

Elementos de UX

Ingrid Teixeira Monteiro
QXD0211 – User Experience (UX)



UNIVERSIDADE
FEDERAL DO CEARÁ

Experiência do usuário

e por que ela importa

Experiência do usuário

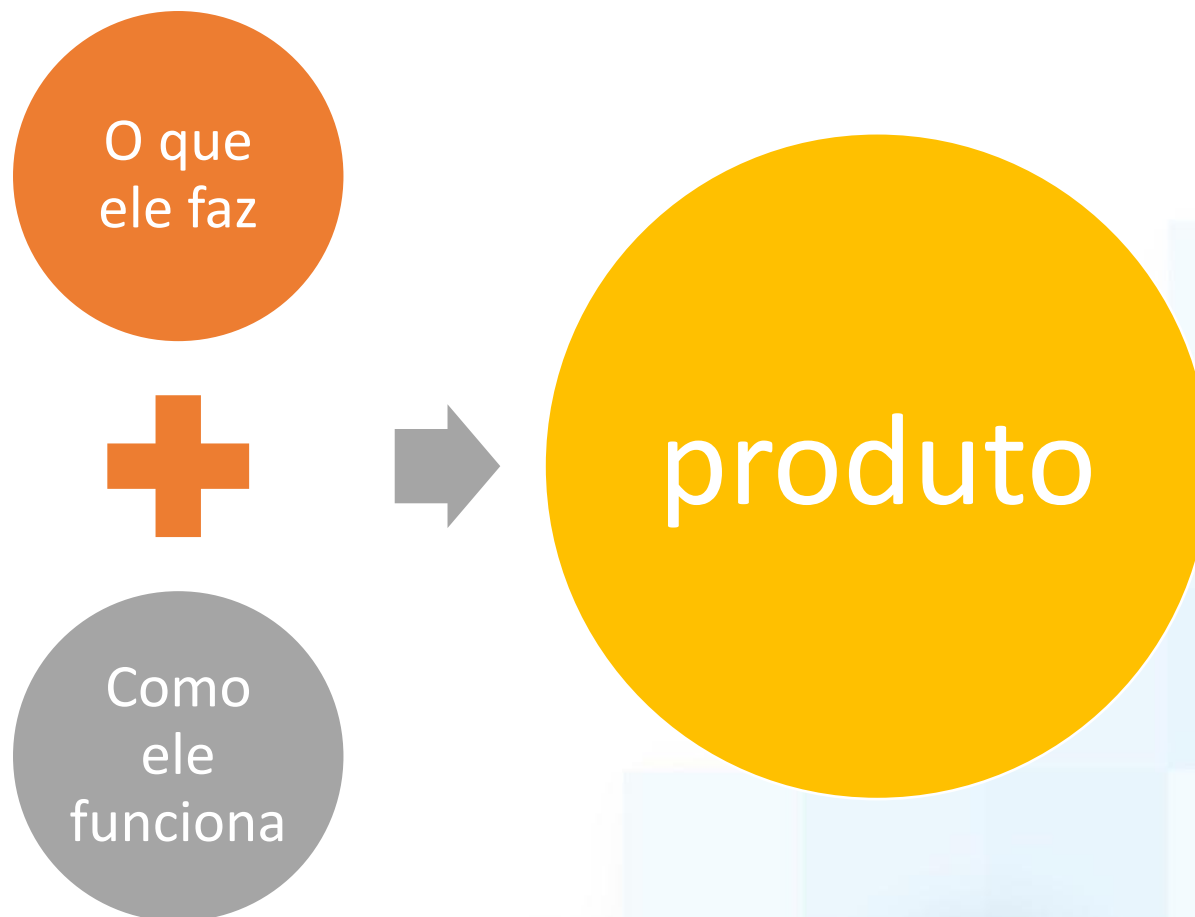
“

*A experiência que o produto
cria para as pessoas que o
utilizam no mundo real.*

Jesse James Garrett



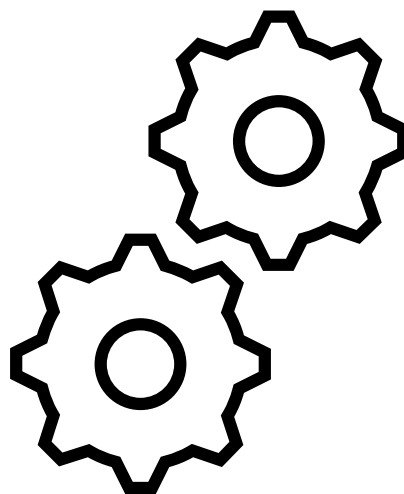
Experiência do usuário



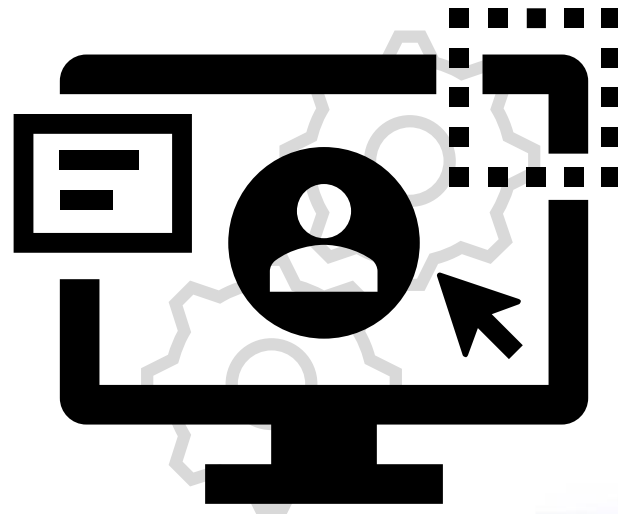
Experiência do usuário



Experiência do usuário



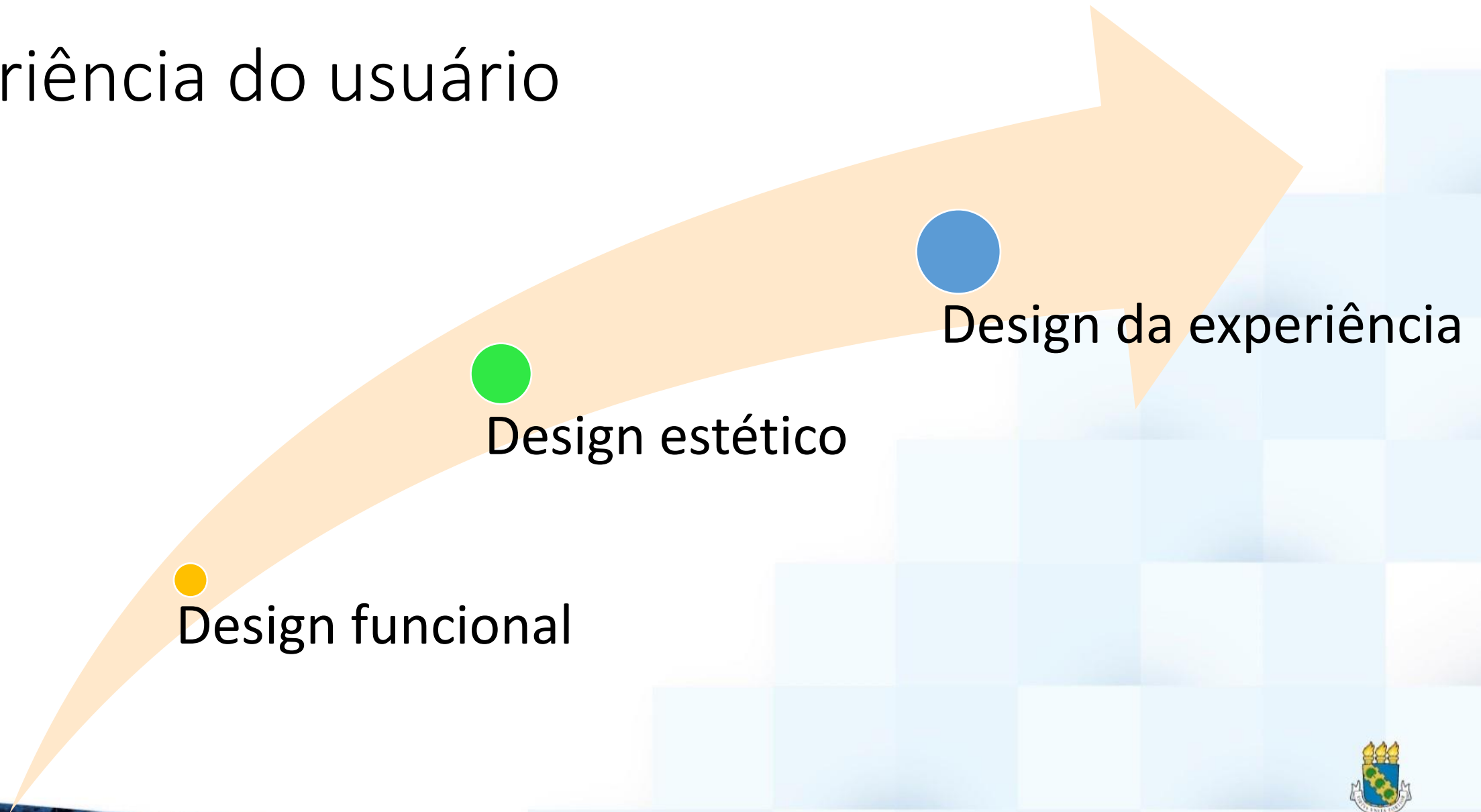
Experiência do usuário



Experiência do usuário



Experiência do usuário



Experiência do usuário



Design funcional
garante que o botão acione
a **ação apropriada** no
dispositivo

Design estético
garante que o botão na
cafeteira tenha **forma e
textura atraentes**

Design da experiência
garante que os aspectos **estéticos**
e **funcionais** do botão funcionem
no contexto do resto do produto

- "O botão é muito pequeno para uma função tão importante?"
- "O botão está no lugar certo em relação aos outros controles que o usuário estaria usando ao mesmo tempo?"

