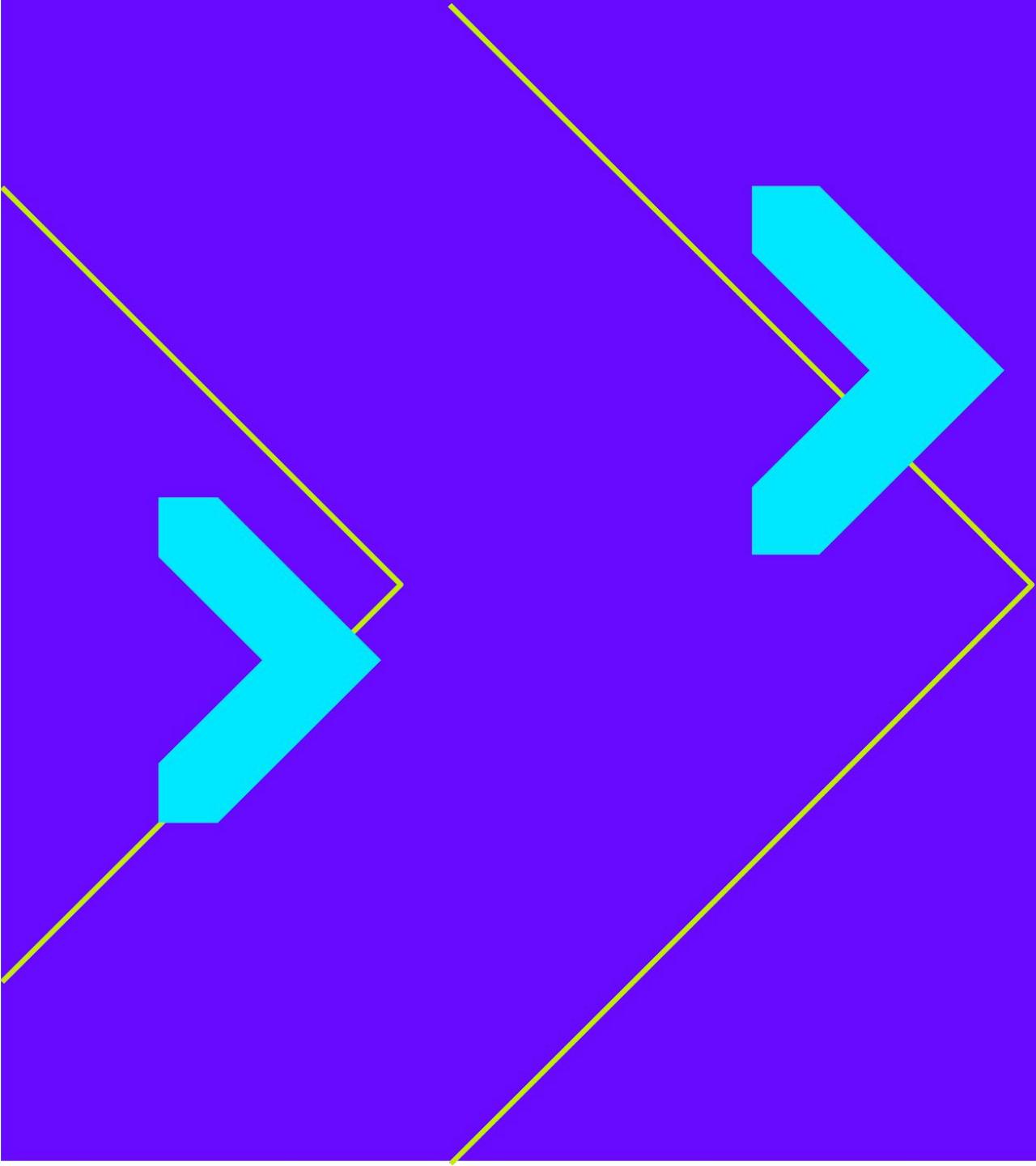


UX

T.EX Technology
Experts



Introdução

01

UX - User Experience



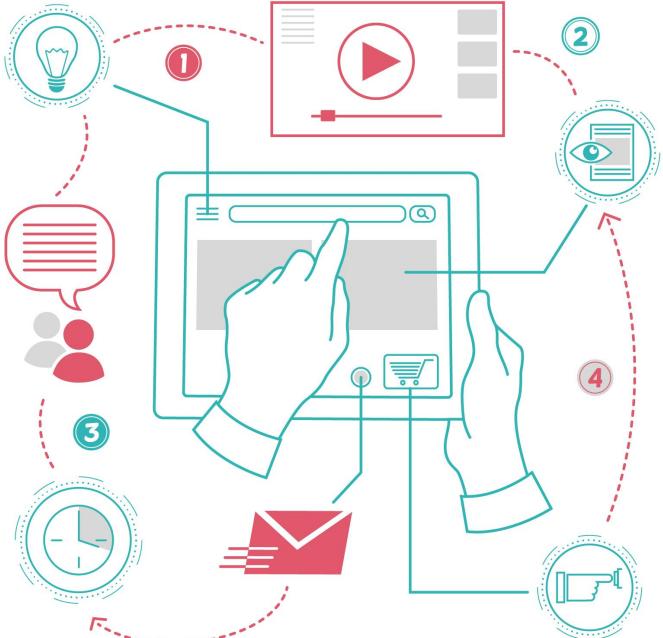
designed by freepik.com

O QUE É UX?

Experiência do usuário, do inglês user experience, é o conjunto de elementos e fatores relativos à interação do usuário com um determinado produto, sistema ou serviço.

Quando aplicado num sistema, gera uma percepção positiva ou negativa.

O termo UX foi utilizado pela primeira vez por Donald Norman na década de 1990.



O QUE É UX?

FATORES E ELEMENTOS
ASSOCIADOS A INTERAÇÃO
DO USUÁRIO.

RESULTA NUMA EXPERIÊNCIA
POSITIVA OU NEGATIVA



DONALD NORMAN

Professor emérito de
ciência cognitiva na
Universidade da Califórnia

Professor de ciência da
computação Universidade
Northwestern.

Engenharia de Usabilidade



Welcome to Apple

1997

Find It**Product Information****Customer Support****Technology & Research****Developer World****Groups & Interests****Resources Online****About Apple****Apple Sites Worldwide****Switzerland****Taiwan****Turkey****UK & Ireland**

Introducing CyberDrive

Register today for a free CD-ROM.

▼ **What's Hot**

Preorder Mac OS 8

Now you can [preorder Mac OS 8](#), described by Macworld as "the most comprehensive update to the Mac OS in

Be the First to Know

Learn about new Macintosh software releases the moment they become available. Check [Hot Mac Products](#) to hear

EMATE 300

**Mobile,
Affordable,
& Smart**

**MOVIES
FROM MARS**

**QuickTime VR
Takes You Out
of this World**



HOME LISTINGS BUYERS SELLERS SEARCH HELP NEWS/CHAT SITE MAP

your personal trading community™

 Search tips

Trade with
confidence

Categories

[Antiques](#) (51465)

[Books, Movies, Music](#)

(240866)

[Coins & Stamps](#) (77730)

[Collectibles](#) (640181)

[Computers](#) (69550)

[Dolls, Figures](#) (42883)

[Jewelry, Gemstones](#)
(75714)

[Photo & Electronics](#)
(32617)

[Pottery & Glass](#) (130008)

[Sports Memorabilia](#)
(246501)

[Toys & Games](#)

Sell your item!



Register
It's free and fun

featurEd

[100 CLEARgear Locket Tag Protectors \\$5~WOW!](#)

[144 Limited Issue Graduation Furbies! \\$59.95!](#)

[Canon Bjc 600/610/620 Bcmy Ink Cartridge Sets](#)

[Computer Technicians Software Collection Cd](#)

[Iron On Inkjet T-Shirt Transfer Paper](#)

[Rare Old 3 Arm Wood Plane For Molding "bone"](#)

[more featured...](#)



Try the newest,
exciting way to
shop! Browse
through listings

statS

1,989,199 items for
sale in 1,589
categories now!

Over 600 million page
views per month!

Fun Stuff

Click [here](#) for
Rosie's charity
auctions!

[CNN Sites ▾](#)[MAINPAGE](#)[WORLD](#)[U.S.](#)[WEATHER](#)[BUSINESS](#)[SPORTS](#)[TECHNOLOGY](#)[SPACE](#)[HEALTH](#)[ENTERTAINMENT](#)[POLITICS](#)[LAW](#)[TRAVEL](#)[FOOD](#)[ARTS & STYLE](#)[BOOKS](#)[NATURE](#)[IN-DEPTH](#)[ANALYSIS](#)[LOCAL](#)[myCNN](#)[Headline News brief](#)[news quiz](#)[Search](#)

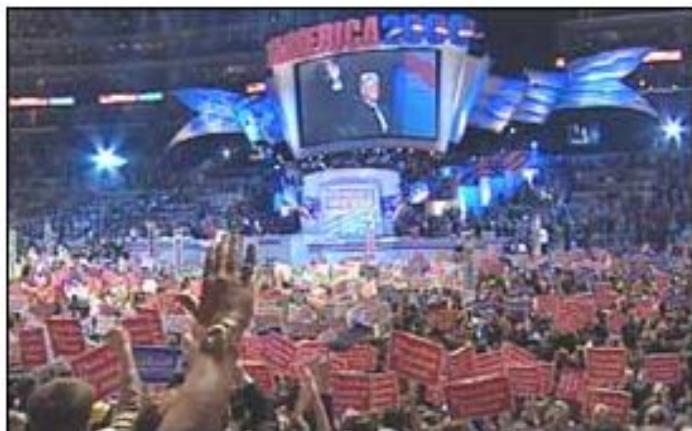
CNN.com ▾

[Find](#)[Play video](#)[Watch more CNN VIDEO](#)[CNN TV, Radio Networks ▾](#)[myCNN](#) | [Video](#) | [Audio](#) | [Headline News Brief](#) | [Free E-mail](#) | [Feedback](#)

August 15, 2000 -- Updated 12:52 a.m. EDT, 0452 GMT

BREAKING NEWS

Six cars of a Burlington Northern Santa Fe freight train have derailed in Montana, forcing evacuation of up to 400 people, a railway official reports. Three of the tanker cars contained a hazardous material, the official says. No leaks have been reported.



Clinton says Democrats hold keys to bright future

Saying the Democratic Party holds the keys to "progress and prosperity," President Clinton made the case for the election of his protege, Vice President Al Gore, in an emotional address to the party convention Monday night.

