



Hao Ni

Cerca de

Seguir



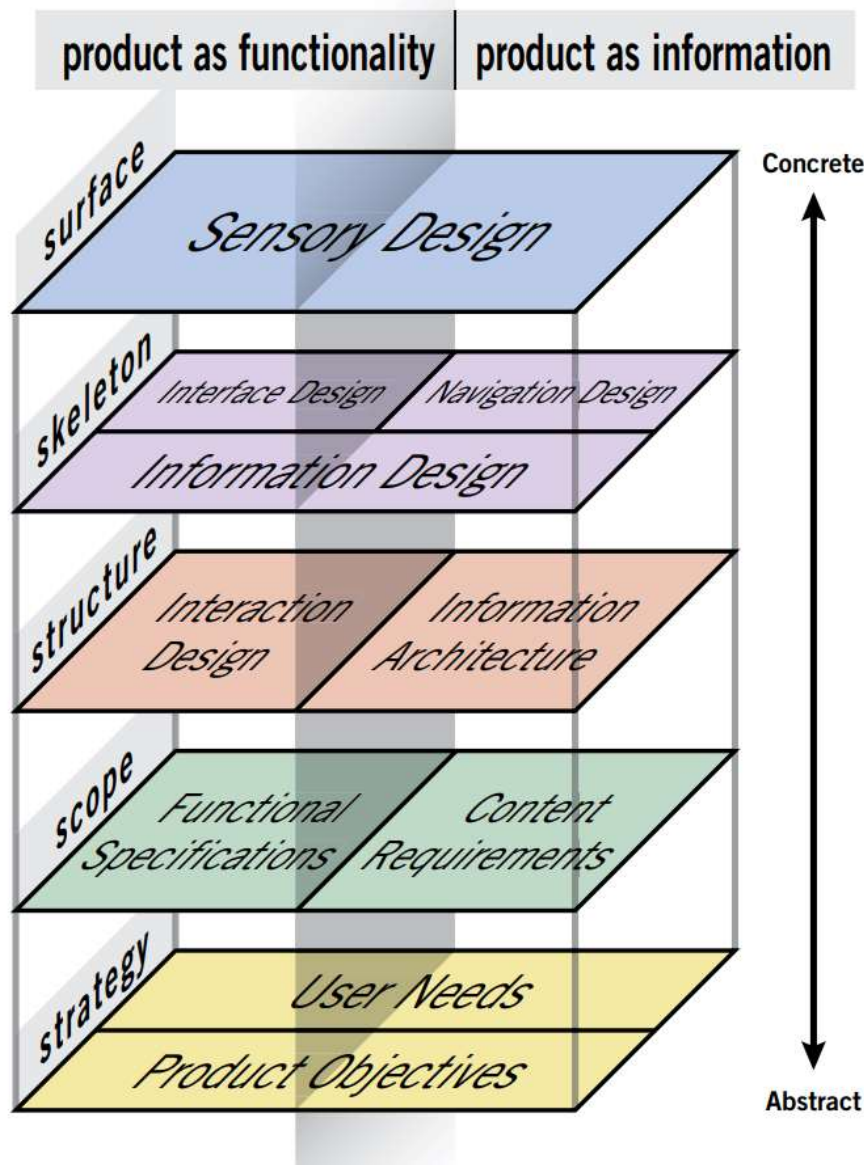
Crítica do site da AT&T usando os 5 elementos de Jesse James Garrett.



Hao Ni 3 de setembro de 2019 · 3 min de leitura

Jesse James Garrett, o autor de *The Elements of User Experience*, publicou um modelo conceitual de design centrado no usuário como um diagrama em 2000 e posteriormente como um livro em 2002. Dominar cinco elementos tem um grande significado para o design, pois pode melhorar a experiência de todo o produto.

Esses cinco planos são - estratégia, escopo, estrutura, esqueleto e superfície.



Comecei um novo serviço na AT&T assim que cheguei em Nova York. Não estava tão claro para um novo cliente como eu saber seus planos de celular e fazer compras. Fico feliz em analisar o site deles usando os 5 elementos de Jesse James Garrett e ver se o site oferece uma boa experiência do usuário.

O plano de estratégia - necessidades do usuário e objetivo do negócio

“Essa estratégia incorpora não apenas o que as pessoas que administram o site desejam obter com ele, mas também o que os usuários desejam obter com o site.”

Como recém-chegado a Nova York, ter um número de telefone é o pré-requisito para as coisas a seguir. Assim, quero encontrar rapidamente o plano de celular mais adequado

para mim. Quanto ao objetivo de negócios da AT&T, obviamente, eles querem atrair mais novos clientes para usar seus serviços e obter lucros.

