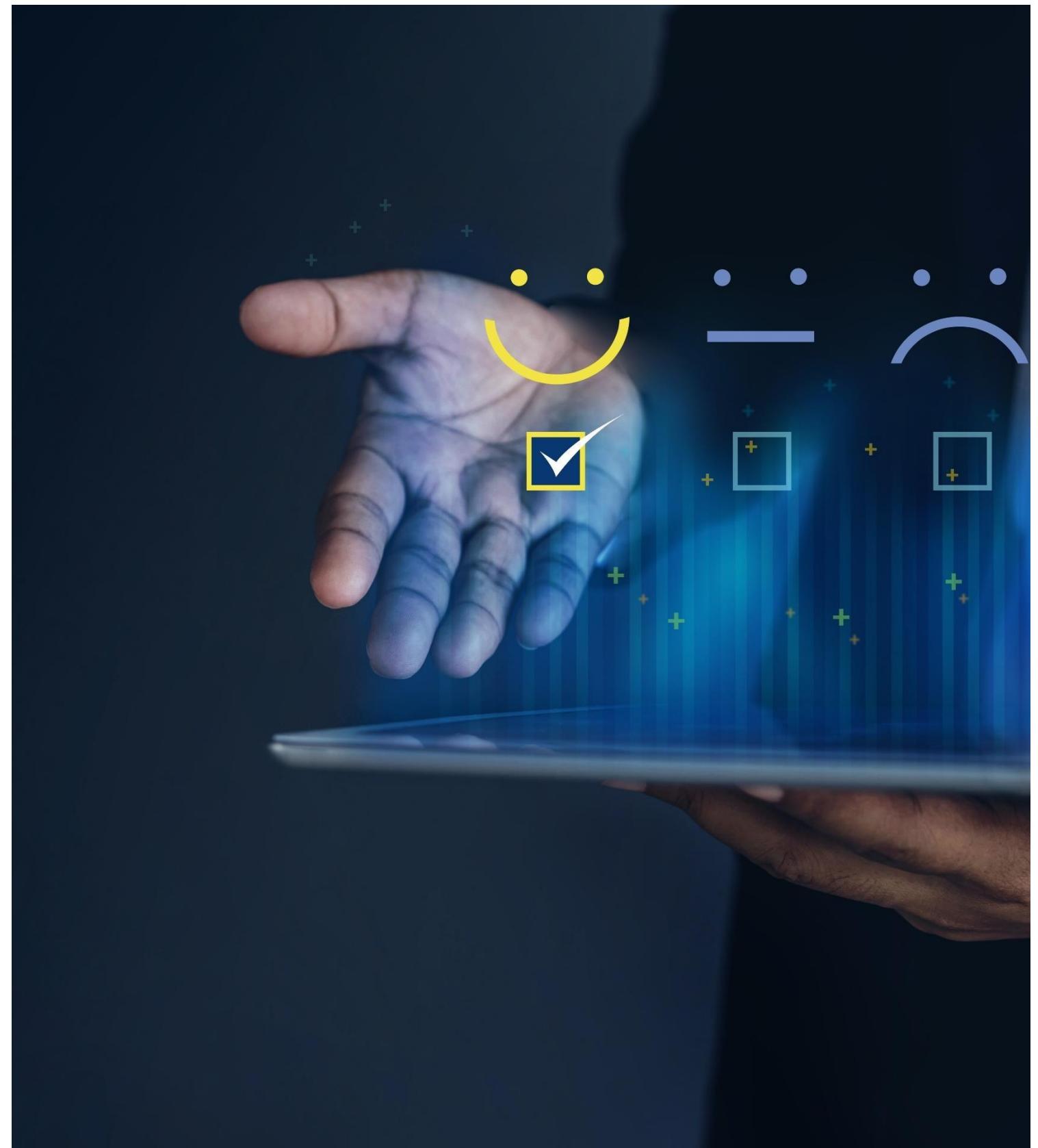


Fonte: Captura de tela do Gmail.

| Feedback

O segundo princípio do *design de interação* é o *feedback*.

O *feedback* é a resposta que o usuário deve receber frente a alguma ação que tenha feito.



| Feedback



| Feedback

Mensagem enviada.

[Exibir mensagem](#) 

| Restrições

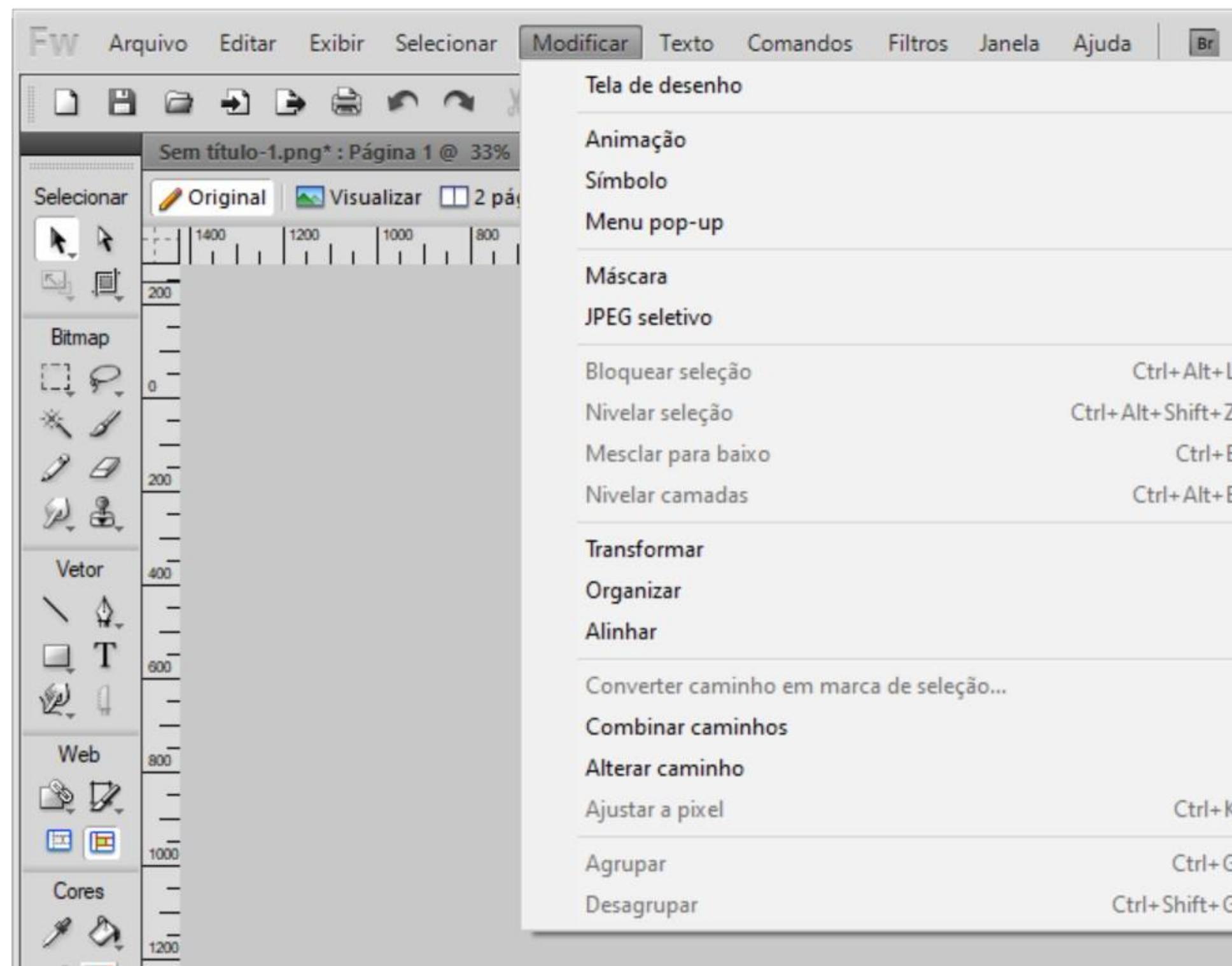
Para evitar qualquer ação inválida ou incorreta pelo usuário, um sistema deve conter restrições.

