

# Uma ampla perspectiva para projetar a experiência do usuário

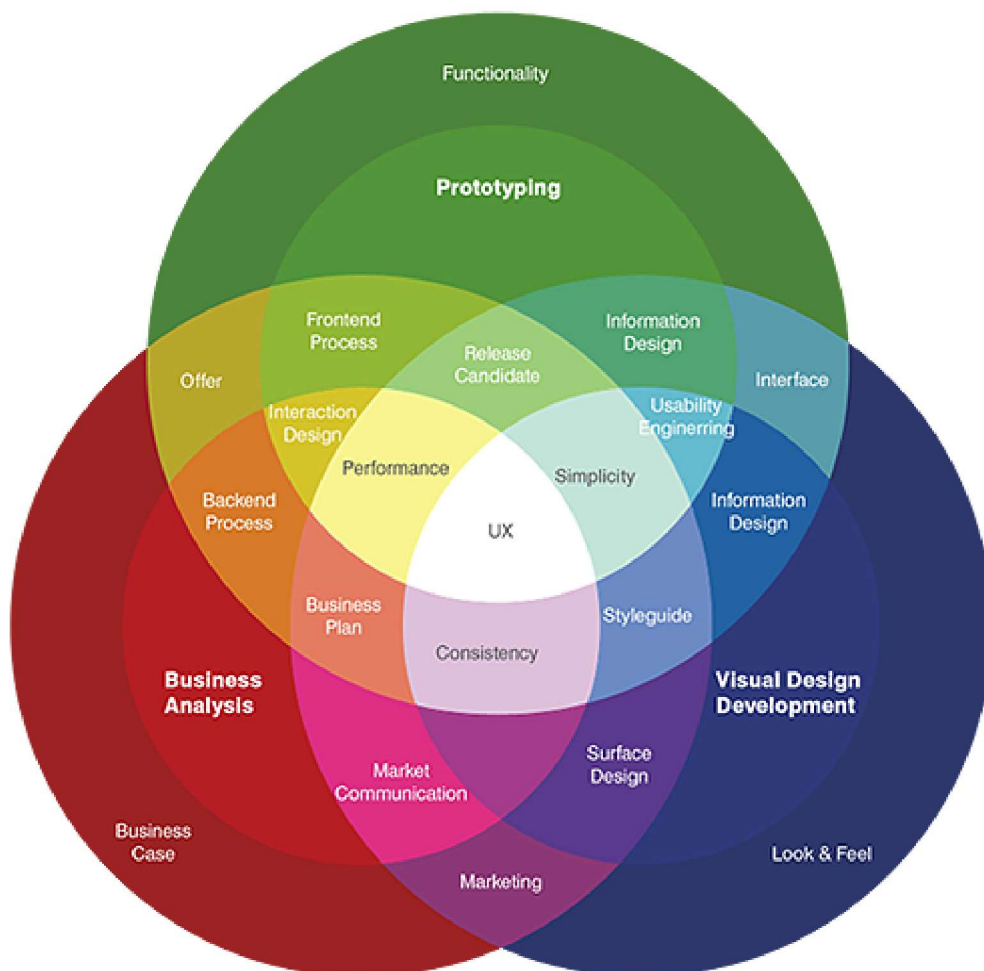


Ecem Keskin

Seguir



15 de julho de 2015 · 6 min de leitura



*O diagrama UX acima é o mais claro que já vi na web. Os casos sobrepostos dão uma ideia geral do design UX.*

Mesmo um produto com grande funcionalidade pode não satisfazer as expectativas do usuário. **Aqui estão os pontos mais importantes a serem observados ao projetar a experiência do usuário:**

## UX não é UI

*“Algumas pessoas acham que design significa a aparência, mas é claro, se você pesquisar mais a fundo, é realmente assim que funciona.” Steve Jobs*

IU e UX são conceitos confusos até mesmo para alguns designers. Muitas pessoas pensam que a experiência do usuário é o esboço de interfaces de estrutura de fios. No entanto, o design UX é o ciclo de vida do produto. Basicamente, a IU define o design geral, aparência e comportamento do produto e desempenha um papel significativo nas primeiras impressões. UX define os modelos de interação, tarefas, fluxos e cria cenários de comunicação com os usuários. A felicidade dos usuários depende principalmente do design UX.

