

ETE PORTO DIGITAL

Design Centrado no Usuário

Profª Msc. Aline Chagas



Conteúdos

- Fundamentos de UX;
- Princípios de design;
- Estabelecendo requisitos;
- Pesquisa e coleta de Dados;
- Análise, Interpretação e Apresentação de dados;
- **Mapeamento de Experiências com Heurísticas;**
- Metodologia de Design;
- Ciclo de produção: ideação, prototipação e testes com usuários.

Mapeamento de Experiências

- Conceitos importantes: **Usabilidade** e **Heurística**
- **Usabilidade**: prediz que se deve verificar se a funcionalidade do sistema faz o que deve ser feito, por exemplo, se um jogo efetivamente diverte ou um software educacional auxilia o aprendizado dos alunos.
 - é a questão relacionada a quão bem os usuários podem usar a funcionalidade definida.

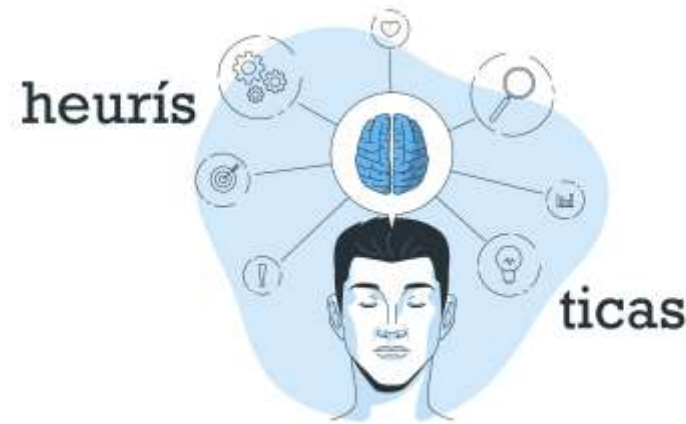
Mapeamento de Experiências

- Como medir usabilidade? A norma ISO 9241 descreve a usabilidade de forma objetiva e clara.
- De acordo com a norma, para verificar o nível de usabilidade de uma interface, deve-se avaliar os seguintes elementos:
 - *Eficácia*: execução da tarefa de forma correta e completa.
 - *Eficiência*: diz respeito aos recursos utilizados para que a tarefa seja desempenhada.
 - *Satisfação*: conforto e facilidade que o usuário tem ao usar a ferramenta.



Mapeamento de Experiências

- Heurísticas de Usabilidade ou de Nielsen
 - prediz um conjunto de regras e métodos que guiam para a descoberta, invenção ou solução dos problemas.
 - um método com a finalidade de encontrar soluções para os problemas relacionados à interface.
 - criação de atalhos, regras ou até mesmo premissas que ajudam o usuário a compreender alguma funcionalidade nova.