As restrições, dentro do *design* de interação, podem ser:

físicas

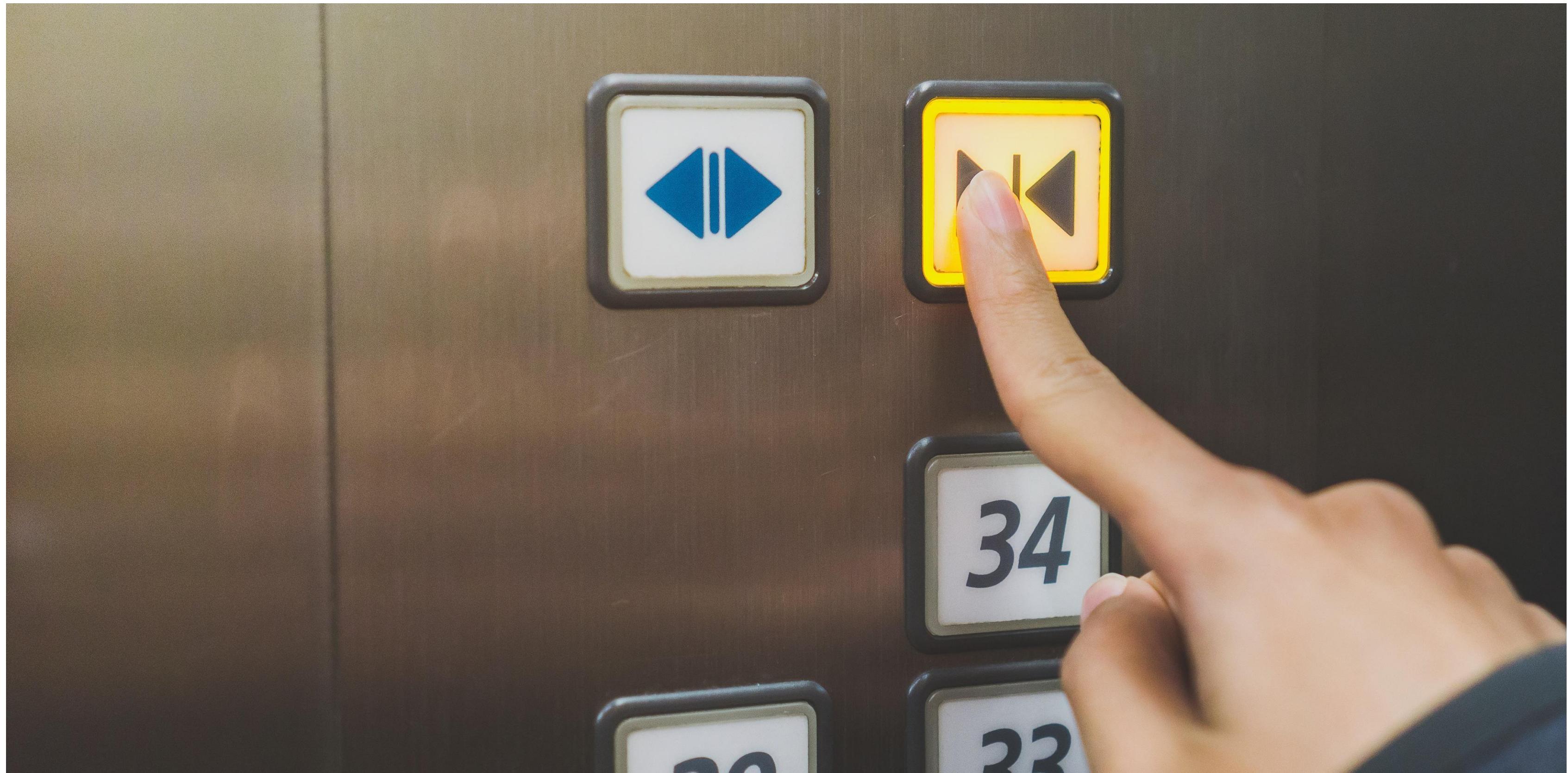
comportamentais

| Restrições



Fonte: Captura de tela do Adobe Fireworks.

| Restrições



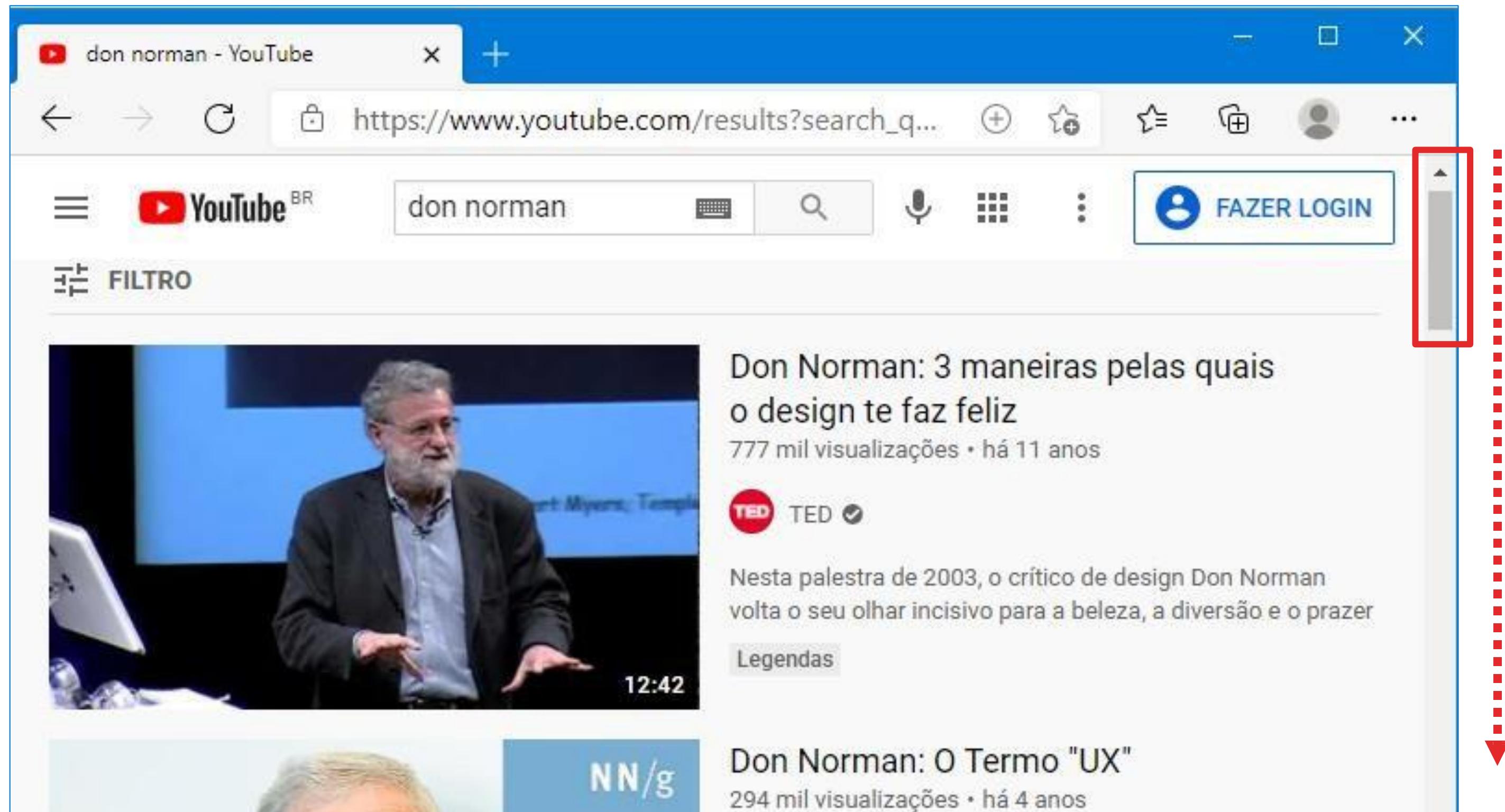
| Mapeamento

Está claro que qualquer ícone, botão ou controle, ao ser ativado, acionará alguma função dentro do sistema.