Como metáfora, podemos dizer que o design UX é a "beleza interior" e o design da IU é o "brilho". Se o seu produto tem brilho, mas enfraquece por dentro, seus usuários notarão com pressa.

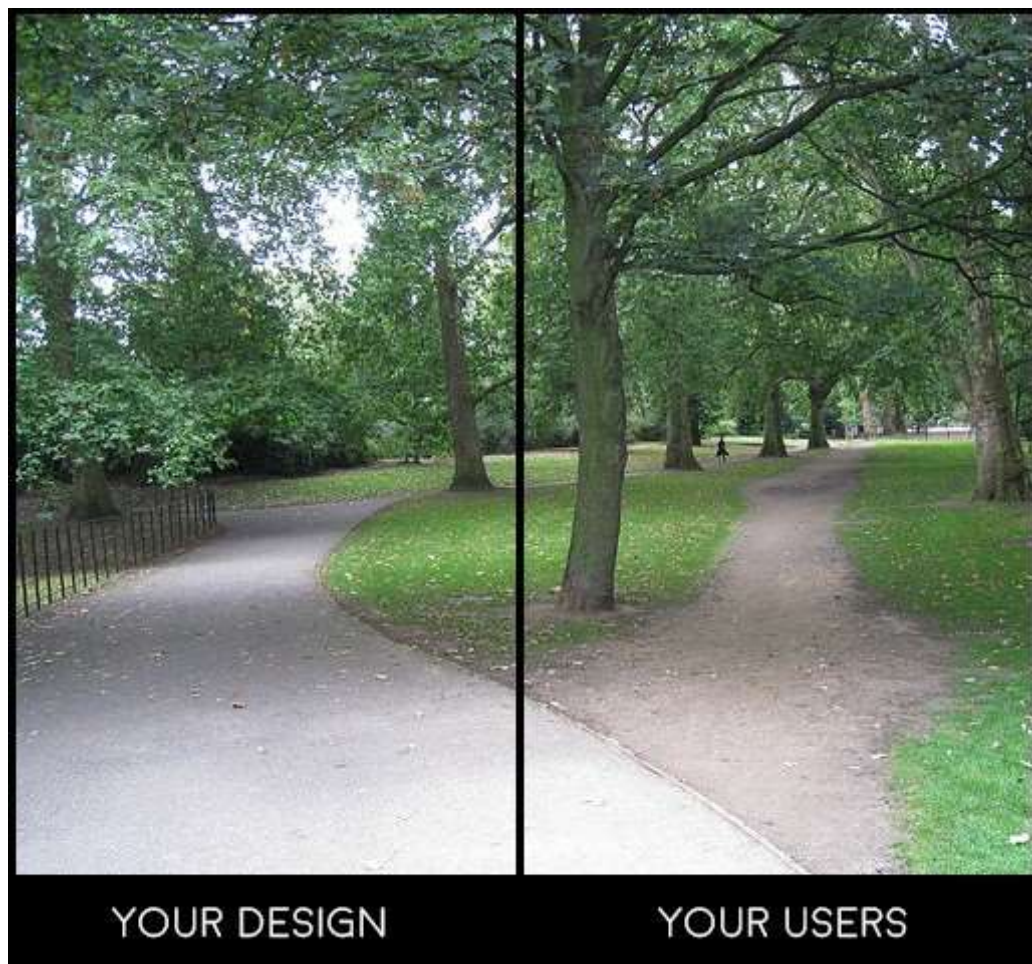
Os designers devem dar igual importância a todas as etapas do processo de design UX.