O Plano de Escopo - Requisitos Funcionais e de Conteúdo

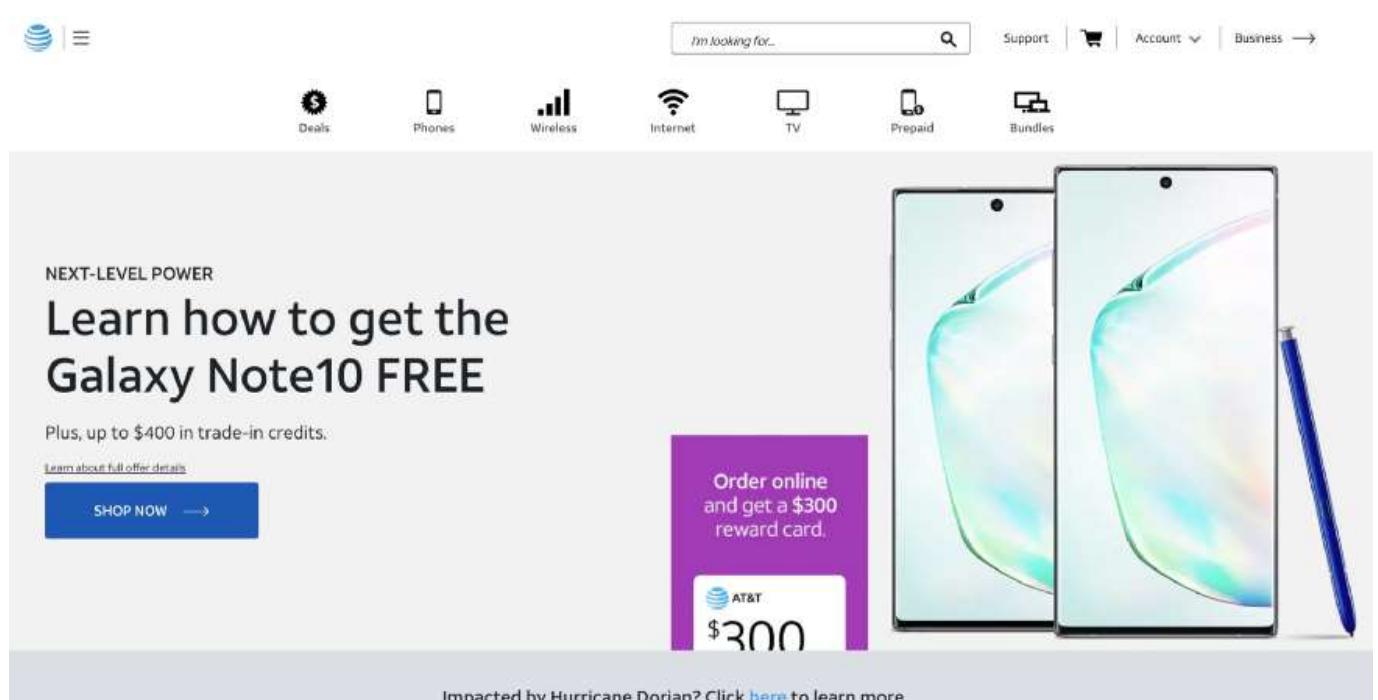
“Os recursos e funções constituem o escopo do site.”

A principal função deste site é ajudar os usuários a encontrar e comprar planos adequados para telefones, TV e Internet, etc. Além disso, existem algumas outras funções, como pagamento de contas, compra de acessórios para dispositivos e localização de uma loja próxima.

O Plano de Estrutura - Design de Interação e Arquitetura da Informação

“A estrutura definiria como os usuários chegaram a essa página e para onde eles poderiam ir quando terminassem lá.”

Na verdade, fiquei um pouco confuso quando abri o site deles pela primeira vez. Gostaria de escolher um plano de celular e achei melhor clicar em “Telefones” (um pequeno ícone de celular na imagem abaixo). No entanto, esta função é para comprar um novo telefone e usar o plano deles, mas eu tenho meu próprio dispositivo. Fiquei intrigado, notei o botão “Menu” que era realmente imperceptível à primeira vista e descobri que havia outras opções como Pré-pago (minha escolha final). Acho que o conteúdo do “Menu” deve ser muito mais claro do que o dos ícones de navegação. Portanto, sugiro que eles possam tornar o botão “Menu” mais reconhecível.