No entanto, é importante que haja uma relação entre o *design* do controle e a função atrelada a ele.

Essa relação, dentro do *design* de interação, chama-se mapeamento.

| Mapeamento



A screenshot of a web browser window displaying a YouTube search results page for "don norman". The browser's address bar shows the URL https://www.youtube.com/results?search_query=don+norman. The YouTube interface includes a search bar with "don norman", a "FAZER LOGIN" button, and a "FILTRO" section. Below the search bar, there are two video thumbnails. The top video is titled "Don Norman: 3 maneiras pelas quais o design te faz feliz" and has 777 mil visualizações and is from TED. The bottom video is titled "Don Norman: O Termo 'UX'" and has 294 mil visualizações. A vertical scroll bar on the right side of the page is highlighted with a red box.

don norman - YouTube

https://www.youtube.com/results?search_q...

YouTube BR

don norman

Filtrar

FAZER LOGIN

FILTRO

Don Norman: 3 maneiras pelas quais o design te faz feliz

777 mil visualizações • há 11 anos

TED

Nesta palestra de 2003, o crítico de design Don Norman volta o seu olhar incisivo para a beleza, a diversão e o prazer

Legendas

12:42

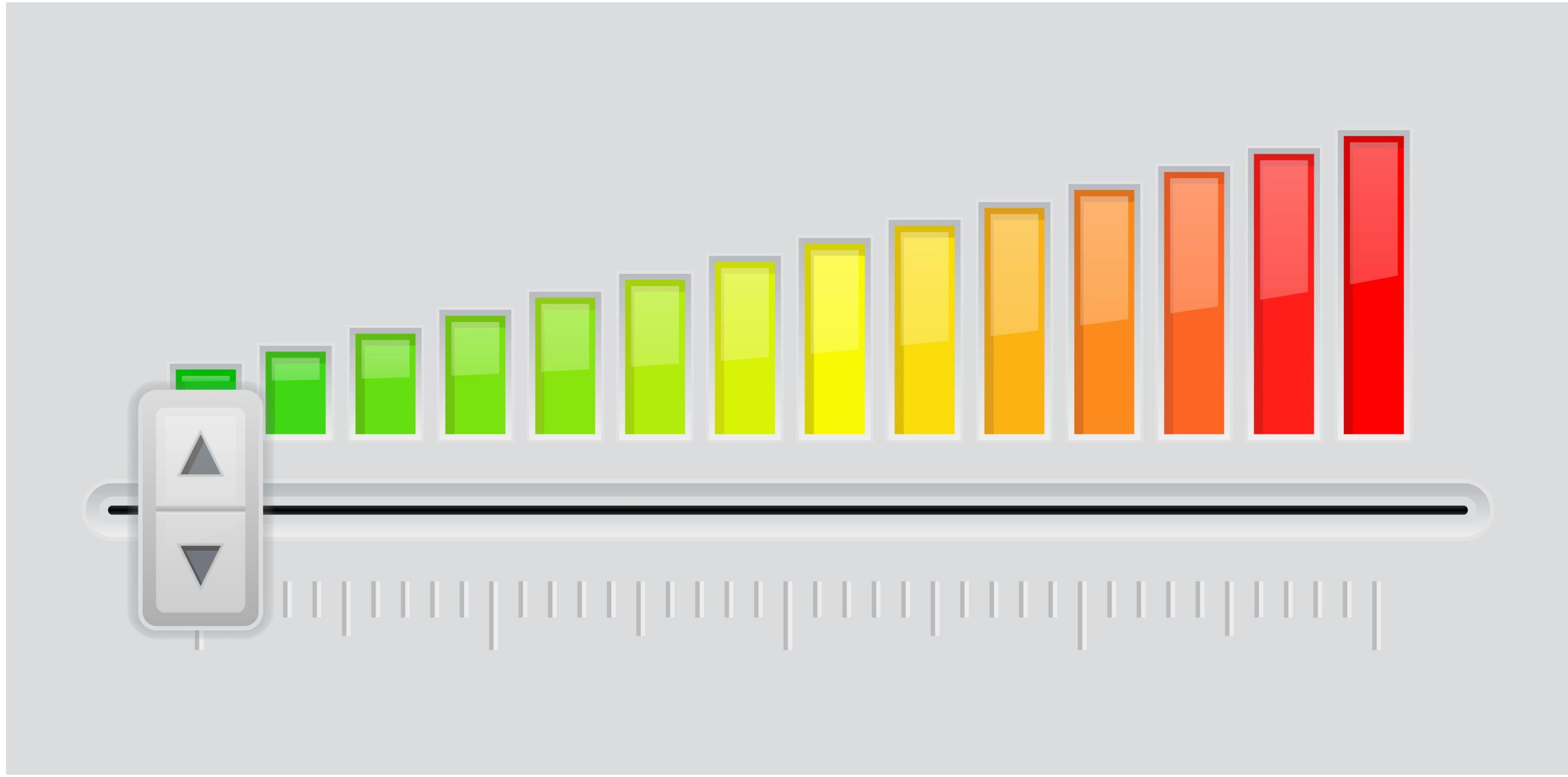
NN/g

Don Norman: O Termo "UX"

294 mil visualizações • há 4 anos

Fonte: <https://www.youtube.com/>.

| Mapeamento



| Consistência

Uma das maneiras de melhorar a experiência do usuário e garantir uma curva de aprendizagem rápida é a utilização de padrões.

Criar padrões ajuda o usuário a assimilar melhor o seu sistema, fazendo com que a sua navegação se torne mais simples e fácil.

| Consistência



The screenshot shows the homepage of the Hilton São Paulo Morumbi website. At the top right, there are links for English, Spanish, German, and Reserva Agora, along with social media icons for Facebook, Instagram, YouTube, and LinkedIn. Below this is a dark navigation bar with the Hilton logo and links for Quartos & Suítes, Restaurantes, Comodidades, Tour 360°, Eventos, and Sou Vizinho. A prominent blue "Reserve Agora" button is on the right. A yellow banner at the bottom left contains a warning icon and the text "⚠️ Comunicado - Coronavírus (Covid-19)".

ENGLISH | ESPAÑOL | DEUTSCH | RESERVE AGORA | [f](#) | [i](#) | [y](#) | [l](#)

Hilton
SÃO PAULO MORUMBI

QUARTOS & SUÍTES RESTAURANTES COMODIDADES TOUR 360° EVENTOS SOU VIZINHO **RESERVE AGORA**

⚠️ Comunicado - Coronavírus (Covid-19)

Fonte: <http://hiltonmorumbi.com.br/>.

| Affordance

Affordance é uma palavra que não possui tradução para o português.

