





# Usabilidade e UX



"Design is not just what it looks like and feels like.  
Design is how it works."

**Steve Jobs**  
1955 - 2011

[Criar uma conta](#) [Entrar](#)WIKIPÉDIA  
A enciclopédia livre[Artigo](#)[Discussão](#)[Ler](#)[Editar](#)[Editar código-fonte](#)[Ver histórico](#)[Pesquisa](#)Professor, já usa a Wikipédia em sala de aula? Veja [projetos educacionais](#).

## Usabilidade

Origem: Wikipédia, a enciclopédia livre.



Este artigo ou secção contém uma ou mais [fontes no fim do texto](#), mas nenhuma é citada no corpo do artigo, o que compromete a confiabilidade das informações. (desde junho de 2010)

Por favor, [melhore](#) este artigo introduzindo [notas de rodapé](#) citando as fontes, inserindo-as no corpo do texto quando necessário.

**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. A usabilidade pode também se referir aos métodos de mensuração da usabilidade e ao estudo dos princípios por trás da eficiência percebida de um objeto.

Na [Interação Humano-computador](#) e na Ciência da Computação, usabilidade normalmente se refere à simplicidade e facilidade com que uma [interface](#), um programa de computador ou um website pode ser utilizado. O Termo também é utilizado em contexto de produtos como aparelhos eletrônicos, em áreas da comunicação e produtos de transferência de conhecimento, como manuais, documentos e ajudas online. Também pode se referir a eficiência do design de objetos como uma maçaneta ou um martelo.

[Índice \[esconder\]](#)

**“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. A usabilidade pode também se referir aos métodos de mensuração da usabilidade e ao estudo dos princípios por trás da eficiência percebida de um objeto.”

WIKIPÉDIA  
A encyclopédia livre[Página principal](#)  
[Conteúdo destacado](#)  
[Eventos atuais](#)  
[Esplanada](#)  
[Página aleatória](#)  
[Portais](#)  
[Informar um erro](#)[Colaboração](#)  
[Boas-vindas](#)  
[Ajuda](#)  
[Página de testes](#)  
[Portal comunitário](#)  
[Mudanças recentes](#)  
[Manutenção](#)  
[Criar página](#)[Artigo](#) [Discussão](#)[Ler](#) [Editar](#) [Editar código-fonte](#) [Ver histórico](#)[Criar uma conta](#) [Entrar](#) PesquisaProfessor, já usa a Wikipédia em sala de aula? Veja [projetos educacionais](#).

## Experiência do usuário

Origem: Wikipédia, a encyclopédia livre.

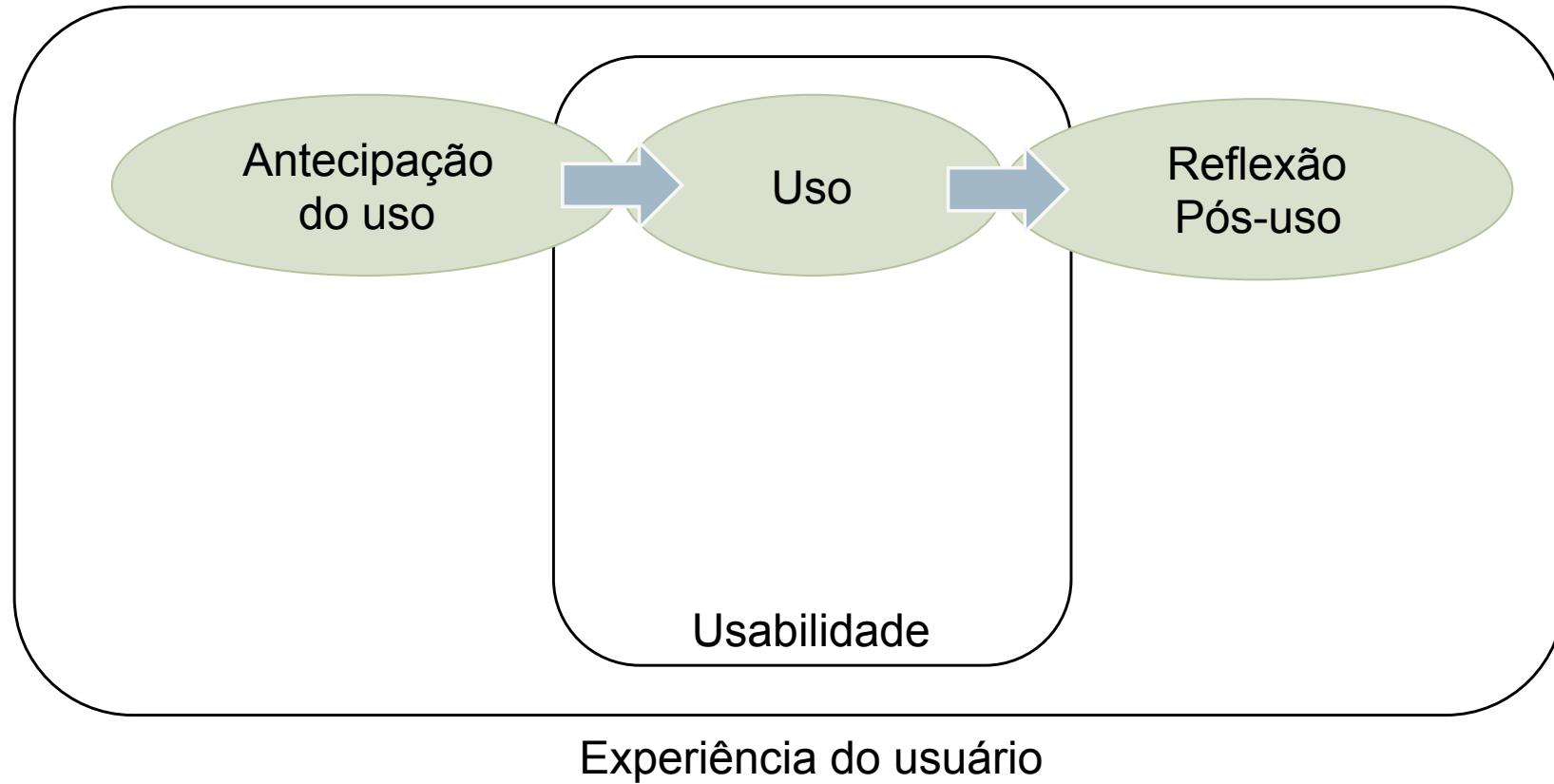
**Experiência do usuário (EU)**, do inglês **user experience (UX)**, envolve os sentimentos de uma pessoa em relação à utilização de um determinado [produto](#), [sistema](#) ou serviço. A experiência do usuário destaca os aspectos [afetivos](#), experenciais, significativos e valiosos de [interação humano-computador](#) e propriedade do produto. Além disso, inclui as percepções de uma pessoa dos aspectos práticos, tais como a utilidade, a facilidade de utilização e a eficácia do sistema. A experiência do usuário é de natureza subjetiva, pois é sobre a percepção e pensamento individual no que diz respeito ao sistema. A experiência do usuário é dinâmica, pois é constantemente modificada ao longo do tempo, devido à evolução das circunstâncias e inovações.