## Consistência na Experiência de Design

A experiência do usuário bem-sucedida depende da consistência que discuto em minha postagem anterior. **Consistência e experiência do usuário?**

## Os usuários têm o poder

Um grande erro que quase todo designer comete: eles presumem que seus usuários percebem seu produto como eles. Mas eles não querem! Os usuários nem sempre usarão seu produto da maneira que você imaginou. Eles encontrarão seus próprios caminhos. Os usuários precisam se sentir no controle, em vez de se sentir controlados por seu produto. Ser controlado ou restringido por seu produto os deixa desconfortáveis. Colete dados claros e objetivos de seus usuários e projete de acordo com eles. Caso contrário, isso os levará inevitavelmente a trilhar seu próprio caminho.



## Estrutura de informação e navegação

A estrutura de informações e navegação deve ser previsível e útil. A estrutura da informação é uma das etapas mais críticas de UX. Quando a estrutura da informação é ilógica ou muda entre diferentes meios, ela confunde os usuários.

A estrutura lógica permite que os usuários saibam onde estão e como voltar. Você precisa identificar as características do seu produto de acordo com “o mais importante - o menos importante”. Esse processo de pensamento o ajudará a estabelecer uma forte hierarquia de informações.

## Estruturas de navegação antigas do GitHub



Latest commit to the **master** branch

Only display a version string if there is a version linked to the cra... +--

**jamesdaniels** authored 2 days ago  commit c5067c958d

## AppBlade /

name	age	message	history
<a href="#">app</a>	2 days ago	Only display a version string if there is a version linked to the cra... [ <a href="#">jamesdaniels</a> ]	
<a href="#">autotest</a>	a year ago	Moving codebase to root [ <a href="#">jamesdaniels</a> ]	
<a href="#">config</a>	19 days ago	Added github to the routes [ <a href="#">jamesdaniels</a> ]	

Reizlabs AppBlade: master  Admin Clone Unwatch

Dashboard **Code** Pull Requests 0 Issues 122 Wiki 14 Graphs

Files Commits Branches Tags Downloads

AppBlade ▶ SubFolder

name	age	message	history
<a href="#">app</a>	2 days ago	Only display a version string if there is a version linked to the cra... [ <a href="#">jamesdaniels</a> ]	
<a href="#">autotest</a>	a year ago	Moving codebase to root [ <a href="#">jamesdaniels</a> ]	
<a href="#">config</a>	19 days ago	Added github to the routes [ <a href="#">jamesdaniels</a> ]	

## Nova estrutura de navegação do GitHub

jotform / **Jotform3** PRIVATE  Unwatch 23 Star 3 Fork 5

JotFormV3 <http://www.jotform.com>

14,742 commits 2 branches 0 releases 30 contributors

branch: master **Jotform3** / +

security icon for submit button

**chaoticpotato** authored 3 minutes ago Latest commit: [877c6cf75c](#)

<a href="#">admin</a>	Stripe dashboard: add styles for spinner	5 days ago
<a href="#">api</a>	Revert "Jotform OAuth IE8 issue: fallback to transparent dimmer"	10 days ago
<a href="#">chromeapp</a>	Jotform3-GIT	3 years ago
<a href="#">cimg</a>	Jotform3-GIT	3 years ago
<a href="#">common-img</a>	widgets og:image added to cdn	2 months ago
<a href="#">css</a>	security icon for submit button	3 minutes ago
<a href="#">extras</a>	path changed for periodical tests	2 years ago
<a href="#">fbApp</a>	JotForm FB Tab :: Do not display if user is not logged in.	a year ago
<a href="#">file-uploader</a>	fixed multiple upload input size change	4 months ago

**Code**

[Issues](#) 0

[Pull requests](#) 0

[Wiki](#)

[Pulse](#)

[Graphs](#)

**HTTPS clone URL**

<https://github.com>

You can clone with **HTTPS**, **SSH**, or **Subversion**.

Clone in Desktop

Download ZIP

Observe a nova estrutura de navegação do GitHub. A hierarquia é ótima e os elementos da página têm um propósito fundamental, o que facilita a vida de seus usuários.