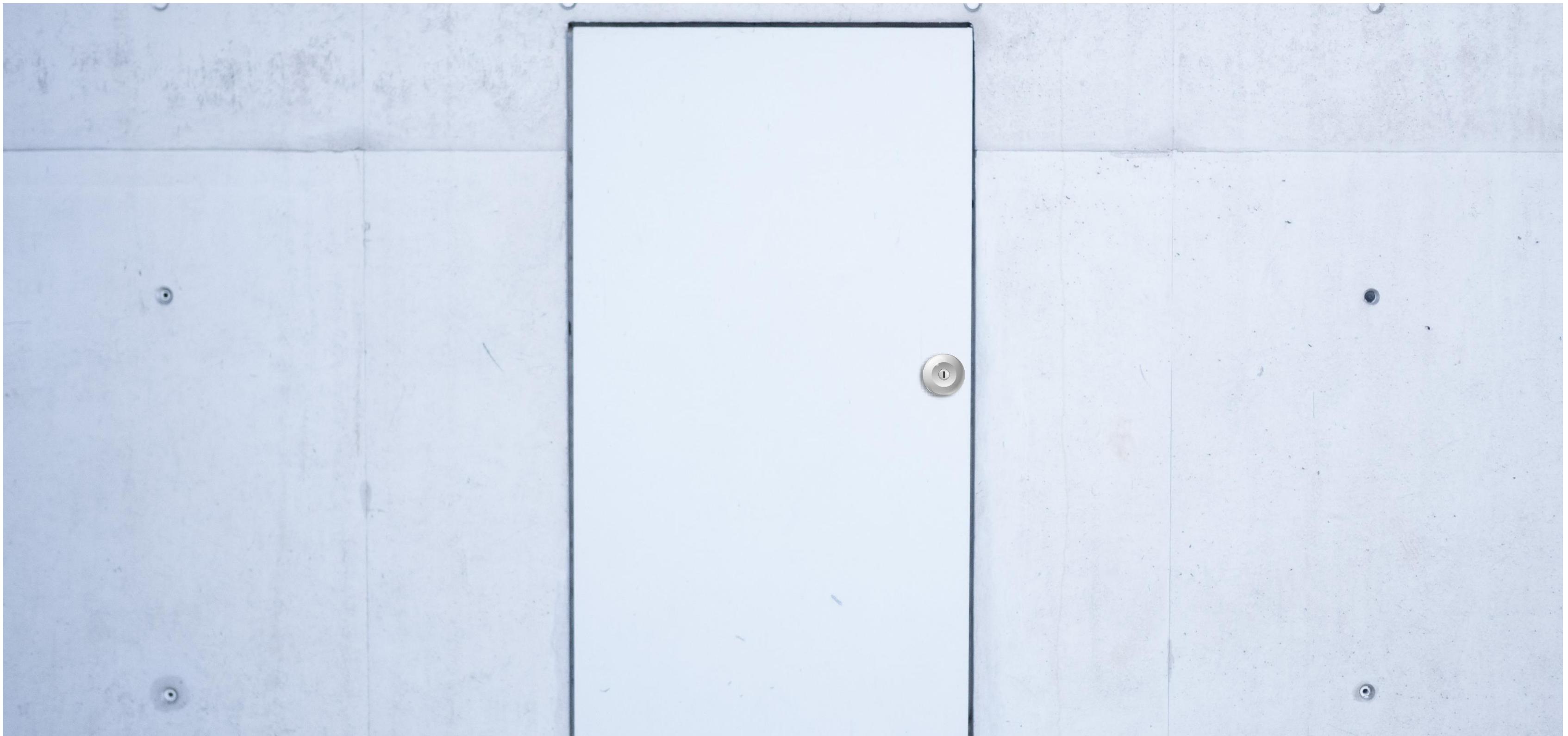
O seu conceito está ligado a atributos que um objeto tem que disponibilizam determinada interação.



Affordance



Affordance



Affordance



| Jacaré ou Tronco?

Sabemos que o processo decisório do cliente é de grande importância no mundo digital. Um dos objetivos da UX é justamente reduzir a carga cognitiva do usuário a ponto de ele não ter dúvidas ou problemas para compreender uma interface.

Se o usuário encontrar dúvidas ou problemas, certamente, a concorrência engolirá a interface.

Assista ao vídeo a seguir, que exemplifica esse conceito.

Quanto mais visível algo estiver, mais os usuários notarão e utilizarão.

| Jacaré ou Tronco?



<https://www.youtube.com/watch?v=5rAiLE2quEs&t=59s>

| Observações

Uma das propostas da navegação é guiar o usuário, combinando as suas necessidades com os interesses da empresa. A navegação não se resume, portanto, a entrar em um site ou buscar algo em um comércio eletrônico.

No nosso dia a dia, "navegamos" por lugares diferentes a todo momento, mesmo sem perceber. Isso acontece porque esses lugares foram planejados para isso.

Um supermercado é um típico exemplo de navegação, visto que você entra por um acesso e visualiza diversos produtos, bastando colocá-los em um carrinho de compras para adquiri-los em seguida. A organização de um supermercado e a sua disposição é chamada de layout.

| Vamos Praticar?

Questão 1

Entre em um supermercado e vá até a seção de massas. Observe as prateleiras à sua volta e responda:

- 1) Por que aqueles produtos foram colocados ali?**
- 2) Onde estão dispostos os produtos mais baratos? E os mais caros?
Por que estão distribuídos dessa forma?**
- 3) Onde você acha que está o molho de tomate? Por que o colocaram ali?**
- 4) Qual seria o seu custo se você comprasse apenas macarrão? E qual seria esse custo se você comprasse também os complementos, como o molho de tomate? Qual seria o ganho do supermercado nesse último caso?**

| Comentários

Em geral, a disposição de um grande supermercado é criada para que o cliente compre mais do que apenas o macarrão, ou seja, a navegação é planejada considerando os complementos adicionais ao prato.

Possivelmente, ao visitar a seção de massas, você encontrou o queijo ralado na lateral e, na estante de trás, a prateleira com molhos de tomate e afins.

O ganho do supermercado ao "lembra" ao cliente o que ele deve comprar chega a percentuais que ultrapassam 100%.

Em outras palavras, ao promover esse tipo de navegação, há um ganho não só para o supermercado, que incrementa as suas vendas, mas também para o cliente, que é "lebrado" pela navegação de que o macarrão deve ter molhos e complementos.

| Vamos Praticar?

Questão 2

Segundo Rosenfeld e Morville (2006), o trabalho do arquiteto da informação é balancear as características e as necessidade de:

- a) usuário, contexto e conteúdo.**
- b) contexto, informação e conteúdo.**
- c) interface, desenvolvimento e informação.**
- d) usuário, conteúdo responsivo e informação.**

| Vamos Praticar?

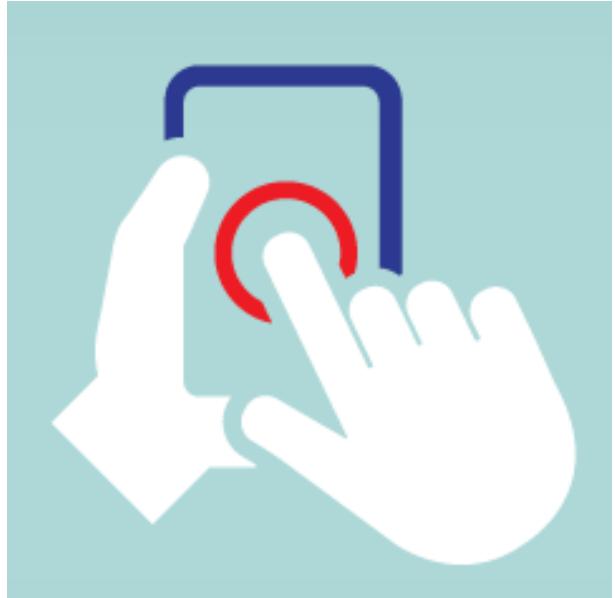
Questão 2

Segundo Rosenfeld e Morville (2006), o trabalho do arquiteto da informação é balancear as características e as necessidade de:

- a) usuário, contexto e conteúdo.**
- b) contexto, informação e conteúdo.**
- c) interface, desenvolvimento e informação.**
- d) usuário, conteúdo responsivo e informação.**

Experiência do usuário

Usabilidade e a UX



| Vídeo

Para iniciar o estudo desta unidade, assista a uma propaganda do ketchup Heinz que mostra a importância do envolvimento afetivo e histórico entre a marca e o mercado consumidor.