R\$
174,90



R\$
499,90



R\$
349,90



R\$
1.499,00



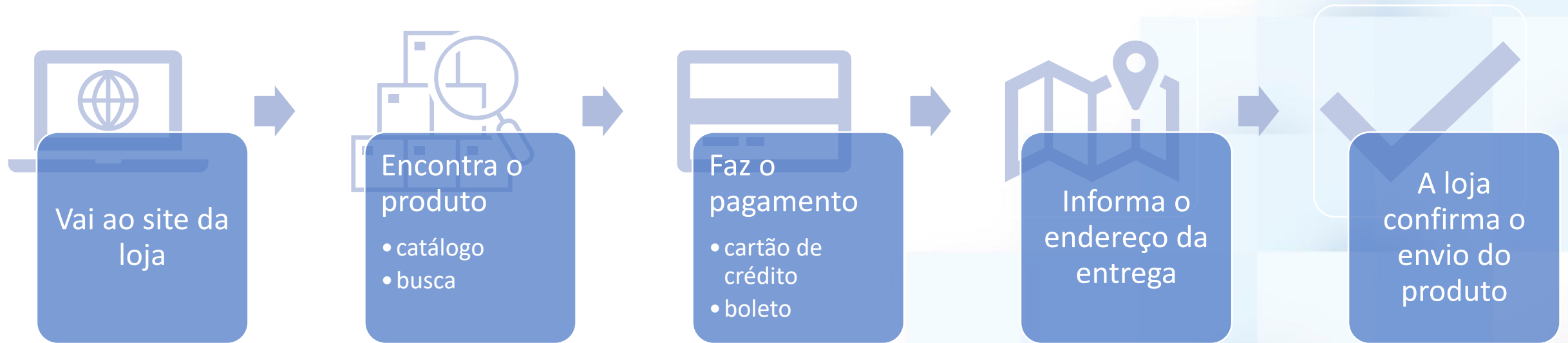
QXD0211 – User

Design para experiência do usuário

- O processo de design de experiência do usuário é sobre **garantir** que **nenhum aspecto** da experiência do usuário com o produto aconteça sem uma intenção **consciente e explícita**.
- Isso significa levar em conta **todas as possibilidades** de cada ação que o usuário provavelmente tomará e entender as **expectativas do usuário** em cada etapa do caminho através desse processo.
- Parece um **grande trabalho**, e de certa forma é.
 - Mas ao quebrar o trabalho de criar a experiência do usuário em seus **elementos componentes**, podemos entender melhor a tarefa como um todo.

Os cinco planos

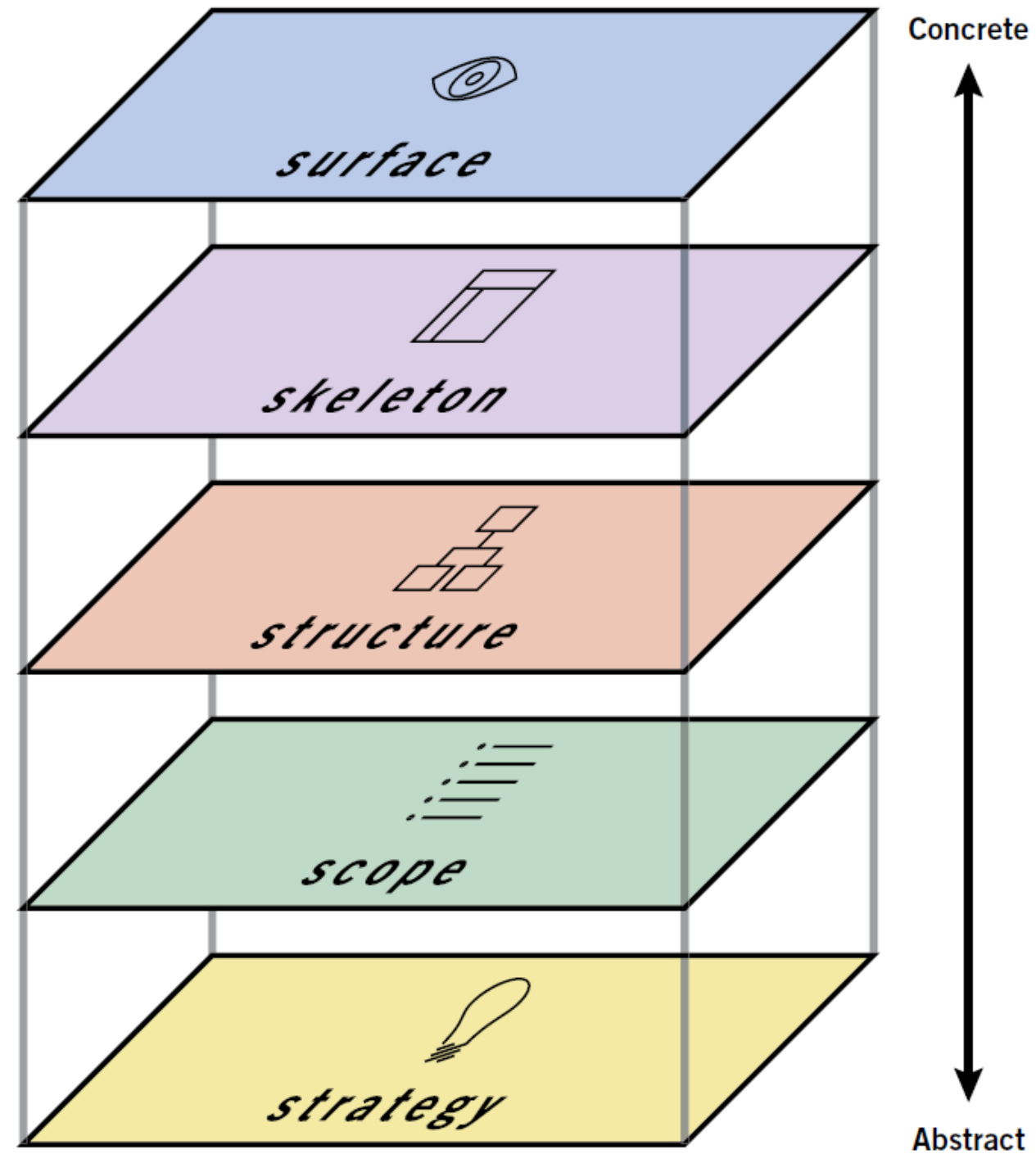
Compra de um produto físico pela internet



Compra de um produto físico pela internet

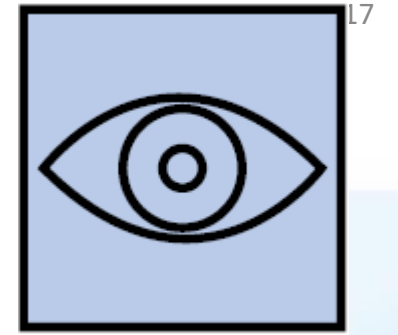
- Essa experiência limpa e arrumada na verdade resulta de um conjunto de decisões
 - algumas pequenas, algumas grandes
 - como o site parece
 - como ele se comporta
 - o que ele permite que o usuário faça.
- Essas decisões se baseiam umas nas outras, informando e influenciando todos os aspectos da experiência do usuário.
- Se “descascamos” as camadas dessa experiência, podemos começar a entender como essas decisões são tomadas.

Os cinco planos

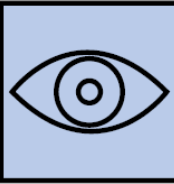


1. Superfície

- Páginas do site
 - Imagens
 - Clicáveis (funções)
 - Ilustrações
 - Produtos
 - Logos
 - Banners
 - Texto



L7



americanas • mais

busque aqui seu produto



olá Ingrid
minha conta ▾



📍 entregar em: Rua João Aprí...

para empresas

vote na gente

baixe o app

receba hoje

produtos internacionais

marcas próprias

americanas social

[a](#) oferta do dia

☰ **compre por departamento** ▾

mercado

iPhone13

celulares

móveis

tv e home theater

beleza e perfumaria

notebook

eletrodomésticos

[página inicial](#) > [celulares e smartphones](#) > [smartphone](#) > [iphone](#) > [iphone 13](#)



favoritar



compartilhar



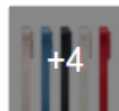
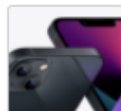
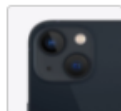
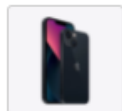
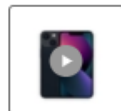
Apple iPhone 13 256GB iOS 5G Wi-Fi Tela 6.1" Câmera Dupla 12MP - Meia-noite

★★★★★ (1) [4 perguntas](#)

[mais informações do produto](#)

cor: **meia-noite**

[política de troca e devolução](#)



♥ **super cashback**

R\$ 8.599,00 **↓ 12%**

R\$ 7.549,00

em 1x no **cartão de crédito com Ame** e receba
R\$ 300,00 de volta

[mais formas de pagamento](#)

📍 [Rua João Aprígio, Combate - Quixadá - CE](#)

receba entre **04 e 10 de novembro** **a**•mais **grátis**

retire na loja entre **04 e 10 de novembro** **a**•mais **grátis**

🕒 **Corra! Temos apenas 5 no estoque.**

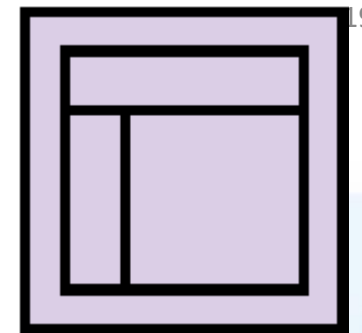


comprar

comprar com ♥ **ame**



UNIVERSIDADE
AL DO CEARÁ



2. Esqueleto

- Por baixo dessa superfície está o esqueleto do site
 - posição de botões, controles, fotos e blocos de texto.
- O esqueleto foi projetado para otimizar o arranjo desses elementos para o máximo efeito e eficiência
 - para que o usuário se lembre do logotipo e possa encontrar o botão do carrinho de compras quando precisar.

a Americanas está concorrendo pelo Prêmio Reclame Aqui · [vote agora >](#)

americanas · mais

busque aqui seu produto



olá Ingrid
minha conta ▾



entregar em: Rua João Aprí...

[para empresas](#)

[vote na gente](#)

[baixe o app](#)

[receba hoje](#)

[produtos internacionais](#)

[marcas próprias](#)

[americanas social](#)

[oferta do dia](#)

[compre por departamento ▾](#)

[mercado](#)

[iPhone13](#)

[celulares](#)

[móveis](#)

[tv e home theater](#)

[beleza e perfumaria](#)

[notebook](#)

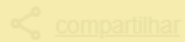
[eletrodomésticos](#)

[página inicial](#) > [celulares e smartphones](#) > [smartphone](#) > [iphone](#) > [iphone 13](#)

navegação local



[favoritar](#)



[compartilhar](#)

Apple iPhone 13 256GB iOS 5G Wi-Fi Tela 6.1" Câmera Dupla 12MP - Meia-noite

★★★★★ (1) [4 perguntas](#)

[mais informações do produto](#)



cor: meia-noite

[política de troca e devolução](#)

produto

super cashback

R\$ 8.599,00 **↓ 12%**

R\$ 7.549,00

em 1x no **cartão de crédito com Ame** e receba R\$ 300,00 de volta

[mais formas de pagamento](#)

[Rua João Aprígio, Combate - Quixadá - CE](#)

receba grátis em 04 e 10 de novembro

retire na loja entre 04 e 10 de novembro **· mais** grátis

Corra! Temos apenas 5 no estoque.