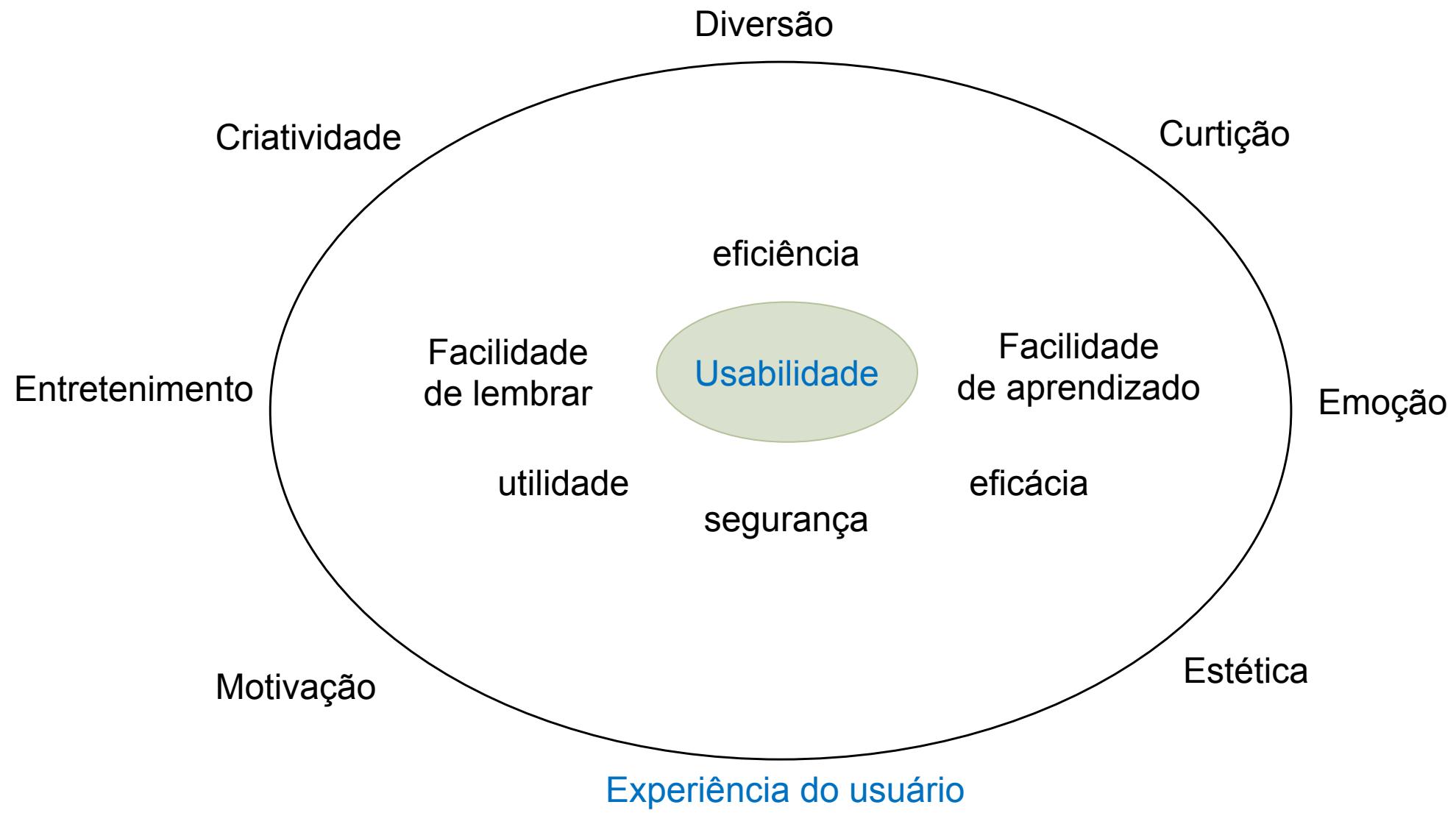
### Definições [editar | editar código-fonte]

A ISO 9241-210<sup>1</sup> define a experiência do usuário como "as percepções e reações de uma pessoa que resultam do uso ou utilização prevista de um produto, sistema ou serviço." De acordo com a definição da ISO, experiência do usuário inclui todas as emoções, crenças, preferências, percepções, respostas físicas e psicológicas, comportamentos e realizações do usuário que ocorrem antes, durante e após o uso. A ISO também lista três fatores que influenciam a experiência do usuário: o sistema, usuário e do contexto de uso.

### Referências

**“Experiência do usuário (EU), do inglês user experience (UX), envolve os sentimentos de uma pessoa em relação à utilização de um determinado produto, sistema ou serviço. A experiência do usuário destaca os aspectos afetivos, experenciais, significativos e valiosos de interação humano-computador e propriedade do produto. Além disso, inclui as percepções de uma pessoa dos aspectos práticos, tais como a utilidade, a facilidade de utilização e a eficácia do sistema.”**







# E na Pratica????

Você acessa uma aplicação e:

- Demora muito para carregar...
- O fundo da aplicação é vermelha, os links são pretos, as fontes estão muito pequena...
- Não existe nenhum sinal de navegação....
- Você não acha links de ajuda.....
- Os formulários parecem não ter fim.....
- Utiliza a mesma cor de texto e links



# Usabilidade e UX para mobile



# #1 TIPOS DE DISPOSITIVOS MOVEIS





# #Dispositivos Móveis

É um computador de bolso normalmente equipado com um pequena tela que representa a saída de dados, e um teclado miniatura físico ou virtual que representa a entrada de dados.

- ❖ Smartphone
- ❖ Feature Phone
- ❖ Tablet
- ❖ Celular
- ❖ Pda
- ❖ Console Portátil
- ❖ Ultrabook
- ❖ Notebook
- ❖ Laptop





