

Interface e Usabilidade

Usabilidade de interfaces

Você sabia que seu material didático é interativo e multimídia? Isso significa que você pode interagir com o conteúdo de diversas formas, a qualquer hora e lugar. Na versão impressa, porém, alguns conteúdos interativos ficam desabilitados. Por essa razão, fique atento: sempre que possível, opte pela versão digital. Bons estudos!

Nesta webaula ilustraremos o conceito de experiência do usuário.

Usabilidade de interfaces

Introdução

Através da ilustração e *storytelling* apresentaremos para você o conceito de experiência do usuário.

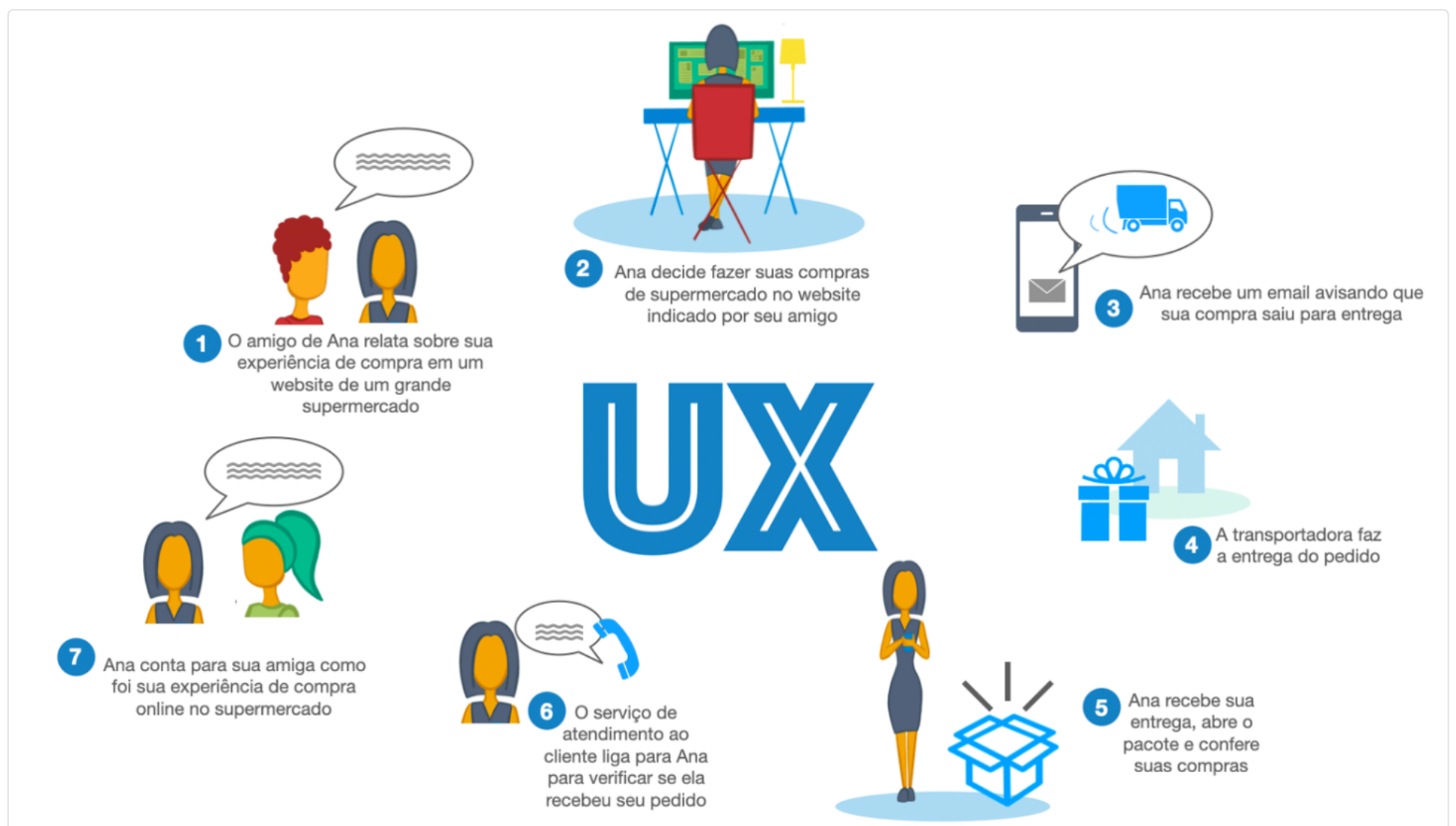
Nossa história mostrará os diferentes momentos da experiência de uma usuária em sua jornada de compra on-line.

A jornada de Ana em uma compra online

Esta jornada começa em uma conversa com conhecidos quando Ana ouve o relato de uma experiência positiva vivida por seu amigo no processo de compra on-line em um website de um supermercado.

[Pesquise mais](#)

Jornada de Ana



Elaborado pela autora.

A partir dessa experiência, Ana decide também utilizar o mesmo website para fazer suas compras de supermercado.

É neste momento da jornada que Ana irá interagir com a interface digital para fazer seu cadastro no website, escolher seus produtos, pagar suas compras e posteriormente acompanhar seu pedido.

A jornada desta usuária não termina quando ela encerra a interação com a interface do website do supermercado, pois para ela o objetivo final é receber os produtos comprados como o esperado, ou seja, exatamente os mesmos produtos que ela selecionou e na quantidade correta. Assim, esta jornada continua no dia seguinte, quando Ana recebe em seu telefone uma mensagem de texto do serviço de atendimento do supermercado avisando que seu pedido está pronto e que já saiu para entrega.

Algumas horas depois, a transportadora faz a entrega do pedido de Ana em sua casa.

Ela recebe suas compras, abre os pacotes e confere os itens para verificar se seu pedido foi entregue como esperado.

No final do dia, o serviço de atendimento ao cliente liga para Ana para verificar se ela está satisfeita com o serviço.

Alguns dias depois, Ana conta à sua amiga como ficou satisfeita com a compra on-line no supermercado e diz que voltará a fazer suas compras pelo website.

Este exemplo ilustra como a experiência do usuário se estende para além do momento em que ele interage com a interface digital, envolvendo todos os demais momentos de contato do cliente com a empresa que estão relacionados direta ou indiretamente com a tarefa que o usuário deseja executar.

Ao projetar a interface é importante analisar esta jornada do usuário de forma completa, incluindo todos esses outros pontos de contato, pois cada um deles tem um impacto importante na experiência do usuário.

Saiba mais

A norma ISO 9241-11 é considerada uma das mais importantes na área de interação humano-computador.

Sua primeira versão foi publicada em 1998, e intitulada **Requisitos ergonômicos para trabalho em escritórios com dispositivos de interação visual-Parte 11: orientações sobre usabilidade**.

Em 2006, para representar as diferentes aplicações do computador, não mais restrito somente a escritórios, o conjunto de normas ISO 9241 recebeu o novo título de Ergonomia da interação humano-sistema.

A versão mais recente da parte 11 da ISO 9241 foi publicada em 2018, após um extenso processo de revisão. e é intitulada: **Ergonomia da interação humano-sistema-Parte 11: usabilidade: definições e conceitos**.

Nesta última versão, o conceito de usabilidade é expandido de produtos para também incluir sistemas e serviços.

Uma interface intuitiva e simples de se usar é o que todo o usuário quer, e dá sempre certo.

Nossa webaula termina por aqui. Assista ao vídeo e pesquise sobre a ISO 9241, leia e pense em como utilizá-la como profissional.

Bons estudos e até a próxima!