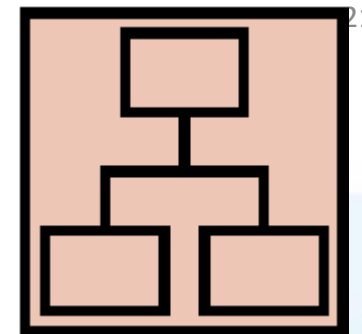


comprar

comprar com ame

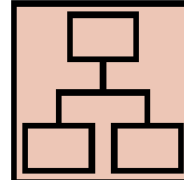


UNIVERSIDADE
AL DO CEARÁ



3. Estrutura

- O **esqueleto** é uma expressão concreta da **estrutura** mais abstrata do local.
- Esqueleto
 - a posição dos elementos de interface na página de checkout
 - o arranjo de elementos de navegação que permitem aos usuários navegar em categorias de produtos
- Estrutura
 - como os usuários chegaram à página de checkout e para onde podem ir
 - quais são as categorias de produtos



navegue pelo site

categorias

marcas

lojas

acessórios para
monitores cardíacos

acompanhamentos

batata frita
nuggets
onion rings
molhos
outros acompanhamentos

acompanhamentos

arroz
batata
farofa
feijão
outros acompanhamentos
salada

agro, indústria e
comércio

agronegócio
automação comercial
automação industrial

ar-condicionado e
aquecedores

ar-condicionado split
ar-condicionado split inverter
ar-condicionado janela
ar-condicionado multi split
ar-condicionado split cassete
ar-condicionado split piso teto
cortina de ar
ar-condicionado portátil
climatizador de ar
ventilador e circulador de ar
aquecedores de ar
linha industrial / comercial
kit de instalação e acessórios
peças para ar condicionado e
aquecedores

artesanato

artes
armarinho e aviamento
ferramentas de corte para
artesanato
material para pintura
madeiras para artesanato
objetos para artesanato

balança digital

balança digital com
taxas

balança mecânica

balança profissional

base para régua de
deck

bebidas

bebidas alcoólicas
bebidas não alcoólicas

bebês

alimentação
banho do bebê

brinquedos

barbie
bicicleta infantil
bonecas
bonecos
brincadeiras e atividades
blocos de montar
brinquedos eletrônicos
brinquedos de controle remoto
brincadeiras ao ar livre
carrinhos e cia
drones
encaixar e empilhar
faz de conta
fantasias
funko
instrumentos musicais
jogos
lançadores
lego
mesas de atividades
massinhas de modelar
mini bonecas
mini veículos
modelismo
móveis e organizadores
patinete infantil
pelúcias
playground

capacetes

capacete aberto
capacete escamoteável
capacete fechado
capacete off-road
viseiras
intercomunicador
peças de reposição

carne

casa e construção

torneiras
ferramentas
segurança
lavadoras de alta pressão
piscina
iluminação
banheiro
cozinha e área de serviço
eco casa
jardim
ferragem
escadas
churrasqueira e forno
portas, janelas e portões

culinária nordestina

culinária oriental

combinados
poke
sashimi
sushi
temaki
veganos
yakissoba

câmeras e drones

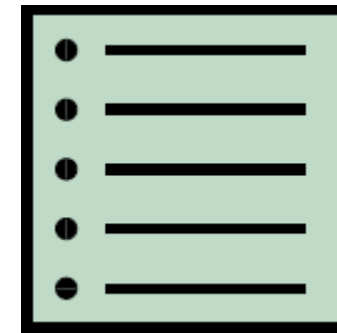
câmeras
drones
filmadoras
iluminação e estúdio
acessórios para câmeras e
drones
impressora e papel fotográfico
porta retrato digital

câmeras e filmadoras











câmera digital
câmera instantânea

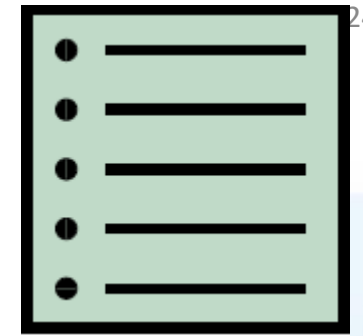


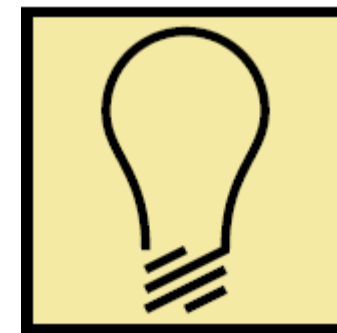
2. Escopo



- Estrutura
 - define a forma como as diversas características e funções do site se encaixam.
- Escopo
 - define quais são essas características e funções
 - exemplo:
 - permitir que os usuários salvem endereços de envio usados anteriormente para que possam ser usados novamente.

-  pedidos
acompanhar envio, ver nota fiscal >
-  favoritos
ver os produtos que você favoritou >
-  vales
ver e desbloquear seus vales >
-  gift cards
ver seus gift cards >
-  cadastro
ver e alterar seus dados, seu e-mail e sua senha >
-  endereços
ver e alterar seus endereços >
-  cartões
ver seus cartões cadastrados >
-  perguntas frequentes
consultar perguntas e respostas frequentes >
-  privacidade
ver política de privacidade, relatório de dados e gerenciar as notificações >
-  preferência de e-mail e mensagens
escolher receber notificações por e-mail, sms ou whatsapp >





5. Estratégia

- Escopo
 - é fundamentalmente determinado pela **estratégia** do site.
- Estratégia
 - incorpora não só o que as pessoas que administram o site querem tirar dele, mas também o que os usuários querem tirar do site.
 - objetivos estratégicos de um e-commerce:
 - os usuários querem comprar produtos, e a loja quer vendê-los.
 - o papel que a publicidade ou o conteúdo produzido pelos usuários desempenham no modelo de negócio



americanas mais é grátis e pra toodos os clientes

you are a client

americanas · mais

sem pagar nada mais por isso!

you are part of the program for being registered at Americanas
and for this, you have **many benefits** :)



frete grátis

em milhares de produtos
com selo **ā · mais** para
toodo o Brasil



entrega rápida*

em muuuitos produtos
pra você aproveitar



descontos especiais

participe das ações e
ganhe cupons incríveis

você e americanas fazendo toooda a diferença



americanas·social

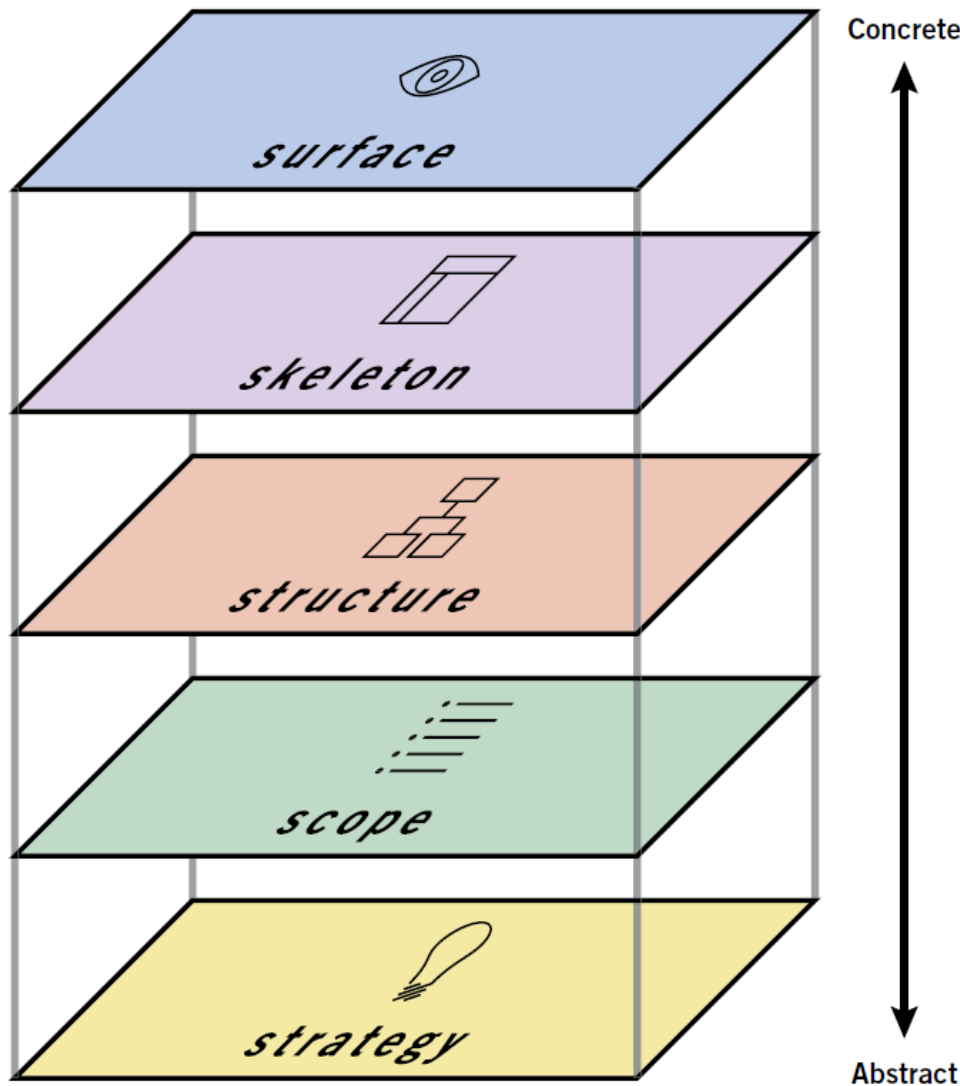
produtos que fazem a diferença!
um novo jeito de apoiar projetos :)

—
a Americanas **reverte 100% do lucro**
dos produtos vendidos para projetos sociais
de todo o Brasil