## FEATURE PHONE



## PDA



## SMARTPHONE





# #2 TIPOS DE SOLUÇÃO



## SITE RESPONSIVO



## APP HIBRIDO



## APP NATIVO

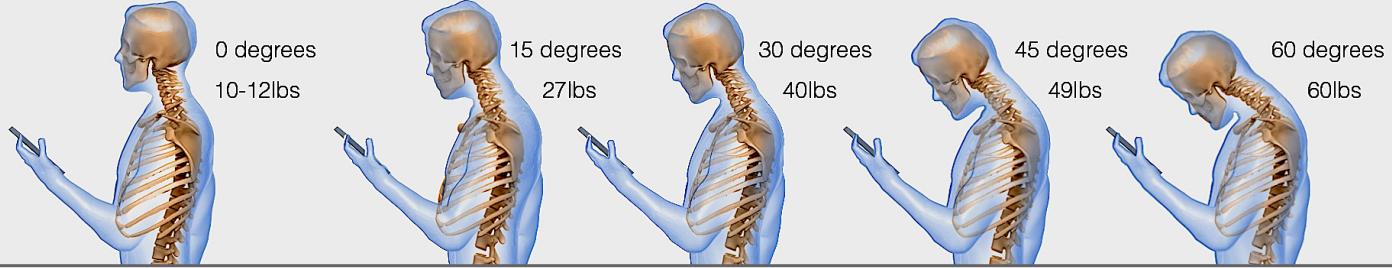




# #3 USABILIDADE NO MUNDO MOBILE



## # NUNCA ESQUEÇAM DISSO:



Seres humanos tem capacidade limitada de armazenar e digerir informação



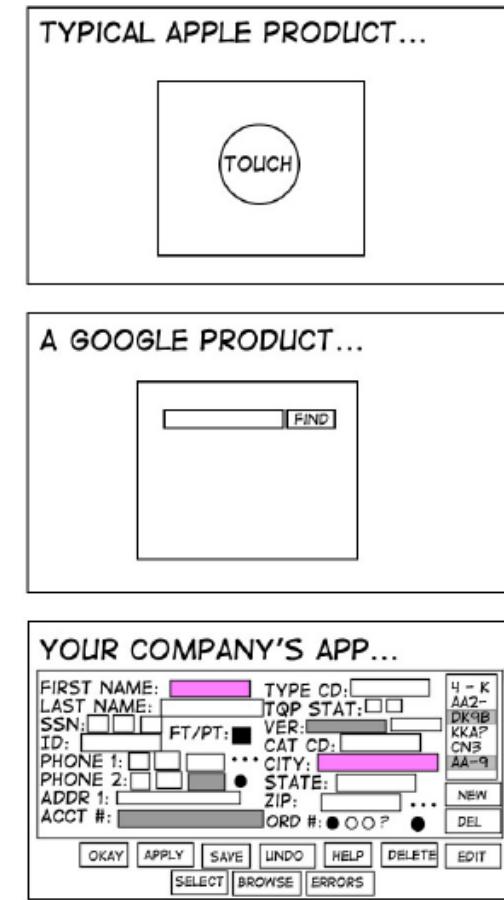


## # OTIMIZE O SITE INTEIRO PARA MOBILE

A regra para mobile é sempre: **simplificar, reduzir e oferecer informações em doses dirigíveis**. Mobile é Mobile, Desktop é Desktop



Material design mobile by Google





## # OFEREÇA INFORMAÇÕES EM PEQUENAS DOSES

1. Qual a principal ação quero que o usuário faça nesse momento?
2. Quais as ações secundárias? Posso remover alguma sem prejudicar o andamento da tarefa?
3. Qual o mínimo de informação o usuário precisa saber para realizar aquela tarefa?
4. As imagens que quero colocar contribuem para o usuário realizar aquela tarefa com mais facilidade?
5. Qual o mínimo de elementos de navegação posso ter na tela nesse momento?
6. O menu precisa estar exposto? Qual a outra pagina em seguida o usuário ira acessar?



# # NÃO FORCE O ZOOM DA TELA (SITES MOBILES)

Projete sua solução sempre pensado em “mobile first” evitando quando o usuário acessar a solução por algum smartphone não tenha que usar o zoom

✓ CERTO

A screenshot of a smartphone displaying a mobile application. The screen shows two input fields: one for 'Email address' containing 'john@doe.com' and another for 'Telephone number' containing 'e.g. (020) 1234 5678'. Below the fields are navigation buttons for 'Previous', 'Next', 'AutoFill', and 'Done'. A QWERTY keyboard is visible at the bottom.

A screenshot of a smartphone displaying a mobile application. The screen shows two input fields: one for 'First name' and another for 'Email address' containing 'john@doe.com'. Below the fields are navigation buttons for 'Previous', 'Next', 'AutoFill', and 'Done'. A QWERTY keyboard is visible at the bottom. The interface is clean and follows a standard mobile design.

✗ ERRADO

A screenshot of a smartphone displaying a mobile application. The screen shows a single input field for 'Email address' containing 'john@doe.com'. The entire screen is filled with this field, and the rest of the interface is compressed. Navigation buttons are visible at the bottom. An orange circle highlights the input field with the text 'TAP THE FIELD' above it.

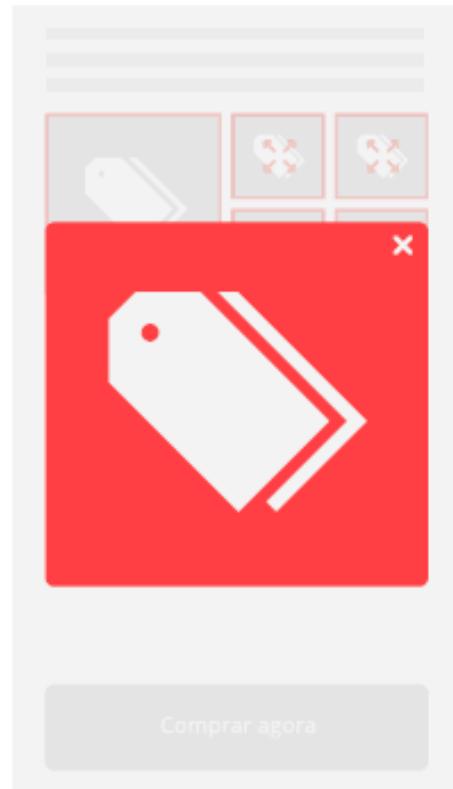
A screenshot of a smartphone displaying a mobile application. The screen shows a single input field for 'Email address' containing 'john@doe.com'. The entire screen is filled with this field, and the rest of the interface is compressed. Navigation buttons are visible at the bottom. A callout box with the text 'AND IT ZOOMS TO FILL THE SCREEN' points to the input field.



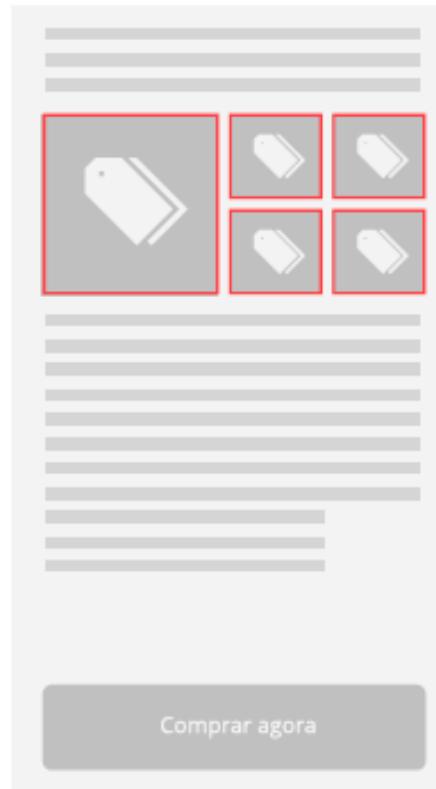
## # OFEREÇA IMAGENS DE PRODUTOS EXPANSÍVEIS

Clientes gostam de ver o que estão comprando. Disponibilize a opção de close-up de alta resolução dos produtos.

