

## O que é experiência do usuário?

A experiência do usuário, muitas vezes abreviada como UX (do inglês User Experience), refere-se à experiência que uma pessoa tem ao interagir com um produto ou serviço. Isso inclui todos os aspectos da interação do usuário, desde a primeira impressão ao usar um produto ou serviço até a experiência contínua ao longo do tempo.

A UX envolve diversos elementos, como design de interface, usabilidade, acessibilidade, desempenho, utilidade e eficiência. O objetivo principal é criar uma experiência que seja agradável, eficiente e atenda às necessidades e expectativas dos usuários.

Algumas áreas específicas dentro da experiência do usuário incluem:

1. **Design de Interface do Usuário (UI):** Refere-se à aparência visual e à disposição dos elementos em uma interface, como botões, menus, ícones, etc.
2. **Usabilidade:** Diz respeito à facilidade com que os usuários podem realizar tarefas específicas com eficácia e eficiência.
3. **Acessibilidade:** Garante que o produto ou serviço seja utilizável por pessoas com diferentes habilidades e necessidades, incluindo aquelas com deficiências físicas ou cognitivas.
4. **Arquitetura de Informação:** Relaciona-se à organização e estrutura das informações dentro do produto para facilitar a navegação e a compreensão.
5. **Desempenho:** Refere-se à rapidez e eficiência do produto ou serviço em responder às ações do usuário.
6. **Satisfação do Usuário:** Avalia a impressão geral do usuário em relação à experiência, considerando fatores emocionais e subjetivos.

Ao criar uma boa experiência do usuário, as empresas podem melhorar a satisfação do cliente, fidelidade à marca e até mesmo obter vantagens competitivas no mercado. O design centrado no usuário é uma abordagem comum para garantir uma experiência do usuário eficaz, envolvendo os usuários desde as fases iniciais do desenvolvimento para entender suas necessidades e preferências.

## Princípios ou conceitos relacionados à experiência do usuário (UX):

1. **Útil:**
  - **Definição:** O produto ou serviço deve oferecer utilidade clara e atender às necessidades dos usuários.
  - **Aplicação prática:** Identificar as principais tarefas e objetivos dos usuários para garantir que o produto forneça funcionalidades relevantes e eficazes.
  - **Exemplo:** Um aplicativo de lista de tarefas que facilita a organização e conclusão de afazeres diários.
2. **Utilizável:**
  - **Definição:** A interface do produto deve ser fácil de usar, com eficiência na execução de tarefas.
  - **Aplicação prática:** Garantir que a navegação seja intuitiva, os controles sejam claros e as interações sejam eficientes para facilitar a usabilidade.
  - **Exemplo:** Um site de compras online com um processo de checkout simplificado.
3. **Desejado:**
  - **Definição:** O produto deve ser atraente e capaz de gerar interesse e satisfação emocional nos usuários.
  - **Aplicação prática:** Investir em design visual atraente, experiência estética e elementos que criem uma conexão emocional.
  - **Exemplo:** Um aplicativo de música com uma interface elegante e recursos visuais envolventes.
4. **Valioso:**
  - **Definição:** O produto deve oferecer valor real aos usuários, atendendo às suas necessidades e proporcionando benefícios.

- **Aplicação prática:** Fornecer soluções eficazes para os problemas dos usuários e agregar valor à sua vida.
- **Exemplo:** Uma plataforma de aprendizado online que oferece cursos relevantes e práticos.

#### 5. Encontrável:

- **Definição:** Os usuários devem ser capazes de encontrar facilmente o que procuram no produto ou serviço.
- **Aplicação prática:** Implementar uma navegação intuitiva, uma estrutura de informações clara e recursos de pesquisa eficazes.
- **Exemplo:** Um site de notícias com uma barra de pesquisa eficiente e categorias bem organizadas.

#### 6. Confiável:

- **Definição:** O produto deve ser consistente, confiável e cumprir suas promessas.
- **Aplicação prática:** Garantir a segurança dos dados, manter uma alta disponibilidade e proporcionar uma experiência consistente ao longo do tempo.
- **Exemplo:** Um aplicativo de serviços bancários online com protocolos de segurança robustos.

