

Entendendo o Usuário

Ambientes de Programação – Aula 3

Usabilidade

Design de Interação

UI – User Interface

UX – User Experience

CX – Customer Experience

- Conceitos na WEB
 - **Wikipedia: Usabilidade** é um termo usado para definir a facilidade com que as pessoas podem empregar uma ferramenta ou objeto a fim de realizar uma tarefa específica e importante.
 - **ISO (International Standards Organization): Usabilidade** é a capacidade de um produto ser usado por usuários específicos para atingir objetivos específicos com eficácia, eficiência e satisfação em um contexto específico de uso.
 - **Steve Krug (Não Me Faça Pensar): Usabilidade** significa fazer algo que funciona bem, e que uma pessoa não muito experiente consiga usá-lo para a sua devida finalidade, sem nenhuma frustração durante esse processo.

1) Feedback

- O sistema deve informar continuamente ao usuário sobre o que ele está fazendo.
- 10 segundos é o limite para manter a atenção do usuário focalizada no diálogo.

2) Falar a linguagem do usuário

- A terminologia deve ser baseada na linguagem do usuário e não orientada ao sistema. As informações devem ser organizadas conforme o modelo mental do usuário.

3) Saídas claramente demarcadas

- O usuário controla o sistema, ele pode, a qualquer momento, abortar uma tarefa, ou desfazer uma operação e retornar ao estado anterior.

4) Consistência

- Um mesmo comando ou ação deve ter sempre o mesmo efeito.
- A mesma operação deve ser apresentada na mesma localização e deve ser formatada/apresentada da mesma maneira para facilitar o reconhecimento.

5) Prevenir erros

- Evitar situações de erro.
- Conhecer as situações que mais provocam erros e modificar a interface para que estes erros não ocorram.

6) Minimizar a sobrecarga de memória do usuário

- O sistema deve mostrar os elementos de diálogo e permitir que o usuário faça suas escolhas, sem a necessidade de lembrar um comando específico.

7) Atalhos

- Para usuários experientes executarem as operações mais rapidamente.
- Abreviações, teclas de função, duplo clique no mouse, função de volta em sistemas hipertexto.
- Atalhos também servem para recuperar informações que estão numa profundidade na árvore navegacional a partir da interface principal.

8) Diálogos simples e naturais

- Deve-se apresentar exatamente a informação que o usuário precisa no momento, nem mais nem menos.
- A sequência da interação e o acesso aos objetos e operações devem ser compatíveis com o modo pelo qual o usuário realiza suas tarefas.

9) Boas mensagens de erro

- Linguagem clara e sem códigos.
- Devem ajudar o usuário a entender e resolver o problema.
- Não devem culpar ou intimidar o usuário.

10) Ajuda e documentação

- O ideal é que um software seja tão fácil de usar (intuitivo) que não necessite de ajuda ou documentação.
- Se for necessária a ajuda deve estar facilmente acessível on-line.

- **Usabilidade significa...**
Usabilidade significa fazer algo que funciona bem, e que uma pessoa não muito experiente consiga usá-lo para a sua devida finalidade, sem nenhuma frustração durante esse processo.
 - **Aplicações *Web* devem ser auto explicativas**
Tanto quanto for possível, quando um usuário olhar para uma página web, toda a navegação ou funcionamento da interface deve ser evidente. Óbvio. Auto explicativo.
 - **Não me faça pensar**
Os usuários não gostam de quebra-cabeças na hora de fazer as coisas. Isso é fato. Se as pessoas que projetam interfaces não se importarem suficientemente em criar coisas óbvias, podem abalar diretamente a confiança dos usuários sobre o seu *site*.
 - **Não desperdice meu tempo**
Na maior parte das vezes, o nosso uso da web é motivado pelo desejo de poupar tempo. Com a concorrência estando a apenas um clique, os usuários tendem a estar em constante movimento. Um segundo perdido desnecessariamente pode resultar em um pulo na concorrência.
 - **Usuários ainda são apegados ao botão de “voltar”**
Mesmo com uma boa usabilidade, não é difícil ver usuários errando o caminho de vez em quando durante a navegação. Para isso, basta um clique equivocado em um momento de pressa. Por isso, o botão “voltar” é o recurso mais usado dos navegadores.
-

- **Nós somos apegados ao hábito**

Quando um usuário encontra algo que funciona, ele irá usa-lo, mesmo que funcione mal. É praticamente certo que os usuários usem os elementos de interface que eles sabem que funcionam, e dificilmente procurarão algo que funcione melhor.