"Are we going to keep this progress and prosperity going? Yes we are," Clinton told

CNN ON TV: Democratic Convention Coverage

[Watch Live on CNN \(all times EDT\)](#)

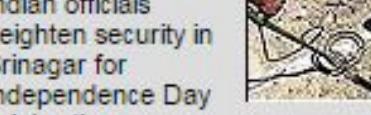
- 7 a.m.: Bill Bradley's take on the convention
- 8 a.m.: Patrick Kennedy on his dad's address
- 3 p.m.: TalkBack Live on the women's vote

[full convention schedule](#)**DEMOCRATIC CONVENTION VIDEO** 

Watch interview with Hillary Clinton and other [video highlights](#). Live coverage begins at 4:30 p.m. EDT

In Other News:

- [Bad weather hampers Russian submarine rescue](#) 
- [Tropical Storm Beryl bears down on Texas-Mexico border](#) 
- [North and South Korea prepare for first family reunions since 1985](#)
- [China noncommittal on Arafat's timetable for Palestinian state](#) 

Sports:

Indian officials heighten security in Srinagar for Independence Day celebration

WEB 4.0
INTELIGÊNCIA
ARTIFICIAL

WEB 3.0
SEMÂNTICA

WEB 2.0
INTERATIVIDADE

WEB 1.0
CONTEÚDO

BOTS

IOT

DRONES

APPs

SELF DRIVERS

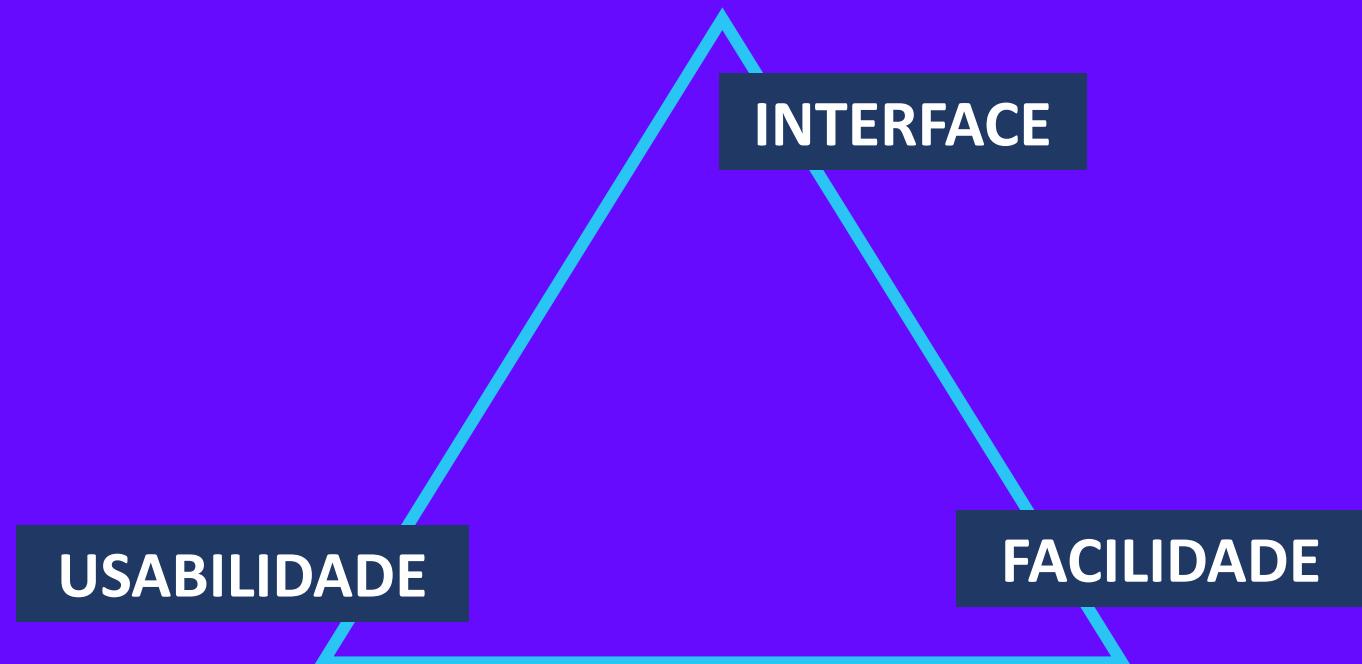
IA



USER EXPERIENCE

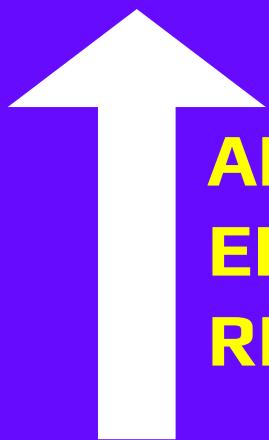
DONALD NORMAN - 1990

OBSERVAR E ANALISAR O DESIGN



USER EXPERIENCE

MAXIMIZAR



APRENDIZAGEM
EFICÁCIA
RELACIONAMENTO

MINIMIZAR



DÚVIDA
ERRO
ABANDONO
INSATISFAÇÃO
JULGAMENTO

VALORES HUMANOS

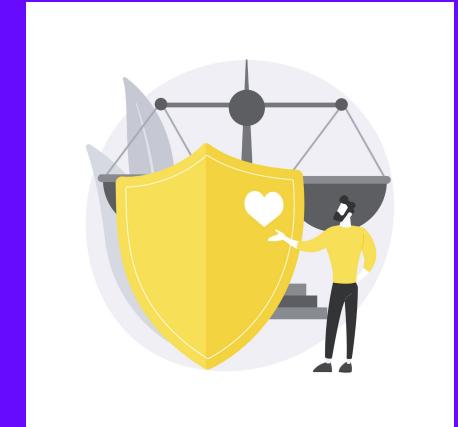
RELACIONAMENTO



SABEDORIA



INTEGRIDADE

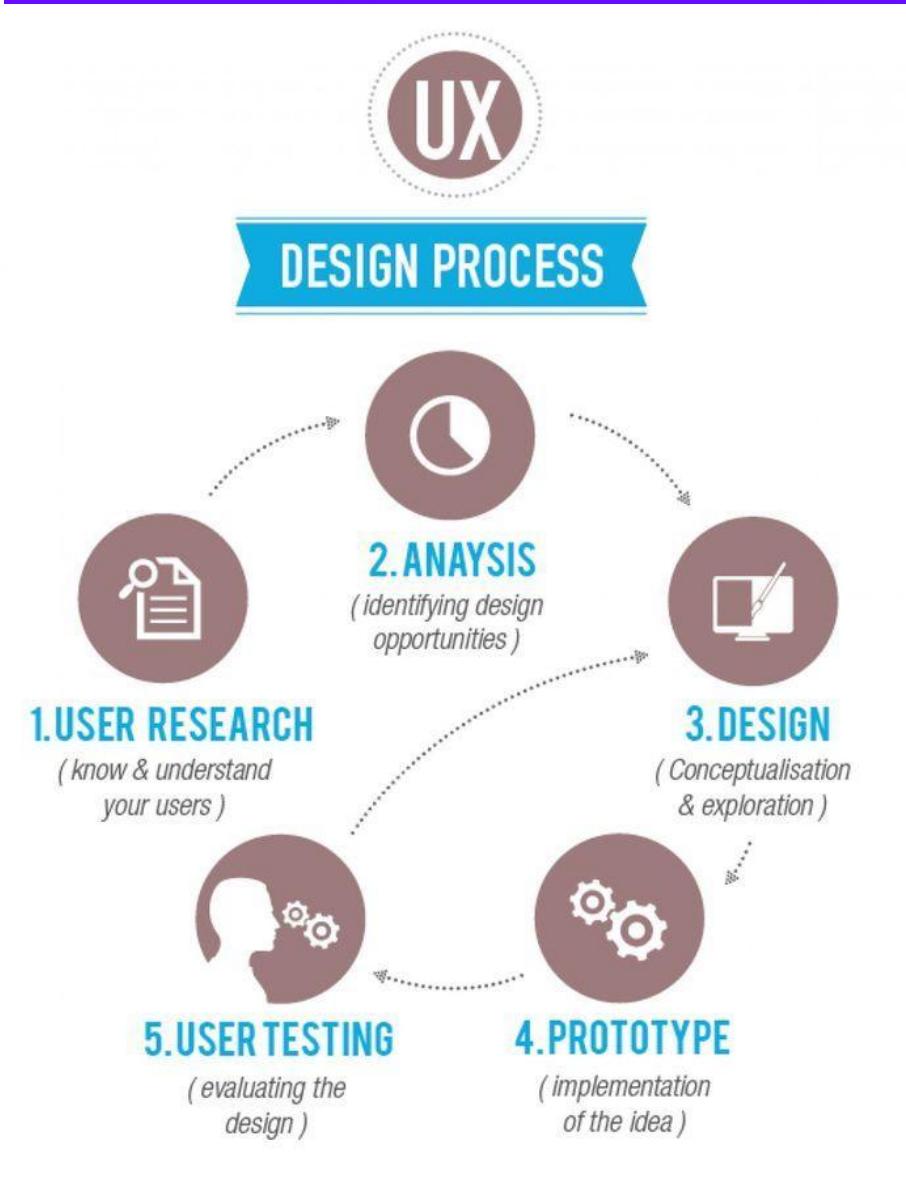


INTERFACES QUE REPRESENTAM O USUÁRIO
INTERFACES QUE ENSINAM
INTERFACES CONGRUENTES



USER EXPERIENCE

Design Process





USER EXPERIENCE

**ANTECIPAR PARA
MINIMIZAR FALHAS
NO DESENVOLVIMENTO**



USER EXPERIENCE

**SE OS USUÁRIOS
ENCONTRAREM UM
PROBLEMA.**

COMO ELES LIDAM COM ISSO?



