

Projetando um UX

É importante ressaltar que sistemas no geral tendem a ter um vasto número de usuários de diferentes perfis.

Projetar este tipo de produto é um desafio, pois é preciso **pensar nos mais diversos usuários** de forma holística.

- A forma mais eficiente de entender suas carências, expectativas e limitações é incluí-los durante o projeto, uma vez que o **usuário é o maior especialista em suas atividades** e quem pode melhor esclarecer sobre suas reais necessidades.



Projetando um UX

Quando falamos de experiência do usuário em uma ferramenta digital, a **interface** é um dos fatores principais a serem analisados, já que é ela o **contato direto do homem com a plataforma**.

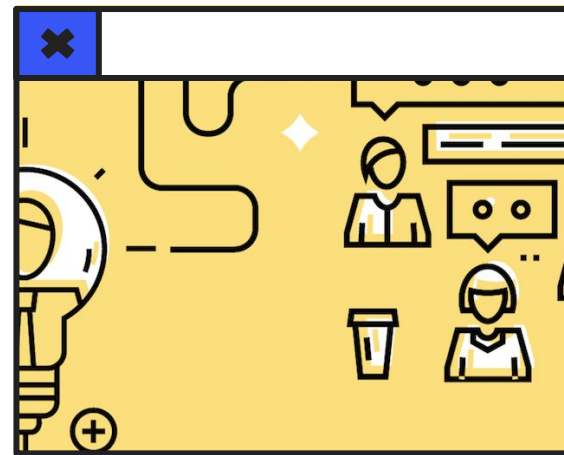
Uma boa interface motiva o usuário a interagir com o sistema de forma intuitiva, auxiliando-o nas suas tarefas e objetivos na ferramenta.

Entretanto, a experiência do usuário não depende apenas da interface.

- Deste modo, é também **papel de UX entender a forma com que o usuário irá navegar e interagir com a ferramenta**, potencializando a performance e melhorando constantemente os pontos de contato indiretos do usuário com o produto.

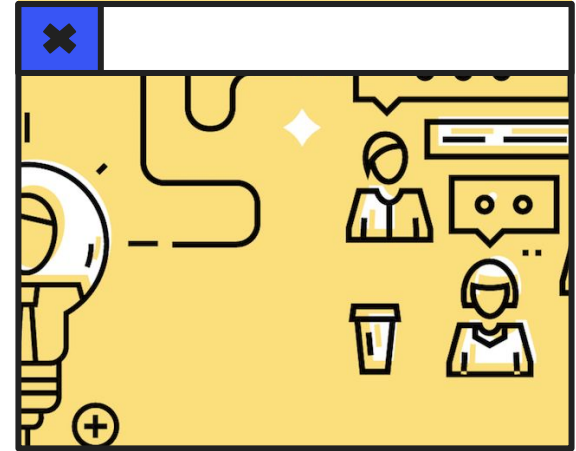


Um profissional focado em Experiência do Usuário precisa pensar de forma estratégica e **alinhar as necessidades dos usuários com os objetivos do negócio**, além de entender o mercado e os concorrentes, tendo sempre em mente a otimização dos resultados do cliente.



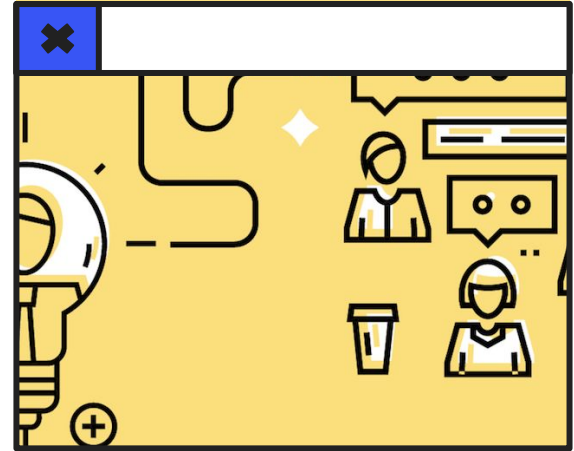
UX

Priorizar a experiência do usuário em sistemas garante inúmeras vantagens como: **diminuição do tempo de adaptação** e a **facilidade na compreensão** e **aprendizado das pessoas em relação à ferramenta**.



UX

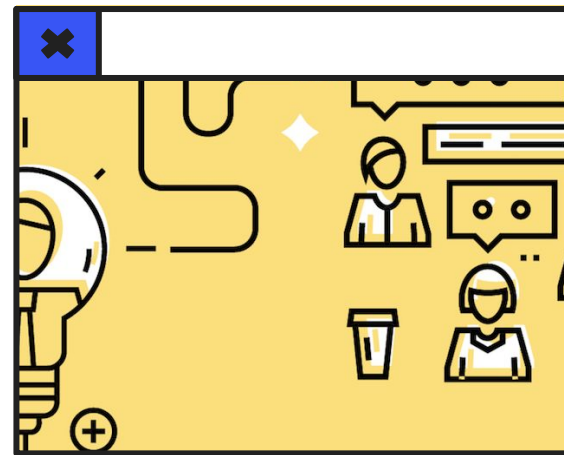
Isso permite uma utilização mais rápida e maior qualidade no processamento de dados pelos usuários, **otimizando tempo e exigindo menor esforço cognitivo**.