Mapeamento de Experiências

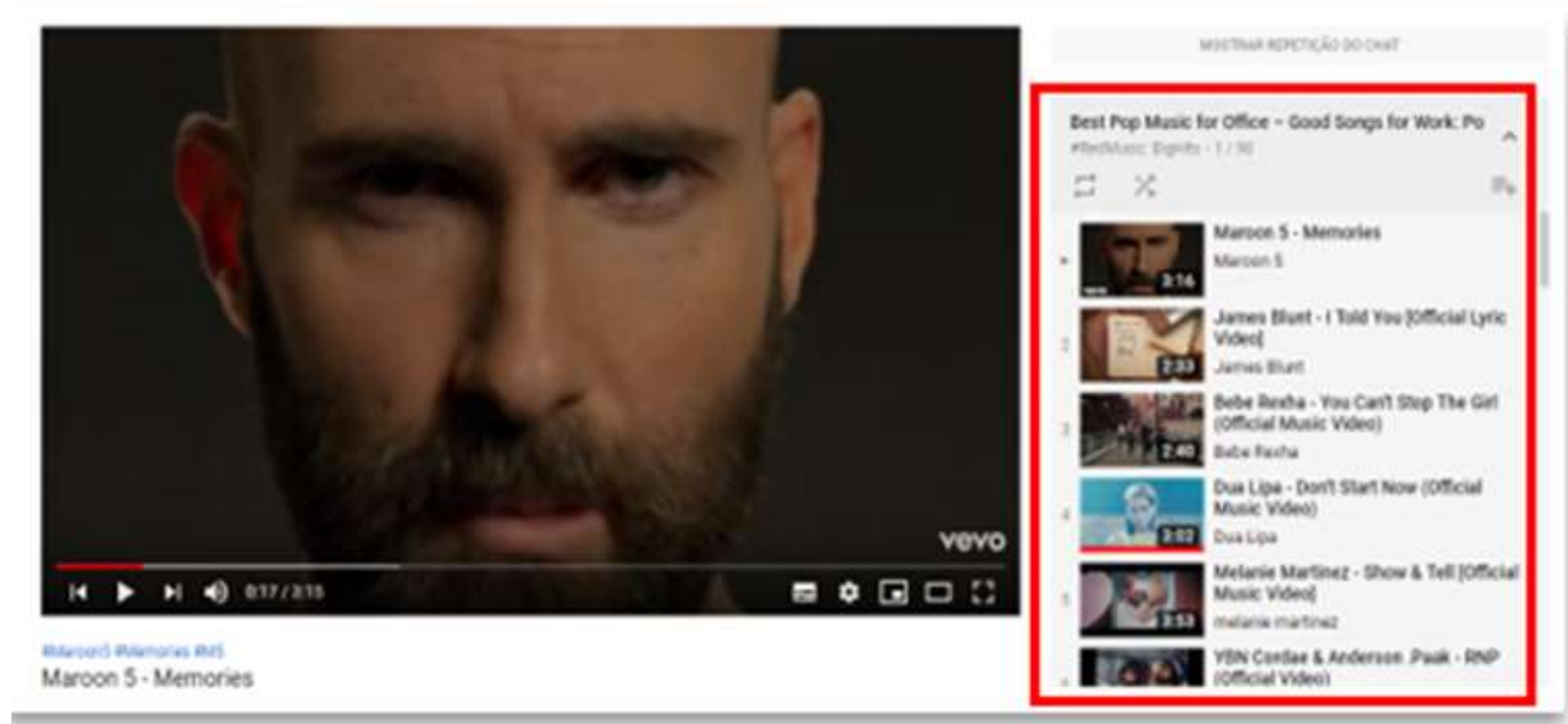
- Heurísticas de Usabilidade ou de Nielsen
 - Durante o projeto têm o intuito de que o projetista realize um melhor desenho da interface com uma boa navegação, interação fluida entre usuário e interface e que aumente de forma positiva a experiência do usuário.
 - Na manutenção do projeto são utilizadas para realizar técnicas de avaliação das interfaces como forma de identificar problemas de usabilidade baseando – se nas heurísticas.
 - Melhoria da usabilidade, da produtividade, satisfação e engajamento dos usuários no uso da interface.

Mapeamento de Experiências

- 1 – Visibilidade do estado do sistema
 - devem ser demonstrados para o usuário toda informação que ocorre mediante qualquer ação do usuário.
 - é demonstrada quando é informado ao usuário a informação que ele precisa no momento da interação. Uma forma de mostrar isso é por meio de feedbacks instantâneos.