✓ CERTO



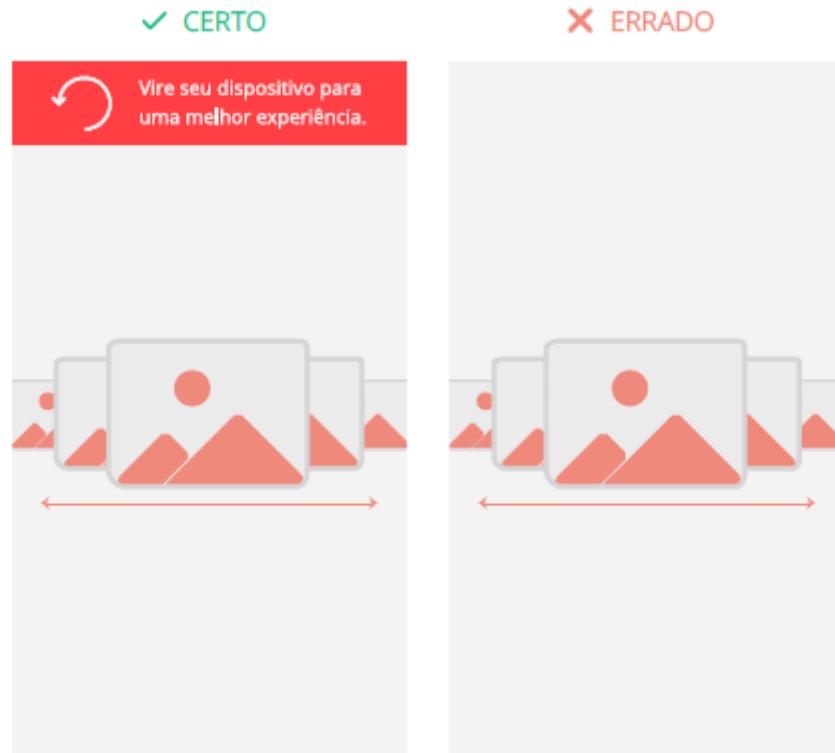
✗ ERRADO





# # INFORME SOBRE A MELHOR ORIENTAÇÃO DE TELA

Tente sempre projetar sua solução para funcionar nas duas orientações de tela, se isso não for possível, deixe sempre seu usuário ciente de qual é a melhor forma de visualização.





## # MANTENHA O USUARIO EM UMA ÚNICA JANELA (SITE MOBILE)

Jamais ofereça ao usuário a possibilidade de abrir links em novas abas ou janelas do navegador, lembre-se que seu recurso de internet pode ser lento (3g por exemplo) além de demorar mais a navegação, o visitante pode não encontrar o caminho de volta.





## # EVITE FALAR EM “SITE COMPLETO”

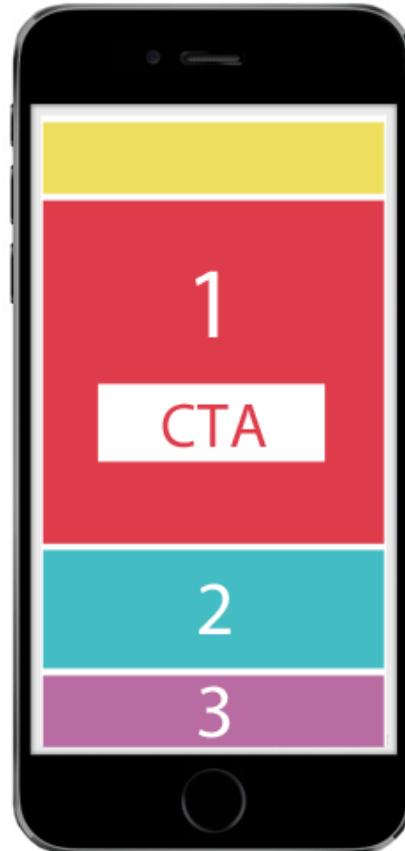
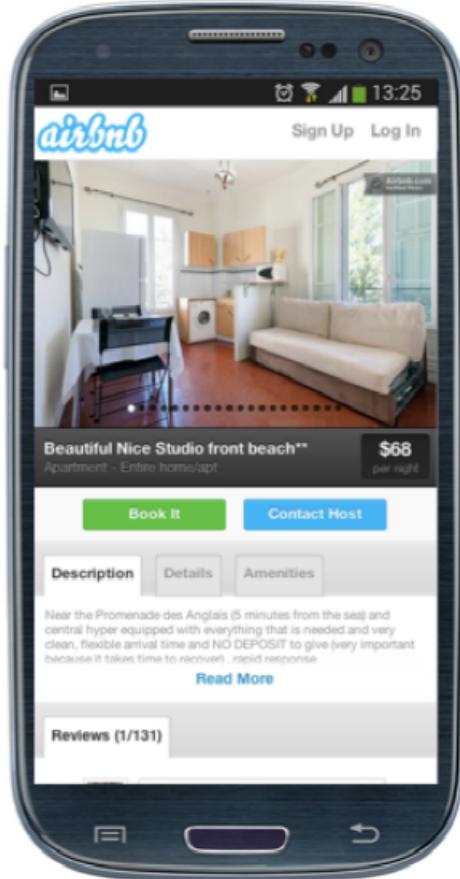
Evite colocar o link “Ver site Completo” fazendo referencia ao site desktop, faz parecer que o site móvel esta incompleto.





## # CRIE HIERARQUIA VISUAL NA PAGINA

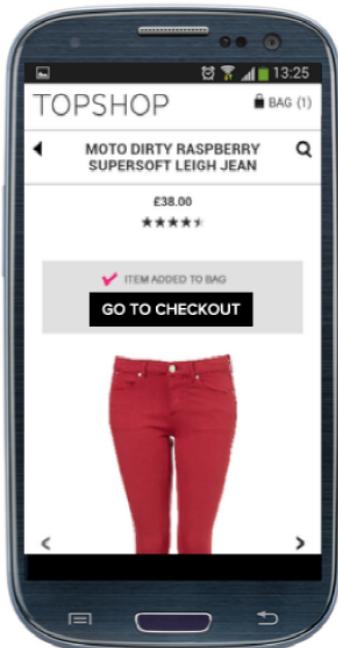
Qual a primeira coisa que você quer que eu leia ou veja assim que entrar na sua solução?





## # DIGA AO USUARIO O QUE FAZER A SEGUIR

1. O usuário sabe aonde estar? A tela comunica com clareza?
2. O usuário sabe o que fazer a seguir? As ações estão nítidas?
3. O botão que o usuário deve clicar esta claro? O texto do botão esta coerente?
4. Se esta é um tela final do meu fluxo, eu sugiro algo mais? Aumentando assim o tempo de interação dele com o produto?