#### 7. Acessível:

- **Definição:** O produto deve ser acessível a todos, independentemente de habilidades físicas ou cognitivas.
- **Aplicação prática:** Adotar práticas de design inclusivo para garantir que o produto seja utilizável por pessoas com diferentes capacidades.
- **Exemplo:** Um site com recursos de acessibilidade, como descrições de imagem para usuários com deficiência visual.

Esses princípios são fundamentais para criar uma experiência do usuário eficaz, garantindo que o produto atenda às necessidades, expectativas e desejos dos usuários de maneira holística e abrangente.

A experiência do usuário (UX) é crucial por várias razões, e sua importância é refletida em como ela afeta diretamente o sucesso de produtos, serviços e até mesmo de organizações. Aqui estão algumas razões pelas quais a UX é fundamental:

#### 1. Satisfação do Cliente:

- Uma boa experiência do usuário leva à satisfação do cliente. Quando os usuários têm interações positivas com um produto ou serviço, estão mais propensos a continuar usando e recomendando-o a outros.

#### 2. Retenção de Usuários:

- Produtos com uma UX eficaz têm maior probabilidade de reter usuários. A facilidade de uso e a satisfação geral contribuem para a fidelidade do cliente, impedindo que eles busquem alternativas.

#### 3. Competitividade no Mercado:

- Em mercados saturados, a UX se torna um diferencial competitivo. Produtos bem projetados e de fácil utilização destacam-se em meio à concorrência, atraindo e retraindo mais usuários.

#### 4. Eficiência e Produtividade:

- Uma UX bem pensada torna os produtos mais eficientes. Usuários podem realizar tarefas mais rapidamente e com menos esforço, resultando em maior produtividade e eficácia.

#### 5. Redução de Custos de Suporte:

- Uma boa UX pode reduzir os custos associados ao suporte ao cliente. Se os usuários podem utilizar um produto com facilidade e compreensão, há menos probabilidade de surgirem problemas que exijam assistência.

#### 6. Reputação da Marca:

- A experiência do usuário contribui significativamente para a reputação de uma marca. Produtos com uma UX positiva refletem uma abordagem centrada no cliente, melhorando a percepção da marca.

#### 7. Inovação Orientada pelo Usuário:

- Entender as necessidades e comportamentos dos usuários, como parte do processo de design centrado no usuário, pode levar a inovações mais relevantes e bem-sucedidas.

#### 8. **Aumento da Conversão:**

- Em ambientes online, uma boa UX pode resultar em taxas de conversão mais altas. Se os usuários encontram facilmente o que procuram e têm uma experiência positiva, são mais propensos a realizar ações desejadas, como compras ou inscrições.

#### 9. **Adaptação a Dispositivos Móveis:**

- Com o aumento do uso de dispositivos móveis, a UX torna-se ainda mais crucial. Produtos e serviços devem ser projetados para proporcionar uma experiência coesa e eficaz em uma variedade de dispositivos.

#### 10. **Feedback Positivo dos Usuários:**

- Uma UX bem-sucedida resulta em feedback positivo dos usuários. Comentários e avaliações favoráveis contribuem para a reputação e credibilidade do produto ou serviço.

Investir na experiência do usuário não é apenas uma estratégia de curto prazo; é uma abordagem essencial para o sucesso a longo prazo de qualquer produto ou serviço em um mercado cada vez mais orientado pelo consumidor.

## **O QUE É ARQUITETURA DE INFORMAÇÃO?**

*Tornar o complexo claro.* WURMAN (1997)

1. *O design estrutural de ambientes de informação compartilhados.*
2. *A combinação dos esquemas de organização, de rotulação, de busca e de navegação dentro de ecossistemas digitais, físicos e cross-channel.*
3. *A arte e a ciência de moldar produtos e experiências de informação para suportar a usabilidade, a encontrabilidade (findability) e o entendimento.*
4. *Uma disciplina emergente e uma comunidade de prática focada em trazer princípios do design e da arquitetura para o espaço digital.*

## **O QUE É USABILIDADE?**

*Usabilidade é a medida na qual um sistema, produto ou serviço pode ser usado por usuários específicos para alcançar objetivos específicos com eficácia, eficiência e satisfação em um contexto específico de uso.*

### **ATRIBUTOS DA USABILIDADE (NIELSEN, 1993)**

#### **Facilidade de aprendizagem**

Capacidade com que o usuário começa a interagir rapidamente com o sistema logo na primeira vez que o utiliza.