USER EXPERIENCE

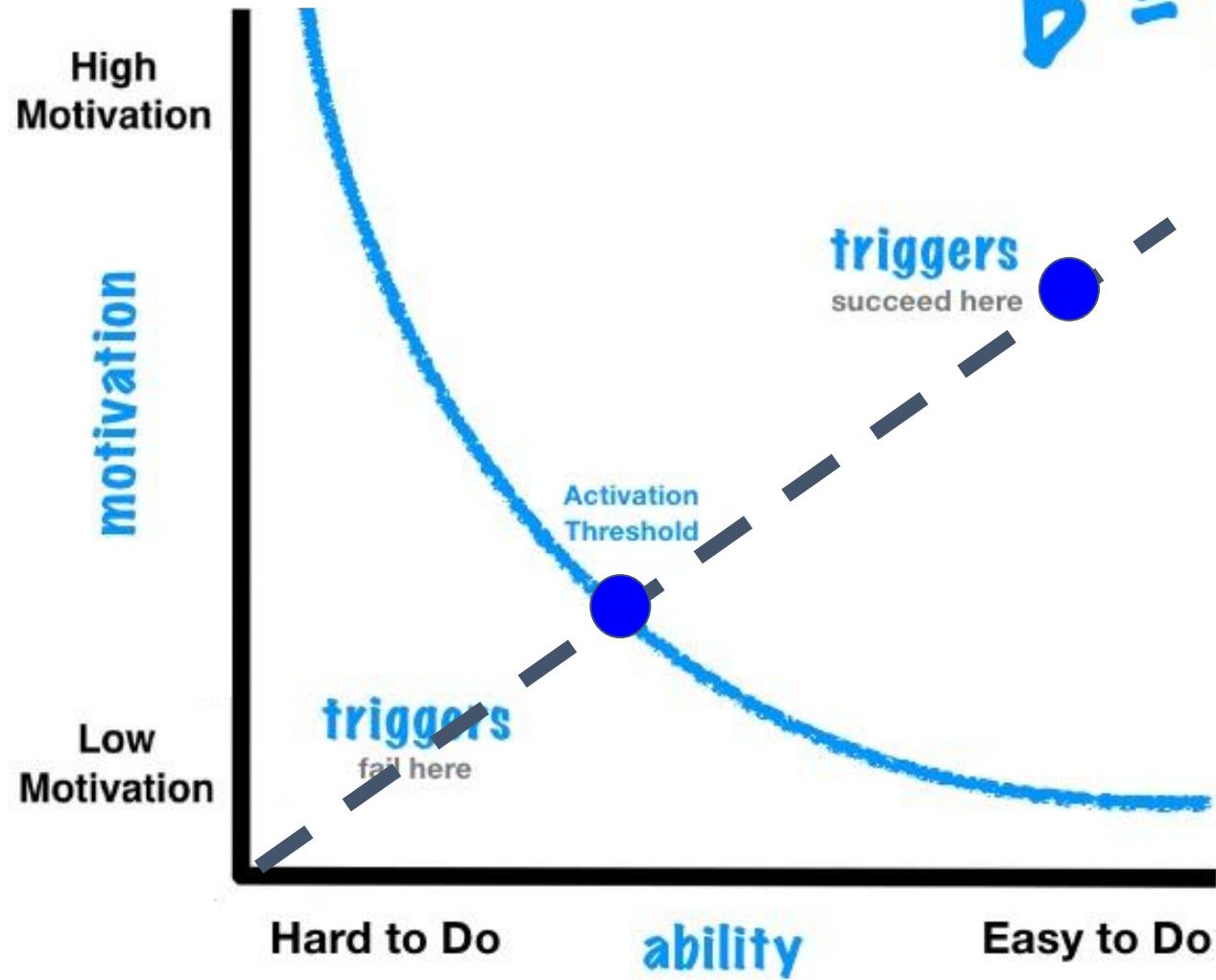




USER EXPERIENCE

Estimativa de esforço

**Complexidade
Quantidade de Etapas
Diálogos e Saídas**



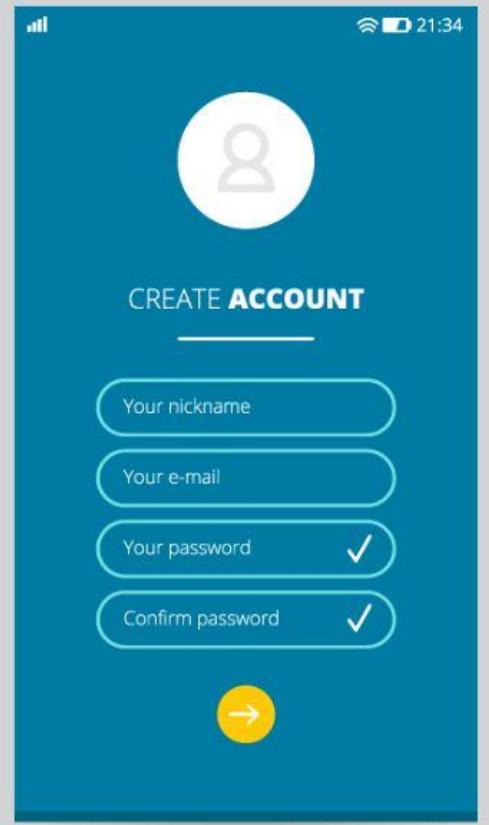
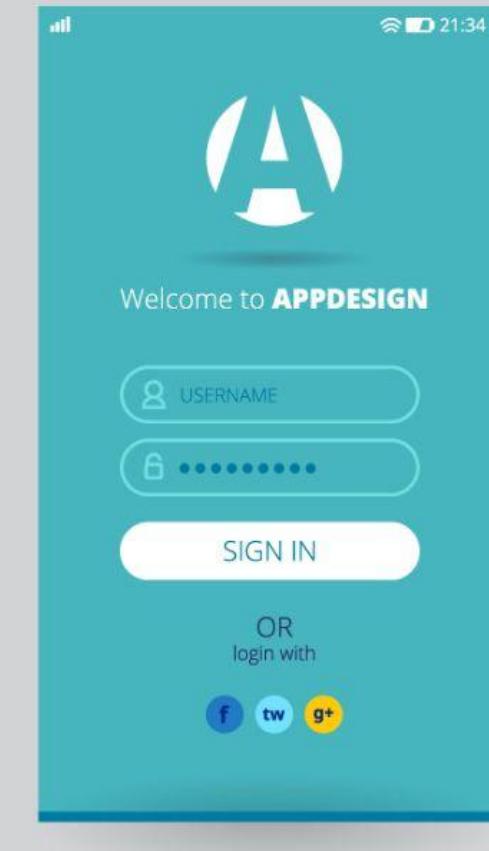
B = mat
at the same moment

User Stories

User Story	
Story #1 - Cadastro básico	
Descriitivo	Eu como visitante, quero me cadastrar de forma simples, para conhecer melhor como posso obter cupons de desconto
Tarefas	<ul style="list-style-type: none">- Usuário preenche e-mail, senha e confirmação de senha.- Usuário marca opção “Não sou um robô”- Usuário clica em “Avançar”- Sistema faz a validação de campos vazios e a conformidade de email.- Sistema verifica se já existe um cadastro com esse email, caso positivo, notifica em tela com sugestão 'esqueceu sua senha', caso contrário registra o usuário no banco de dados e redireciona para a tela principal.

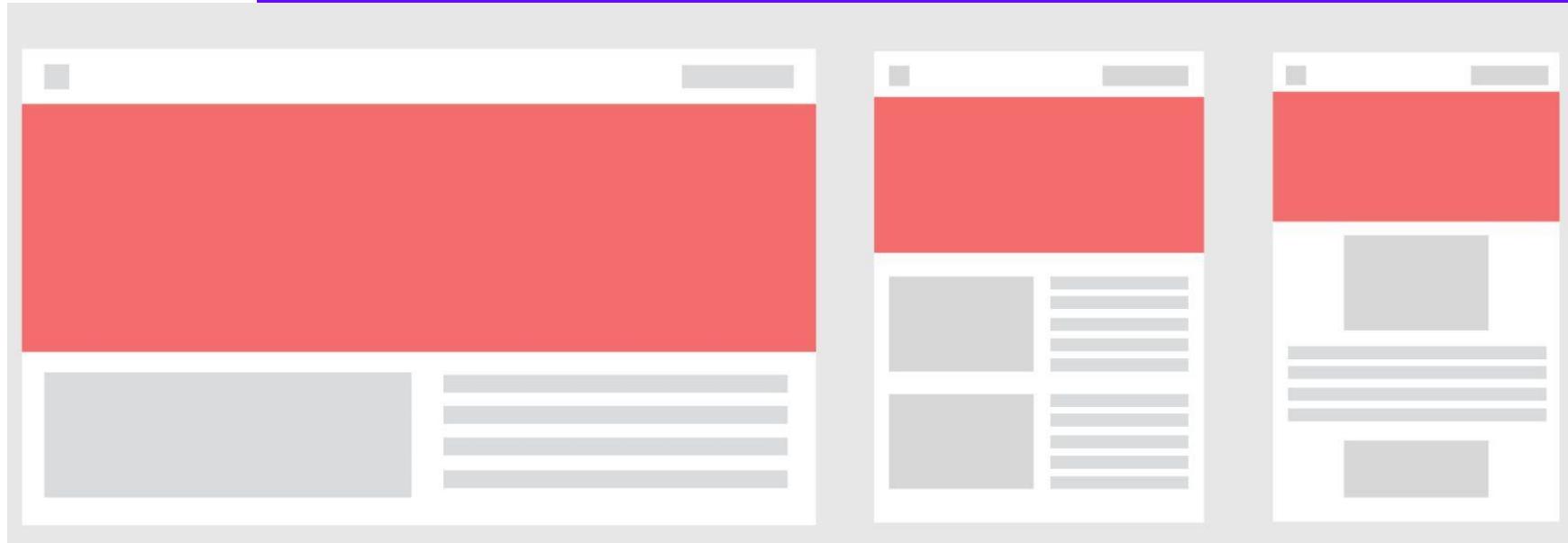
Protótipos

1. Usuário preenche e-mail, senha e confirmação de senha.
2. Usuário marca opção “Não sou um robô”
3. Usuário clica em “Avançar”
4. Sistema faz a validação de campos vazios e a conformidade de email.
5. Sistema verifica se já existe um cadastro com esse email.
- 5.a Se positivo, notifica em tela com sugestão 'esqueceu sua senha'.
- 5.b. Caso contrário sistema registra o usuário no banco de dados e redireciona para a tela principal.