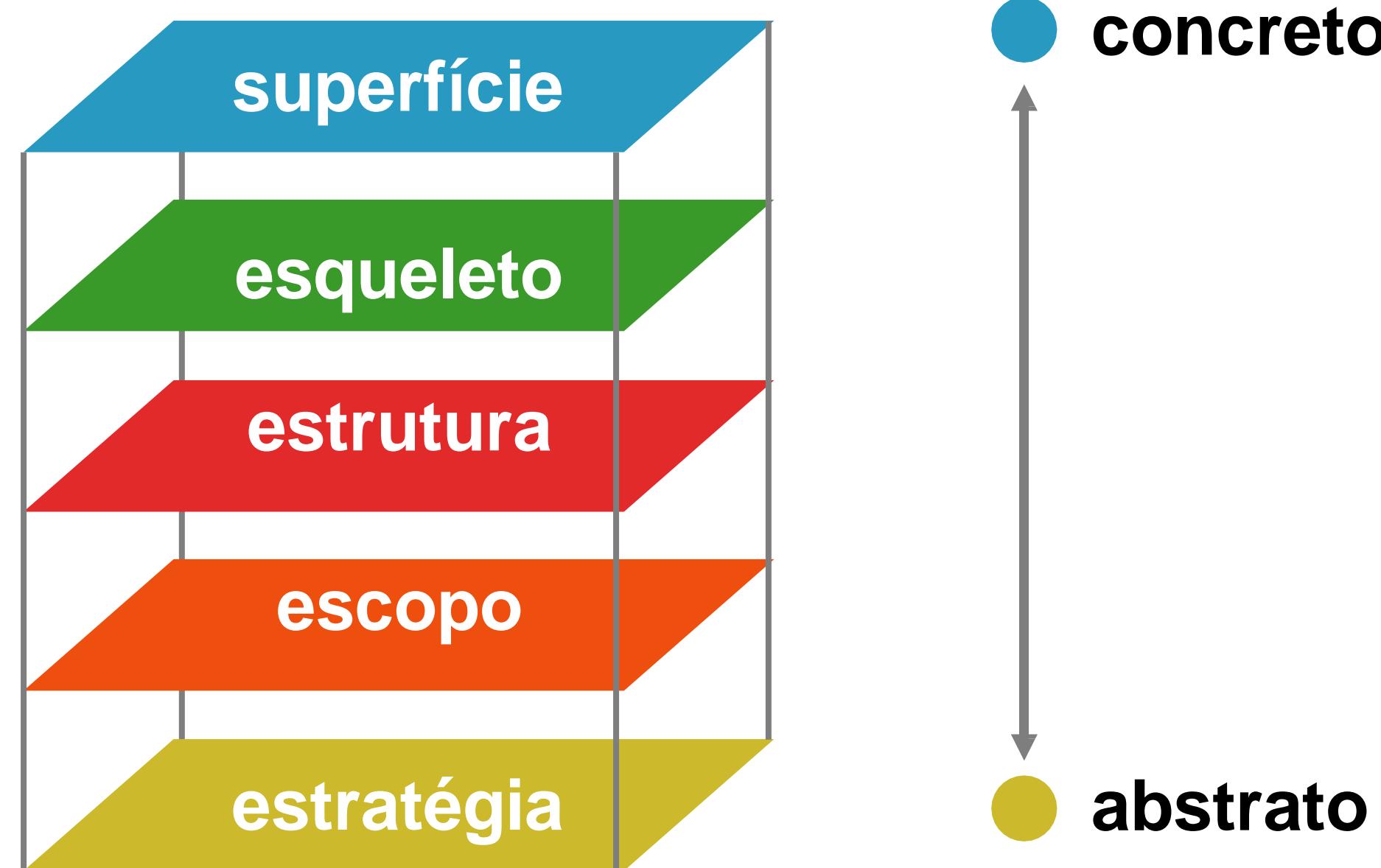
Quanto mais visível algo estiver, mais os usuários notarão e utilizarão.

| Vídeo



<https://www.youtube.com/watch?v=U6yQec1fngM>

| Usabilidade e UX



Fonte: adaptado de GARRETT, J. J. *The elements of user experience: user-centered design for the web and beyond*. 2 ed. Berkley: New Riders Press, 2011.

| Leitura

No mercado, uma das confusões mais comuns é achar que UX e usabilidade são sinônimos.

Para entender mais sobre esse assunto, leia o artigo a seguir.

Usability & use experience, usabilidade versus user experience, usabilidade em user experience? Uma discussão teórico-metodológica sobre communalidades e diferenças.

| Vídeo

Sempre que desenvolvemos um artefato, temos de pensar no usuário desse produto, no seu cotidiano e em como esse produto digital será utilizado, além de as possíveis formas de interação.

No vídeo a seguir, o criador do termo UX trata de alguns problemas relativos ao simples ato de abrir uma porta.

Quanto mais visível algo estiver, mais os usuários notarão e utilizarão.

| Vídeo



<https://www.youtube.com/watch?v=yY96hTb8WgI>

Na barra de ferramentas, há a opção de ativar legendas. Caso haja apenas legendas em inglês, você pode selecioná-las e escolher a opção de tradução automática para o português.

| Importante

É importante ressaltar que o projeto digital centrado no usuário deve seguir as características do público.

Para isto, é sempre bom examinar os fatores ergonômicos e de usabilidade, como os específicos para os idosos, por exemplo.

| Leitura

Leia o artigo a seguir para obter um panorama geral sobre o uso de smartphones pela terceira idade.

Clique para acessar o artigo

Usabilidade e acessibilidade em smartphones: identificação de características do envelhecimento e suas implicações para o design de interface de smartphones.

| Importante

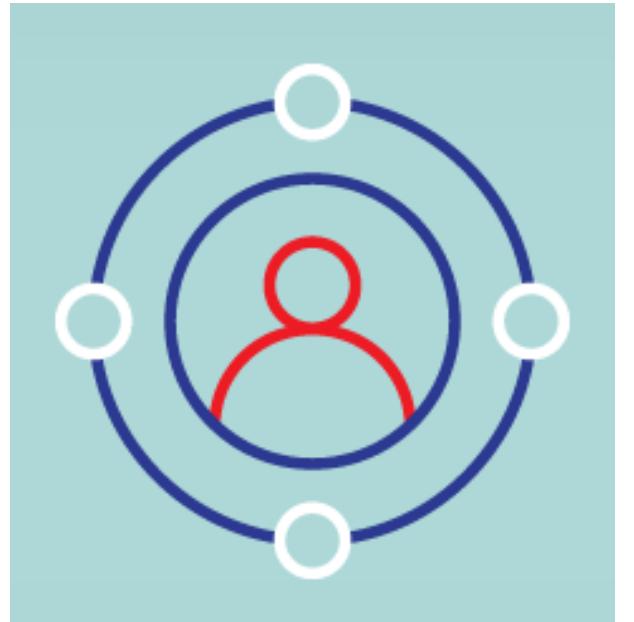
Leia o artigo a seguir e perceba que é importante não só adaptar o projeto mas também realizar a pesquisa em cima do público-alvo.