Nome de botão vago

ENVIAR



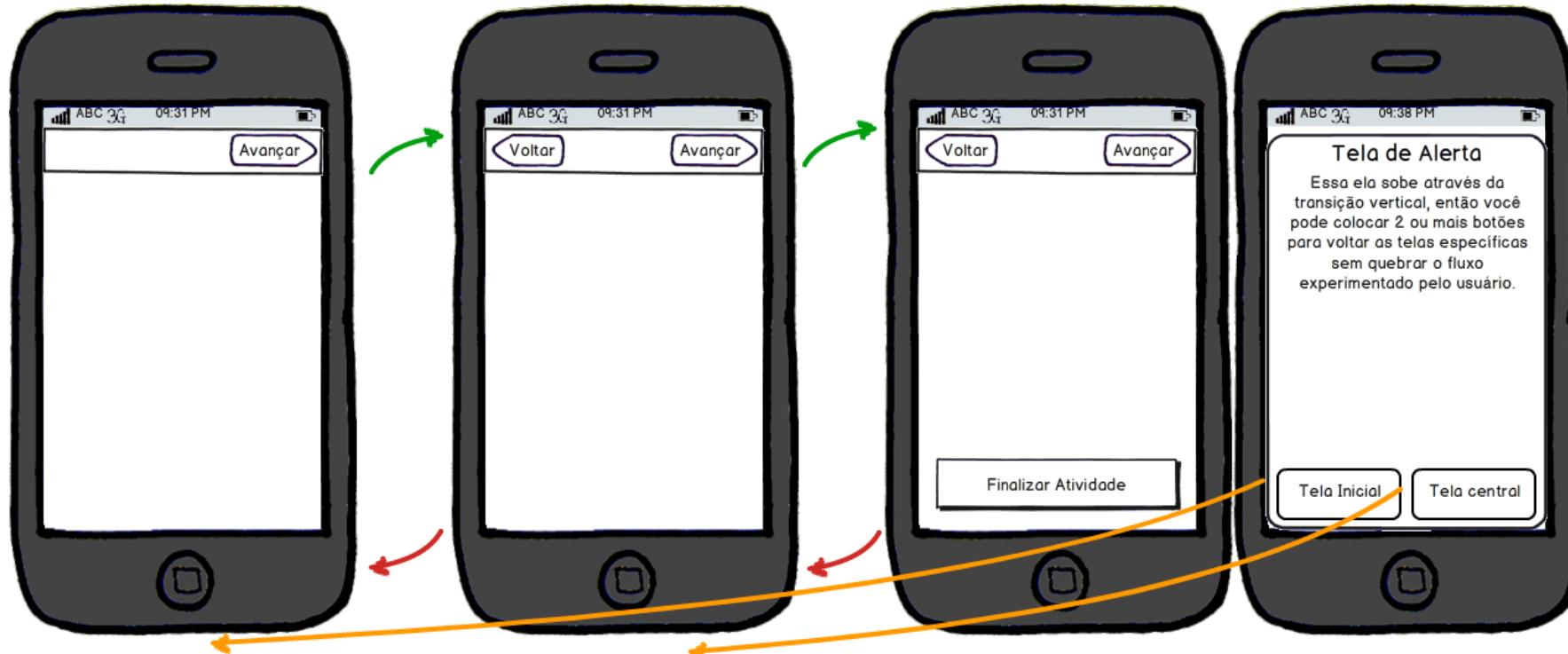
Nome de botão claro

criar minha conta



## # EVITE MUITOS NIVEIS DE HIERARQUIA

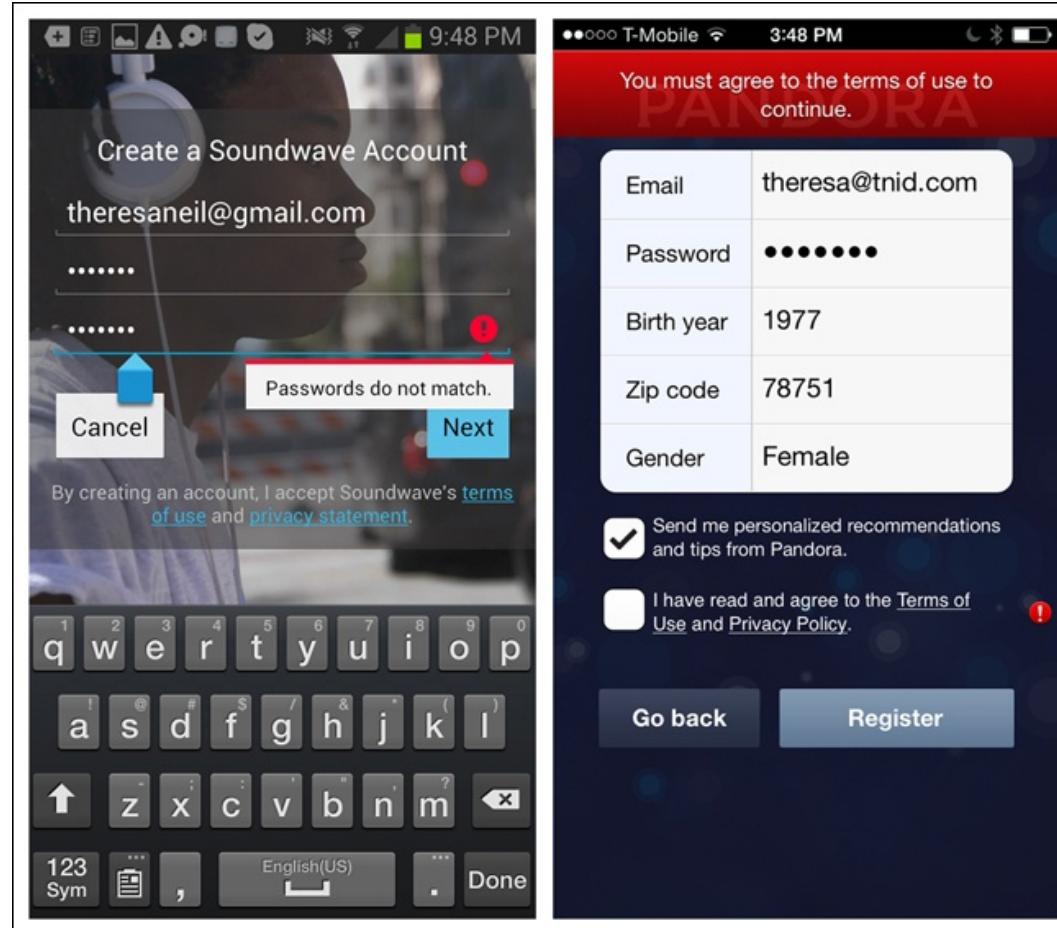
Usar muitos níveis de hierarquia deixa o usuário confuso e consequentemente cansado, desistindo assim de completar sua ação dentro da solução.





## # DÊ FEEDBACK SOBRE O ESTADO DO SISTEMA

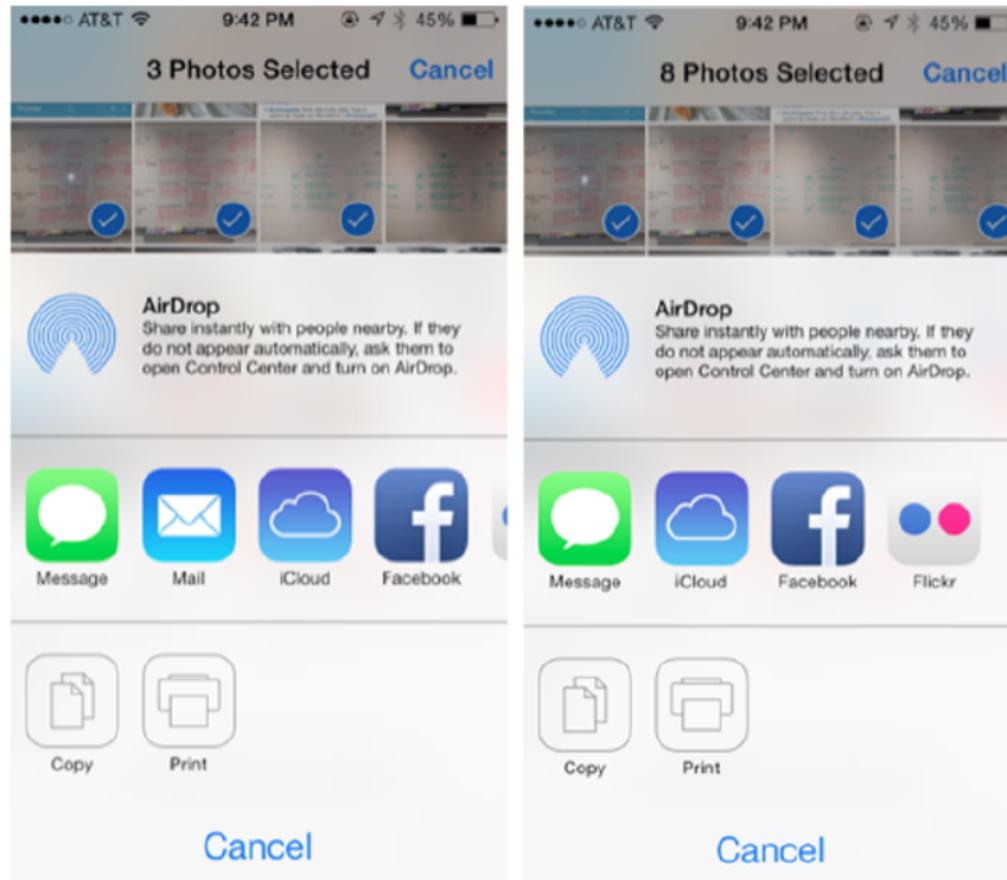
O usuário precisa saber e entender a qualquer momento o que está acontecendo com o sistema. Se preencheu um formulário errado por exemplo, é preciso que a interface comunique qual o erro e o que ele deve fazer.