Protótipos

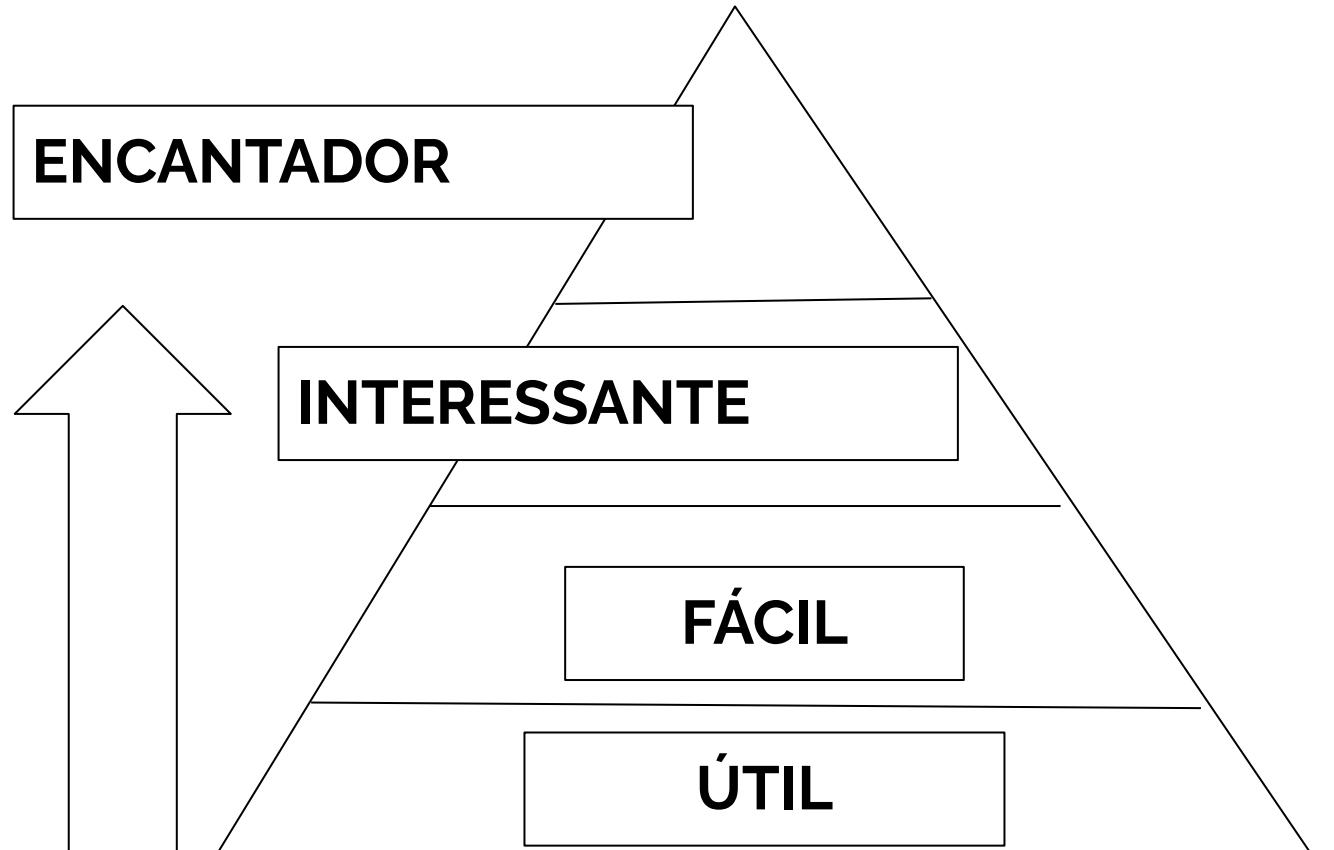
RESPONSIVIDADE

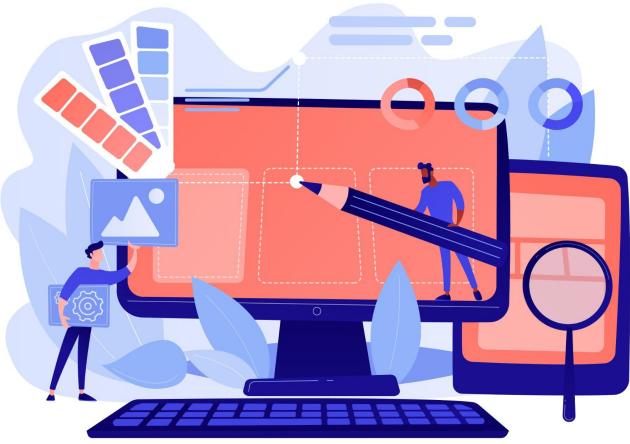


USER EXPERIENCE

Premissas

USER EXPERIENCE

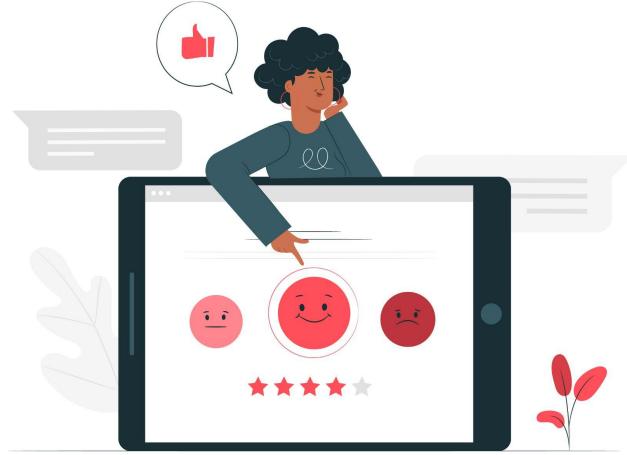




USER EXPERIENCE

VALIDAÇÃO DOS PRAZOS DE ENTREGA

VALIDAÇÃO DAS FASES DE COMPLEXIDADE



USER EXPERIENCE

OBTER FEEDBACKS E MELHORAR OS CONCEITOS DE DESIGN

CRIAR UM PRODUTO ADEQUADO À NECESSIDADE DOS USUÁRIOS



USER EXPERIENCE

DESIGN COM FOCO NO USUÁRIO

TESTES, HIPÓTESES E SIMULAÇÕES
DIRECIONADOS A UM DESIGN
INTERATIVO



USER EXPERIENCE

MOTIVAÇÃO ★★★★★

INTERAÇÃO ★★★★★

GATILHO ★★★★★

HABILIDADE ★★★★★

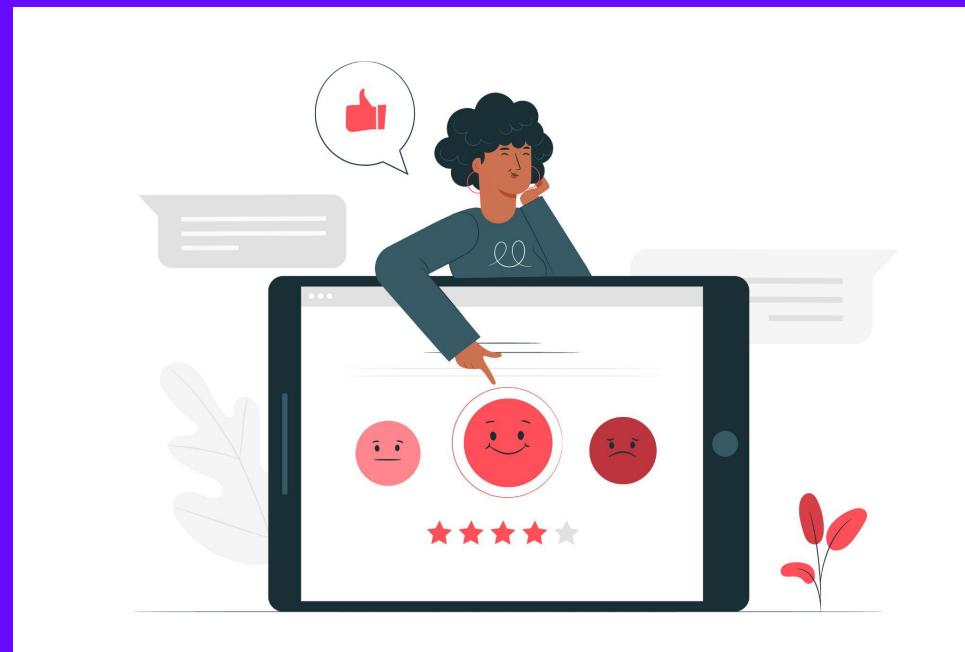


USER EXPERIENCE

Definições e Análises

USER EXPERIENCE

- Definição das restrições básicas
- Indexação e catalogação





USER EXPERIENCE

- Mapeamento de páginas e conexões internas
- Gerenciamento de conteúdo
- Análise de tarefas do sistema
- Análise da Navegação e rotulação



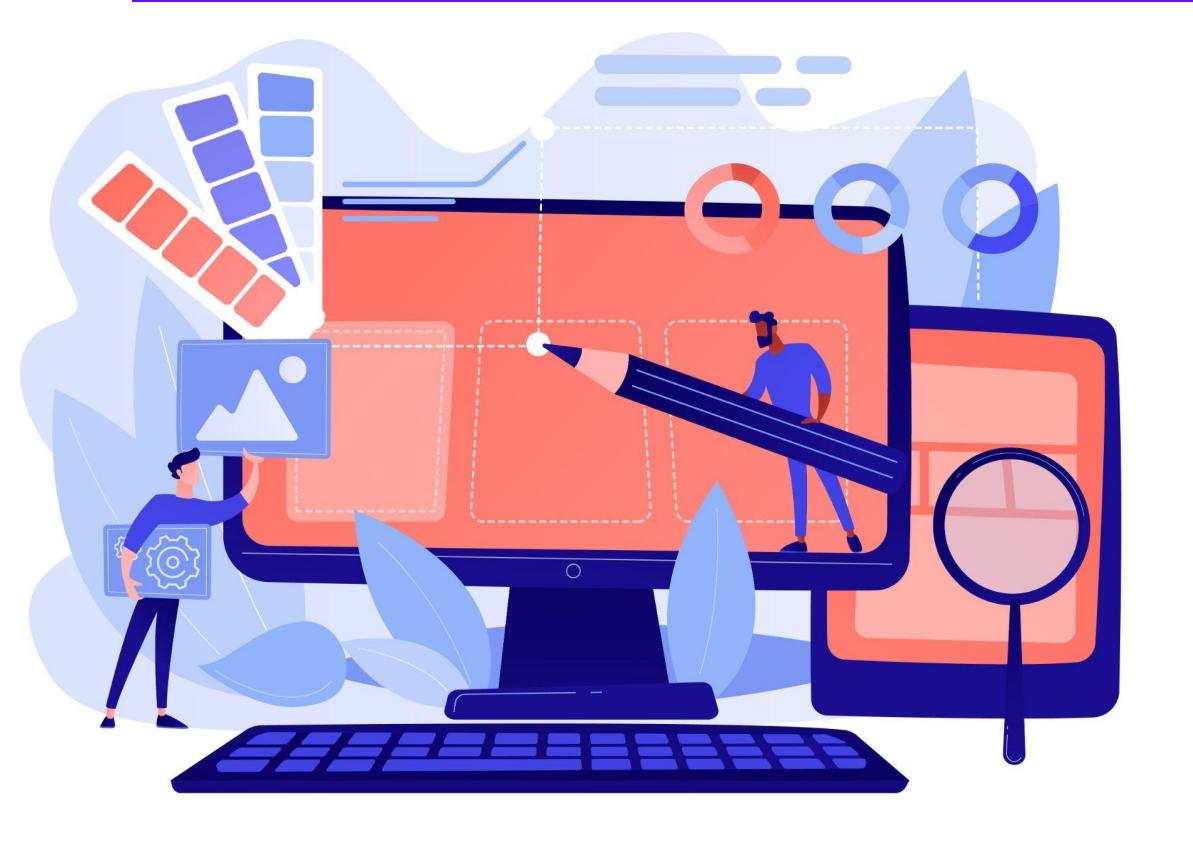
USER EXPERIENCE

Definição das necessidades do usuário

- . Personas
- . Prototipagem (**wireframes navegáveis**)
- . Entregáveis de UX

USER EXPERIENCE

. Testes de usabilidade e Documentação



USER EXPERIENCE

Personas



Socializadores (Relacionamentos)

Espíritos Livres (Autonomia)

Empreendedores (Maestria)

*Tipos de Usuários
Andrzej Marczewsk*

Filantropos (Propósito)

Jogadores (Recompensas)

Disruptores (Mudanças)

Tipos de Persona

Socializadores (Relacionamentos)

- Buscam estar em comunidade
- Querem ter a sensação de “fazer parte”



Tipos de Persona

Socializadores (Relacionamentos)

- Compartilhamento
- Espaço para comentários



Tipos de Persona

Espíritos Livres (Autonomia)

- Buscam liberdade para agir
- Querem ter a sensação de “estar no controle”



Tipos de Persona

Espíritos Livres (Autonomia)

- Funcionalidades independentes
- Ter opções de escolha



Tipos de Persona

Empreendedores (Maestria)

- Buscam estar a par de tudo
- Querem ter a sensação de “conhecimento pleno”



Tipos de Persona

Empreendedores (Maestria)

- Seções de Ajuda
- Atalhos e ícones



Tipos de Persona

Filantropos (Propósito)

- Buscam estar em colaboração
- Querem ter a sensação de “um mundo melhor”



Tipos de Persona

Filantropos (Propósito)

- Objetivos que ajudem pessoas
- Relatórios que justifiquem essa atitude



Tipos de Persona

Jogadores (Recompensas)

- Buscam estar em desafio
- Querem ter a sensação de “estar no jogo”



Tipos de Persona

Jogadores (Recompensas)

- Etapas ou níveis
- Títulos, Brasões ou Áreas Desbloqueadas



Tipos de Persona

Disruptores (Mudanças)

- Buscam estar em contradição
- Querem ter a sensação de “poder apontar melhorias”



Tipos de Persona

Disruptores (Mudanças)