Clique para acessar o artigo

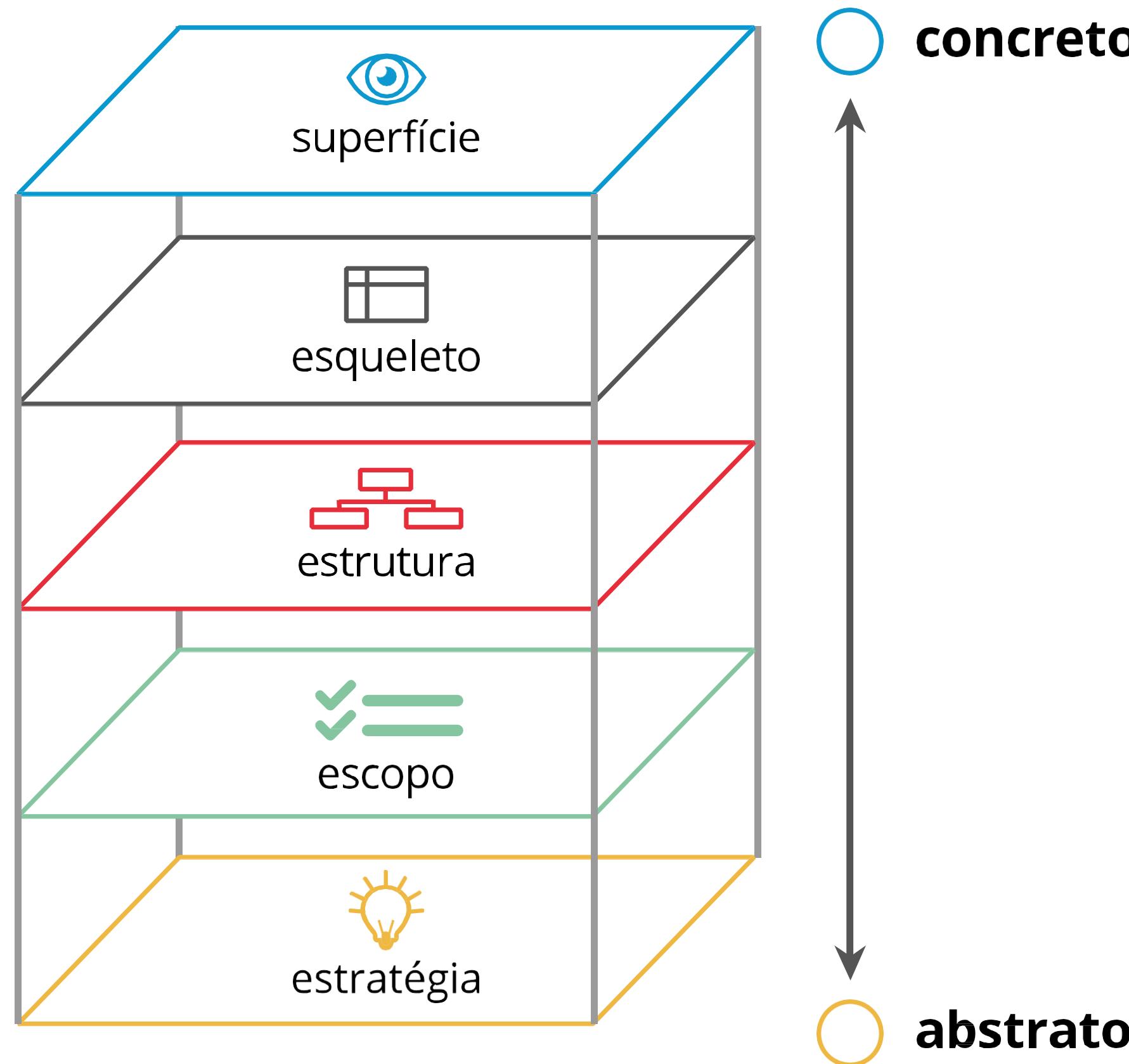
Conduzindo *focus group* com idosos: compreendendo como interagem e querem aprender a utilizar *smartphones*.

Experiência do usuário

Arquitetura de Informação



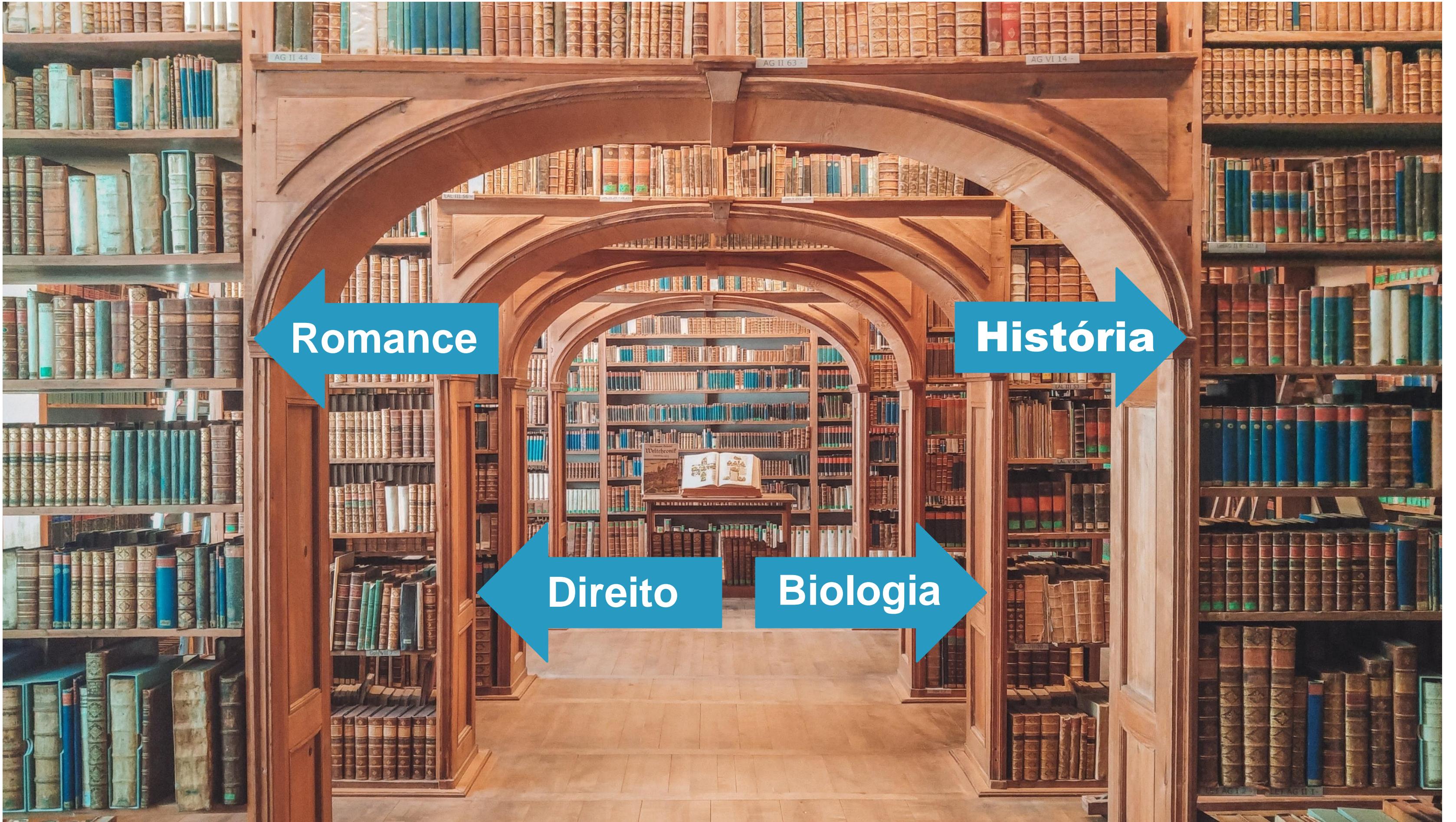
| Elementos da experiência do usuário



| Definições de arquitetura de informação

- o *design* estrutural de ambientes de informações compartilhadas;
- a combinação dos esquemas de organização, rotulação de busca e navegação em **websites** e **intranets**, e
- uma disciplina emergente focada em trazer princípios do *design* e da arquitetura ao espaço digital.