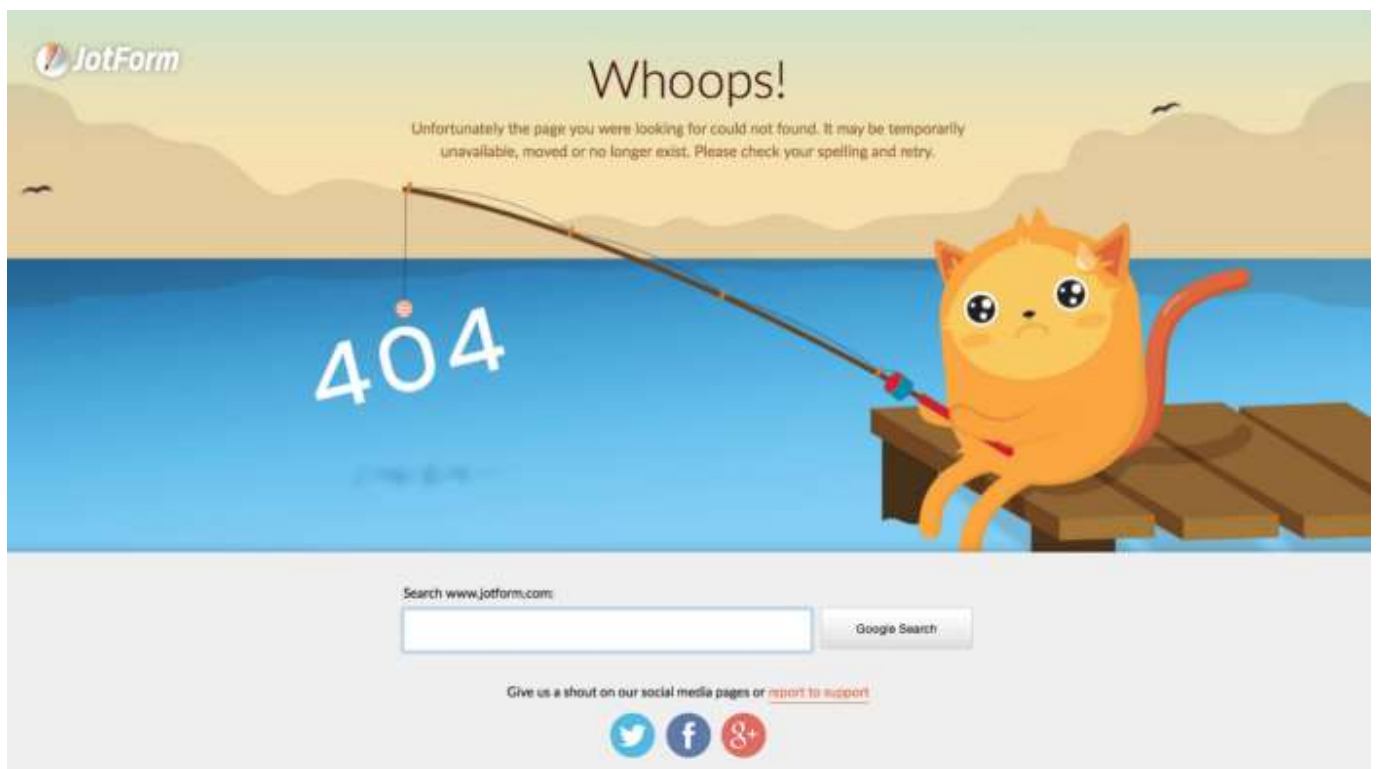
## Mensagens de erro significativas

Mesmo as mensagens de erro têm um papel significativo na felicidade dos usuários. Se os seus usuários não trabalham na indústria da web, eles provavelmente não sabem o que “502 Gateway alguma coisa, alguma coisa ...” significa.

# 502 Bad Gateway

nginx/1.6.0

Esta é outra forma de apresentar mensagens de erro que o ajuda a aliviar seus usuários e distraí-los com diversão. Um dos melhores exemplos é a página de erro “404 página não encontrada” do JotForm, que é consistente com nossa marca e reconhece um problema de forma bem-humorada.