- Canais de feedback
- Recursos de avaliação



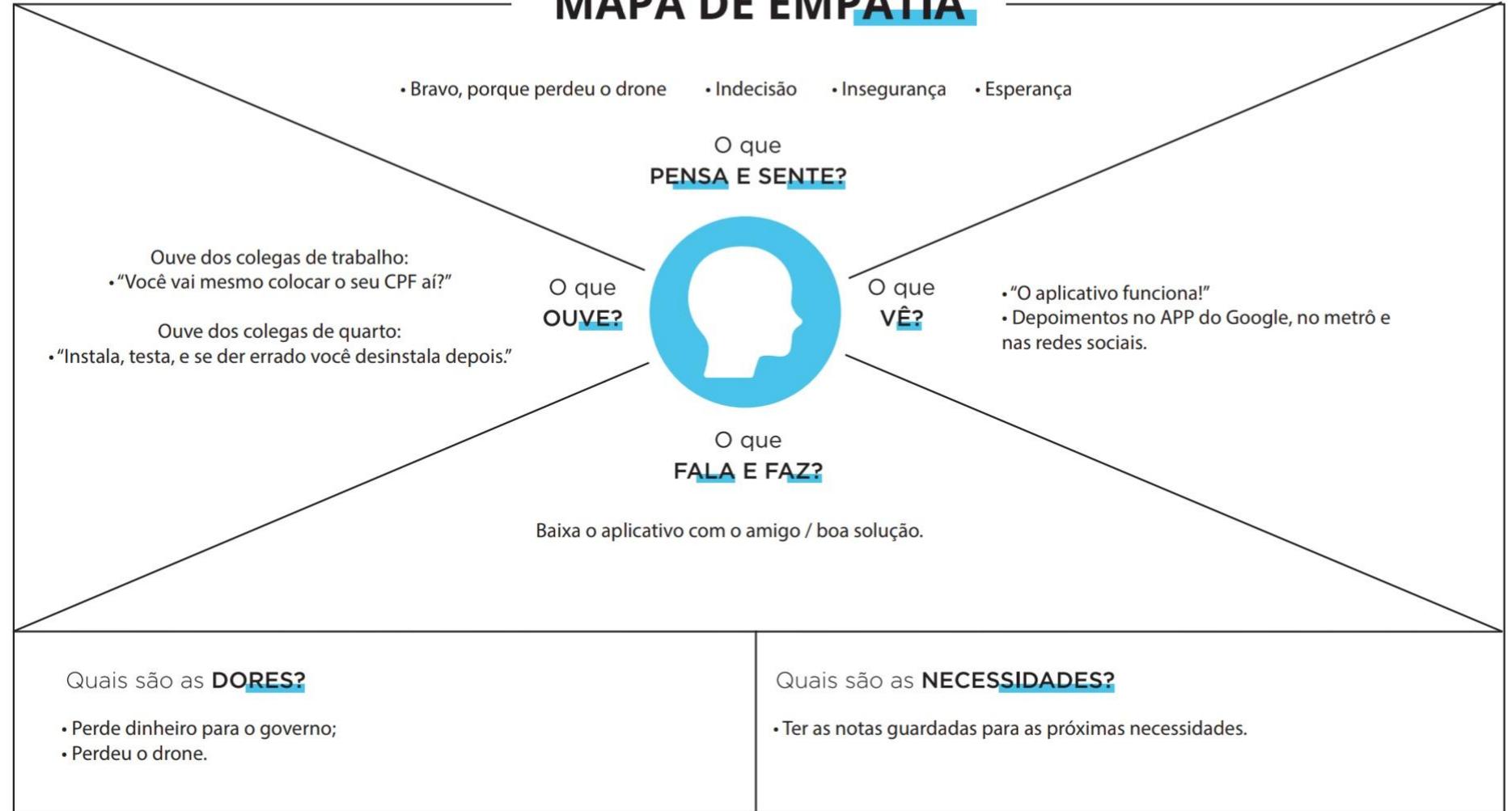


MAPA DE EMPATIA





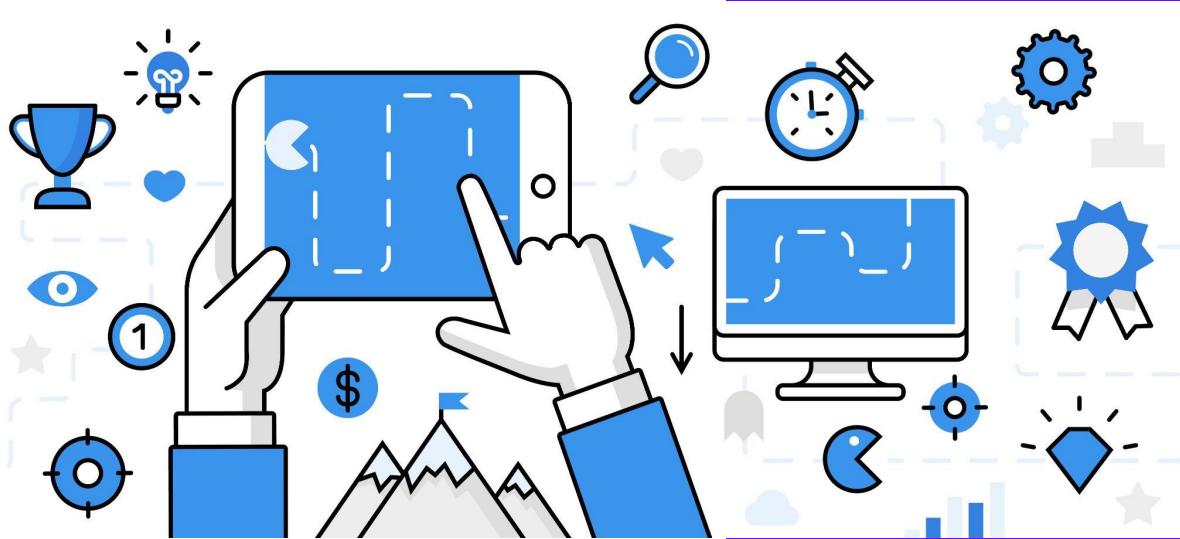
MAPA DE EMPATIA



USER EXPERIENCE

Gamificação



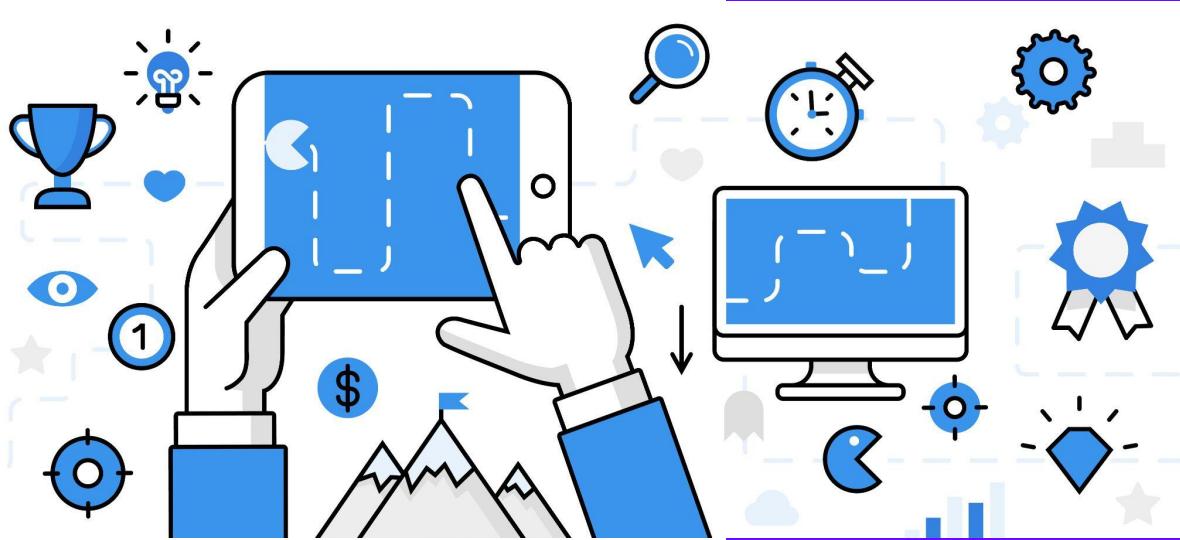


ENGAJAMENTO DO USUÁRIO

Ranking Individual

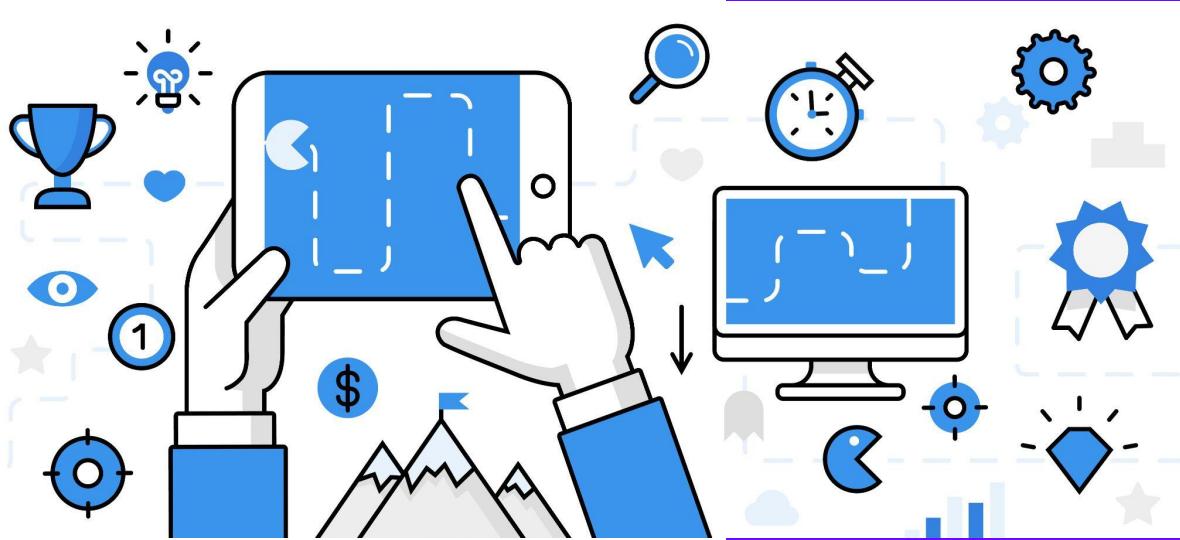
Reforço positivo de pontuação

Mecanismos de Feedback
(Likes e Comentários, Medalhas ou Brasões)



RECOMPENSA

- # Oferta de versões gratuitas com restrições
- # Desbloquear coisas novas
- # Ter reconhecimento social
- # Ter realização pessoal