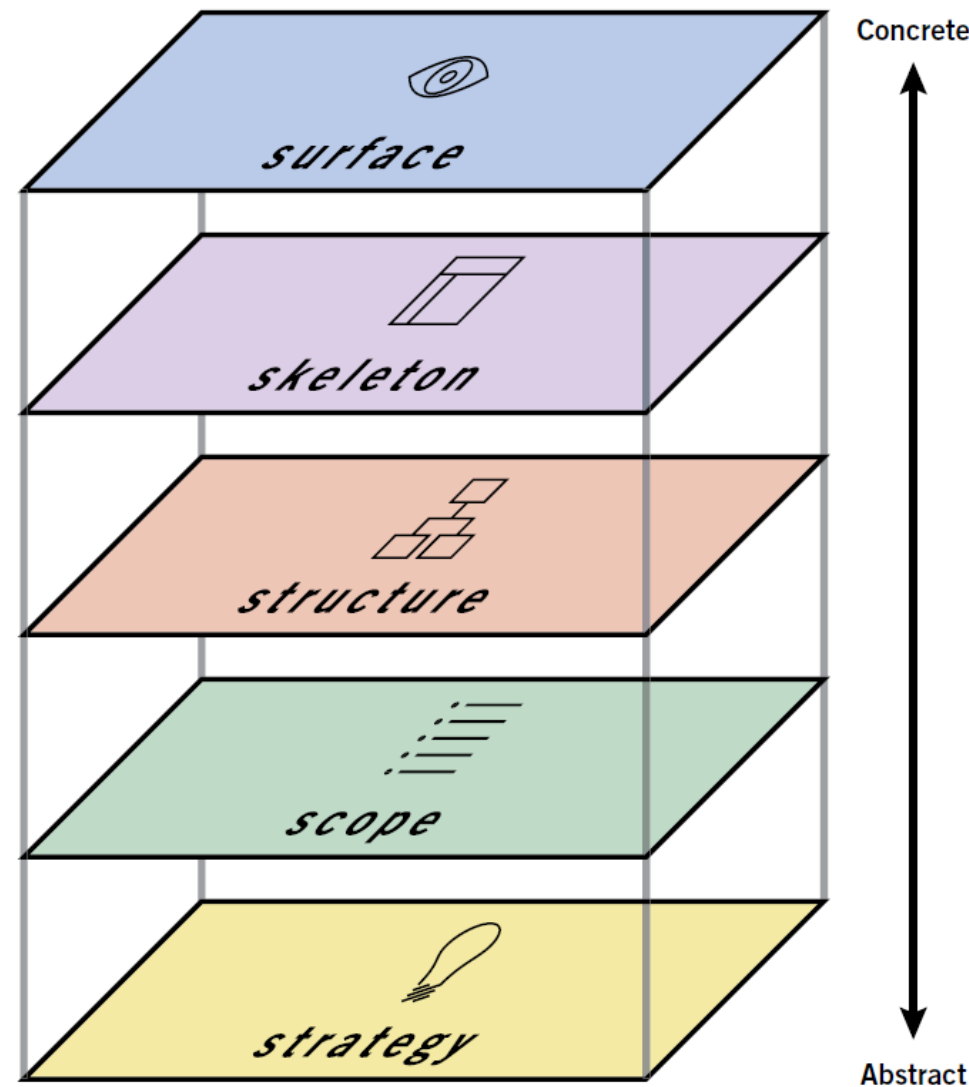
Abstrato → Concreto

- Em cada plano, as questões com as quais devemos lidar tornam-se um pouco menos abstratas e um pouco mais concretas.
- No plano mais baixo
 - só nos preocupamos com como o site ou produto se encaixará em nossa estratégia (enquanto atendemos às necessidades de nossos usuários).
- No plano mais alto
 - só estamos preocupados com os detalhes mais concretos da aparência do produto.



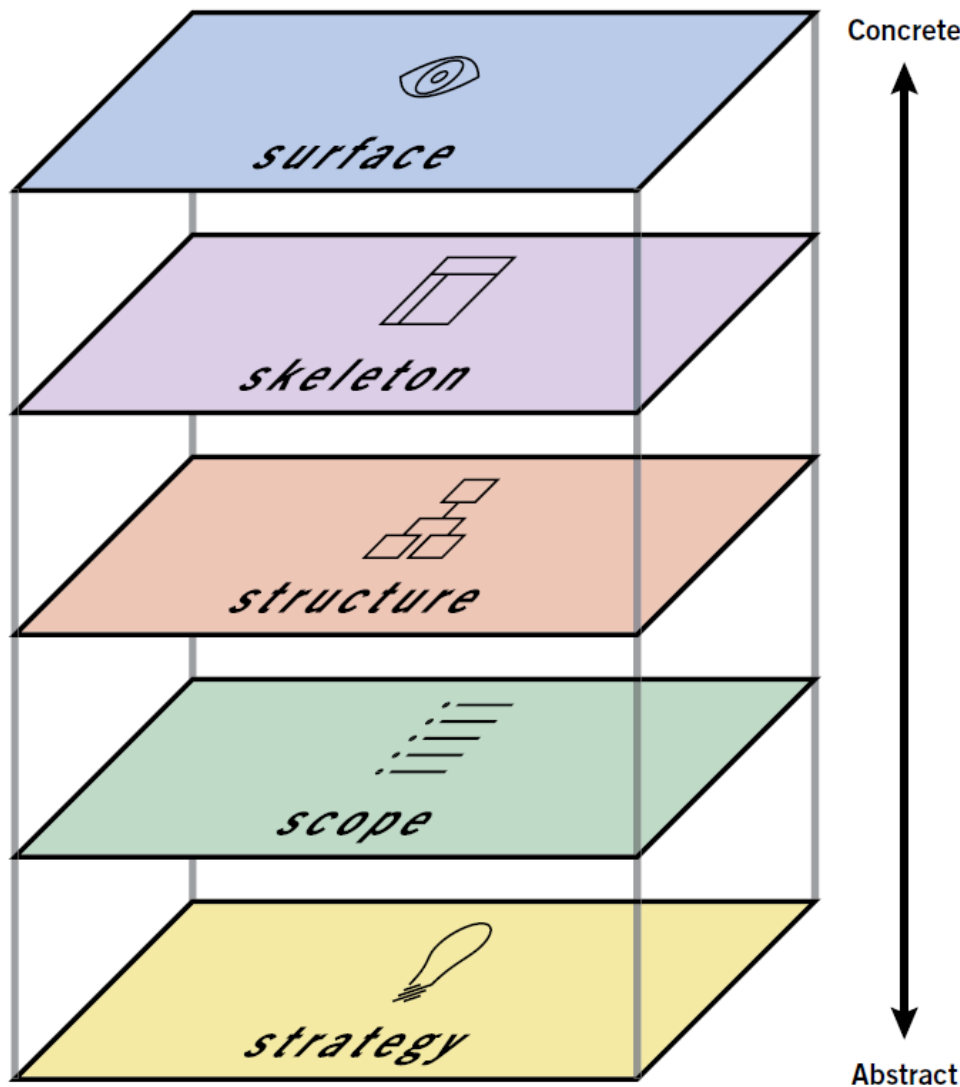
Planos dependentes entre si

- Cada plano depende dos planos abaixo dele.
- Quando as escolhas que fazemos não se alinham com as acima e abaixo
 - os projetos desandam
 - os prazos são perdidos
 - os custos começam a disparar