(ROSENFELD e MORVILLE, 2006).





| Etapas de arquitetura da informação

Ao ser projetado, um *site/app* passa por etapas essenciais de arquitetura da informação. São elas:

- definição do que cada elemento significa;
- onde os elementos devem estar localizados e
- como os elementos devem estar interligados.





| Sistemas da arquitetura da informação

Rosenfeld e Morville (2002) dividem a arquitetura da informação de um **website ou app** em quatro grandes sistemas interdependentes, cada um composto de regras próprias e aplicações:

- sistema de organização (*organization system*) – determina o agrupamento e a categorização do conteúdo informacional;
- sistema de navegação (*navigation system*) – determina as maneiras de navegar, de se mover pelo espaço informacional e hipertextual;
- sistema de rotulação (*labeling system*) – determina as formas de representação, de apresentação da informação, definindo signos para cada elemento informativo, e
- sistemas de busca (*search system*) – determina as perguntas que o usuário pode fazer e o conjunto de respostas que irá obter.

| Dificuldade e pontos de alerta

a) Conseguir falar a linguagem do usuário:

Atenção ao fato de que, geralmente, a linguagem própria do arquiteto de informação não coincide com a do usuário no que se refere, por exemplo, a gírias e expressões técnicas. Toda organização possui uma linguagem particular. Muitas vezes, devido às suas políticas internas, determinada linguagem é adotada para criar os rótulos do website. No entanto, é normal o usuário não compreender certos termos.

| Dificuldade e pontos de alerta

b) Superar a ausência de *feedback*:

Em uma conversa, o ser humano dispõe de recursos de *feedback* que o auxiliam, em tempo real, a verificar se a mensagem é compreendida. Tais recursos são gestos, entonação de voz, perguntas, etc.

Em um *website*, não existe esse *feedback* para que o arquiteto de informação fique seguro de que a sua mensagem está sendo assimilada.

É verdade que algumas formas existem, como medição de acesso a páginas, *e-mails*, sugestões e reclamações. No entanto, raramente, tais ferramentas são em tempo real.



| Sistema de busca

a) Comportamento do usuário:

Normalmente, a busca de uma informação não é feita em um único passo, a não ser a busca por um item previamente conhecido. É comum o usuário buscar uma informação, aprender com o resultado e refinar a sua busca, porque ele não conhece o suficiente sobre o tópico para fazer a pergunta certa.

b) Organização da informação:

Alguns esquemas podem ser auxiliares na organização de informações e na maneira como aglutiná-las, dando mais assertividade e sentido ao usuário, como no esquema elaborado por Reis (2004).

| Navegabilidade

- localização – identifica em que *site* o usuário está bem como indica a sua posição nesse *site*, e
- orientação – mostra os caminhos para determinados destinos. São os guias da estrutura interna.

Krug considera que uma navegação deve responder a perguntas primordiais de uma navegação:

1. Onde devo começar?
2. Onde eles colocam o _____ ?
3. Quais são os itens mais importantes desta página?
4. Por que deram esse nome a isto?

| Slogans de Nielsen

- a) “O seu melhor palpite não é bom o suficiente.”;
- b) “O utilizador tem sempre razão.”;
- c) “O utilizador não tem sempre razão.”;
- d) “Utilizadores não são *designers*.”;
- e) “*Designers* não são utilizadores.”;
- f) “Menos é mais.”;
- g) “Detalhes importam.”;
- h) “A ajuda não importa.” e
- i) “A usabilidade é um processo.”.

| Arquitetura da informação (AI)

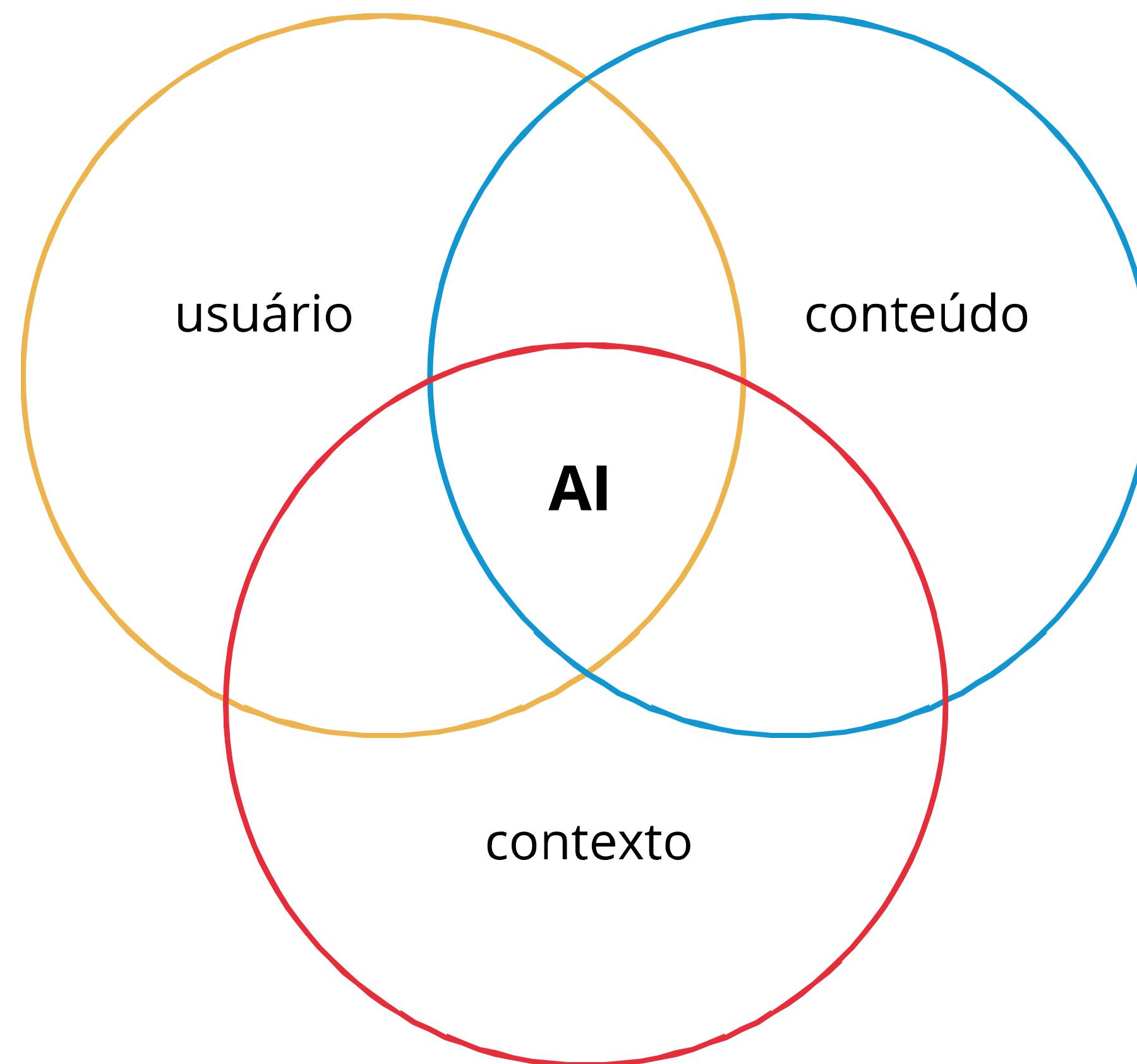
Ao ser projetado, um *site* ou *app* passa por etapas essenciais de arquitetura da informação. São elas:

- definição do que cada elemento significa;
- onde os elementos devem estar localizados e
- Como os elementos devem estar interligados.