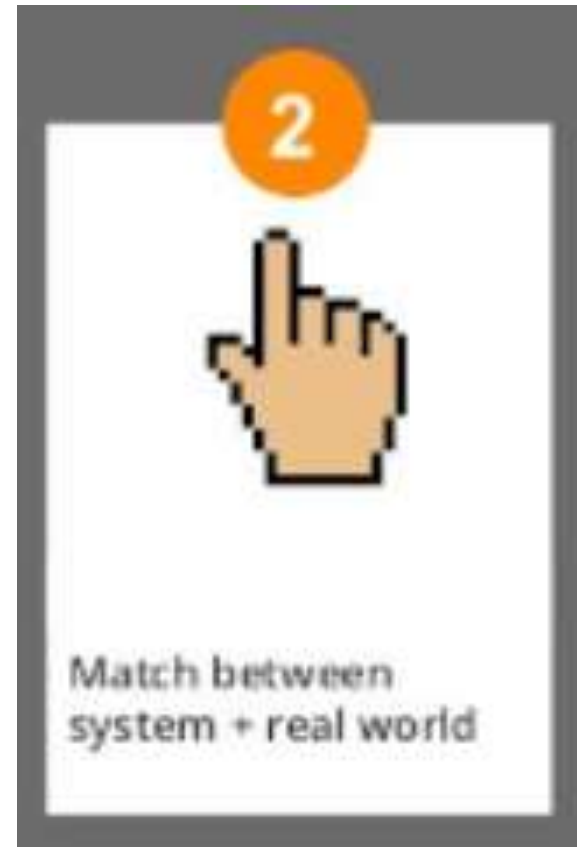


Mapeamento de Experiências



Mapeamento de Experiências

- 2 – Correspondência entre o mundo real e o sistema
 - Linguagem utilizada no sistema deve atender ao vocabulário do usuário.
 - Algumas convenções e metáforas do mundo real para o virtual devem ser utilizadas.



Mapeamento
de Experiências



Mapeamento de Experiências

- 3 – Controle e liberdade do usuário
 - O sistema precisa permitir qualquer cancelamento das operações do sistema e deve controlar as entradas de dados na interface.
 - Fornecer a liberdade para o usuário das decisões e ações que ele pode realizar.



Mapeamento de Experiências



Mapeamento de Experiências

- 4 – Consistência e padrões
 - Estabelecer um padrão para determinadas funcionalidades da interface garante que o usuário crie hábitos no manuseio destas funcionalidades.
 - A consistência de elementos visuais é importante para manter uma interface mais harmônica na composição de seus elementos.



Mapeamento de Experiências

Nova mensagem

De

Cc Cco

Para

Assunto

Aline Chagas

↶ ↷

Sans Serif ▾

⌵ ▾

B

I

U

A ▾

≡ ▾

≡ ≡

≡ ≡ ≡

≡ ≡ ≡ ≡

≡ ≡ ≡ ≡ ≡

”

🔗

✂

Enviar ▾

A

📎

🔗

😊

📎

🖼

🕒

⋮

🗑

Mapeamento de Experiências

- 5 – Reconhecimento no lugar de memorização
 - Não requer que o usuário memorize o caminho que seguiu durante a navegação na interface.
 - O uso da breadcrumb (migalhas de pão) facilita isto.



Mapeamento de Experiências



Mapeamento de Experiências

- 6 – Prevenção de erros
 - Caso ocorram exceções, o sistema deve informar mensagens claras sobre o erro.
 - O ideal é que os erros sejam tratados de forma preventiva, como é o recurso do auto completar em buscadores que tenta prever um resultado para o usuário não errar.