Menu

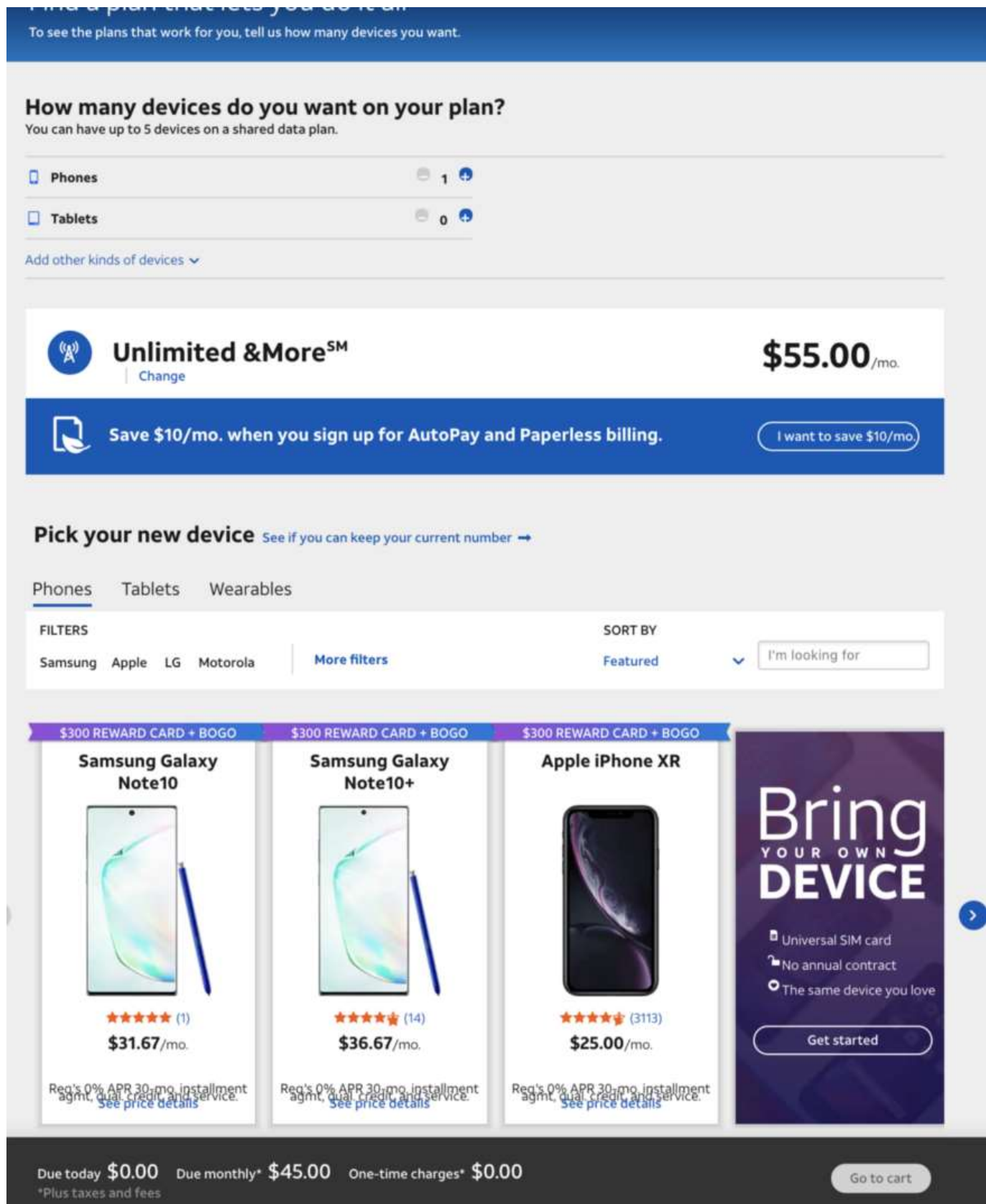
- Wireless > [Explore wireless](#)
- Prepaid > [Phones & devices](#)
- TV & entertainment > [Mobile plans](#)
- Internet > [International options](#)
- Home phone > [Upgrade your device](#)
- Bundles > [Bring your own device](#)
- Smart technology > [Trade in your device](#)
- Accessories > [Add a device](#)
- Rewards & offers >
- Business >
- Support
- Find a store
- Check order status

Impacted by Hurrica

O Plano Esqueleto - Design de Interface e Design de Navegação / Design de Informação

O layout da página inicial parece muito confortável. No entanto, as páginas do processo de pagamento não são tão boas. Depois de escolher um plano, recebo muitas informações e preciso ler todas as palavras desta página para evitar um erro no meu

pedido. Acho que seria melhor se dividissem cada parte de forma mais específica e evitassem usar tantos blocos de cores para chamar minha atenção.



O plano de superfície - design sensorial

A página inicial deles é esteticamente agradável. Os ícones que eles usam fazem distinções entre serviços diferentes. E eles usam o tema azul para combinar com seu logotipo e estilo visual da marca.

Resumo

Testei o site deles iterativamente quando escrevi esta crítica. Para ser honesto, agradeço o design de superfície limpo de algumas páginas. No entanto, considero que eles podem melhorar o design de sua estrutura a fim de proporcionar aos usuários experiências de compra suaves.

UX Design do site

CercaEscreverAjudaJurídico
de

Obtenha o aplicativo Medium