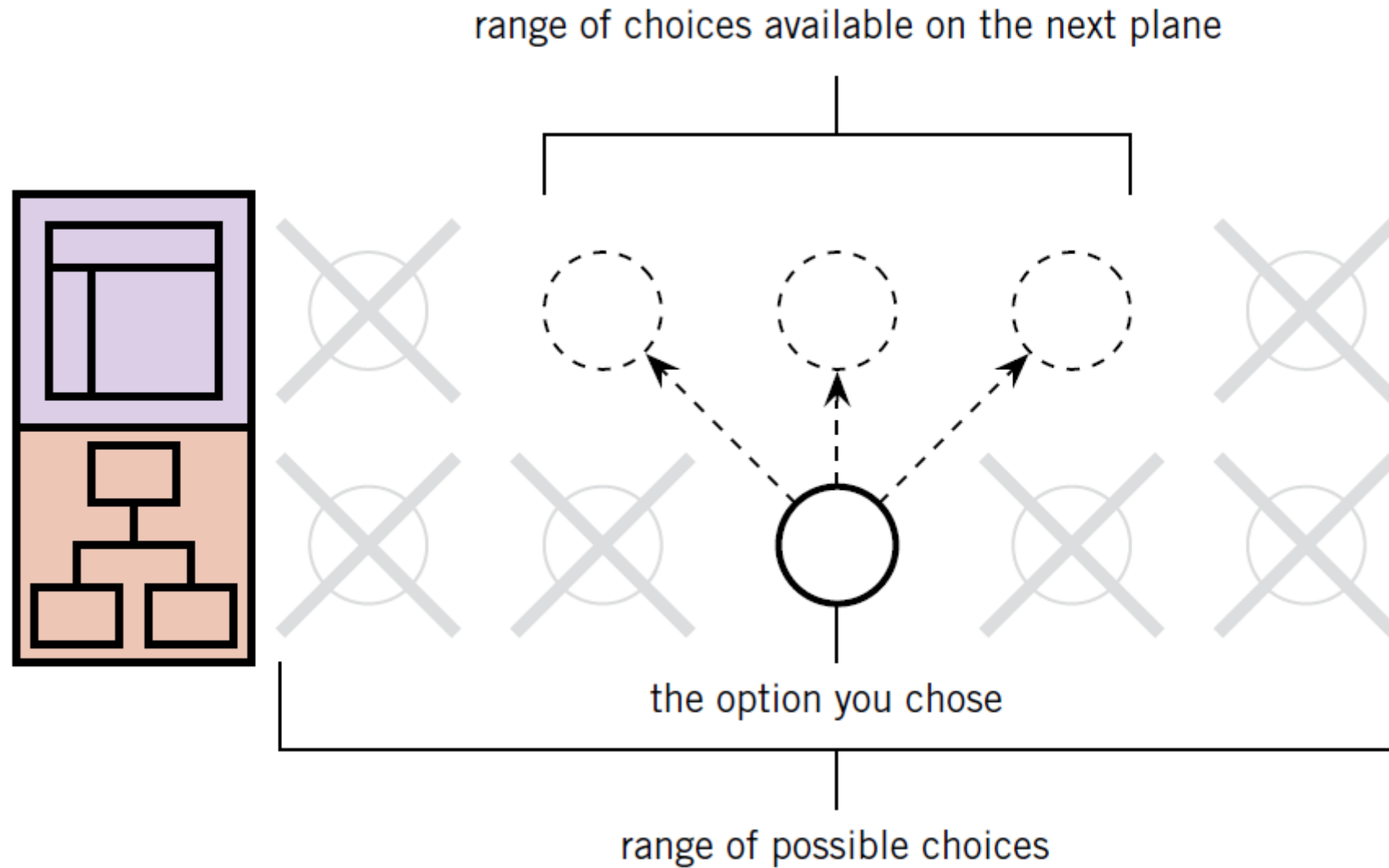


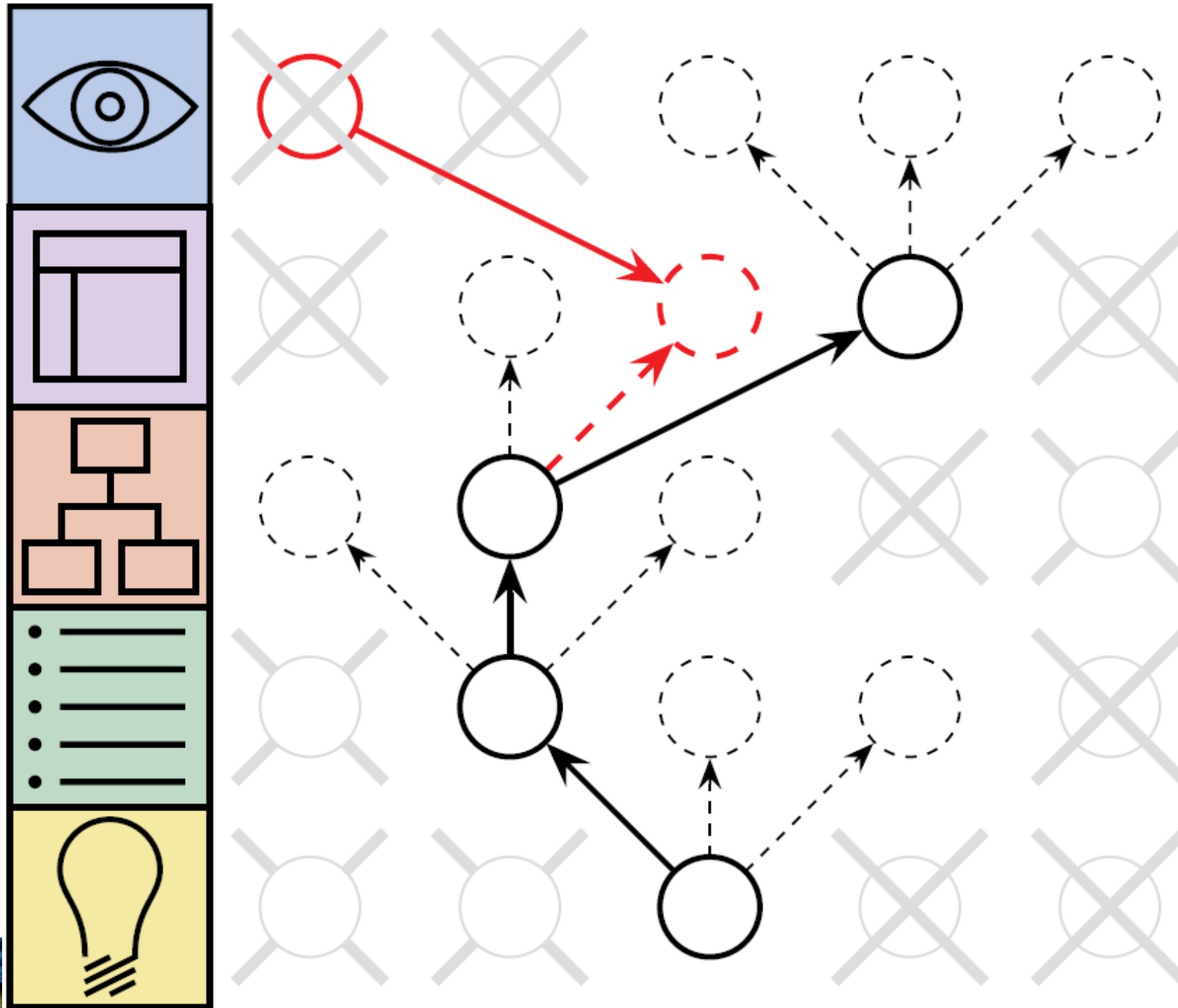
Planos dependentes entre si

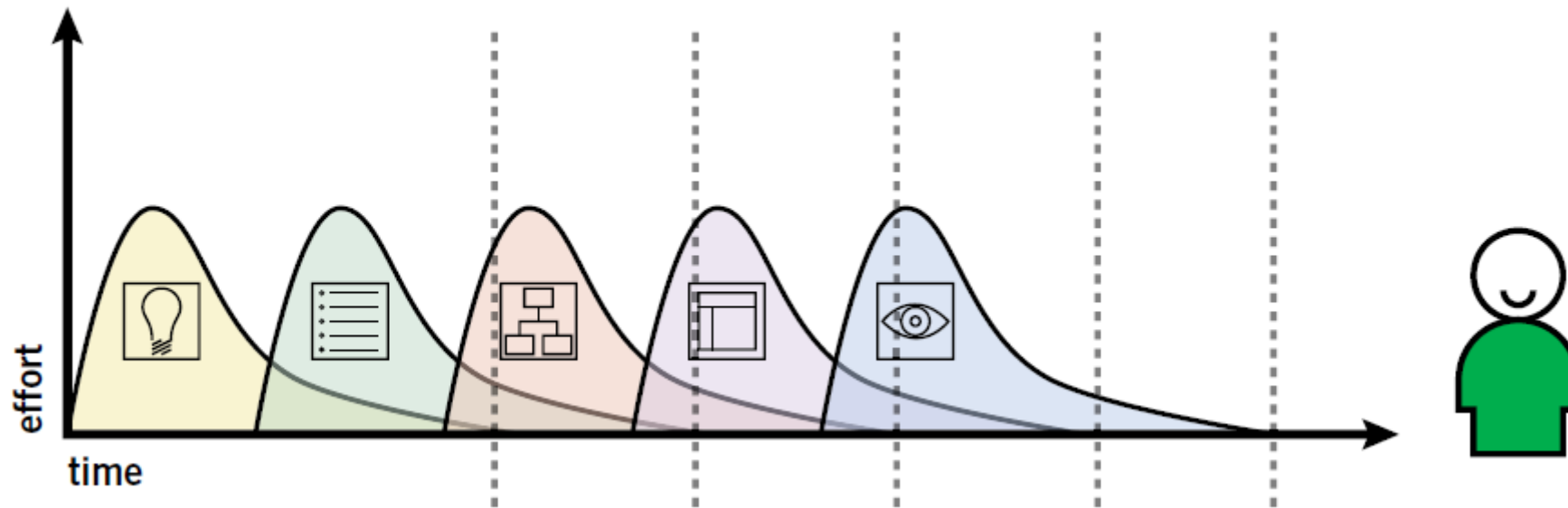
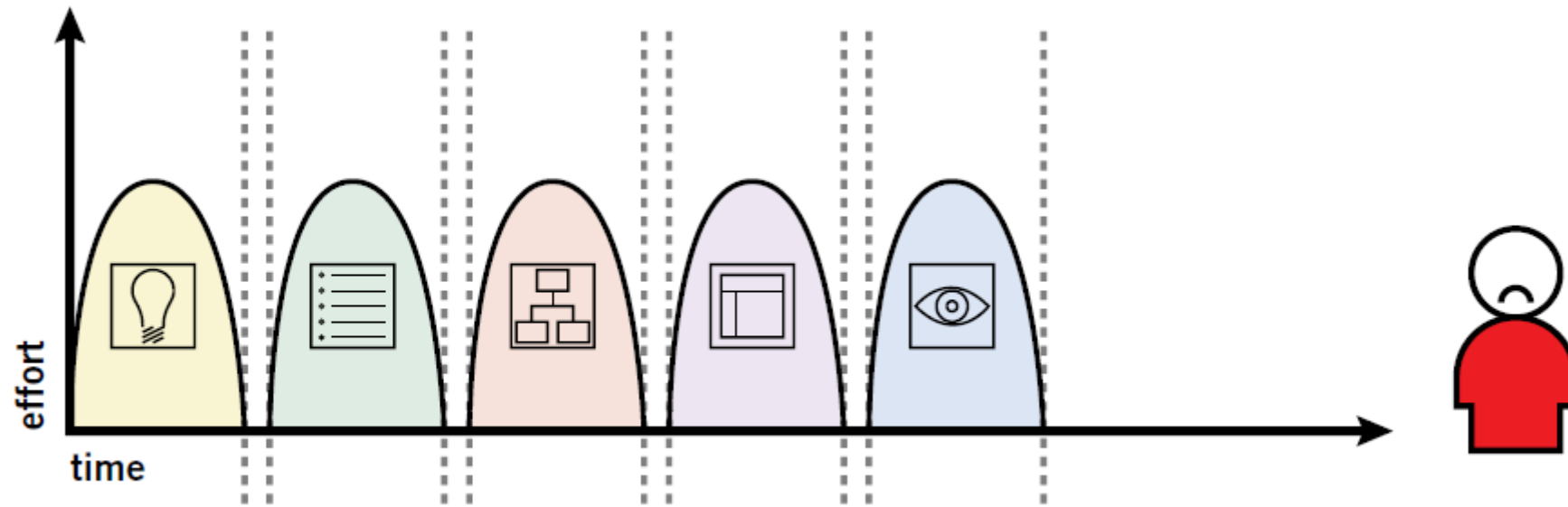
- Quando o produto finalmente é lançado, os usuários muitas vezes o odeiam, porque ele não entrega uma experiência satisfatória.
- Essa dependência significa que as decisões sobre o plano de estratégia terão uma espécie de "efeito cascata" por toda a cadeia de planos.