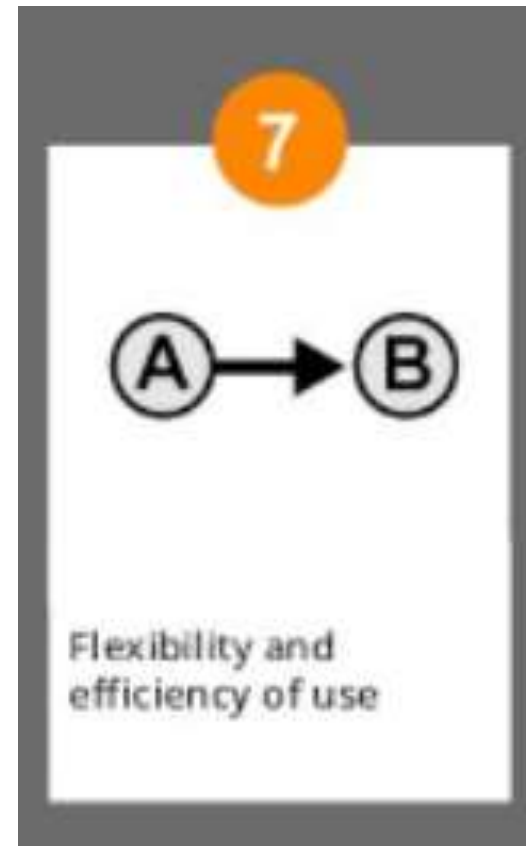


Mapeamento de Experiências

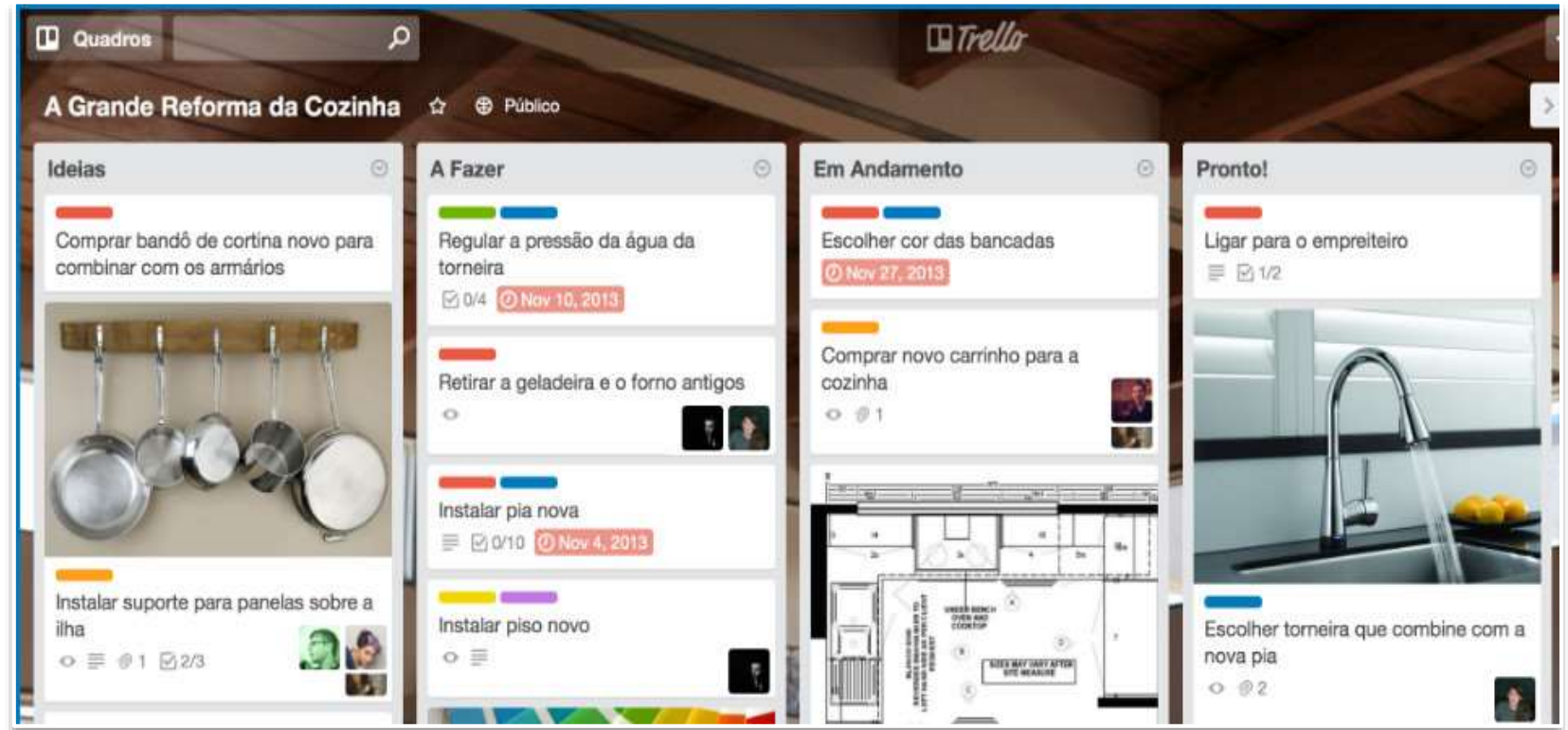


Mapeamento de Experiências

- 7 – Flexibilidade e eficiência de uso
 - A interface deve ser flexível em suas funcionalidades, sendo eficiente no seu uso tanto para usuários experientes quanto não experientes.
 - O usuário deve poder escolher o melhor ajuste para utilizar a interface.