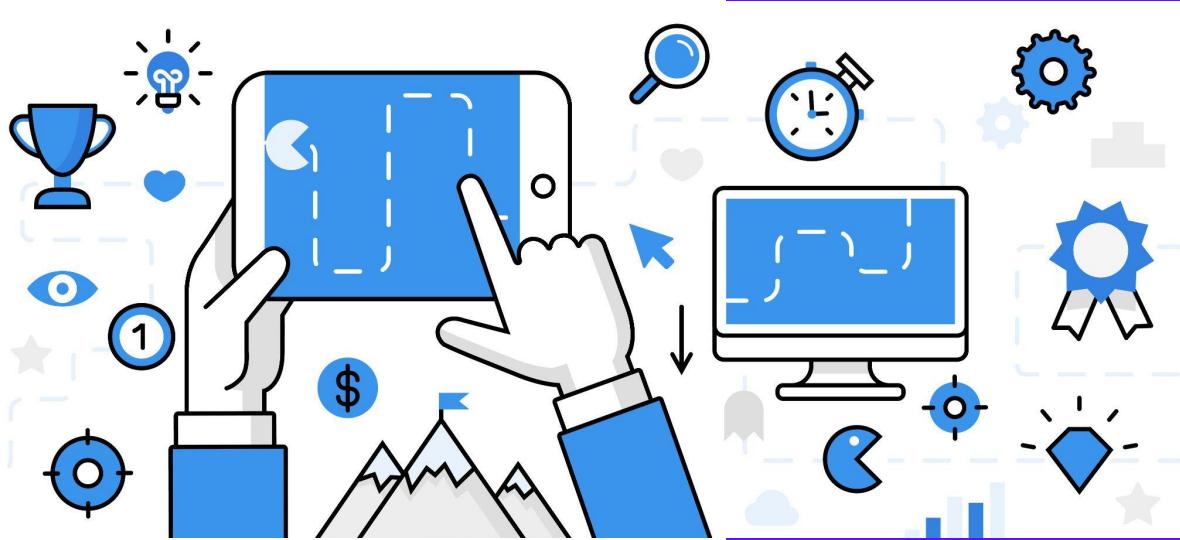


REALIZAÇÃO

Níveis e metas

Mapeamento de progressão do usuário

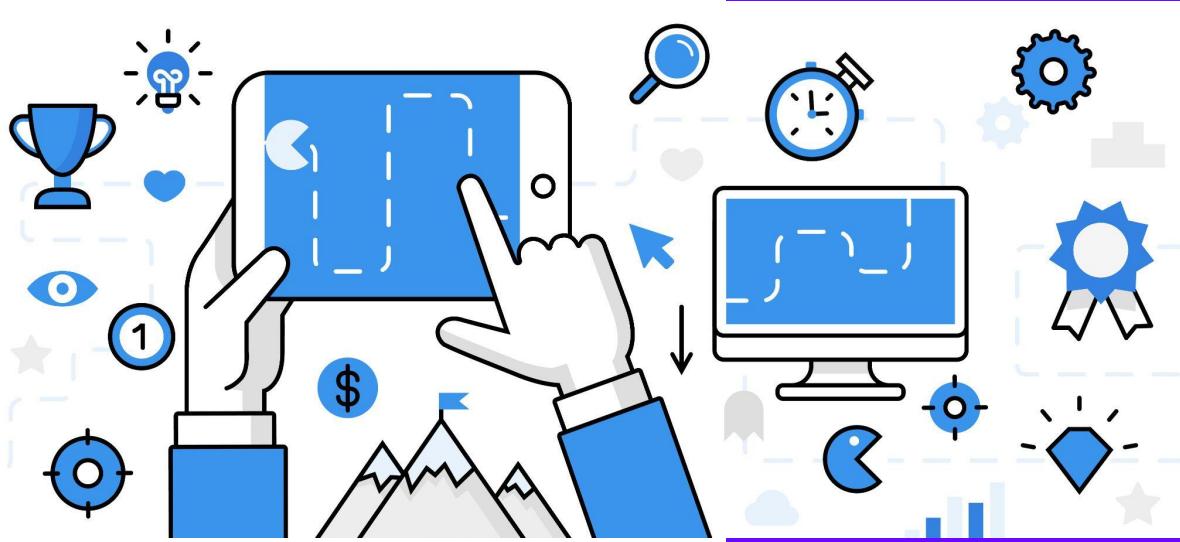
Posicionamento na jornada de uso do app



MOTIVAÇÃO

Intrínseca – Criada por valores internos formando um senso de propósito

Extrínseca – Criada por fatores externos como reconhecimento social



APRENDIZAGEM

Aviso de senhas curtas

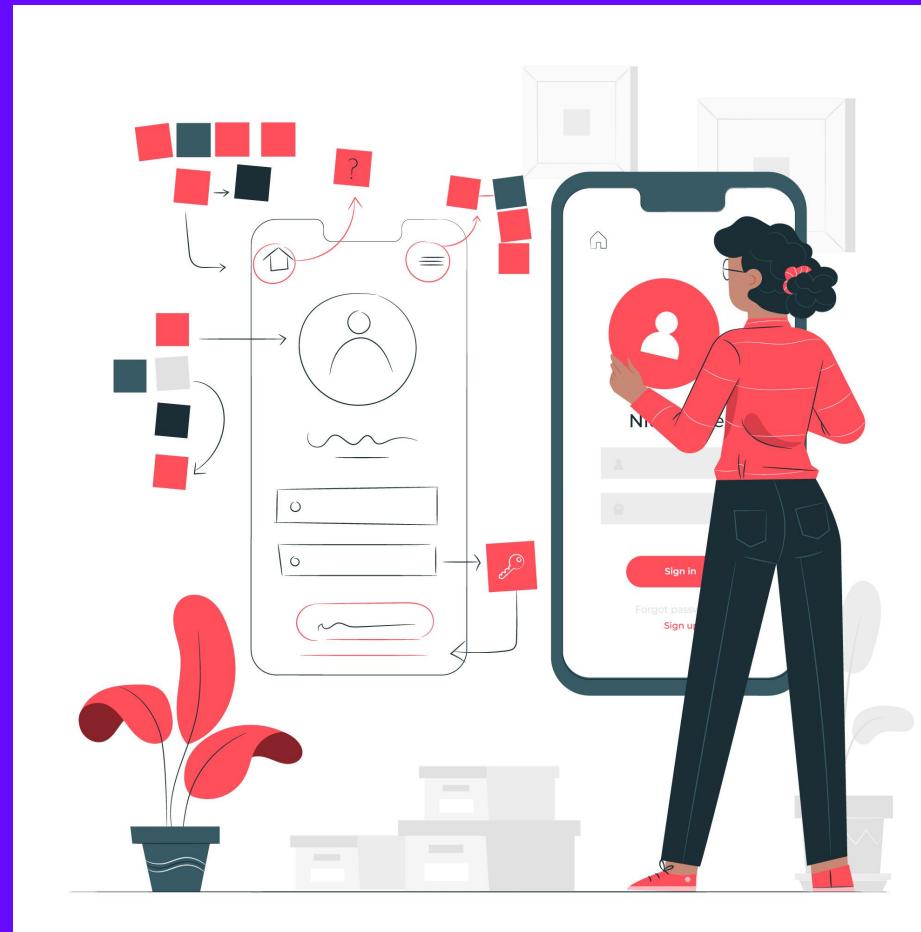
Desabilitar botões de próxima etapa

Ícones e atalhos

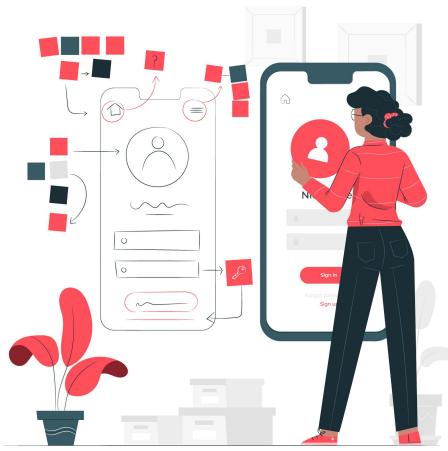
Jornada do super usuário (curva de uso)

USER EXPERIENCE

Técnicas



Processo Design Thinking



QUEM

EMPATIA
(insights)

DEFINIÇÃO
(foco)

O QUE

IDEALIZAR
(brainstorm)

COMO

PROTOTIPAR
(construir)

TESTAR
(entregar)

PORQUE

CARD SORTING



Cartões ou Post-its, físicos ou virtuais, com nomes e palavras que representam os rótulos das categorias em análise. A ideia é organizar, de forma lógica, os cartões criados na dinâmica.



CARD SORTING



Dividir a área onde ficam os post-its, em partes lógicas que representam as categorias que o usuário pode acessar. Os participantes escrevem seus post-its livremente, sem julgamento.



CARD SORTING

Análise e refinamento das idéias e insights adquiridos



PERSONAS



4. Personas - Operador



Julio é um operador que trabalha em turnos, não acessa dispositivos com frequência e na maior parte do tempo está operando em sistemas e máquinas da produção.

Ele sempre está sempre cheio de tarefas e não tem muito tempo para acompanhar e-mails de comunicação, responder pesquisas e outros informativos.

Dores	Se sente esquecido; Subemprego; Não vê sentido no que faz; Não se sente assistido; Não vê investimento na carreira.
Necessidades	Ter um lugar para se expressar; Receber feedbacks; Receber sugestões.
Pensa e Sente	Insegurança; Impotência; Sentimento de subemprego.
O que ouve?	É mais uma coisa; Posso ser considerado fraco se expressar meu sentimento; Agora podemos ser ouvidos; O que ganho preenchendo.
O que vê?	Campanhas de comunicação para usar o aplicativo.
O que fala e faz?	Baixa o aplicativo; Vamos responder aqui para ver se muda alguma coisa.

PERSONAS



4. Personas - Escritório



Juliette é uma funcionária do IT que trabalha no time de SM criando e revisando documentações.

Ela está o tempo inteiro utilizando o computador e participando de reuniões e é acionada todo o tempo para tirando dúvidas de como os processos funcionam.

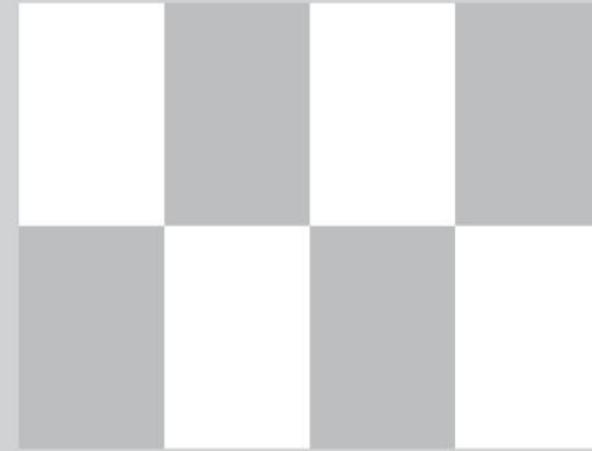
Dores	Não consegue se organizar; Não expressa seus sentimentos; Tem muitas interrupções; Muito tempo sem pausas; Dificuldade de apoio psicológico.
Necessidades	Aconselhamento em tempo; Sugestões de comportamento; Planejar melhor seu dia; Acompanhar sua evolução emocional.
Pensa e Sente	Sempre sobreacarregada; Desmotivação.
O que ouve?	Da muito trabalho preencher o aplicativo; O retorno do aplicativo é positivo; As sugestões são boas e funcionam.
O que vê?	Campanhas de comunicação; Depoimentos. Reviews; Manual do App; Como os dados são tratados; Nível de anonimização dos dados.
O que fala e faz?	Baixa o app; Estuda possibilidades; Vê como se funciona de acordo com o que foi proposto; Vê se vale a pena usar; Fala se é bom ou ruim.



Crazy Eights



8 IDEIAS



5 MINUTOS



USER EXPERIENCE



Entregáveis de UX



ENTREGÁVEIS DE UX

1. Objetivos de negócios
(missão, visão, valores)
PROPOSTA ÚNICA DE VALOR



designed by freepik.com

PROPOSTA DE VALOR

Ser um app _____ (Objetivo)
Que ajuda pessoas a _____
(Promessa) por intermédio de _____
(Como) sem que elas tenham
que _____ (Dor que o app soluciona)



designed by freepik.com

PROPOSTA DE VALOR

Ser um app de **cupons/vouchers** que **ajuda pessoas a economizar** por intermédio de **um cadastro simples** sem que elas tenham que perder **tempo procurando descontos em lojas**.



designed by freepik.com

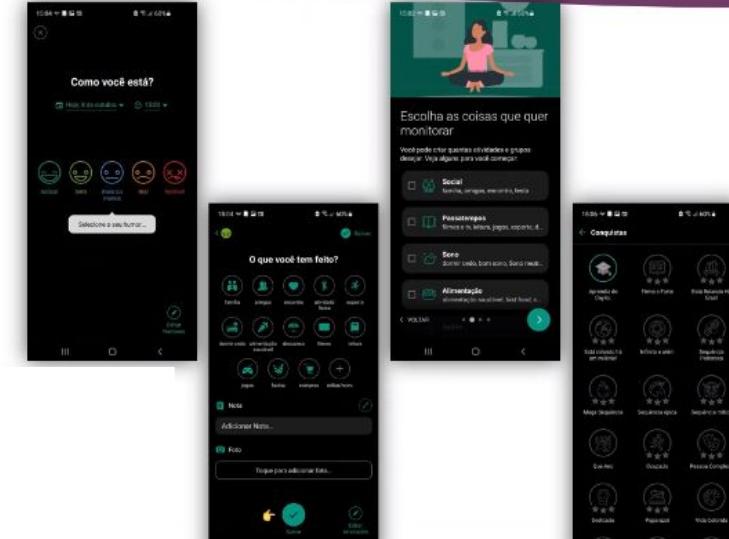
ENTREGÁVEIS DE UX

2. Análise de Competitividade
(Pesquise 3 rivais)
Avalie qualidades e fraquezas



Análise de Competitividade

3. Análise de Competitividade - Daylio



Prós	Contras
Personalização	Muita informação
Página de conquistas	Não tem interface com a empresa
Definição de qual área da vida deseja monitorar	
Possibilidade de criar metas	
Gráfico de humor	