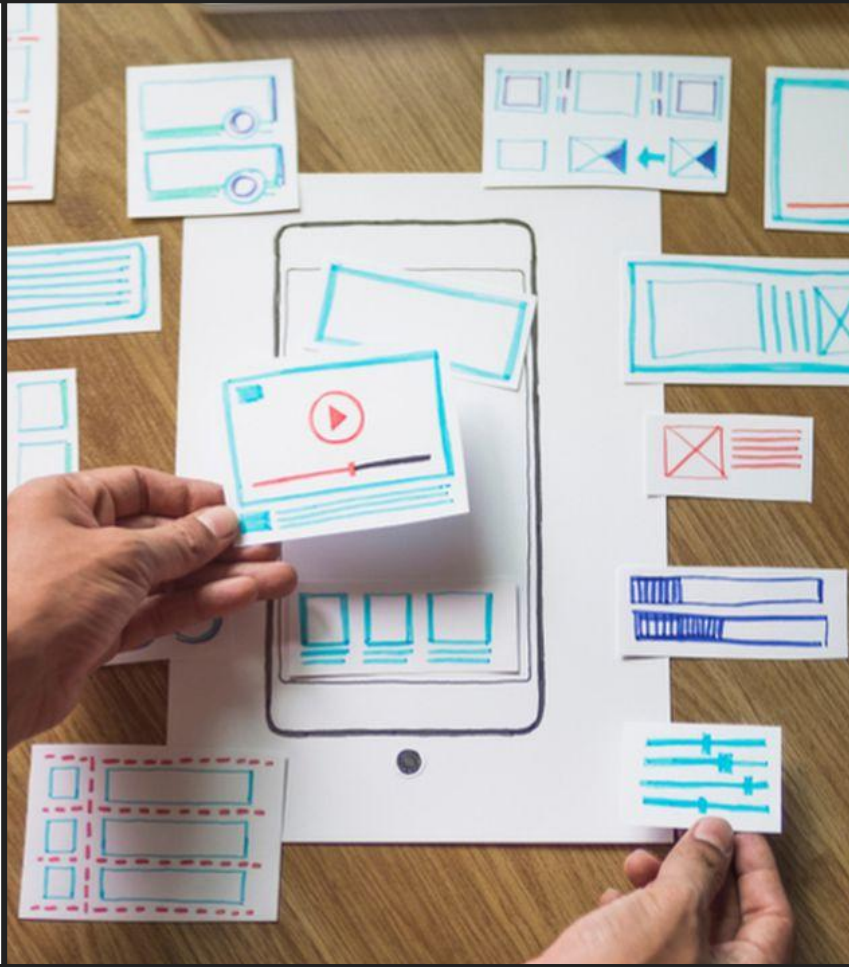
UX



Desta forma, o usuário utiliza mais tempo em atividades produtivas ao invés de perder tempo descobrindo como utilizar a ferramenta. Também, um sistema pensado no usuário diminui os erros humanos, através de uma interação fluida e mensagens claras.



UX



Um produto focado nos usuários e que proporciona boas experiências é determinante no sucesso da implementação.

Uma ferramenta esteticamente agradável, fácil de utilizar e entender, pensada nas verdadeiras necessidades dos usuários, é muito mais fácil de ser adotada pelos colaboradores, resultando em uma aceitação mais imediata e maior satisfação e retenção de clientes.



Uma interface amigável ao usuário é fundamental em um sistema.

A interface faz parte do sistema computacional e determina como as pessoas operam e controlam o sistema.

Mas e a Interface?



Interface

Quando uma interface é bem projetada, ela é compreensível, agradável e controlável.

Os usuários se sentem satisfeitos e seguros ao realizar suas ações.

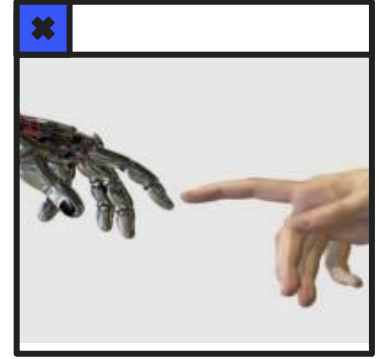
A importância da interface se torna evidente, pois todos somos usuários e alguns aspectos reforçam esta importância:

1. Disseminação do uso de sistemas e equipamentos como celulares;
2. Aumento da complexidade dos sistemas;
3. Preocupação com a qualidade do software de acordo com a característica da usabilidade

(conforme as definições da Norma ISO/IEC 9126-1).