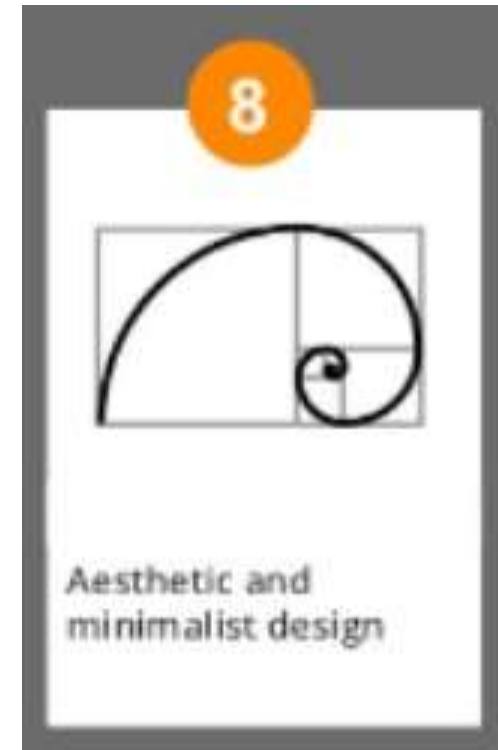


Mapeamento de Experiências



Mapeamento de Experiências

- 8 – Estética e design minimalista
 - Compreende que tudo o que for demonstrado ao usuário podendo ser um aplicativo, sistema ou site, para que seja breve e direto, dispondo somente os elementos necessários para expor um design “clean”.
 - Evite colocar muitas informações juntas. Ocultar parte da informação e permitir que o usuário a visualize apenas quando quiser é uma alternativa.



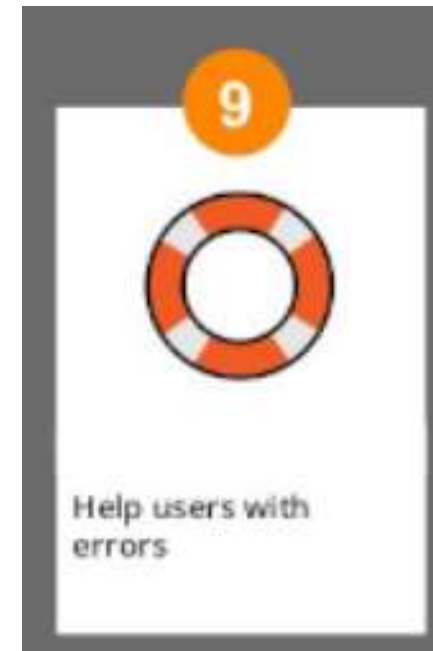
Mapeamento de Experiências



Sites: [iconfinder](#) / [flaticon](#)

Mapeamento de Experiências

- 9 – Ajude os usuários a reconhecer, diagnosticar e sanar erros
 - As mensagens de erro do sistema precisam ter um texto simples e claro para que o usuário não fique intimidado com o erro e assim seja fornecida uma saída construtiva ou possível solução.
 - Quando algo sair errado, deixe claro para o usuário o que está acontecendo e o que ele deve fazer para resolver.



Mapeamento de Experiências

Inscrever-se com seu endereço de e-mail

E-mail

Por favor, insira seu e-mail.

Confirmar e-mail

Por favor, insira seu e-mail.

Senha

Por favor, escolha uma senha.

Mapeamento de Experiências

- 10 – Ajuda e documentação
 - É necessário evitar a necessidade de ajuda na utilização do sistema.
 - De toda forma, toda a ajuda e documentação deve ser fácil de localizar.



Mapeamento de Experiências



A payment form interface. At the top, there is a row of credit card logos: VISA, AMER, Mastercard, Elo, Hipercard, and e!o. Below the logos are six small circular selection buttons. The form contains the following fields:

- Número do cartão:** A single-line text input field.
- Data de validade:** Two dropdown menus labeled "Mês" and "Ano", each with a blue double-headed arrow icon.
- Código de segurança:** A text input field followed by a red-bordered icon of a credit card with a security code field.
- Número de parcelas:** A dropdown menu with the text "Selecione" and a blue double-headed arrow icon.