## # EVITE ERROS ANTES QUE ACONTEÇAM

Mais interessante do que comunicar os erros quando eles acontecem é evitar que eles aconteçam em primeiro lugar. Lembrem-se que erros são causados por causa da interface que não guiou bem o usuário.



Quando mais de 5 fotos são selecionadas, o IOS oculta a opção de envio por email



## # FALE A LINGUAGEM DO SEU USUÁRIO

Conheça bem o perfil do seu usuário, isso irá ajudar a marcar se comunicar de uma forma que soe natural e lógico para eles.

A screenshot of a mobile website for a baby products company. The top navigation bar includes 'Página Inicial' (Home), 'Produtos para o Bebê' (Baby Products) with a water droplet icon, 'A Pele do Bebê' (Baby Skin) with a star icon, 'Ritual da Hora do Banho' (Bath Time Ritual) with a bathtub icon, 'Ritual da Massagem no Bebê' (Baby Massage Ritual) with a hand icon, 'Ritual da Hora de Sono' (Sleep Time Ritual) with a moon icon, and 'Ritual da Troca Fraldas' (Diaper Change Ritual) with a diaper icon. Below this is a 'Quem Somos' (About Us) section, followed by links for 'Onde Comprar' (Where to Buy), 'Facebook', 'Instagram', and 'Youtube'. A sidebar on the right features a 'A Mãe' (The Mother) section with 'Emocione Inês' (Embrace Inês) and a 'Estabelecendo conex...' (Establishing connections...) message. The footer shows a progress bar at 100% completion.

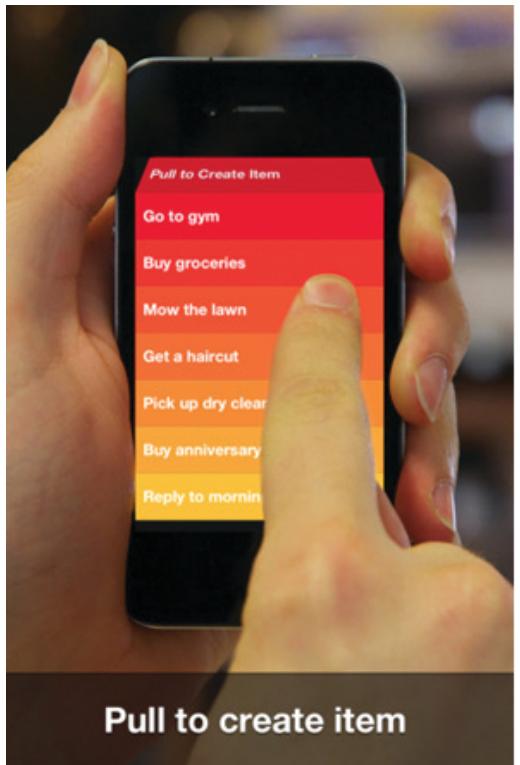
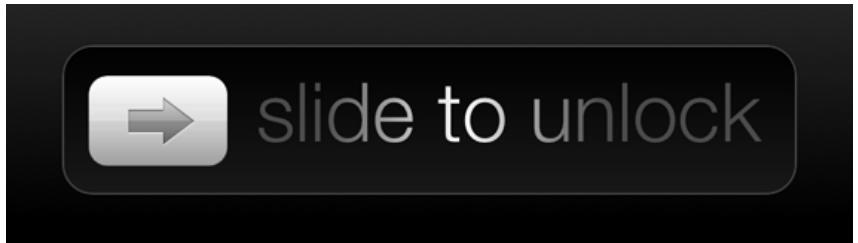
A screenshot of the emotion.me platform, which appears to be a wedding planning tool. The header features the 'emotion.me' logo with a heart icon and the word 'Beta'. Below it is a message: 'Veja seu site: emotion.me/fabricioemariazinha'. The main menu includes 'Painel' (Dashboard), 'Planejamento' (Planning), 'Lista de Presentes' (Gift List), 'Meu Casamento' (My Wedding), and 'Meu' (My). On the left, there's a dropdown menu for 'Meu Casamento' with options: 'O Grande Dia' (The Big Day), 'Pais e Padrinhos' (Parents and Bridesmaids), 'Convide Amigos' (Invite Friends), and 'Convidados (RSVP)' (Guests (RSVP)). The central area shows profile pictures for 'Fabricio' and 'Mariazinha', with a red heart icon between them. Below the names are their respective city and state: '11/05/2015 São Paulo'.