Interação Humano-Computador



Os objetivos da Interação Humano-Computador (IHC) são os de produzir sistemas usáveis, seguros e funcionais.

IHC



Simone Diniz Junqueira Barbosa
Bruno Santana da Silva

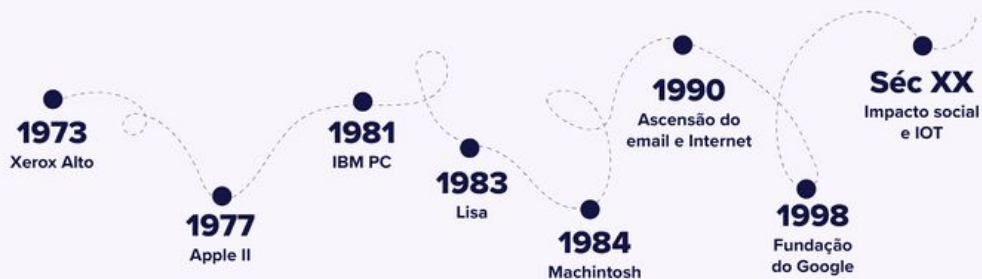
INTERAÇÃO HUMANO-COMPUTADOR





SELO #IssoNãoÉnovo

Interação Humano-Computador



Xerox Alto, desenvolvido em 1973. Nem chegou a ser comercializado, mas ele teve o primeiro esboço de uma Interface Gráfica de Usuário (GUI) que mais tarde serviria de inspiração para o Macintosh e Windows.

Objetivos da IHC

Esses objetivos podem ser resumidos como desenvolver ou melhorar a segurança, utilidade, efetividade e usabilidade de sistemas que incluem computadores.

Nesse contexto, o termo sistemas se refere não somente ao hardware e software, mas a todo o ambiente que usa ou é afetado pelo uso da tecnologia computacional.

Objetivos da IHC

Durante o projeto de interface é necessário que se faça uma análise mais detalhada, como especificação de requisitos, módulo de qualidade e perfil dos usuários.

A **participação do usuário** durante o processo de desenvolvimento é de extrema importância, ajuda a diminuir os erros, propicia a maior interação e entendimento do usuário, cativa a curiosidade e interesse e, ajuda a ter maior aceitação do produto, pois se sentem “donos” do mesmo.

Usabilidade

Atributo de qualidade relacionado à facilidade do uso.

Relativo a rapidez, eficiência, grau de propensão à erros.

Se ninguém usa, precisa existir?



Usabilidade



IHC INTERAÇÃO HUMANO COMPUTADOR

Na Interação Humano-Computador (IHC):

- Abrange interação;
- Interface é o contato.

Objetivo da IHC

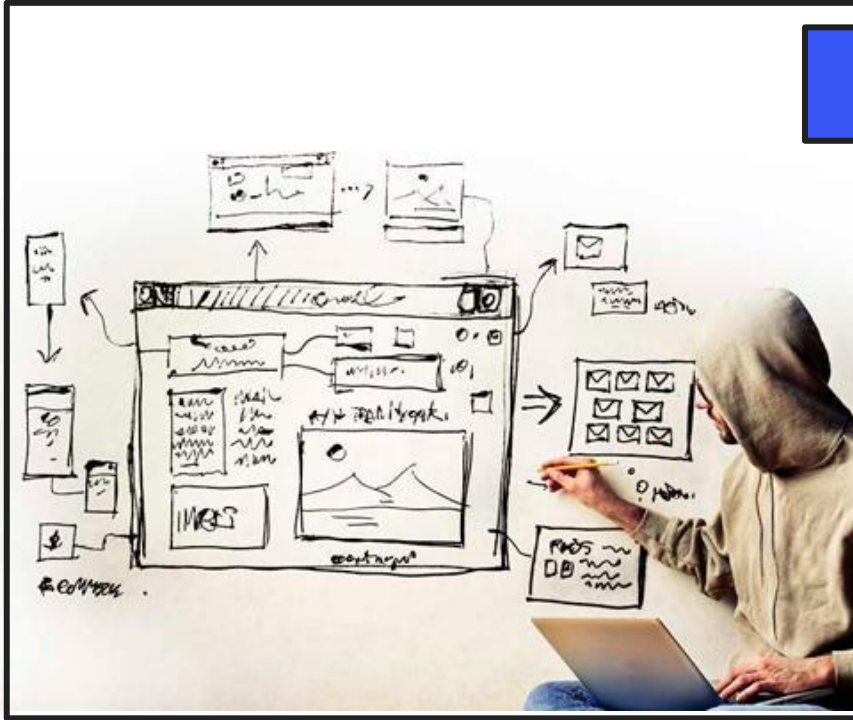
Produção de sistemas usáveis, seguros e funcionais (resolver, melhorar a segurança, utilidade, efetividade e usabilidade de sistemas)

