

# EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

## - UX -

**Aula 3** - Os princípios básicos do UX: usabilidade, acessibilidade, desejabilidade e valor.

Prof. Édison Kazuo Igarashi

[edison.igarashi@fatec.sp.gov.br](mailto:edison.igarashi@fatec.sp.gov.br)

Fatec de Itapira – “Ogari de Castro Pacheco”

DSM – Desenvolvimento de Software Multiplataforma

# Por que o UX é importante?

## Satisfação do Usuário:

- **Fidelização:** Usuários satisfeitos são mais propensos a retornar e usar seus produtos ou serviços repetidamente.
- **Recomendação:** Eles também são mais propensos a recomendar suas soluções para outras pessoas, gerando marketing boca a boca positivo.
- **Redução de Frustração:** Um bom UX elimina pontos de atrito e frustração, tornando a experiência agradável e eficiente.

## Eficiência e Eficácia:

- **Facilidade de Uso:** Um design intuitivo e fácil de usar permite que os usuários atinjam seus objetivos de forma rápida e eficiente.
- **Redução de Erros:** Um bom UX minimiza a chance de erros e confusões, economizando tempo e recursos.
- **Aumento da Produtividade:** Em ambientes de trabalho, um UX bem projetado pode aumentar a produtividade e a eficiência dos funcionários.

# Por que o UX é importante?

## Valor para o Negócio:

- **Aumento das Conversões:** Um bom UX pode aumentar as taxas de conversão (vendas, inscrições, etc.) em sites e aplicativos.
- **Redução de Custos:** Ao identificar e corrigir problemas de usabilidade no início do processo de desenvolvimento, você pode economizar tempo e dinheiro em retrabalho.
- **Vantagem Competitiva:** Um UX superior pode diferenciar sua empresa da concorrência e atrair mais clientes.

# A importância de focar no usuário

- focar no usuário em UX é essencial para criar produtos e serviços que sejam relevantes, úteis, fáceis de usar e agradáveis. Isso não apenas beneficia os usuários, mas também traz vantagens significativas para o negócio.

# Breve introdução aos 4 pilares

## **1. Usabilidade:**

- A usabilidade se concentra na facilidade com que os usuários podem interagir com um produto ou serviço.

## **2. Acessibilidade:**

- A acessibilidade garante que produtos e serviços sejam utilizáveis por todas as pessoas, incluindo aquelas com deficiências.

## **3. Desejabilidade:**

- A desejabilidade se refere ao apelo emocional e estético de um produto ou serviço.

## **4. Valor:**

- O valor se concentra na relevância e utilidade de um produto ou serviço para os usuários.

# Usabilidade

## Definição de usabilidade

- Usabilidade é o termo utilizado para se referir à facilidade com que os usuários lidam com uma ferramenta. Em outras palavras, é a maneira com a qual um dispositivo ou funcionalidade tecnológica é aplicado para o cumprimento de seu objetivo. Ela abraça as interações entre seres humanos e computadores, simplificando as atividades para as quais foram criados por meio de noções de ergonomia.



# Princípios da usabilidade (eficiência, eficácia, satisfação)

- Os princípios da usabilidade são diretrizes que orientam a criação de interfaces de usuário eficientes e satisfatórias. Eles são também conhecidos como heurísticas. São eles:
- **Eficiência:** Os usuários devem ser capazes de completar tarefas rapidamente.
- **Eficácia:** Deve realizar aquilo que foi proposto da melhor maneira possível.
- **Satisfação:** A experiência geral do usuário deve ser positiva.

- Exemplos de boa e má usabilidade



# •Dicas para melhorar a usabilidade

- Mantenha interfaces simples e naturais
- Use a linguagem do usuário
- Minimize a sobrecarga de memória do usuário
- Seja consistente
- Forneça feedback
- Use atalhos
- Tenha boas mensagens de erro
- Evite o uso desnecessário de elementos visuais

# Acessibilidade



Acessibilidade em UX é a capacidade de qualquer pessoa usar um produto digital, independentemente de suas limitações. O objetivo é que todos possam perceber, compreender, navegar e interagir com o produto de forma eficaz.

A acessibilidade não se limita a deficiências visuais, mas também abrange deficiências auditivas, motoras e cognitivas.

# A importância da acessibilidade para todos os usuários

A acessibilidade para todos os usuários é fundamental em UX design porque promove a inclusão digital e uma boa experiência para todos.

## **Benefícios da acessibilidade**

- Contribui para uma sociedade mais inclusiva;
- Permite que pessoas com deficiências participem plenamente da sociedade;
- Promove a igualdade de acesso;
- Beneficia toda a sociedade, independentemente das limitações individuais.

## Como promover a acessibilidade

- Criar produtos digitais que sejam utilizáveis por todos, independentemente de suas habilidades ou limitações sensoriais
- Integrar práticas de acessibilidade em todas as etapas do processo de design e desenvolvimento ;
- Considerar as necessidades de diferentes públicos ;
- Seguir boas práticas e atentar às diretrizes existentes.