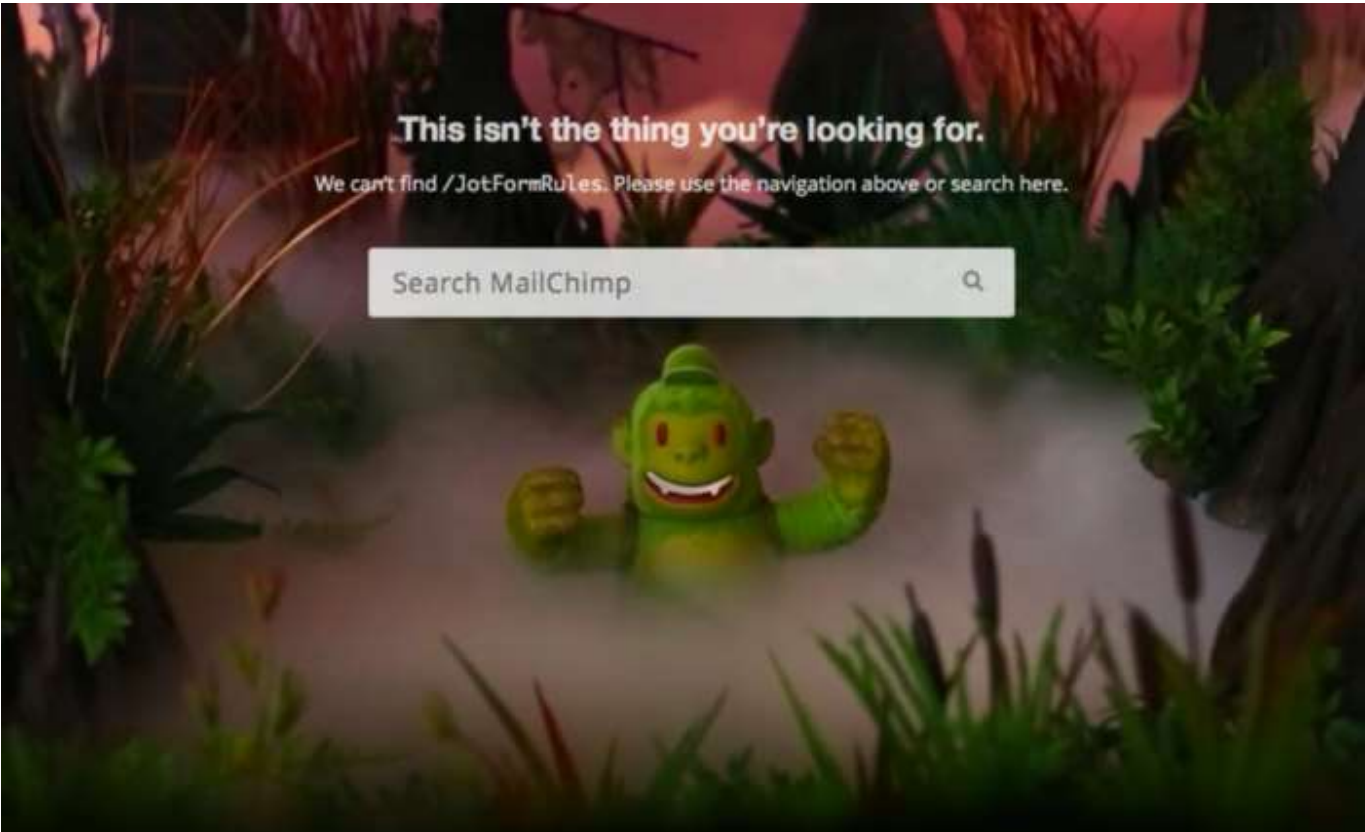


Outros exemplos impressionantes são:

Reddit



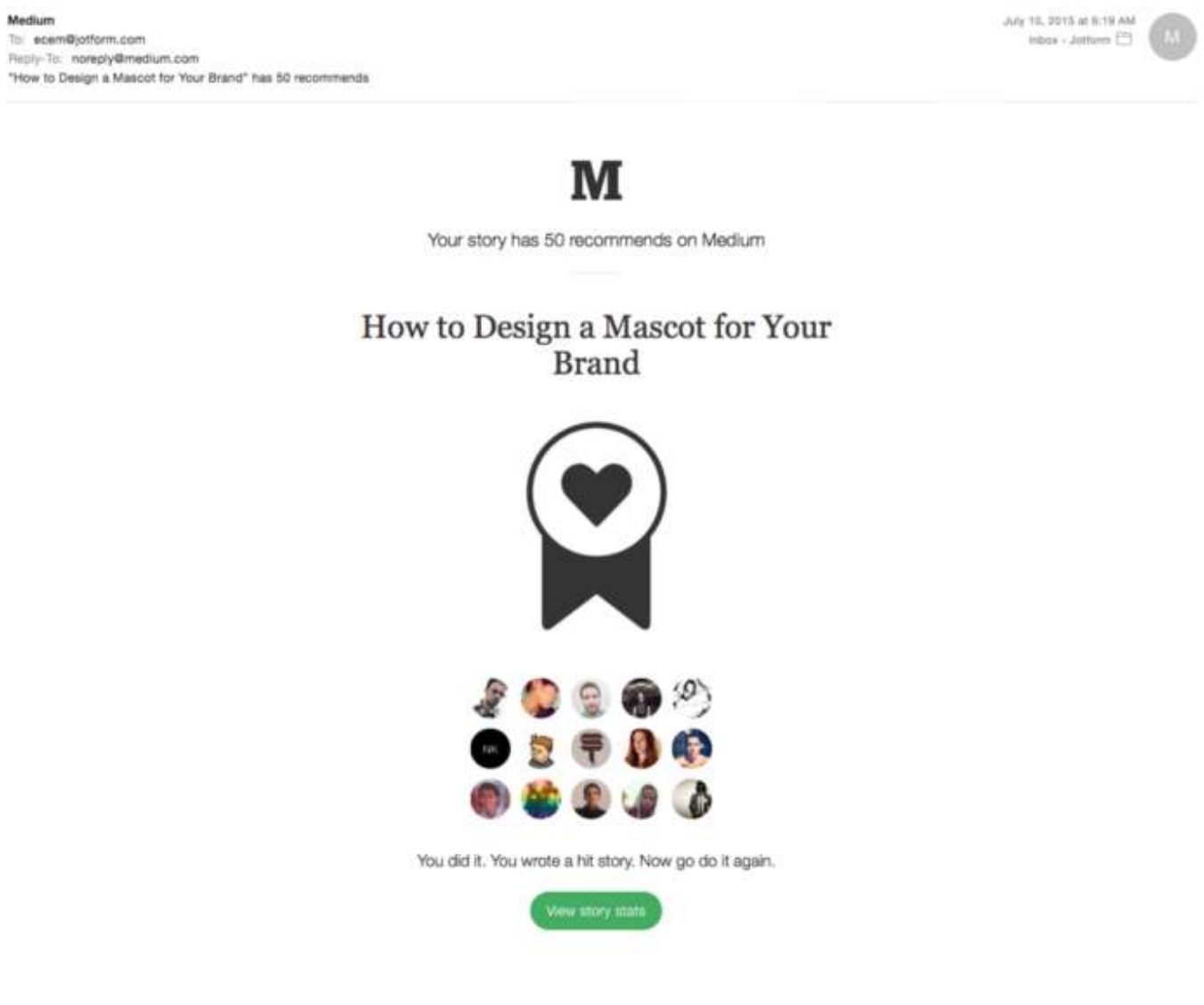
MailChimp



## Faça amizade com seus usuários

A experiência do usuário não se refere apenas ao uso do produto, também inclui a comunicação com os usuários. Adoro quando recebo um e-mail de um produto que começa com o meu nome “Olá Ecem, Ótimas Notícias”. Eu sei que é quase sempre automático, mas ainda assim me pega. Parece que sou importante para eles como um usuário individual.

O Medium usa um ótimo método que motiva seus usuários; eles entregam apenas boas notícias aos escritores. E acho que aumenta o sucesso do Medium.