Aceitabilidade social e prática

UX Design



UX Design



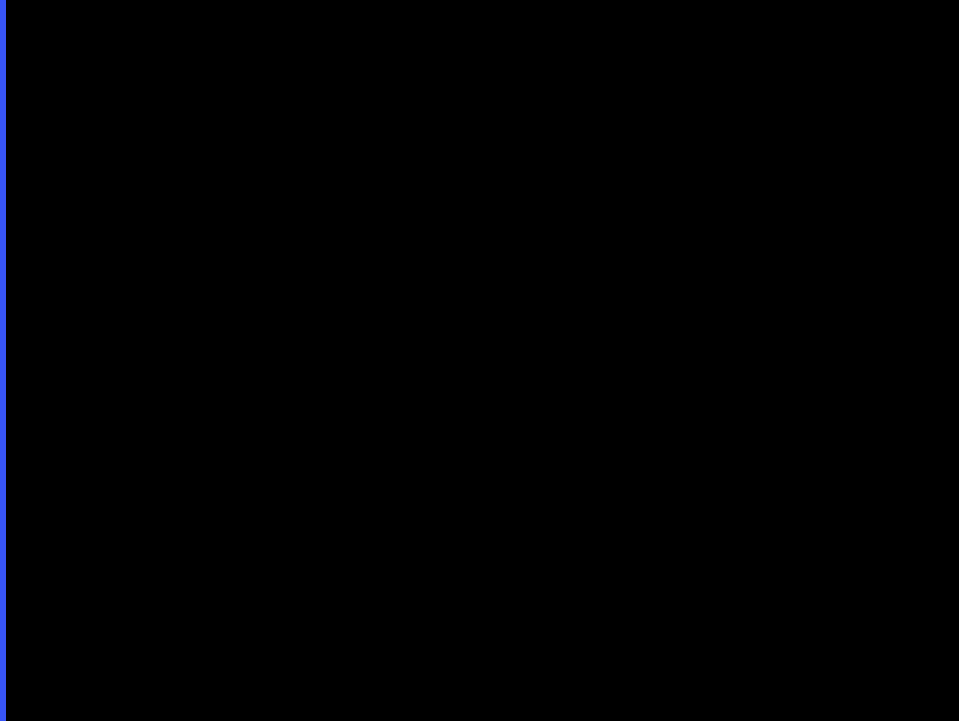
“A experiência em si não acontece apenas na tela”

A interface é apenas uma parte da experiência, e em alguns casos não é o foco principal

Exemplo: Sistema IoT para orientação de estacionamento (**Smart Parking Spot**) onde o foco da experiência é agilizar o processo através da visão e atenção e não a tela.



Vídeo Smart Parking Spot



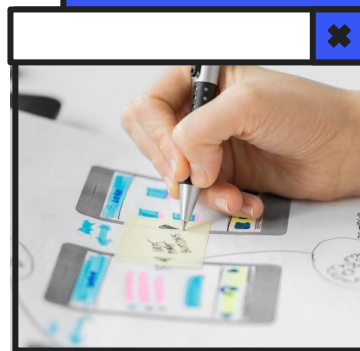
“Os shoppings querem
que as pessoas **VENHAM**
E **COMPREM** o mais
rápido possível e de
bom humor”

UX Design

Interface: “Elemento que proporciona uma **ligação física ou lógica** entre dois sistemas ou partes de um sistema que não poderiam ser conectados diretamente. ”

A interface é o meio, a ponte para que a experiência aconteça, porém, a experiência em si (desencadeada por estímulos externos) acontece na sua mente, ou se preferir, **dentro da sua cabeça**.

A experiência do usuário está diretamente relacionada a forma que o usuário se sente e quais são as decisões que ele toma, porém, estas são apenas duas forças motivacionais que dirigem a experiência.



Tomada de
Decisão

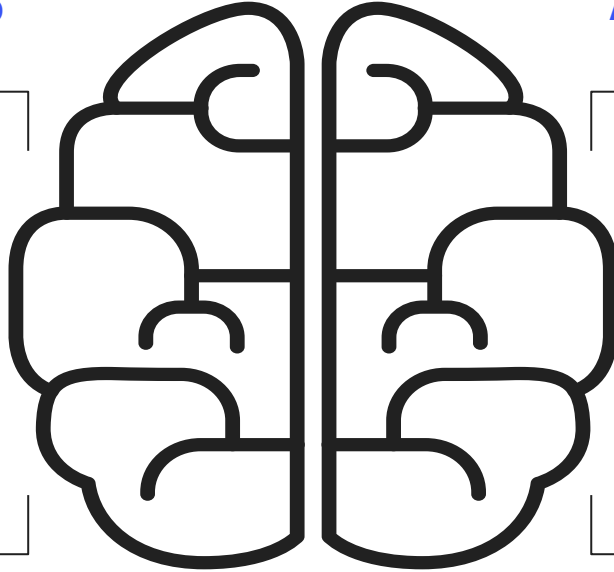
Visão e
Atenção

Emoção

Senso de
Localização

Linguagem

Memória e
Semântica



Segundo o UX Psychologist John Whalen, fundador da Brilliant Experience (escritório especializado em Cognitive Design) existem, ao todo, **seis forças que influenciam a experiência.**

Design é uma experiência multidimensional e multissensorial, compreender estes seis fatores é vital para o sucesso e o futuro do design de experiências.