Mapeamento de Experiências

- Um Mapa de Experiência é uma visualização de uma experiência completa, de ponta a ponta, pela qual uma pessoa “genérica” passa para atingir um objetivo.
- Essa experiência é independente de um negócio ou produto específico. É usado para entender um comportamento humano geral (em oposição a um Mapa de Jornada do Cliente, que é mais específico e focado em um negócio específico).
- *Os Mapas de Experiência generalizam o conceito de mapas de jornada do cliente entre tipos e produtos de usuários.*

Mapeamento de Experiências

- Características
 - Não está vinculado a um produto ou serviço específico.
 - É dividido em 4 colunas: fases, ações, pensamentos, mentalidades / emoções.
 - Oferece uma perspectiva humana geral; não é específico para um tipo de usuário ou produto / serviço específico.
 - Descreve eventos em ordem cronológica.

Mapeamento de Experiências

- Por que usá-lo:
 - Para entender um comportamento humano geral;
 - Criar um entendimento básico de uma experiência independente de produto / serviço.
- Quando usá-lo:
 - ANTES de um Mapa da Jornada do Cliente, a fim de obter entendimento de um comportamento humano geral
 - Ao convergir várias experiências (ferramenta e independente de usuário específico) em uma visualização

Mapa de Experiência - Candidato / Processo de candidatura

Transcrição / Notas	Fazendo	Sentindo	Pensando
"Estou desempregado já há algum tempo e preciso encontrar um emprego o quanto antes. Vou tentar no emprego.net"		Preocupado com sua situação financeira e profissional	Como posso encontrar vagas de emprego?
"Primeira coisa que faço ao acessar o site, é buscar pelo cargo 'Técnico em Enfermagem', escolhendo a minha cidade (Rio de Janeiro)"	Utilizando a busca na página principal do emprego.net		
"Na página de resultado de busca vejo que há dezenas de vagas de emprego para o que procuro!"		Esperançoso por achar várias vagas de emprego	Aqui tem bastante vagas de emprego! Acho promissor!
"Porém, há vagas que não é de meu interesse. Decido então utilizar o filtro, filtrando as vagas por somente 'Técnico em Enfermagem' e área profissional 'Médico Hospitalar'. Agora sim, vejo só vagas de meu interesse"	Filtrando as vagas		
"Para cada vaga, leio a breve descrição sem sair da página com a listagem de vagas."		Pensativo e concentrado	
"Quando encontro uma vaga interessante, clico para ver mais detalhes, e todas as informações aparecem logo ali do lado, sem precisar perder a listagem de vista"	Clicando para ver detalhes de uma vaga		Esta vaga pode ser interessante. Preciso saber mais detalhes dela
"Com a janela de detalhes da vaga aberta, vejo claramente quais são os requisitos e informações como localização, faixa salarial e regime de contratação. Como esta não é uma vaga tão interessante para mim, fecho a janela de detalhes e continuo minha busca"	Fechando a janela de detalhes da vaga aberta		
"Quando encontro outra vaga promissora, clico para ver mais detalhes"	Clicando para ver detalhes de uma vaga		Esta vaga pode ser interessante. Preciso saber mais detalhes dela
"Com a janela de detalhes aberta, vejo que atendo os requisitos, que a faixa salarial é boa, e que não é tão longe da minha residência. Decido então me candidatar!"	Clicando no botão para se candidatar à vaga	Empolgado por achar uma boa vaga de emprego	
"Ao clicar no botão 'Candidate-se a esta vaga (entre ou cadastre-se gratuitamente)', o site me direciona para uma página onde posso entrar com usuário e senha. Mas eu ainda não tenho uma conta no site."		Com receio de que o cadastro seja complicado e demorado	Não tenho conta e preciso criar uma. Espero que isso seja rápido
"Então, para eu prosseguir com a candidatura, clico no botão 'Cadastre-se gratuitamente'"	Clicando no botão para se cadastrar no site		