- **Sem tempo para conversa fiada**

“Encher linguiça” é como uma conversa fiada: tema livre, sem objetivo, apenas para ser sociável. Mas a maioria dos usuários da *Web* não tem tempo para conversa fiada, e querem ir sempre direto ao ponto. Por isso, seja objetivo e elimine a conversa fiada o máximo possível.

- **Não esqueça da pesquisa**

Parte substancial dos usuários, ao entrar em algum *site*, irão procurar imediatamente um campo de busca. Muitas vezes, efetuar uma pesquisa é bem mais prático do que procurar um conteúdo via navegação.

- **Usuários criam mapas mentais**

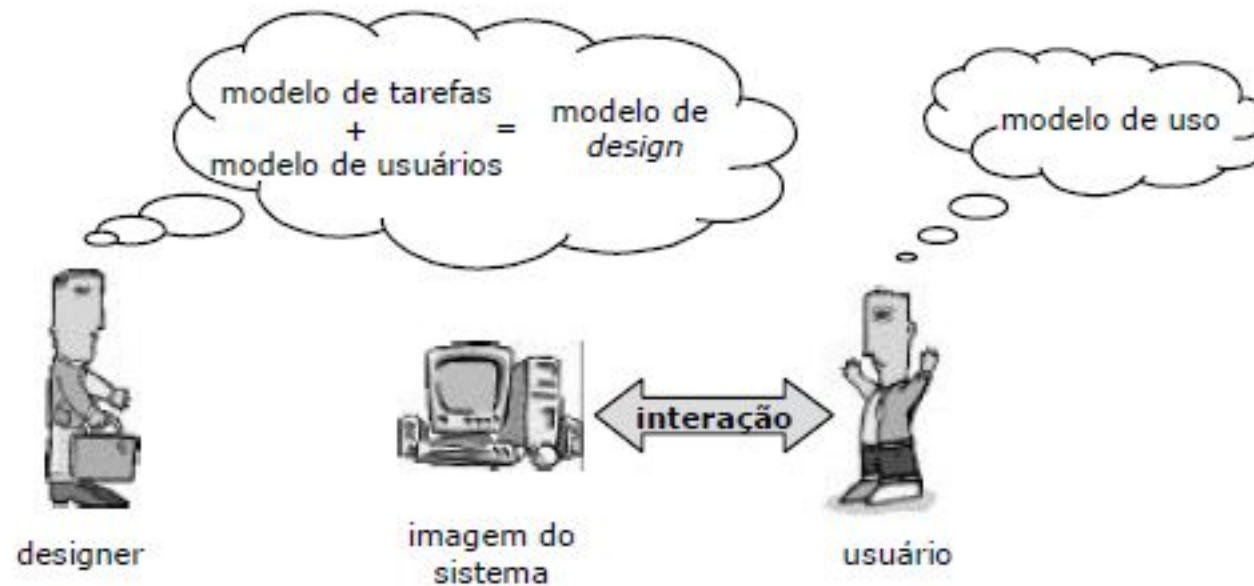
Quando voltamos para alguma parte de um *site*, ao invés de procurarmos uma informação através da navegação estabelecida (como da primeira vez), tentamos lembrar da hierarquia conceitual para refazer nossos passos efetuados anteriormente.

- **Torne fácil a volta para casa**

Manter um *link* para a “página inicial” sempre à vista é uma garantia de que não importa o quão perdido o usuário possa estar, ele sempre poderá começar de novo.