UX Design

1. Visão e atenção

Estes são aspectos muito importantes para os designers visuais, pois estão diretamente conectados a **UI (User Interface)**, porém sabemos que ela sozinha não garante que a experiência seja positiva.

O **designer de interface** tem um papel chave e impacto direto na experiência do usuário, pois a interface é a "parte palpável" da experiência, mas ela sozinha não é responsável pelo sucesso de uma experiência ou de um produto.

Estes aspectos da mente (Visão & Atenção) estão ligados aos recursos visuais como cores, contrastes, tamanhos, hierarquias; e também aos estímulos de feedbacks sonoros e luminosos (erro, certo, ação, interação, etc).

O feedback visual da luz no Smart Parking Spot ou..

O barulho que existe quando fechamos a porta de um veículo não está ali por acaso, ele é um feedback sonoro importante para nos dizer se a porta foi fechada ou se permanece aberta.

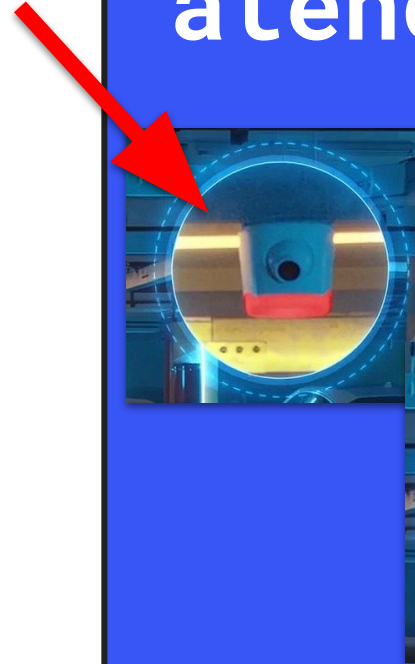
Visão e atenção

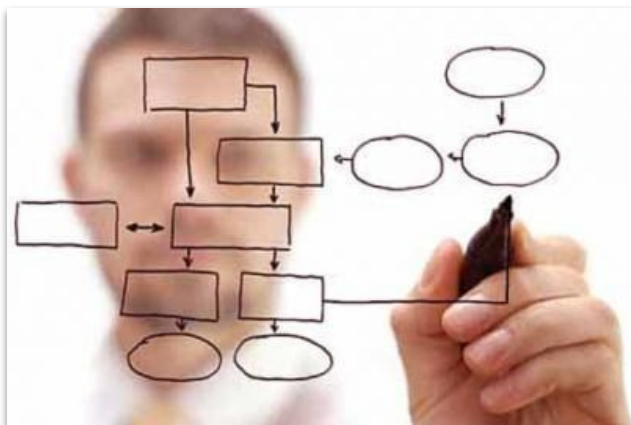


Questionamentos:

- Quais palavras ou objetos os usuários estão procurando?
- Qual é o fluxo visual (caminho) a ser percorrido?
- Para onde os olhos estão indo primeiro na página?
- Quais estímulos sonoros/visuais podemos usar para melhorar a experiência?

Visão e atenção





É a forma com que o usuário vai conseguir chegar do ponto A até o ponto B

UX Design

2. Senso de localização

Este está diretamente ligado à arquitetura da informação, hierarquia visual, conteúdos, tutoriais e afins.

Capacidade de um usuário de saber facilmente como encontrar uma ação ou realizar uma operação, sabendo onde ele está a cada etapa do processo e como chegar no próximo ponto. Isso deve ser mostrado de maneira clara e coesa para o usuário, evitando que o mesmo se confunda ou se perca durante o processo e, por fim, que desista da interação.

Nosso cérebro direciona bastante energia para perguntas como

- Onde eu estou agora ?
- Como eu chego no próximo ponto ?
- Como eu sei se cheguei lá ?
- Para onde estou indo mesmo ?