#### **Eficiência de uso**

Grau de produtividade atingido pelo usuário depois que aprendeu a utilizar o sistema.

#### **Facilidade de memorização**

Retenção, capacidade do usuário de voltar a utilizar o sistema após certo tempo sem precisar aprendê-lo novamente.

#### **Baixa taxa de erros**

Medida do quanto o usuário pode ser induzido ao erro pelo sistema e o quanto pode se recuperar do mesmo.

#### **Satisfação subjetiva**

Medida do quanto o usuário se sente feliz de estar utilizando o sistema.

## **SISTEMA DE ORGANIZAÇÃO - O QUE É O SISTEMA DE ORGANIZAÇÃO?**

Responsável por definir as regras de classificação e ordenação dos conteúdos e das funcionalidades do produto.

Seu desafio é organizar essas informações de uma maneira que o usuário compreenda a estrutura, ajudando-o a encontrar o que precisa para atingir seus objetivos.

### **O QUE É CATEGORIZAR?**

Categorizar (ou classificar) é agrupar entidades (objetos, ideias, ações etc.) por semelhança. Cada grupo de entidades semelhantes é uma categoria.

## O QUE É CATEGORIZAR?

Processo cognitivo natural usado para:

- compreender o mundo a nossa volta;
- reduzir a demanda de memória e o esforço cognitivo para armazenar e recuperar informações.

## DIFICULDADES PARA ORGANIZAR A INFORMAÇÃO

Ambiguidade

Heterogeneidade

Diferenças de Perspectiva

Políticas Internas

Estética

---

## ESQUEMAS DE ORGANIZAÇÃO

São maneiras de criar categorias a partir da semântica (significado) dos conteúdos.

Cada esquema possui uma regra simples para formar categorias.

Facilitam o entendimento sobre como a informação está organizada, trazendo consistência e previsibilidade à interface

## TIPOS DE ESQUEMAS DE ORGANIZAÇÃO EXATOS

- Têm categorias bem definidas e mutuamente exclusivas.
- Têm regras claras para inclusão de novos itens.
- São indicados quando o usuário sabe exatamente o que está procurando.

### AMBÍGUOS

- Dividem a informação em categorias subjetivas, que podem ser afetadas por ambiguidades linguísticas, culturais, cognitivas e comportamentais.
- Não têm regras claras para incluir novos itens.
- São indicados quando o usuário não sabe exatamente o que está procurando e quer sugestões.

## ESQUEMAS EXATOS

### Alfabeto

Para grandes conjuntos de informação e público muito diversificado.

### Tempo

Conta uma história ou mostra eventos em ordem cronológica direta ou reversa.

### Localização

Compara informações de locais diferentes.

### Sequência

Organiza itens por ordem de grandeza. Confere valor ou peso à informação.

---

## ESQUEMAS AMBÍGUOS

### Assunto

Divide a informação em tipos, modelos ou perguntas a serem respondidas.

### Tarefa

Organiza a informação em conjuntos de ações, tarefas ou atividades.

### Público-Alvo

Customiza o conteúdo para cada público-alvo.

### Metáfora

Organiza algo novo baseado em algo familiar. Pode ser limitante.

### Híbrido

Reúne 2 ou mais esquemas anteriores. Pode causar confusão por não ter uma regra única.

---

## FACED CLASSIFICATION

Uma interface não precisa se limitar a usar um único esquema de informação. Podemos organizar o mesmo conjunto de informação de diferentes formas, utilizando diferentes esquemas de organização. A classificação do mesmo conteúdo em vários esquemas é chamada de classificação facetada (faced classification) ou

classificação multidimensional. Cada esquema é uma dimensão na estrutura de organização. A combinação criativa de vários esquemas de organização atende usuários com diferentes necessidades e diferentes modelos mentais.

## **SISTEMA DE ROTULAÇÃO**

---

### **O QUE É O SISTEMA DE ROTULAÇÃO?**

Determina as formas de representação da informação em palavras, ícones ou outros signos. Seu desafio é criar uma linguagem simples, compreensível e sem ambiguidades.

### **O QUE SÃO RÓTULOS?**

Rótulo ou termo (em inglês utiliza-se a palavra *label*) é um símbolo linguístico utilizado para representar um conceito.