- É o ponto de contato entre o produto e o usuário. Representa os recursos que disponibilizaremos para que o usuário se sinta confortável ao utilizar nosso produto, seja ele sistema, objeto ou serviço.
 - Critérios Ergonômicos de interface: fatores humanos aplicados à interface humano-computador, sendo o ajuste ao suporte físico do usuário. Abrange o conforto físico e psicológico dos suportes interativos e caracteriza-se por adequar as tarefas à necessidade do homem, de modo a trazer conforto e segurança em uma interação agradável;
 - Design de Interação: aprofunda o conceito da facilidade de uso e ergonomia de interfaces, com foco em prover uma experiência agradável e de fácil aprendizado considerando onde e por quem a tecnologia será utilizada. O objetivo principal no projeto de interfaces é permitir que o usuário realize as tarefas de maneira fácil e que a interface responda de modo esperado dentro da expectativa do usuário.
-

- O principal objetivo da IHC é estudar e definir métodos para o projeto de sistemas ou dispositivos que sejam de fácil utilização, eficientes, eficazes e que possibilitem conforto aos indivíduos que irão utilizá-los.



- UX – User Experience – nada mais é do que tentar mensurar o quão feliz o seu usuário vai ficar usando o seu produto (veja que não estamos falando somente de sistemas ou sites, mas de produtos como um todo – objetos, alimentos, serviços, etc).
 - Se a experiência dele for boa, ele voltará sempre e você será elogiado – às vezes. Se ele não gostar ou sentir alguma dificuldade, ele além de não voltar vai falar para os amigos... e para o Google que o seu produto é ruim.
 - Ou seja, a reputação de um produto está diretamente ligada ao UX. Segundo o site FatDUX (<http://www.fatdux.com>) o UX designer tem 3 funções fundamentais:
 - coordenar interações que podem ser checadas;
 - verificar interações cognitivas que estão fora do nosso alcance;
 - reduzir ao máximo interações negativas.
-

User Experience Honeycomb

by Peter Morville



Useful (útil) – Nosso produto deve ser verdadeiramente útil. Devemos sair das regras impostas pelo mercado e tentar sair do lugar comum, tendo como único e maior objetivo abranger as reais necessidades do usuário;

Usable (utilizável) – O produto deve ser fácil de usar, obrigatoriamente. Deve-se sempre pensar na interação homem-computador (no caso de sistemas) ou homem-produto na hora de se projetar ou desenvolver. Porém, a usabilidade é essencial mas não suficiente, pois existem variáveis além do webdesign (ambiente, etc);

Desirable (desejável) – O sistema deve ser desejável, portanto além da eficiência, deve-se dar uma importância para elementos gráficos, combinação de cores, elementos de interação, marca e outros elementos de design emocional;

Findable (encontrável) – O elemento NAVEGABILIDADE é essencial. O usuário precisa, com poucos cliques, encontrar o que procura, sem dificuldade;

Accessible (acessível) – O site deverá contar com elementos de acessibilidade, voltados para o público que possui dificuldades ou necessidades especiais. Isto hoje é um diferencial mas deveria ser obrigatório;

Credible (crível) – O site deverá ser confiável. O usuário deverá acreditar e confiar nas informações disponibilizadas. Existe um projeto, o *Web Credibility Project* que visa mensurar este quesito nos sites na WEB;

Value (valor) – O site deverá representar um instrumento de lucro, atraindo patrocinadores e anunciantes para torná-lo rentável. Segundo pesquisa do site User Testing, cada U\$1 investido em UX, obtém-se um retorno entre U\$2 e U\$100, dependendo da forma com que isso é aplicado (pesquisa do site <https://www.usertesting.com/blog/2015/08/04/ux-investment-infographic/>, acessado em 10/01/2016).

- CX refere-se ao conjunto de processos e de estratégias que uma empresa implementa com o objetivo de monitorizar e estudar todas as interações que um cliente tem com a empresa e com os seus produtos ou serviços. O objetivo do ‘customer experience’ é simples’: Criar relações mais longas entre as organizações e os seus consumidores e, em última análise, aumentar o número de vendas de uma empresa, segundo explica o artigo da revista [Harvard Business Review](#).
 - É a interação do usuário não com o produto, mas com a MARCA. Envolve o pré e pós venda, atendimento, suporte, facilidade de comunicação, disponibilização de informação pela empresa, etc.
-