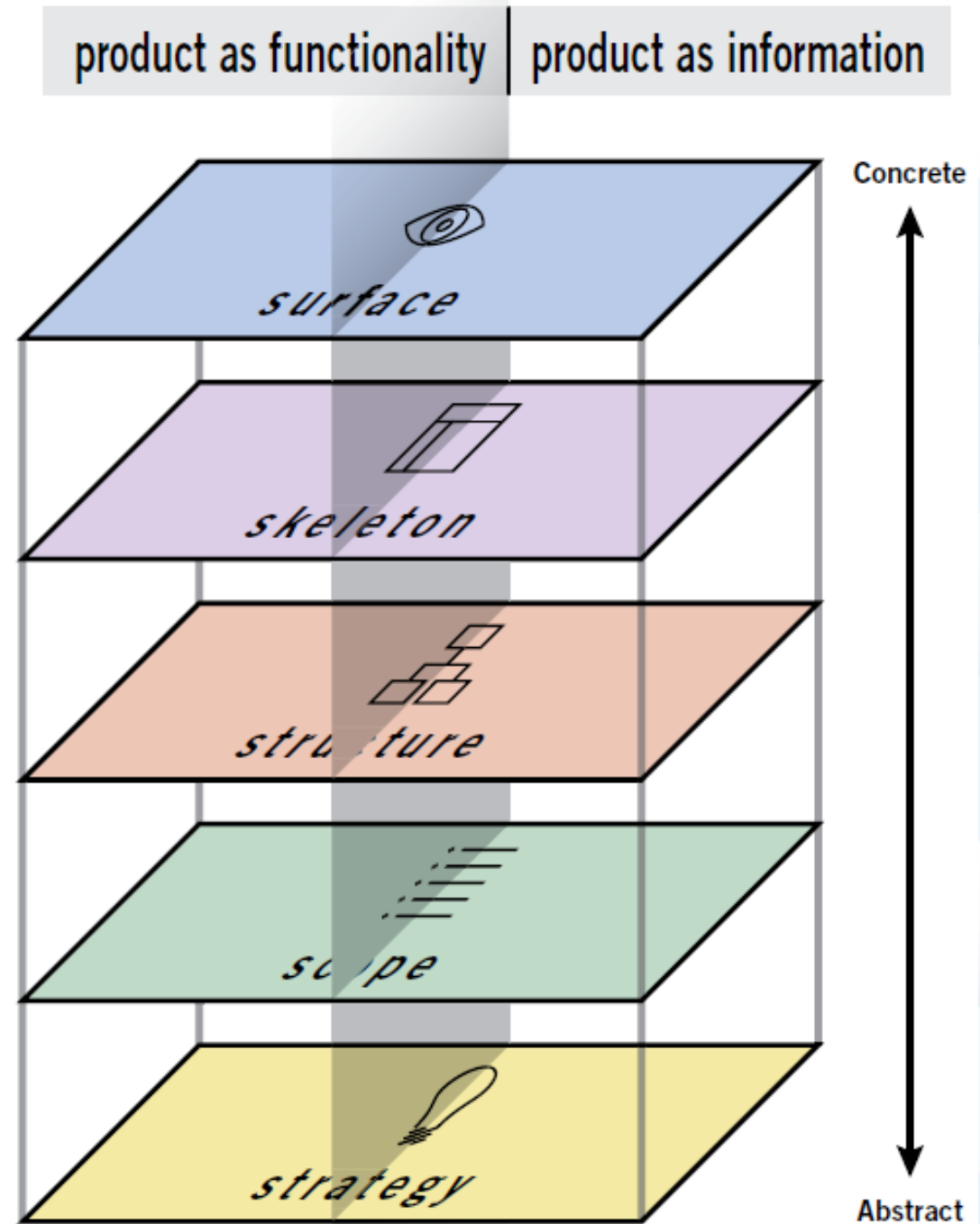
Planos dependentes entre si



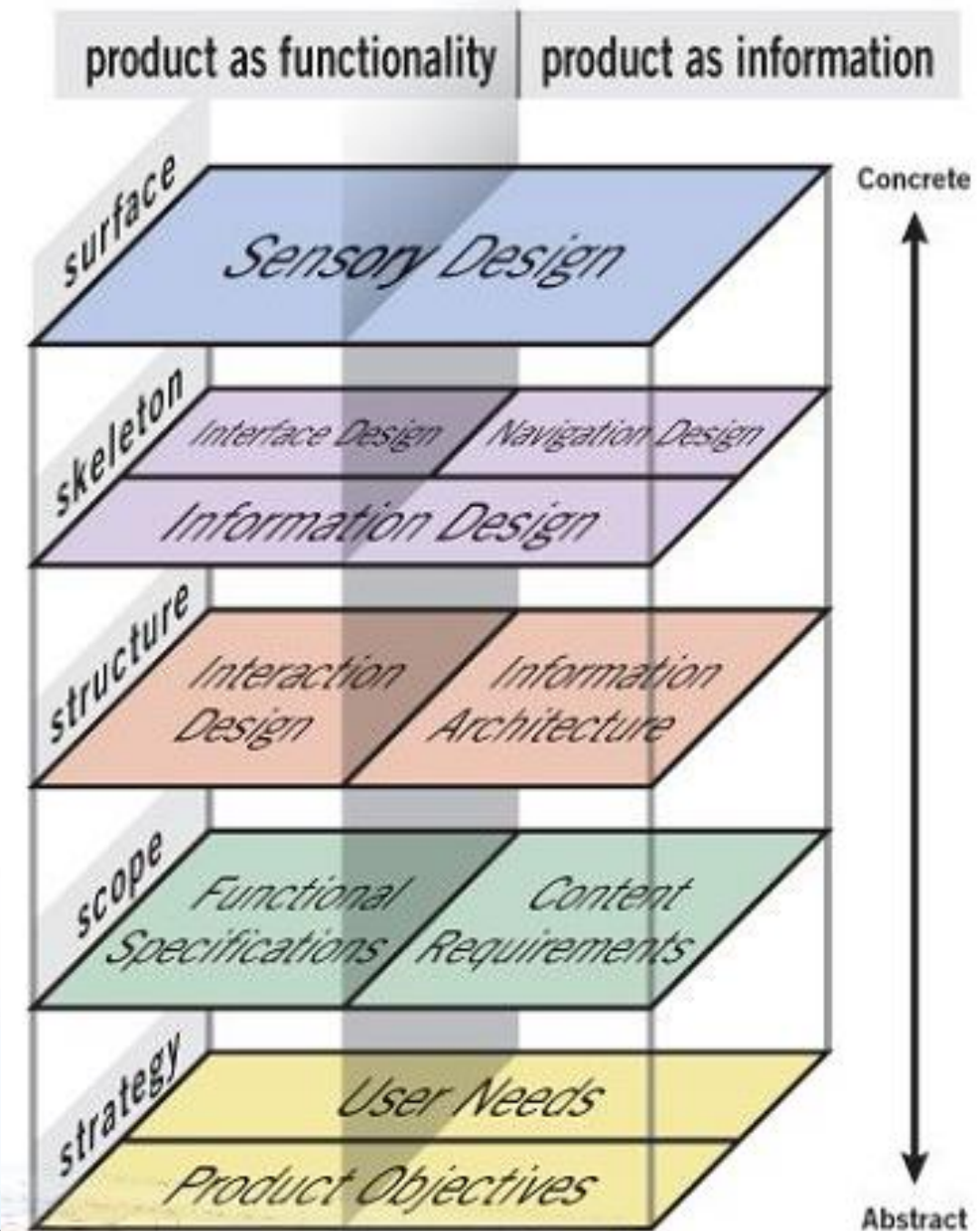




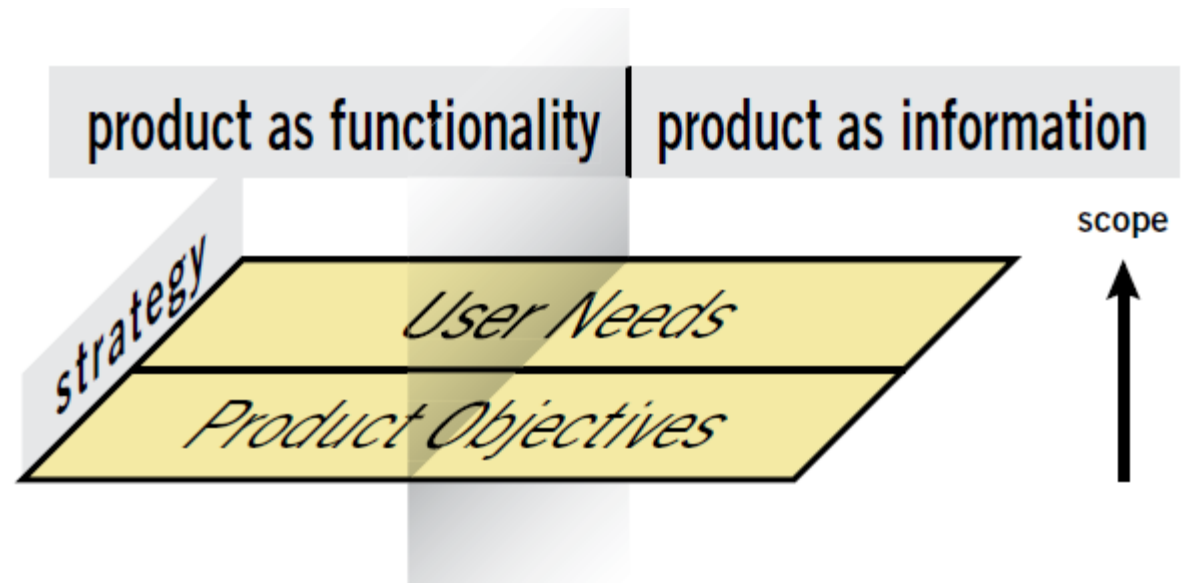
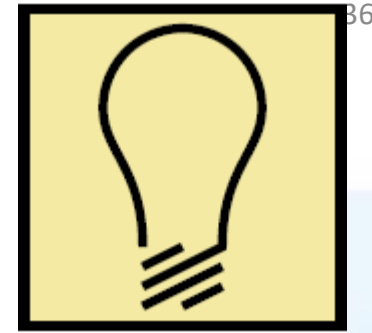
Dualidade na web

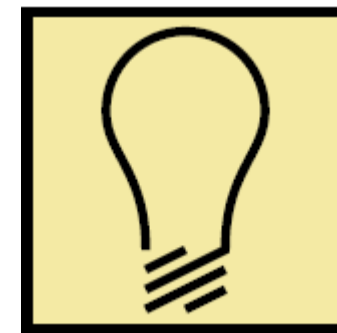


Os elementos da UX



5. Estratégia

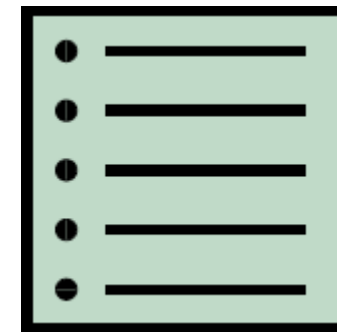
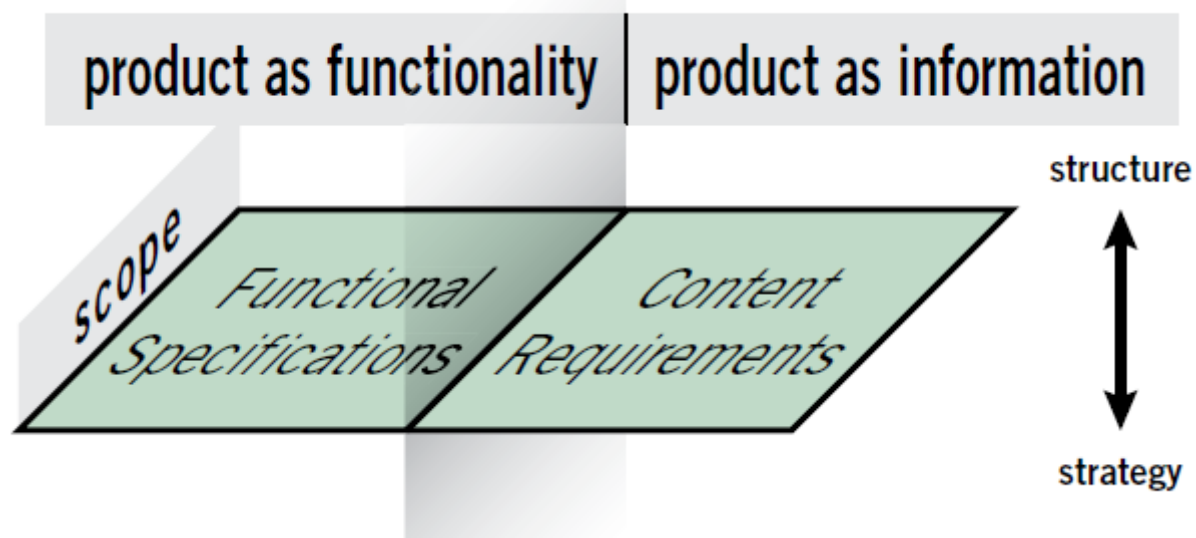