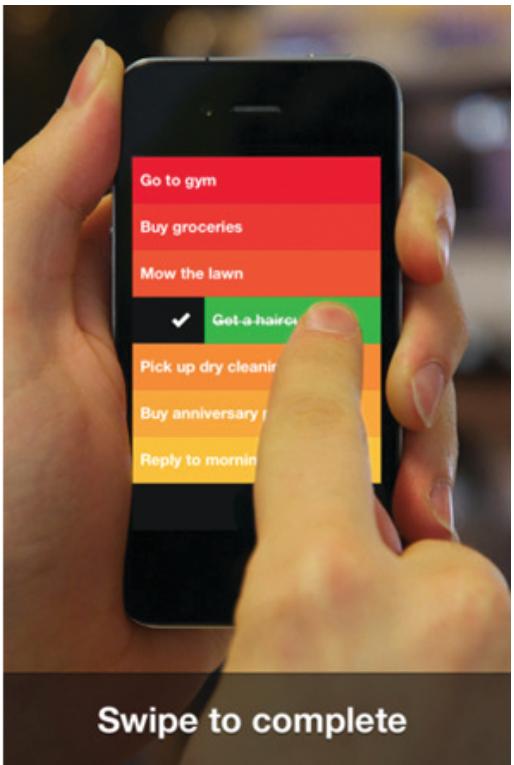
# #4 MICROINTERAÇÕES



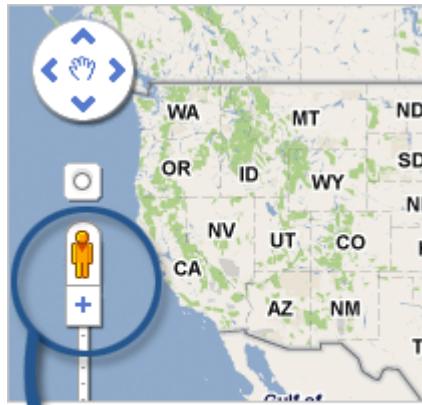
# # EXEMPLOS DE MICROINTERAÇÃO



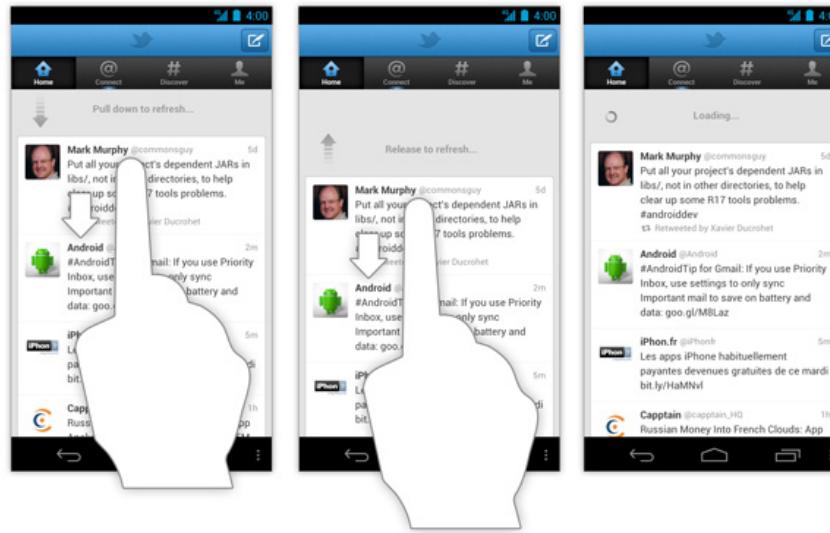
Pull to create item



Swipe to complete



**Pegman GoogleMaps**





## # MICROINTERAÇÕES

Menor unidade possíveis da experiência do usuário.

Vantagens para usuários:

- Interações bem desenhadas são fáceis de usar e dão a sensação que seu produto é mais eficiente.
- Tornam o processo mais agradável.

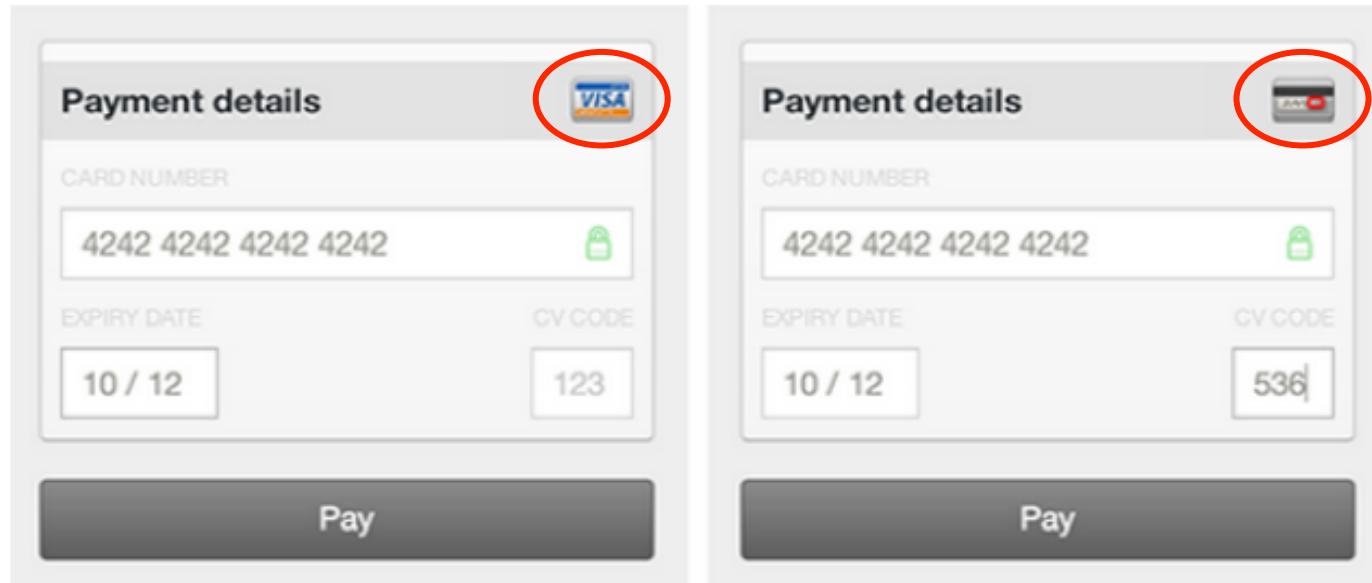
Vantagens para empresas:

- Interações bem desenhadas criam fidelidade entre os usuários e o seu produto.
- Permite que se complete a tarefa com mais facilidade, aumentando a taxa de conversão e reduzirem a fricção no fluxo do usuário.
- Proporcionam experiências memoráveis e melhoram a percepção que o usuário tem da marca



## # EVITE ELEMENTOS EM EXCESSO

Invés de você colocar um novo elemento na tela, será que não é possível reutilizar um elemento que já esteja lá?



Miniatura do cartão de credito no canto, ao terminar de digitar o numero do cartão a imagem muda para ser inserido o código verificador



## # REVELE INFORMAÇÕES PROGRESSIVAMENTE

Lembrem-se que temos tamanho reduzido de tela, evite elementos que não são estritamente necessário em um primeiro momento.

217 COMMENTS

Leave a Comment

ALL READER PICKS NYT PICKS

Newest ▾

amydm3 San Francisco, CA ·

FLAG

Why can't the Republican Party refuse to fund recalcitrant tea party members if they refuse to behave like grown ups?

Oct. 2, 2013 at 6:30 p.m. · REPLY · RECOMMEND ·

R. Law Texas ·

Mo, you say " Cruz's sock puppet ", but is Cruz really just doing the bidding of Club for Growth, the Grover Norquist pledge, Heritage, FreedomWorks, etc., and aren't they the real agents manipulating Boehner ?

217 COMMENTS

ALL

READER PICKS NYT PICKS

Newest ▾

Write a Comment

Suggest a Correction?



Display Name

Location

Not You?

Type your comment here.

1500

E-mail me at az@ia.net (change?) when my comment is published.