ENTREGÁVEIS DE UX

3. Personas
(Questionamentos Estruturados,
Psicologia Humanista)
“Dores e Necessidades”

ENTREGÁVEIS DE UX

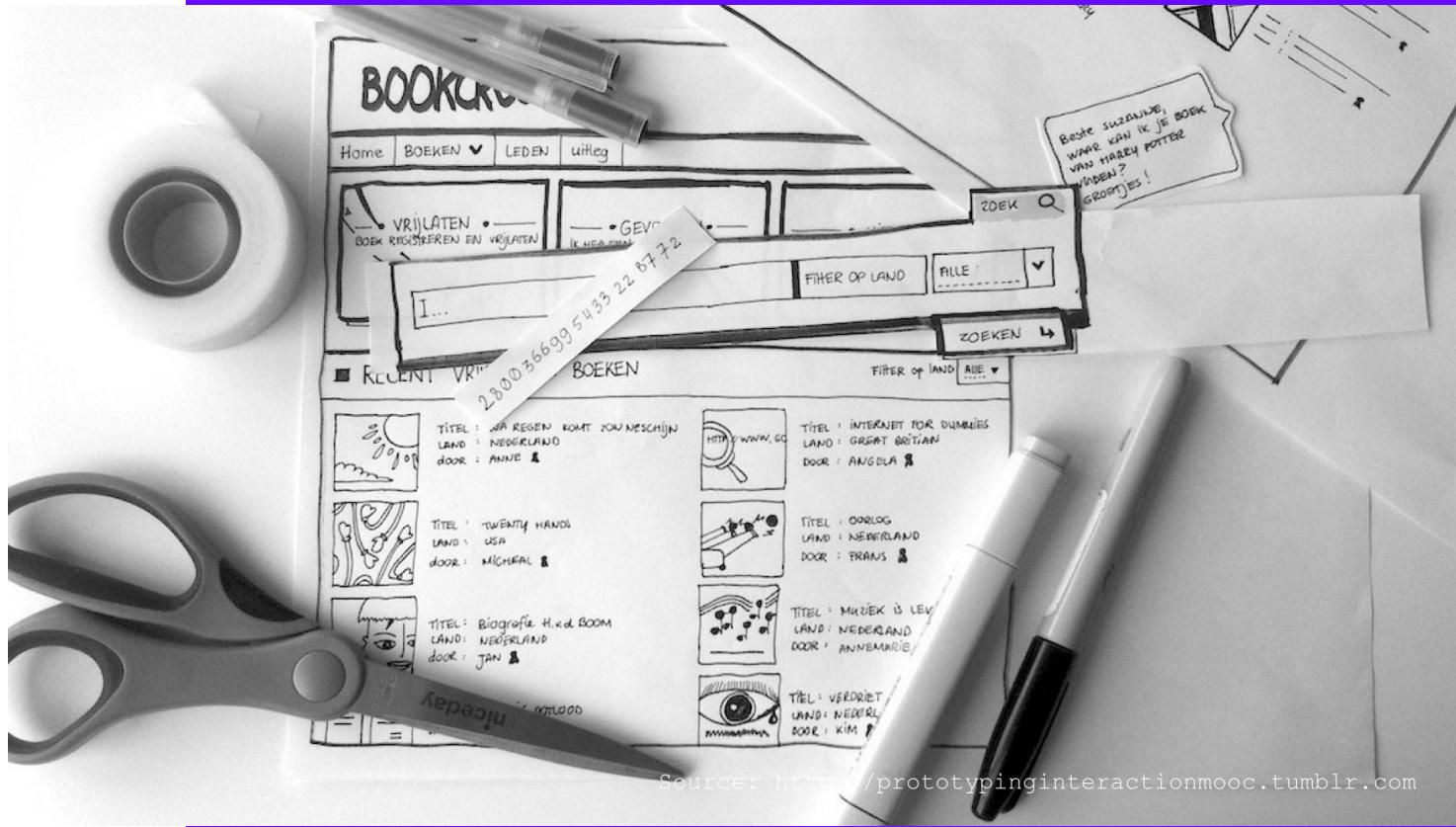
4. Análise de Conteúdo
(Card Sorting,
Debate em Equipe,
Mapeamento de
soluções)

ENTREGÁVEIS DE UX

5. Prototipagem
(Wireframes Navegáveis)

USER EXPERIENCE

Prototipagem



USER EXPERIENCE

O que é Prototipagem?

Técnica que demonstra ideias e características do funcionamento de um sistema por meio de elementos gráficos, desenhos ou até rabiscos

USER EXPERIENCE

Prototipagem

- Intuitiva
- Simples
- Agradável
- Compreensível ao olhar humano

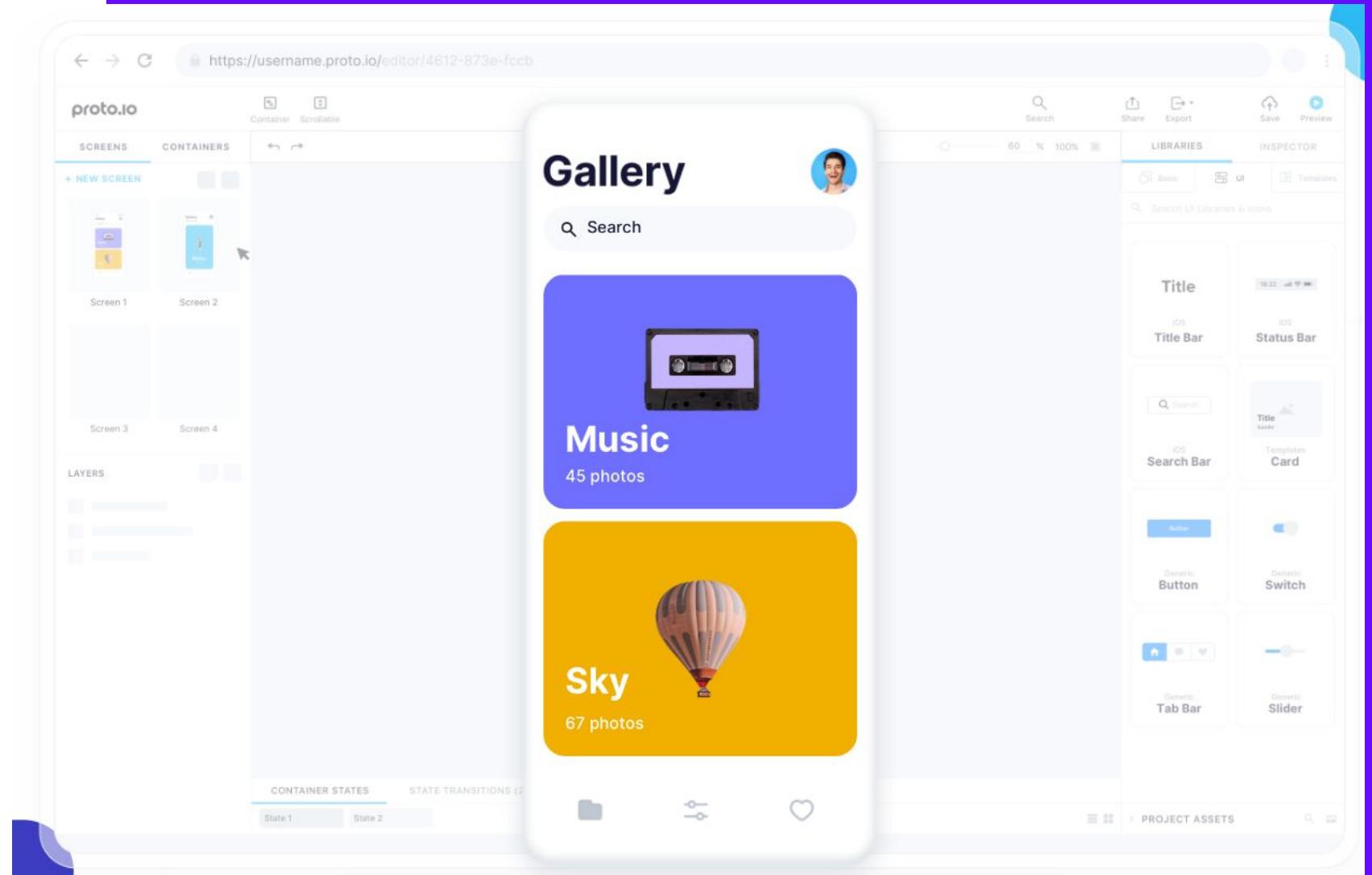
USER EXPERIENCE

Benefícios da Prototipagem

- Avaliar
- Fazer testes de usabilidade
- Fazer testes de prova de conceito
- Obter validação das partes interessadas
- Complementar a documentação

USER EXPERIENCE

Prototipagem





USER EXPERIENCE

USE CASE



USE CASE vs USER STORY

USE CASE	USER STORY
Foco Técnico	Foco no Usuário
Aprofundado	Geral
Detalhado	Curto

USE CASE



Os casos de uso são escritos descrevendo como as pessoas realmente usariam seu sistema ao tentar concluir tarefas

USE CASE



**Como exemplo disso considere
alguém utilizando um App para
contratar um serviço de reparo
hidráulico em sua residência**

USE CASE



Composição:

A pessoa que executa o caso de uso
(ator)

O que ocorre a cada passo do ator ?
(sistema)

O ator precisa de algo para cumprir,
um objetivo **(ação, tarefa)**

USE CASE



FLUXOS BÁSICOS E ALTERNAТИVOS

Fluxo básico é o que deve acontecer,
Fluxos alternativos são outros eventos
que podem acontecer (ou coisas que
podem dar errado)

USE CASE



Mapear ações para um objetivo específico

Identificar os problemas associados ao alcance dessa meta

Determinar como corrigir esses problemas e quanto tempo é necessário para fazer isso

Facilitar o caminho para essa meta para futuros usuários

USE CASE



Persona, xxx anos, trabalha em uma empresa xxx, familiarizado (ou não) com apps/sistemas, solteiro/casado, mora sozinho (ou não), percebeu a oportunidade no app/sistema xxx para conseguir (solução 1, solução 2).

USE CASE

Fluxo

básico



1	Usuário baixa o app de serviço
2	Usuário faz cadastramento
3	Usuário faz Login > acesso da tela de serviços > selecionar um especialista
4	Usuário envia uma mensagem para o especialista
5	Existe um acordo entre o usuário e o especialista que ocorre fora do app
6	O usuário inicia a jornada do especialista agendando local, data e hora do serviço
7	App monitora a jornada do especialista
8	O especialista vai até ao local para executar o serviço
9	Especialista finaliza a jornada
10	Usuário avalia o especialista
11	Especialista avalia o usuário

USE CASE

Fluxo alternativo



1	Usuário baixa o app de serviço
2	Usuário faz cadastramento
3	Usuário faz Login > acesso da tela de serviços > selecionar um especialista
4	Usuário envia uma mensagem para o especialista
5	Existe um acordo entre o usuário e o especialista que ocorre fora do app
6	O usuário inicia a jornada do especialista agendando local, data e hora do serviço
7	App monitora a jornada do especialista
8	O especialista vai até ao local, mas por algum motivo não consegue executar o serviço
9	Especialista notifica o problema > finaliza a jornada > avalia o usuário
10	Usuário inicia nova jornada do especialista agendando local, data e hora do serviço



USER EXPERIENCE

USER JOURNEY



USER JOURNEY

As viagens dos usuários estão ligadas a personas e pessoas reais. Você deverá criar pelo menos uma jornada para cada uma de suas personagens principais no mínimo.

**Deve conter uma série de etapas.
Cabe a você decidir quantas você precisa.**



USER JOURNEY

Série de etapas (entre 4 a 12) que representam um cenário no qual um usuário pode interagir com o que você está projetando.



USER JOURNEY

Objetivo:

Demonstrar a maneira como os usuários interagem atualmente com o produto (app/sistema)

Demonstrar como aprimorar a interação dos usuários



USER JOURNEY

Benefícios:

Demonstrar a visão do projeto, ou seja, comunicar o que o produto visa alcançar.

Entender qual poderia ser um estado futuro do que se está projetando.



USER JOURNEY

Benefícios:

Juntamente com as personas, ser uma das principais maneiras de coleta de requisitos no início de um projeto.



USER JOURNEY

Benefícios:

Ajudam a entender o comportamento do usuário, descobrir como ele vai interagir com seu o sistema

Identificar possíveis funcionalidades em alto nível, principais tarefas que eles desejam executar



USER JOURNEY

Benefícios:

**Definir o tipo de interface.
Entender o 'fluxo' das várias tarefas que o usuário deseja realizar**

**Reflexão sobre que tipo de taxonomia
(termos que usuários compreendem) dá suporte às tarefas de usuário**



USER JOURNEY

Antes de tentar uma jornada de usuário, você deve entender:

- **Objetivos do seu usuário**
- **Suas motivações**
- **Seus pontos de dor atuais**
- **Seu caráter geral**
- **As principais tarefas que ele deseja realizar**



USER JOURNEY

Procure pensar amplamente em cada etapa sobre coisas como:

Contexto > Onde está o usuário? O que há ao seu redor?

Existem fatores externos que podem estar os distraindo?

Progressão > Como cada etapa permite que eles cheguem à próxima?