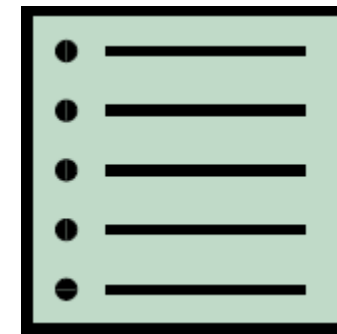
5. Estratégia

- As mesmas preocupações estratégicas entram em jogo tanto para produtos orientados à funcionalidade quanto para recursos orientados à informação.
- Necessidades do usuário
 - São as metas para o site
 - Vem de fora da organização, especificamente das pessoas que usarão o site.
 - É necessário entender o que o público quer e como isso se encaixa com outros objetivos.
- Objetivos do produto
 - Deve-se equilibrar as necessidades do usuário com os objetivos para o próprio site.
 - metas de negócios ("Fazer US\$ 1 milhão em vendas pela Web este ano") ou outros tipos de metas ("Informe os eleitores sobre os candidatos na próxima eleição").

4. Escopo



4. Escopo



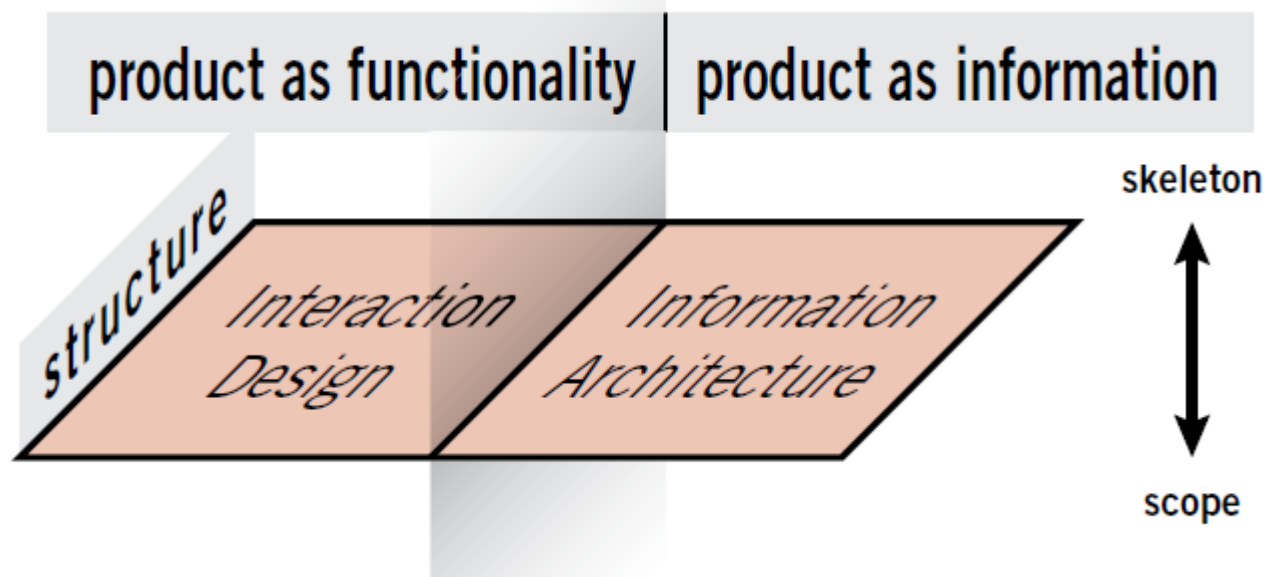
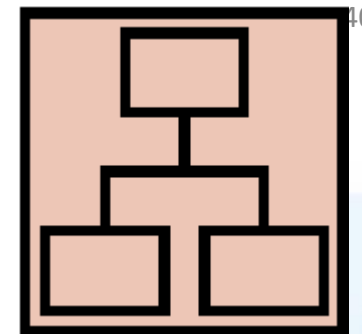
- Funcionalidade

- a estratégia é traduzida em escopo através da criação de especificações funcionais:
 - uma descrição detalhada do "conjunto de recursos" do produto.

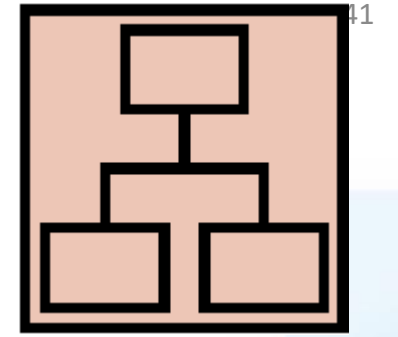
- Informações

- o escopo assume a forma de requisitos de conteúdo:
 - uma descrição dos vários elementos de conteúdo que serão necessários.

3. Estrutura

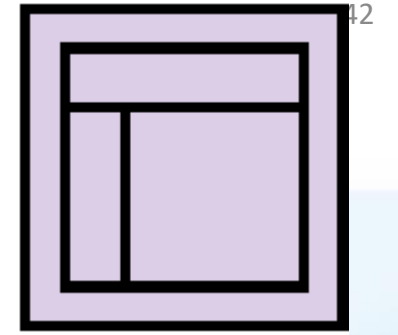
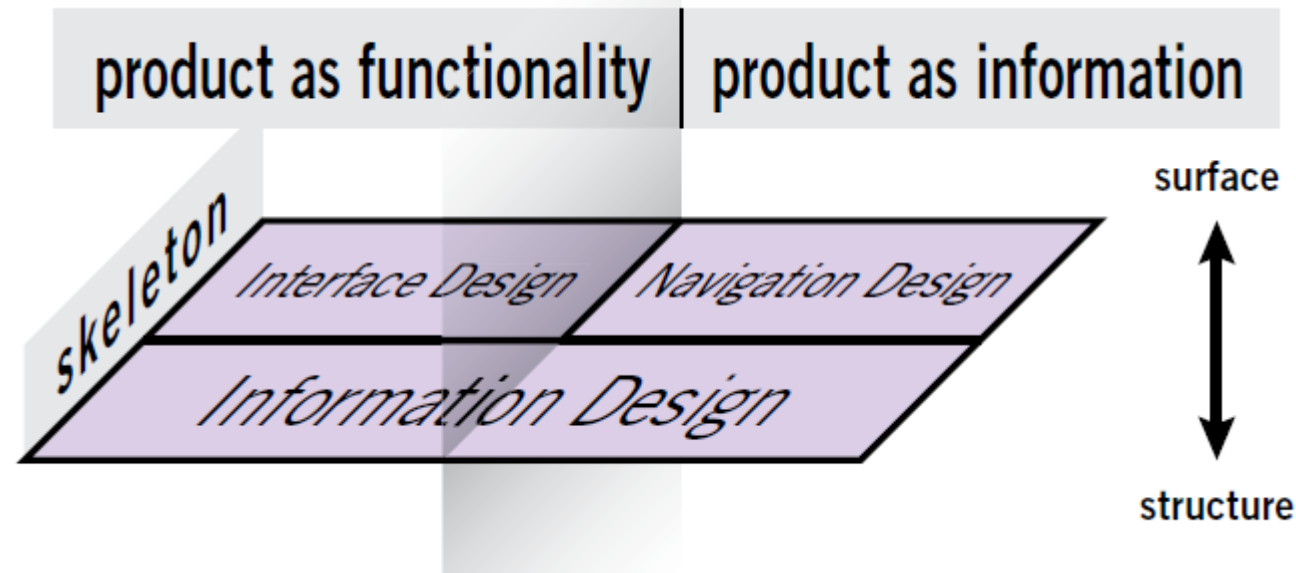


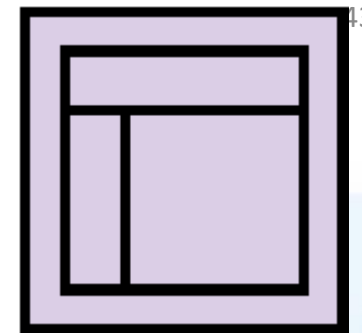
3. Estrutura



- Funcionalidade
 - Ao escopo é dado estrutura através do design de interação
 - Define-se como o sistema se comporta em resposta ao usuário.
- Informação
 - A estrutura é a arquitetura da informação:
 - A disposição de elementos de conteúdo para facilitar a compreensão humana.

2. Esqueleto

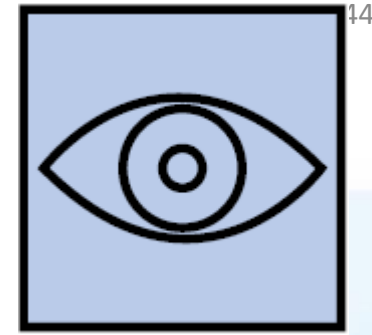
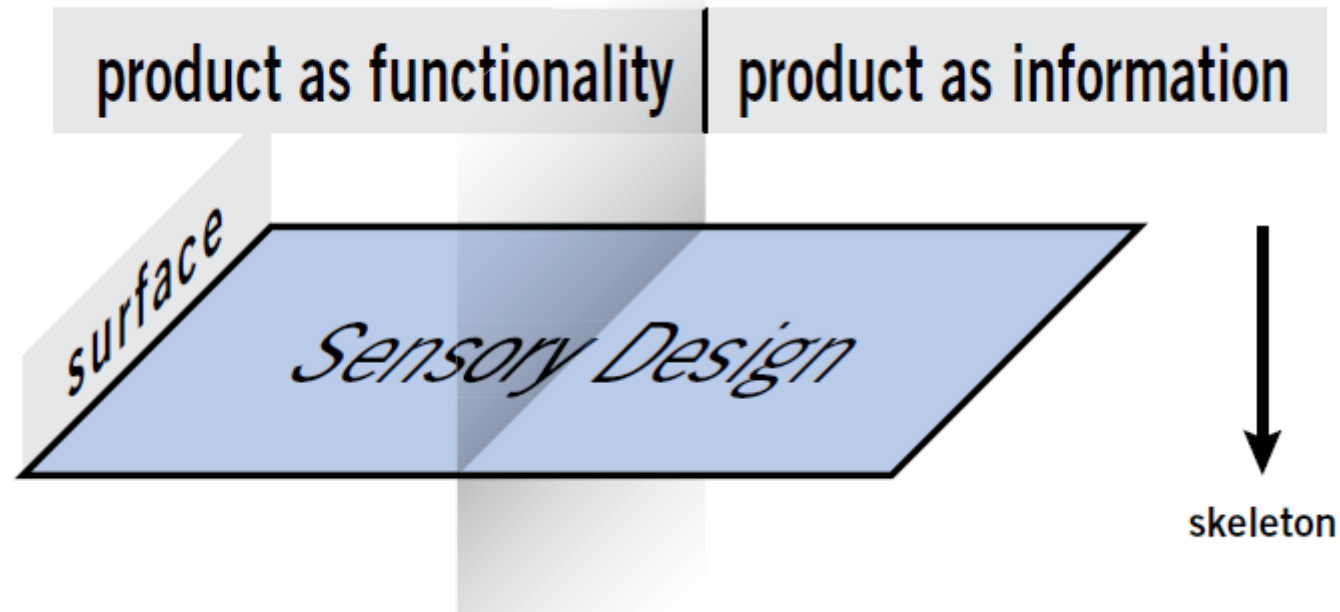