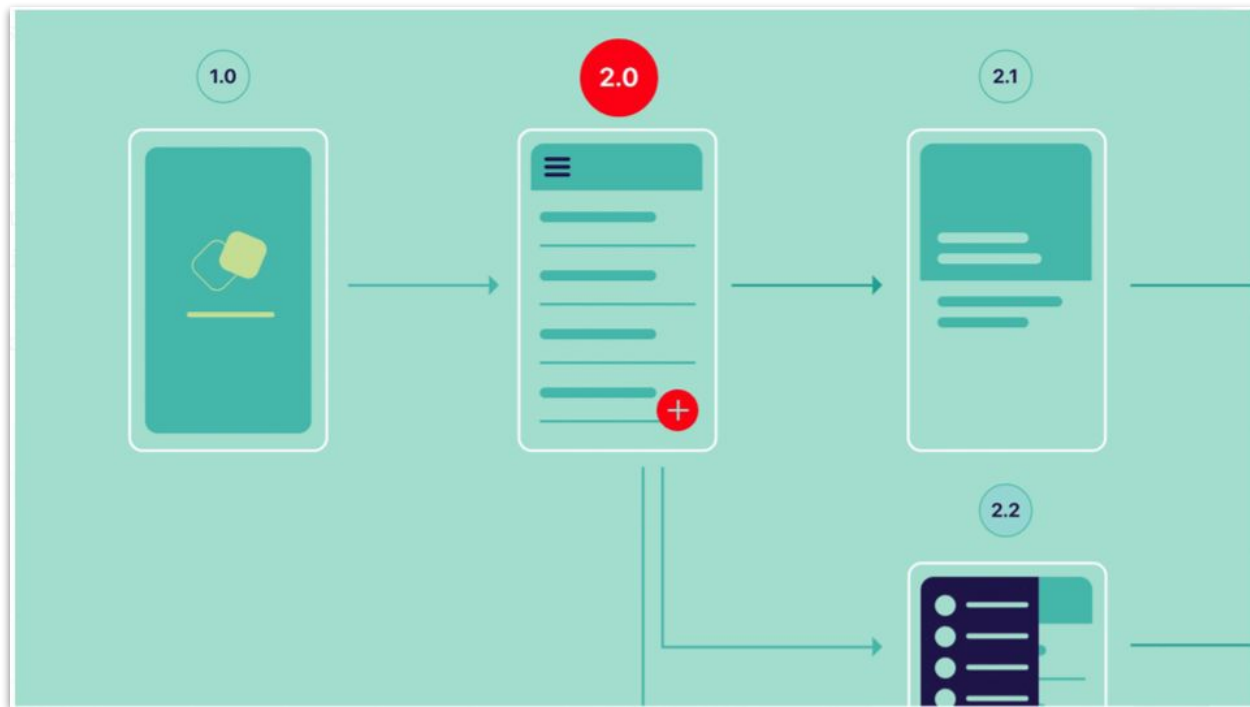
Estas são questões que precisam ser respondidas pelo UX designer e precisam estar claras para o usuário no decorrer do uso.

Direcionamento:

- Como usuário espera se movimentar no espaço ou na interface?
- Quais são as interações que ele espera ter no meio do caminho?
- O que diz ao usuário que “ele está aqui”?
- Essas interações estão acontecendo de maneira clara?
- Senso de localização se torna um desafio muito maior quando o assunto é VR

Senso de localização

2. Senso de localização



hierarquia visual

conteúdos das etapas

localização e próximo passo



UX Design

3. Memória e Semântica

Usuário sempre chegam (e sempre chegarão) no seu produto com desejos e expectativas, estas baseadas em modelos anteriores de experiências e interação.

As pessoas esperam que as coisas aconteçam de uma **“certa forma”**, e isso precisa ser levado em consideração na hora de desenhar uma experiência.

É importante, portanto, **analisar qual é o público alvo** e quais aplicações semelhantes são utilizadas por eles.

Isto **não** significa que **devem ser iguais**, mas devem ter aspectos **semelhantes** sobre a sua usabilidade para atender às expectativas dos usuários de forma simples e natural.

