

# Ebook: Boas Práticas de Usabilidade e Experiência do Usuário

Por Escola Dnc

## Introdução

A usabilidade é um aspecto crítico no desenvolvimento de qualquer solução digital nos dias de hoje. Ela diz respeito à facilidade com que os usuários conseguem interagir com um produto e atingir seus objetivos.

Quanto mais simples, intuitivo, fácil e eficaz for um sistema, maior será sua usabilidade. Isso impacta diretamente na satisfação e retenção dos usuários, além de reduzir custos com suporte.

Neste ebook, exploraremos em detalhes o conceito de usabilidade, suas melhores práticas e heurísticas. Veremos exemplos de produtos com excelente usabilidade e como você pode aplicar esses conceitos nos seus próprios projetos.

## O que é usabilidade?

A usabilidade se concentra em criar experiências simples para que o usuário consiga entender rapidamente o que precisa ser feito em um sistema. Ela é composta por três alavancas principais:

- 1. Facilita conversões:** um sistema com boa usabilidade torna mais fácil para o usuário realizar conversões, como uma compra ou cadastro. Menos fricções no processo resultam em mais conversões.
- 2. Diminui o tempo de descoberta:** o usuário precisa descobrir rapidamente como gerar valor em um produto. Quanto mais rápido ele fizer isso, mais chances de se tornar um usuário recorrente.
- 3. Aumenta o tempo na plataforma:** uma boa usabilidade faz com que o usuário passe mais tempo interagindo com a plataforma, o que é positivo para métricas de engajamento.

Além disso, uma boa usabilidade também facilita a memorização, previne erros e oferece feedbacks constantes ao usuário sobre o que está acontecendo no sistema.

Alguns produtos que servem como excelentes exemplos de usabilidade são:

A Netflix facilita o usuário a descobrir rapidamente novas séries e filmes através da seção “Top 10” e das recomendações personalizadas. Assim que o usuário seleciona algo para assistir, é muito simples dar play e começar a assistir.

## Instagram

O feed infinito do Instagram faz com que os usuários passem longos períodos deslizando a tela para ver novos conteúdos. Sempre que a página é atualizada, mais posts são carregados, criando um loop quase viciante.

Quanto mais tempo os usuários passam no app, mais anúncios são exibidos e mais dados são coletados. Um caso clássico de excelente usabilidade impulsionando o negócio.

A Amazon facilita muito o processo de compra para usuários logados, permitindo finalizar a transação com apenas um clique através do recurso “Compre Agora”.

Com menos fricção no checkout, as pessoas acabam comprando mais impulsivamente, atraídas pela praticidade.

## Heurísticas de Nielsen para boa usabilidade

O especialista em usabilidade Jakob Nielsen definiu 10 heurísticas como diretrizes para se criar sistemas centrados no usuário:

- 1. Visibilidade do status do sistema:** manter o usuário informado sobre o que está acontecendo por meio de feedbacks.
- 2. Correspondência com o mundo real:** utilizar uma linguagem e elementos familiares ao usuário.
- 3. Controle e liberdade:** permitir que o usuário se sinta no controle e não “preso” na navegação.
- 4. Consistência e padrões:** não mudar drasticamente a interface, mantendo consistência.
- 5. Previna erros:** evitar com que o usuário cometa erros graves. Pedir confirmação antes de ações críticas.
- 6. Reconhecimento ao invés de lembrança:** minimizar o esforço de memória do usuário, permitindo que ele reconheça elementos.
- 7. Flexibilidade e eficiência:** atalhos e formas de acelerar interações para usuários experientes.
- 8. Design estético e minimalista:** interface limpa, sem elementos irrelevantes e destacando o mais importante.
- 9. Ajude os usuários a reconhecer, diagnosticar e recuperar erros:** mensagens de erro claras e solução de problemas.
- 10. Ajuda e documentação:** instruções, guias e FAQs para ajudar o usuário.

Seguindo essas heurísticas como diretrizes, é possível criar sistemas muito mais centrados no usuário e com excelente usabilidade.

## Como melhorar a usabilidade?

Algumas dicas para melhorar a usabilidade em seus produtos:

- Realize testes com usuários reais o quanto antes, mesmo com protótipos. Isso lhe dará insights valiosos.
- Preste atenção em onde os usuários têm mais dificuldades e ouça os feedbacks deles.
- Simplifique ao máximo os fluxos. Menos etapas é melhor.
- Utilize linguagem simples e leve o contexto do usuário em conta.
- Forneça feedbacks claros sobre todas as ações.
- Evite mudanças drásticas na interface e mantenha consistência.
- Ofereça ajuda e documentação para auxiliar os usuários.
- Facilite as entradas de dados para reduzir erros.
- Utilize padrões estabelecidos pelo mercado.
- Priorize informações importantes e remova elementos visuais desnecessários.

## Prototipagem

Para facilitar a criação de uma boa experiência de usuário antes mesmo de partir para o código, uma técnica muito útil é a prototipagem.

Protótipos permitem simular a experiência que seu produto proporcionará ainda no início do desenvolvimento, testando ideias e interações de forma rápida e barata.

Existem diversas ferramentas de prototipagem disponíveis, sendo o Figma uma das mais populares atualmente.

## Conclusão

Aplicar os princípios de boa usabilidade e centrar seu produto na experiência do usuário é fundamental para o sucesso de qualquer solução digital hoje em dia.

Espero que este ebook tenha lhe ajudado a entender melhor a importância desse tema e como aplicar as melhores práticas de usabilidade em seus projetos.

Lembre-se sempre de focar na simplicidade, testar cedo e ouvir os feedbacks dos usuários. Assim você construirá produtos realmente centrados nas pessoas.