Submit

Comments are moderated and generally will be posted if they are on-topic and not abusive.  
[Comments FAQ](#) \*

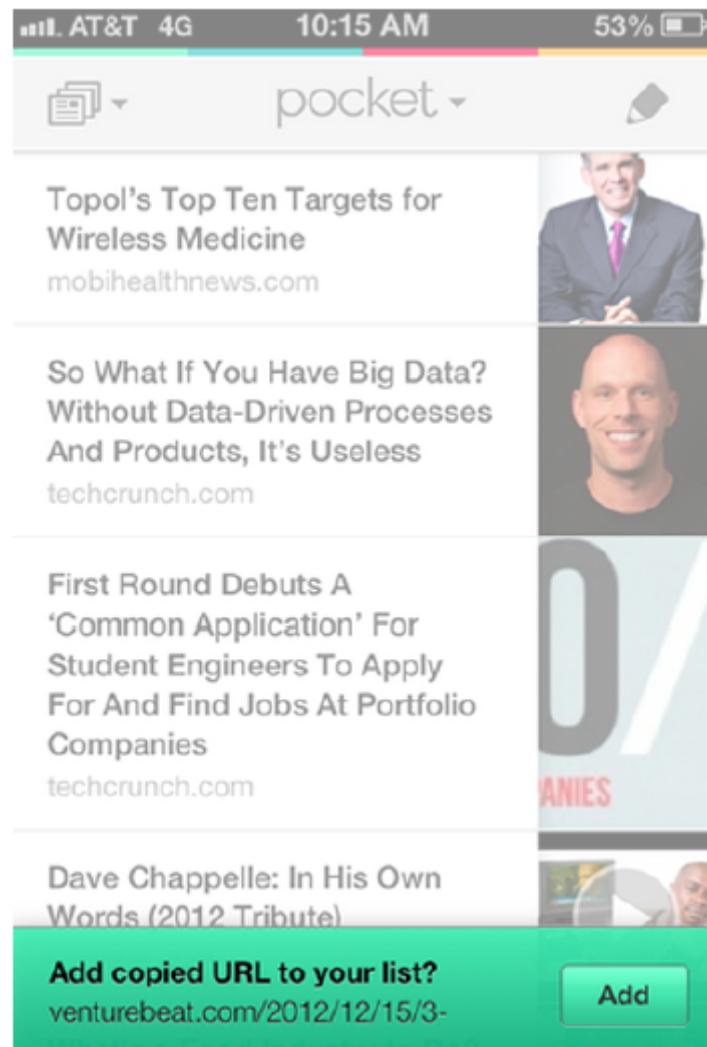
amydm3 San Francisco, CA ·

Why can't the Republican Party refuse to fund recalcitrant tea party members if they refuse to behave like grown ups?



# #ADIVINHE A INTENÇÃO DO USUÁRIO

Entenda os motivos por trás da ação do usuário e crie soluções criativas para facilitar a sua vida.



App Pocket exibe atalho na parte inferior da tela caso o usuário tenha copiado link em sua área de transferencia



## Teste de Usabilidade e Avaliação Heurística

é a análise e teste de uma interface feita por especialista, que procura detectar os problemas mais comuns no desenvolvimento de interfaces.





Google jakob nielsen

Web Imagens Livros Vídeos Notícias Mais ▾ Ferramentas de pesquisa

Aproximadamente 12.000.000 resultados (0,29 segundos)

Dica: Pesquisar apenas resultados em [português \(Brasil\)](#). Especifique seu idioma de pesquisa em [Preferências](#)

### [Jakob Nielsen, Ph.D. and Principal at Nielsen Norman Group](#)

[www.nngroup.com/people/jakob-nielsen/](http://www.nngroup.com/people/jakob-nielsen/) ▾ Traduzir esta página  
Jakob Nielsen, Ph.D., is a User Advocate and principal of the Nielsen Norman Group which he co-founded with Dr. Donald A. Norman (former VP of research at ...)

### [Articles by Jakob Nielsen | Nielsen Norman Group](#)

[www.nngroup.com/articles/author/jakob-nielsen/](http://www.nngroup.com/articles/author/jakob-nielsen/) ▾ Traduzir esta página  
Jakob Nielsen, Ph.D., is a User Advocate and principal of the Nielsen Norman Group which he co-founded with Dr. Donald A. Norman (former VP of research at ...)

### [Jakob Nielsen – Wikipédia, a enclopédia livre](#)

[pt.wikipedia.org/wiki/Jakob\\_Nielsen](http://pt.wikipedia.org/wiki/Jakob_Nielsen) ▾  
Jakob Nielsen (nascido em 1957 em Copenhague na Dinamarca) é um cientista ... e diretor da Nielsen Norman Group, que ele co-fundou com o Dr. Donald A.

### [Jakob Nielsen \(usability consultant\) - Wikipedia, the free ...](#)

[en.wikipedia.org/.../Jakob\\_Nielsen\\_\(usability\\_consul... ▾ Traduzir esta página  
Jakob Nielsen \(born 1957\) is a web usability consultant. He holds a Ph.D. in human-computer interaction from the Technical University of Denmark in ...](http://en.wikipedia.org/.../Jakob_Nielsen_(usability_consul...)

### [Folha Online - Informática - Usabilidade é popular graças a ...](#)

[www1.folha.uol.com.br/folha/informatica/ult124u21504.shtml](http://www1.folha.uol.com.br/folha/informatica/ult124u21504.shtml) ▾  
2 de fev de 2007 - Para Jakob Nielsen, um dos maiores especialistas na área e um dos diretores da Nielsen Norman Group (empresa especializada em ...)

### [Amazon.com: Jakob Nielsen: Books, Biography, Blog ...](#)

[www.amazon.com/Jakob-Nielsen/e/B000AQ2MFK](http://www.amazon.com/Jakob-Nielsen/e/B000AQ2MFK) ▾ Traduzir esta página  
Results 1 - 12 of 15 - Mobile Usability by Jakob Nielsen and Raluca Budiu (Oct 20, 2012). (14) ... Usability Engineering by Jakob Nielsen (Sep 23, 1993). (19) ...



## Jakob Nielsen

Cientista

Jakob Nielsen é um cientista da computação com Ph.D. em interação homem-máquina. É um User Advocate e diretor da Nielsen Norman Group, que ele co-fundou com o Dr. Donald A. Norman. [Wikipédia](#)

**Nascimento:** 5 de outubro de 1957 (57 anos), Copenhague, Dinamarca

**Educação:** Technical University of Denmark

**Obra:** Usabilidade na web

### Pesquisas relacionadas

[Ver mais 10](#)



[Feedback](#)



**Jakob Nielsen  
Hoa Loranger**

**Usabilidade na Web**

Projetando Websites com qualidade



**Jakob Nielsen  
Raluca Budiu**

**Mobile  
Usability**



## Avaliação Heurística, segundo Nielsen, Jakob e Molich, Rolf

- É um método de avaliação de usabilidade onde um avaliador procura identificar problemas de usabilidade numa interface com o usuário, através da análise e interpretação de um conjunto de princípios ou heurísticas.
- Este método de avaliação é baseado no julgamento do avaliador e, normalmente, descobre 75% dos problemas de usabilidade.



# Estratégias dos Avaliação

1. **Teste A/B:** Método no qual se testam duas versões de uma mesma tela (VA e VB), ou em alguns casos diferentes versões de uns pequenos elementos de tela (botão, link, menu, etc ...)
2. **Abordagem pelas qualidades das interfaces:** navega pela interface a partir de um conjunto de heurísticas(ou tarefas) de usabilidade ou qualidades que ela deveria apresentar.



# #Grau de Severidade

Determinar o Grau de Severidade dos problemas detectados em sessão posterior ao diagnóstico (Nielsen, 1994):

0	Não é necessariamente um problema de usabilidade
1	Problema estético ou cosmético. Não necessita ser corrigido, a menos que haja tempo disponível,
2	Problema de usabilidade menor. Baixa prioridade para correção
3	Problema maior de usabilidade. Alta prioridade para correção.
4	Catástrofe de usabilidade. É imperativa a sua correção.



# #Atividade

Equipe de 3 pessoas  
Escolher um site versão mobile ou aplicativo e aplicar as Heurísticas