### **DIFICULDADES PARA PROJETAR O SISTEMA DE ROTULAÇÃO**

Falar a linguagem do usuário  
Superar a ausência de feedback

### **RECOMENDAÇÕES PARA O PROJETO DO SISTEMA DE ROTULAÇÃO**

Ter consistência  
Estreitar o escopo  
Eliminar dúvidas  
Evitar siglas  
Exibir alguns itens “filhos”  
Consultar rótulos de outras interfaces  
Usar rótulos-padrão

### **TIPOS DE CONSISTÊNCIAS DOS RÓTULOS**

#### **Estilo**

Consistência no uso de caixa-alta e caixa-baixa, e da pontuação.

#### **Apresentação**

Consistência na aplicação de tipos e tamanhos de fontes, cores, espaçamentos e agrupamentos que reforçam visualmente grupos de rótulos.

#### **Sintaxe**

Uniformidade na sintaxe dos rótulos (grau, número, gênero, tempo verbal).

#### **Granularidade**

Equalizar a abrangência dos rótulos evitando misturar no mesmo nível rótulos com significado amplo (como “Restaurantes”) e estreito (como “Cantinas italianas”).

#### **Audiência**

Não misturar rótulos para públicos-alvo diferentes, especialmente quando esses públicos não utilizam a mesma linguagem.

#### **Compleitude**

Quando os rótulos formam um conjunto, coloque todos os elementos desse conjunto na interface, senão o usuário sentirá falta do item que não está presente.

### **OPERAÇÕES PARA ELIMINAR DÚVIDAS**

Eliminar categorias  
Unificar categorias  
Duplicar itens  
Evitar siglas  
Exibir alguns itens filhos  
Consultar rótulos de outras interfaces

---

### **USAR RÓTULOS-PADRÃO**

Home, Home page, Página inicial, Início

Buscar, Pesquisar  
Contate-nos, Fale Conosco, Entre em contato  
Ajuda, Dúvidas  
Notícias, Últimas notícias  
Quem Somos, Sobre a empresa  
Mapa do site  
Carrinho de compras

## ÍCONES

---

Pequenas imagens utilizadas para representar conceitos substituindo os rótulos textuais.  
São reconhecidos mais rapidamente porque a nossa memória é predominantemente visual.  
São uma linguagem limitada

---

### TIPOS DE ÍCONES

#### 1- Ícones por semelhança (*resemblance*)

Representam o conceito com uma imagem análoga, por isto são os mais fáceis de compreender  
A placa de trânsito “Área com desmoronamento” é um ícone por semelhança porque representa o conceito com a ilustração de um desmoronamento.

#### 2- Ícones exemplares

Utilizam uma parte, um exemplo típico ou um instrumento para representar o conceito.  
A placa de trânsito “Restaurante” é um ícone exemplar porque usa uma “parte” do restaurante (dois talheres) para representá-lo.

#### 3- Ícones simbólicos

Representam um conceito com um nível de abstração maior que a imagem em si.  
O símbolo de “Fragil” é um ícone simbólico porque fragilidade é um conceito maior que uma taça quebrada.

#### 4- Ícones arbitrários

A imagem do ícone foi escolhida arbitrariamente. Por isso, sua associação com o conceito precisa ser ensinada, tornando-o mais difícil de compreender.  
O símbolo de “material radioativo” é um ícone arbitrário definido em normas internacionais.

### TIPOS DE ÍCONES

- (a) ícone abstrato
  - (b) ícone concreto
  - (c) ícone misto
- 

### RECOMENDAÇÕES PARA MELHORAR A MEMORIZAÇÃO E O RECONHECIMENTO DOS ÍCONES

- Clareza
  - Legibilidade
  - Alinhamento
  - Brevidade
  - Consistência
  - Personalidade
- 

### LINGUAGEM BASEADA EM ÍCONES

Utilizada para projetar uma grande quantidade de ícones.  
Reduz o esforço necessário para projetar, desenhar, testar e revisar os ícones.  
Assegura e reforça a consistência entre os ícones.  
Torna os ícones autoexplicativos e dedutíveis.  
Ajuda os usuários a iniciar mais rapidamente e a dominar a interface mais cedo.  
Dá ao produto um estilo distinto