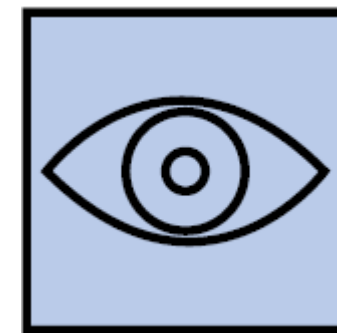


2. Esqueleto

- O plano esqueleto se divide em três componentes.
- Em ambos os lados, devemos abordar o design da informação
 - a apresentação de informações de forma a facilitar a compreensão.
- Funcionalidade
 - o esqueleto também inclui design de interface
 - organização de elementos de interface para permitir que os usuários interajam com a funcionalidade do sistema.
- Informação
 - a interface do ponto de vista da informação é o design de navegação
 - conjunto de elementos de tela que permitem ao usuário se mover através da arquitetura de informações

1. Superfície





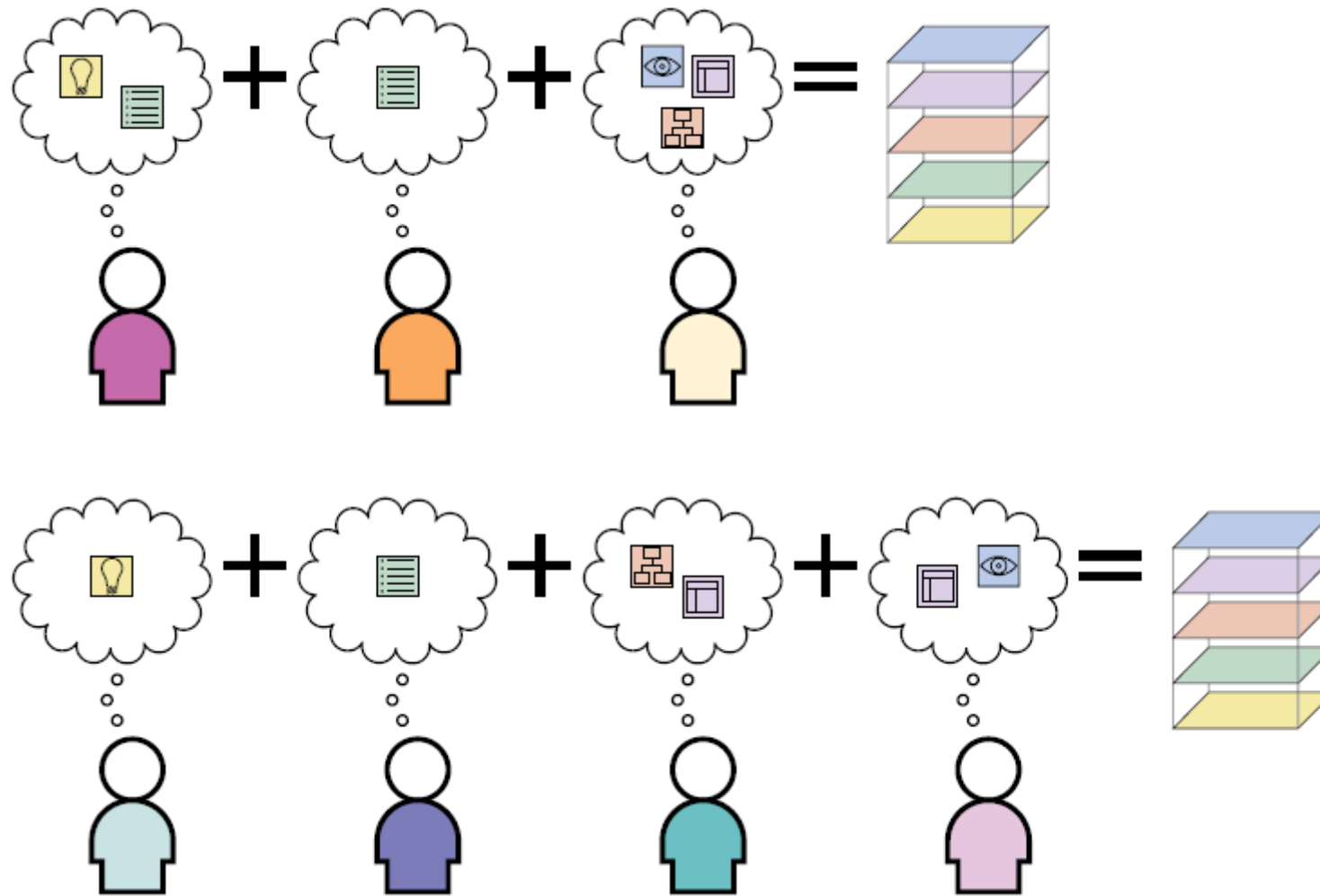
1. Superfície

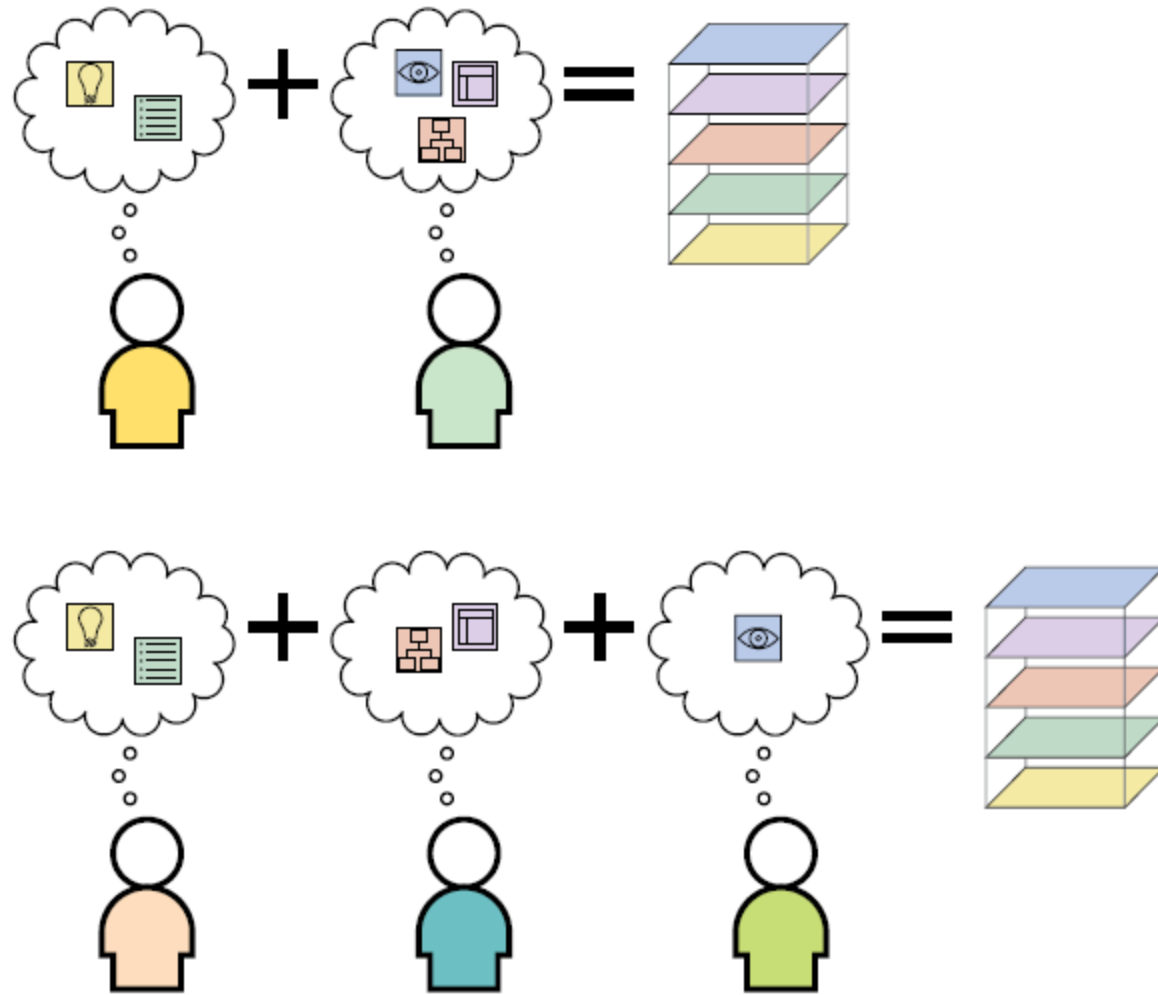
- Independentemente de estarmos lidando com um produto orientado à funcionalidade ou um recurso de informação, nossa preocupação aqui é a mesma:
 - a experiência sensorial criada pelo produto acabado.



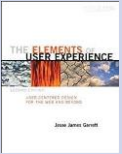
Quem faz o quê?

- É importante ter alguém na organização pensando em cada um dos cinco planos
 - Assim será possível abordar todas as considerações cruciais para criar uma experiência de usuário bem-sucedida.
- Como essas responsabilidades são distribuídas na organização não é tão importante
 - Desde que se garanta que todos os elementos da experiência do usuário sejam considerados.





Referências



Garrett, Jesse James. *The elements of user experience: user-centered design for the web and beyond*. Pearson Education, 2010.

- CHAPTER 1 - User Experience and Why It Matters
- [CHAPTER 2 - Meet the Elements](#)
- CHAPTER 8 - The Elements Applied