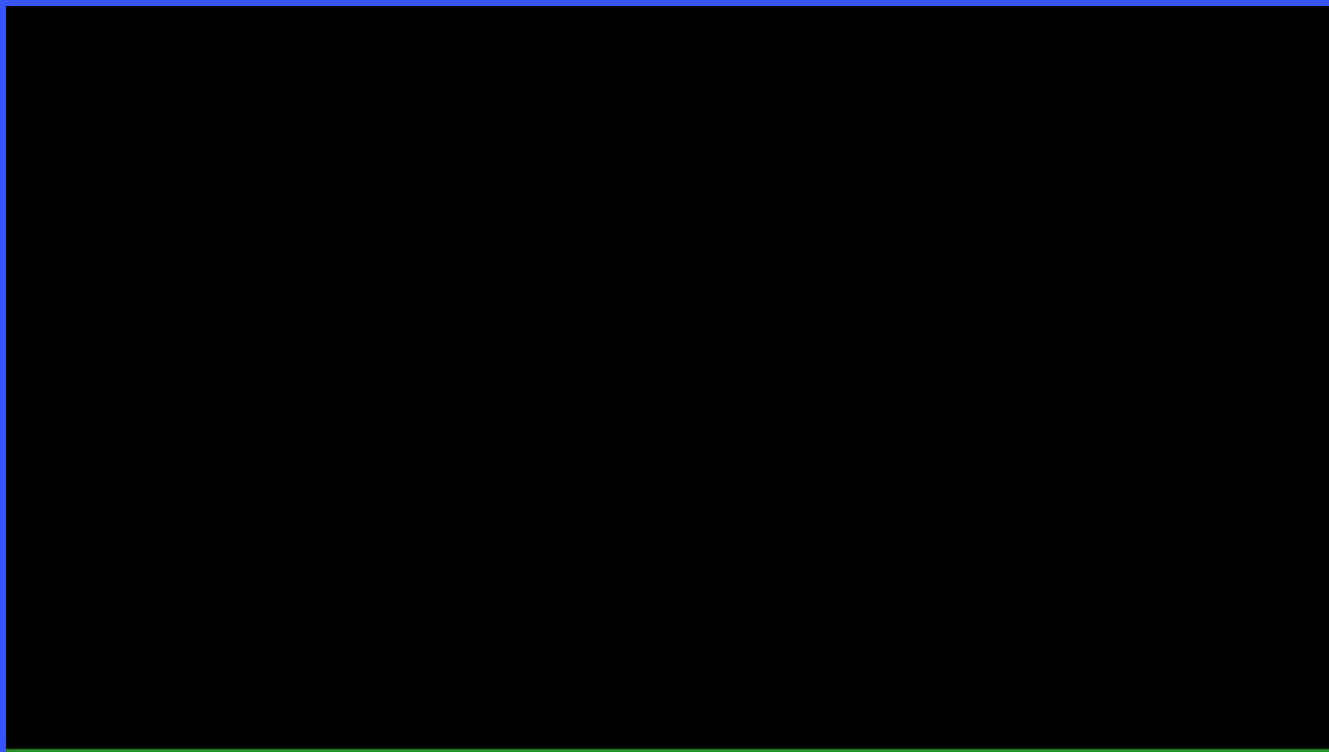
→ Uma experiência de compra familiar para o usuário: supermercado

Exemplo: Amazon GO ir até um supermercado e pegar as coisas, mas ao mesmo tempo totalmente disruptiva, sair "sem pagar".

Memória e semântica



Vídeo Amazon G0



A memória tem grande importância nas formas usadas para se encontrar alguma coisa (menus, formulários, botões, cores, etc).

Questionamentos:

- A experiência desenhada faz sentido?
- O que as pessoas pensam quando elas pensam sobre “X”?
- A experiência ativa padrões familiares ao usuário?
- Quais esquemas mentais (signos, padrões, ligações) estão sendo ativados?

Memória e semântica

UX Design

4. Linguagem



Deve-se **evitar o exagero** de informações a serem exibidas, evitando deixar o usuário confuso ou perdido durante a sua interação com o produto

A linguagem é uma área muito delicada da experiência e pode ser influenciada por diversos fatores, como:

- Geografia
- Familiaridade com o produto
- Terminologia
- Tempo verbal
- Facilidade de compreensão (clareza)

Muitas vezes cometemos erros achando que o usuário conhece o nosso produto tanto quanto nós mesmos, ou queremos passar toda a informação de uma vez e acabamos sobrecarregando o usuário.

Considerações:

- Quais palavras nosso público-alvo utiliza?
- Quais termos estamos usando?
- Qual tom de voz e tempo verbal é mais apropriado para dialogar com este ou aquele público?
- Estamos falando a mesma língua?

Linguagem

Exemplo interação da **Netflix** com os clientes:

Poxa Flix, você realmente quer acabar com a vida social das pessoas mesmo, né?! Quer dominar o mundo?

Ontem às 4:16 PM • Curtir • 817 • Responder



Netflix ✓

Eu só coloco as séries lá, quem cancela o rolê com o coleguinha é você. :P

Ontem às 4:40 PM • Descurtir
Responder



Pietra Castroviejo

COMO ASSIM VOCÊS VÃO TIRAR HIMYM???????????

Ontem às 11:39 • Curtir • 552 • Responder



Netflix ✓

Eu também não estou nada feliz. Estou ouvindo uma versão acústica triste de "let's go to the mall" e chorando embaixo da mesa.

Ontem às 11:40 • Descurtir • 1 mil • Responder

Linguagem

Ou Exemplo interação da **iFood** com os clientes:



Babi ✓
@babi

OOO RITAA

19:45 · 17/11/2020 · Twitter for iPhone

|| Ver atividade do Tweet

1 Curtida



iFood ✓ @iFood · 39s
Em resposta a @babi e @cleytu

VOLTA COM AS BATATAA



1



UX Design

5. Emoção



Os usuários sempre chegarão ao seu produto trazendo bagagens emocionais, sentimentos, desejos, medos e frustrações.