## Exemplos de boas práticas

- Utilizar linguagem neutra e inclusiva;
- Incluir legendas em vídeos;
- Garantir que todas as funcionalidades do site ou aplicativo possam ser acessadas e utilizadas usando apenas o teclado;
- Organizar a informação apresentada em cada página conforme o seu nível de importância;
- Utilizar um tamanho de fonte de pelo menos 14 px;
- Fornecer espaçamento entre 1,5 e 2 entre parágrafos.

**A falta de acessibilidade digital impacta diretamente na experiência do usuário (UX design), pois sites e apps desenhados para as pessoas sem deficiência, possuem muitas barreiras de comunicação e de acessos no geral, que estão excluindo uma grande parcela da população.**

# Diretrizes de acessibilidade (WCAG)

As Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG) são um conjunto de recomendações internacionais que visam tornar a web mais acessível. Elas são desenvolvidas pelo W3C, o principal órgão de padronização da internet.

Princípios WCAG Perceptível, Operável, Compreensível, Robusto.

# Ferramentas e testes de acessibilidade

Ferramentas de acessibilidade ajudam a garantir que sites e aplicativos sejam inclusivos para todos os usuários. Elas podem ser usadas para identificar problemas de usabilidade, como contraste insuficiente, falta de descrições de conteúdo e ícones de toque muito pequenos.



## Ferramentas de acessibilidade na web

- **WAVE**: Pacote de aplicativos que ajuda a garantir que o conteúdo seja acessível
- **aXe**: Ferramenta para desenvolvedores que executa testes de acessibilidade na web
- **JAWS**: Leitor de tela para pessoas com deficiência visual
- **ACheck**: Verificador de acessibilidade na web desenvolvido pela Universidade de Toronto
- **Google Lighthouse**: Ferramenta automatizada de código aberto que gera um relatório completo de recomendações para melhorias

## Ferramentas de acessibilidade para aplicativos móveis

- **Puppeteer:** Biblioteca Node que disponibiliza uma API para controlar uma versão headless do Chrome

**Para garantir a acessibilidade de um site ou aplicativo, é possível:**

- Integrar as ferramentas ao ciclo de desenvolvimento
- Educar a equipe sobre a importância da acessibilidade
- Corrigir os problemas identificados imediatamente
- Rodar testes automatizados de acessibilidade

# Desejabilidade

**Desejabilidade** é um dos elementos essenciais do UX design, que se refere à capacidade de um produto ou serviço despertar emoções positivas nos utilizadores.



## Como se alcança a desejabilidade?

Para alcançar a desejabilidade, é preciso:

- Despertar o interesse e a satisfação do utilizador
- Oferecer uma experiência agradável e memorável
- Criar uma experiência que seja esteticamente atraente
- Gerar satisfação e encantamento nos utilizadores

Produtos com alta desejabilidade são aqueles que as pessoas usuárias gostam de usar e desejam continuar usando. Isso pode ser influenciado por fatores como a estética, a funcionalidade intuitiva e a capacidade de o produto atender às necessidades e desejos das pessoas usuárias.

# Como a estética e o design emocional influenciam a experiência do usuário

A estética e o design emocional influenciam a experiência do usuário (UX) ao criar conexões e emoções positivas. Isso pode aumentar o engajamento, a memorabilidade e a lealdade do usuário.

## Como a estética influencia a UX?

- A aparência visual de um produto ou interface pode evocar emoções positivas, como prazer estético
- A aparência de um site pode influenciar a confiança do usuário na marca
- A tipografia e a cor podem influenciar a experiência do usuário

## Como o design emocional influencia a UX?

- O design emocional pode aumentar a satisfação do usuário
- O design emocional pode melhorar a memorabilidade do usuário
- O design emocional pode fomentar a lealdade do usuário
- O design emocional pode criar uma sensação de familiaridade e confiança



## **Como criar uma conexão emocional com o usuário?**

- Entender profundamente os usuários, suas necessidades, desejos e contextos emocionais
- Criar uma interface com uma personalidade consistente e apropriada
- Proporcionar uma experiência agradável e prazerosa
- Divulgar o produto de forma abrangente

## Primeiras Impressões

Quando um usuário abre um aplicativo ou visita um site pela primeira vez, suas emoções iniciais moldarão sua percepção geral. O design visual desempenha um papel importante aqui. Cores, tipografia e elementos visuais podem influenciar se o usuário se sente acolhido, empolgado ou confuso

# A importância da identidade da marca

A identidade de marca é fundamental para o sucesso de uma empresa, pois é a forma como ela se apresenta ao mundo. Ela define a missão e os valores da empresa, e é o primeiro contato que o cliente tem com ela.