## Equipe de Apoio

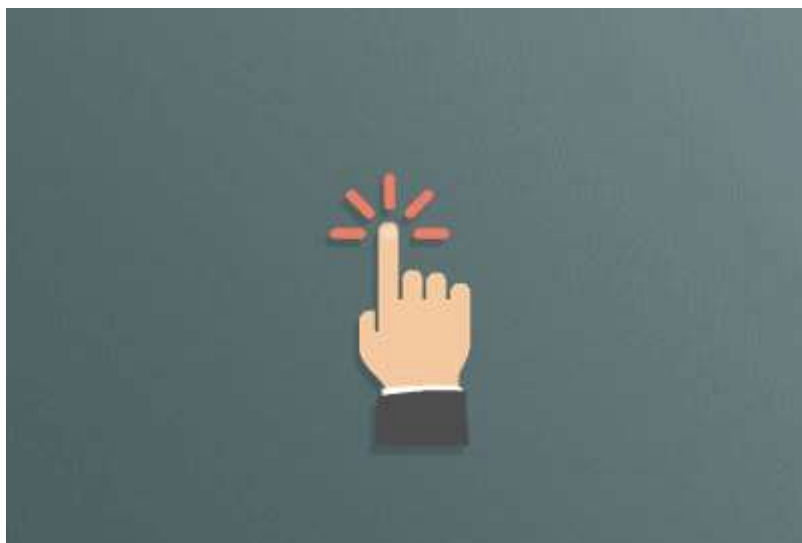
Mesmo os melhores produtos não podiam ser preparados para todos os problemas que os usuários poderiam encontrar. Uma equipe de suporte usando vários meios, incluindo mídia social, e-mail, bate-papo online e um fórum online são uma ótima solução.

No **JotForm** , temos uma **equipe de suporte 24 horas** nos **sete dias da semana** para nossos usuários. Além dos membros da nossa equipe de suporte, todos dão suporte ao usuário. É benéfico para os processos de desenvolvimento e produtividade de nossa equipe, e também oferece uma melhor experiência de usuário para nossos usuários. Dicas para Apoiadores: **Como ter sucesso na Equipe de Suporte JotForm** .

## **Não implemente todos os “mitos” de experiência do usuário em seu produto**

Existem milhares de resultados de testes de usuários na web. Não presuma que todos eles se encaixarão no seu produto. Não se esqueça de que você conhece mais seus usuários. (Pelo menos você deveria!) Testes de usuários para outros produtos podem ou não ser relevantes para seus próprios usuários.

- **Mito # 1 Você não pode projetar uma nova experiência:** não estou dizendo para desenvolver algo que pareça ter vindo de outro planeta, no entanto, não se limite apenas às experiências atuais. Ouse desenvolver usando novas interações. Por exemplo, em 2007, Steve Jobs anunciou o “novo” iPhone touchscreen da Apple, “gestos com vários dedos”. (A FingerWorks, uma empresa de reconhecimento de gestos, produziu uma linha de produtos multitoque em 1998. A empresa foi adquirida pela Apple em 2005. ) Antes de 2007, se você perguntasse a alguém sobre “pinch-zoom”, a resposta seria “Que zoom? ” Hoje em dia é familiar e parece natural para todo o mundo.





Fonte da imagem: Mantas Bačiūška

- **Mito 2: Se funcionar para outra marca, funcionará para você:** talvez funcione, mas geralmente acaba em desastre! Copiar as decisões de outra marca é muito perigoso e uma estratégia errada. O contexto de outra marca se encaixa no site ou nos produtos que ela fabricou. Nem sempre funcionará em um contexto diferente. Diferentes contextos precisam de projetos diferentes.
- **Mito # 3 Não faça os usuários rolares:** Facebook, Twitter e Tumblr são meus destruidores de mitos favoritos para o mito “não rolar”. O sucesso desses produtos depende do conteúdo contínuo que eles veiculam. A rolagem também é útil para páginas da web regulares e evoluiu para a nova experiência de rolagem, como o efeito de paralaxe .



*"A experiência do usuário é quando as pessoas se preocupam com as outras." Corby Lebson, ex-presidente da UXPA / UXistanbul Conference 2015*

---

Receba um e-mail sempre que o Ecem Keskin publicar.

Se inscrever

Design UX

Design de IU

Projeto

CercaEscreverAjudaJurídico  
de

Obtenha o aplicativo Medium