As pessoas esperam que as coisas funcionem de uma certa maneira e se a expectativa não for atendida isso irá gerar uma frustração.

Temos **medo de cometer erros** (principalmente erros irreversíveis), em diversas situações gostamos de ter orientações em como proceder.

É importante analisar o que no seu produto proporcionará um significado para a experiência e marcará o usuário com experiências positivas, assim como o que os conquistará e tornará o processo mais atraente para o mesmo.



Emoção

Entender estas coisas é importante para obter insights no porque as pessoas se comportaram de maneira X e não Y diante de determinadas situações.

Questionamentos:

- O que irá trazer valor e significado para a experiência?
- O que toca os valores e desejos mais profundos do usuário?
- O que irá os conquistar/cativar?

Emoção

UX Design

6. Tomada de decisão



Porque escolhemos **A** e não **B** ? O que nos motivou a tal escolha?

É vital para um UX designer fazer com que o processo de escolha e tomada de decisão seja fácil e intuitivo.

A arquitetura da informação não tem apenas a função de organizar e dividir, mas sim, de influenciar, desde que sejam boas as intenções.

Ao influenciar usuários de forma negativa entramos na questão do UX do Mal, que envolve questões éticas e morais no processo de design (Design Persuasivo) ou **dark patterns**.

UX do Mal = Quando as interfaces digitais mais complicam do que ajudam, direcionamentos intencionais, para que o usuário faça algo que não faria naturalmente.

“we don't read pages. we scan them - Steve Krug”

Pode ver que os botões para continuar um jogo existente são **muito maiores** do que o botão "Fechar", no canto superior direito. **Continuar o jogo envolve a visualização de um anúncio ou a compra de gemas no jogo.**

Tomada de decisão



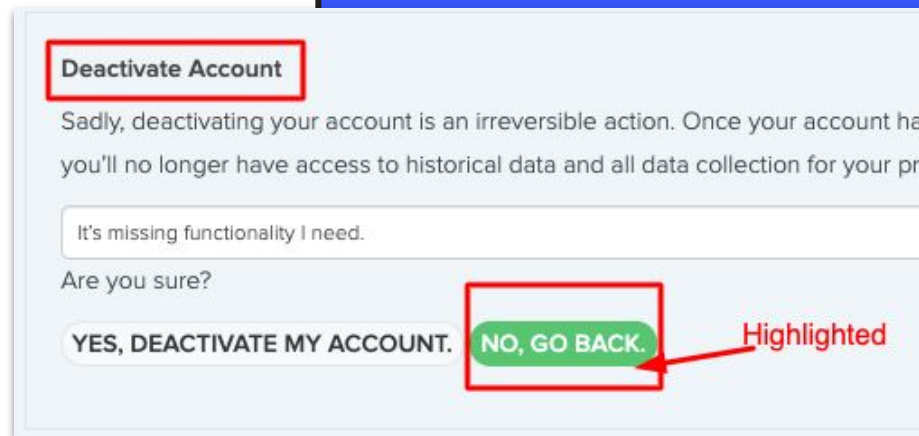
Ao influenciar usuários de forma negativa entramos na questão do UX do Mal, que envolve questões éticas e morais no processo de design (Design Persuasivo) ou **dark patterns**.

UX do Mal = Quando as interfaces digitais mais complicam do que ajudam, direcionamentos intencionais, para que o usuário faça algo que não faria naturalmente.

“we don't read pages. we scan them - Steve Krug”

Utilização de cores de botões com um sentido conhecido em botões para outra ação diferente.

Tomada de decisão



Steve Krug

EDIÇÃO REVISADA
com três novos
capítulos

NÃO ME FAÇA

PENSAR



Uma Abordagem de Bom Senso à Usabilidade na Web

SEGUNDA EDIÇÃO

O designer deve ter a capacidade de antecipar quais serão as necessidades e desejos do usuário antes mesmo que o usuário as demonstre, e incorporar estas ideias na estratégia de design da experiência.

Vale lembrar que podemos obter insights sobre as tomadas de decisão através dos **Testes de Usabilidade**:

Descoberta de problemas

Benchmark

Teste competitivo

Eye-tracking

Teste de aprendizado

Teste de Usabilidade In-Person ou In-House

Testes Remotos Não Moderados de Usabilidade

Testes Remotos Moderados de Usabilidade

Tomada de decisão



Pontos a explorar:

- Podemos ajudar o usuário a tomar decisões de uma forma mais fácil?
- Podemos influenciar suas micro decisões através do design?
- Quais informações nós já temos em mãos?
- O que o usuário irá precisar depois?

Estes pontos juntos formam um campo chamado “Emergent User Experience”, um campo que une Psicologia e UX Design.

Entender como os usuários pensam e o que os motiva na tomada de decisão é fundamental para se criar uma experiência mais humana e significativa para as pessoas.

Tomada de decisão



Design de Interface e
Interação Humano Computador