## Importância da identidade de marca:

- **Diferenciação:** Ajuda a empresa a se diferenciar dos concorrentes
- **Visibilidade:** Aumenta a visibilidade do negócio e ajuda a segmentar o mercado
- **Fidelização:** Ajuda a fidelizar clientes, que é mais barato do que conquistar novos
- **Tomada de decisão:** Influencia a decisão de compra do cliente
- **Experiência do cliente:** Torna a experiência do cliente coerente e agradável
- **Valor da marca:** Uma identidade de marca forte pode tornar a empresa mais forte e ajudar a converter clientes

# Valor

Valor em UX é a percepção que um usuário tem sobre os benefícios e utilidade de um produto ou serviço. Ele vai além das características e funcionalidades, englobando a experiência geral e como ela atende às necessidades e expectativas do usuário.

## Elementos que contribuem para o valor em UX:

- **Utilidade:** O produto ou serviço resolve um problema ou atende a uma necessidade do usuário?
- **Usabilidade:** É fácil e intuitivo de usar?
- **Desejabilidade:** É agradável e atraente?
- **Acessibilidade:** É acessível para todos os usuários, incluindo aqueles com deficiência?
- **Confiabilidade:** O produto ou serviço funciona de forma consistente e confiável?
- **Desempenho:** O produto ou serviço é rápido e eficiente?

## Como definir o valor em UX:

- **Pesquisa com usuários:** Entender as necessidades, desejos e expectativas dos usuários.
- **Testes de usabilidade:** Avaliar a facilidade de uso e identificar pontos de melhoria.
- **Análise de dados:** Monitorar o comportamento dos usuários e identificar padrões.
- **Feedback dos usuários:** Coletar feedback sobre a experiência do usuário.
- **Benchmarking:** Comparar o produto ou serviço com a concorrência.

## A importância de definir o valor em UX:

- **Melhora a satisfação do usuário:** Usuários satisfeitos são mais propensos a usar o produto ou serviço novamente e recomendá-lo a outros.
- **Aumenta a fidelidade do cliente:** Usuários fiéis são mais propensos a comprar outros produtos ou serviços da empresa.
- **Reduz o custo de suporte:** Produtos e serviços com boa usabilidade geram menos dúvidas e problemas, reduzindo a necessidade de suporte.
- **Aumenta a receita:** Usuários satisfeitos e fiéis são mais propensos a gastar dinheiro com a empresa.
- **Melhora a reputação da marca:** Uma boa experiência do usuário contribui para uma imagem positiva da marca.



# Como medir o valor do UX

Medir o valor do UX pode ser desafiador, pois envolve tanto dados quantitativos quanto qualitativos. No entanto, existem várias métricas e métodos que podem ser usados para avaliar o impacto do UX:

## Métricas Quantitativas:

- **Taxa de conversão:** A porcentagem de usuários que completam uma ação desejada, como fazer uma compra ou se inscrever em um serviço.
- **Taxa de retenção:** A porcentagem de usuários que continuam usando o produto ou serviço ao longo do tempo.
- **Taxa de abandono:** A porcentagem de usuários que desistem de usar o produto ou serviço antes de concluir uma tarefa.
- **Tempo de conclusão da tarefa:** O tempo que os usuários levam para concluir uma tarefa específica.
- **Número de erros:** O número de erros que os usuários cometem ao usar o produto ou serviço.
- **Satisfação do cliente (CSAT):** Uma pesquisa que mede a satisfação geral dos usuários com o produto ou serviço.
- **Net Promoter Score (NPS):** Uma pesquisa que mede a probabilidade de os usuários recomendarem o produto ou serviço a outras pessoas.
- **Retorno sobre o investimento (ROI):** O retorno financeiro gerado pelo investimento em UX.

## Métricas Qualitativas:

- **Testes de usabilidade:** Observar os usuários enquanto eles usam o produto ou serviço e coletar feedback sobre sua experiência.
- **Entrevistas com usuários:** Conversar com os usuários sobre suas experiências com o produto ou serviço.
- **Pesquisas abertas:** Coletar feedback dos usuários sobre seus pensamentos e sentimentos em relação ao produto ou serviço.
- **Análise de sentimento:** Analisar o feedback dos usuários em mídias sociais e outros canais para entender suas opiniões sobre o produto ou serviço.

### **Como escolher as métricas certas:**

As métricas certas a serem usadas dependerão dos objetivos do negócio e do tipo de produto ou serviço que está sendo avaliado. É importante escolher métricas que sejam relevantes para o negócio e que possam ser medidas de forma confiável.

### **Como usar as métricas para melhorar o UX:**

As métricas podem ser usadas para identificar áreas de melhoria no UX. Ao analisar as métricas, é possível identificar problemas que os usuários estão enfrentando e fazer alterações no produto ou serviço para melhorar a experiência do usuário.

## **A importância de medir o valor do UX:**

Medir o valor do UX é importante para demonstrar o impacto do UX nos resultados do negócio. Isso pode ajudar a obter o apoio da gerência para investir em UX e garantir que o UX seja considerado uma prioridade.

# Os 4 Pilares em Ação

**Análise de casos de sucesso:**

- Utilizando o texto “Cases com os 4 princípios de UX” faça uma análise crítica dele, antes verifique cada case citado, para uma melhor análise.