O trabalho da arquitetura da informação é balancear as características e necessidades do usuário, conteúdo e contexto

| Arquitetura da informação



| Arquitetura da informação

- a) contexto;**
- b) conteúdos e**
- c) usuários.**

Componentes da arquitetura da informação

Rosenfeld e Morville (2002) dividem a arquitetura da informação de um **website** em quatro grandes sistemas interdependentes, cada um composto de regras próprias e aplicações:

- sistema de organização (*organization system*) – determina o agrupamento e a categorização do conteúdo informacional;
- sistema de navegação (*navigation system*) – determina as maneiras de navegar, de se mover pelo espaço informacional e hipertextual;
- sistema de rotulação (*labeling system*) – determina as formas de representação, de apresentação da informação, definindo signos para cada elemento informativo, e
- sistemas de busca (*search system*) – determina as perguntas que o usuário pode fazer e o conjunto de respostas que irá obter.

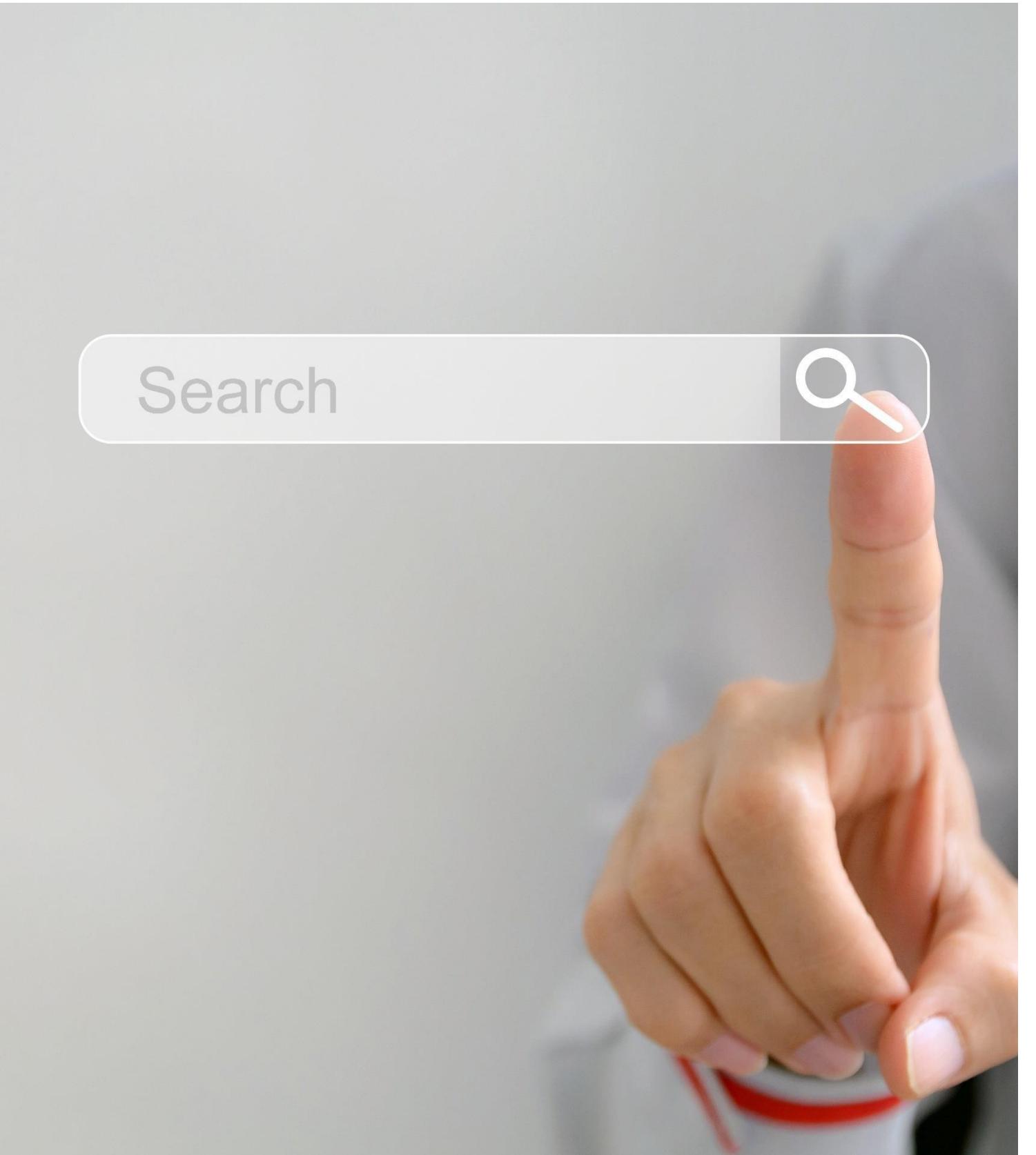
Componentes da arquitetura da informação

Pontos de alerta inerentes a esses componentes. Vamos refletir sobre eles:

- a) conseguir falar a linguagem do usuário e**
- b) superar a ausência de *feedback*.**

| Sistema de busca

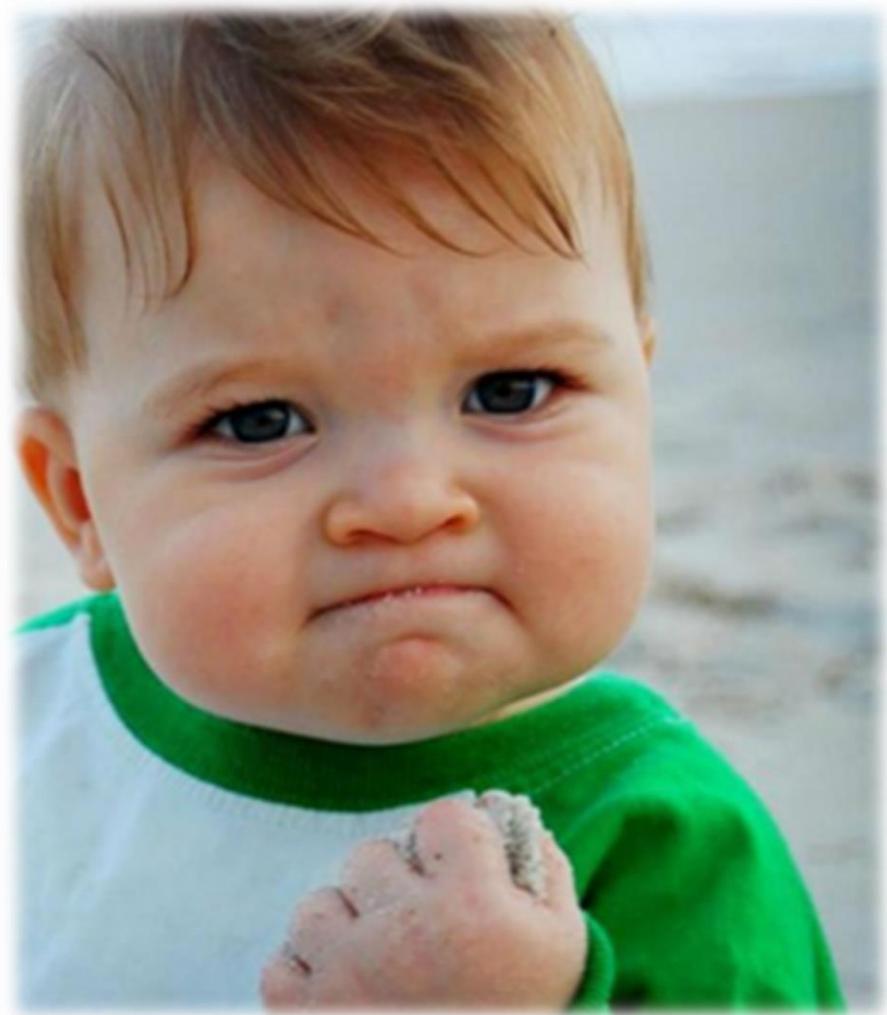
- a) comportamento do usuário e
- b) organização da informação.



| Dúvidas?



| Considerações Finais



**Professora:
Lucineide Nunes**

Bom descanso à todos!