USER JOURNEY

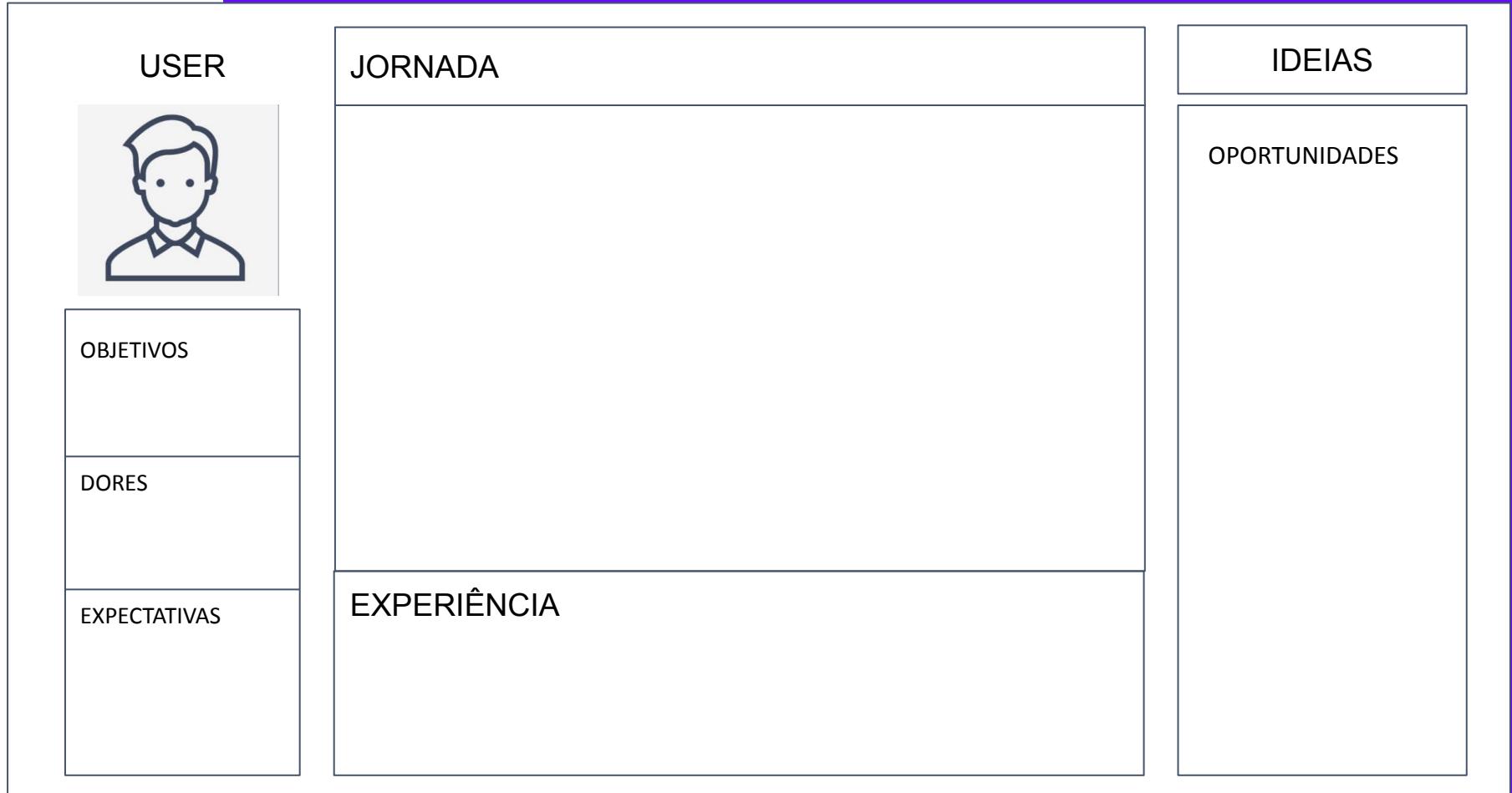
Procure pensar amplamente em cada etapa sobre coisas como:

Funcionalidade > Que tipo de funcionalidade eles estão esperando? Isso é possível?

Emoção > Qual é o seu estado emocional em cada etapa? Eles estão nervosos, entediados, irritados?

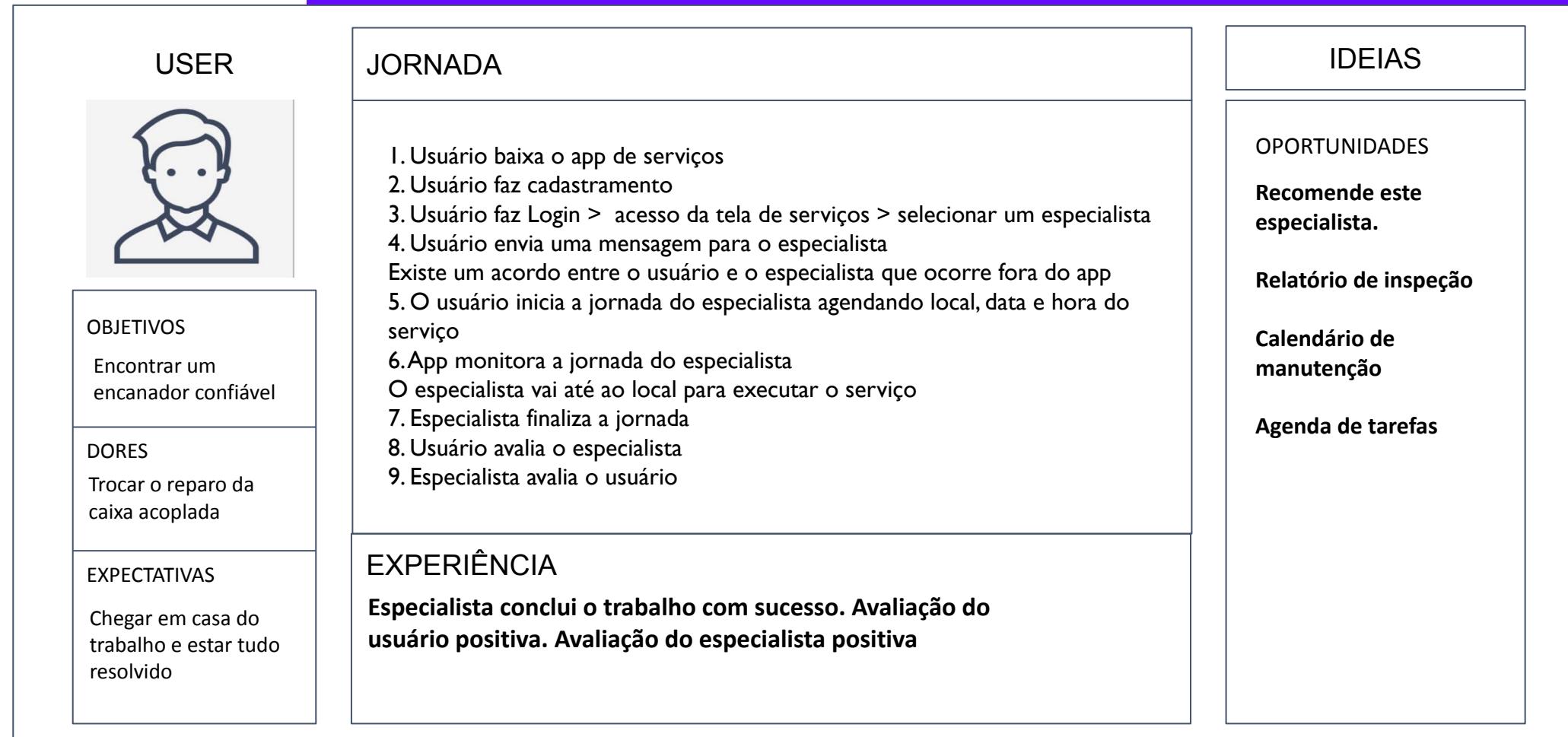


USER JOURNEY





USER JOURNEY



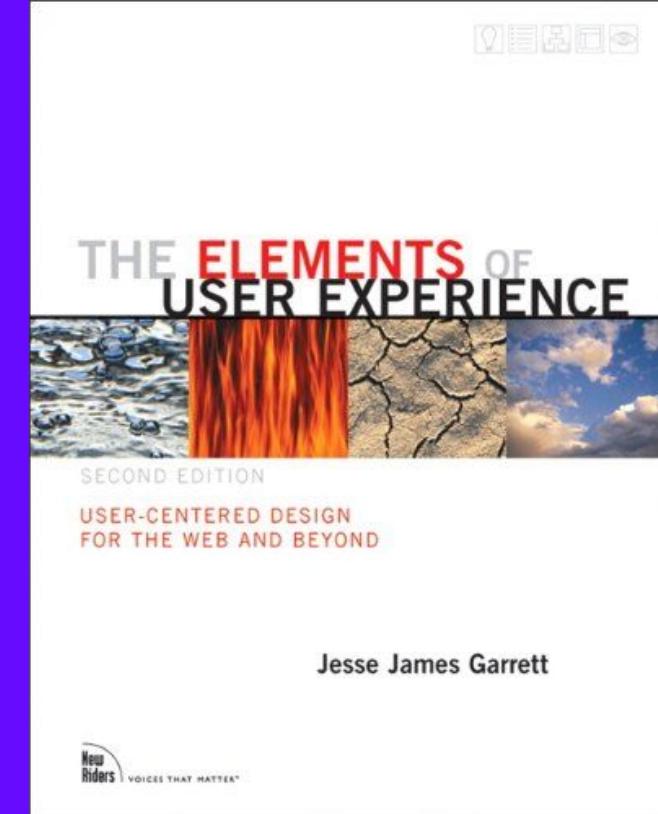


USER EXPERIENCE

OS 5 PLANOS DE JESSE JAMES GARRET



USER EXPERIENCE



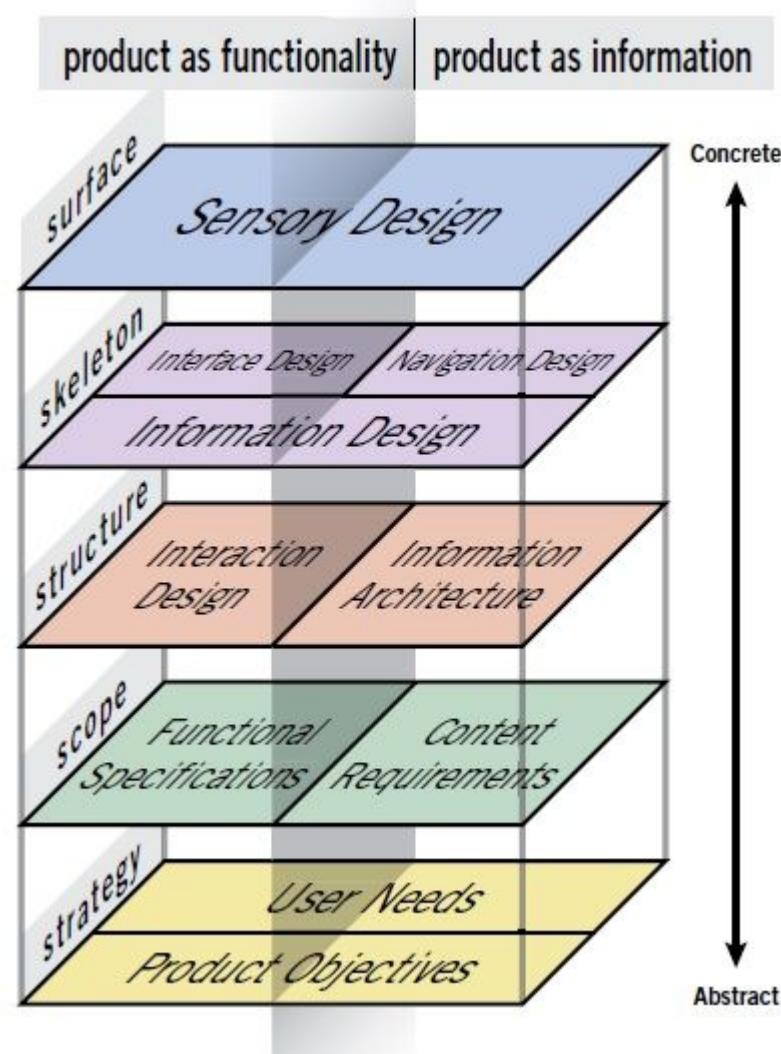


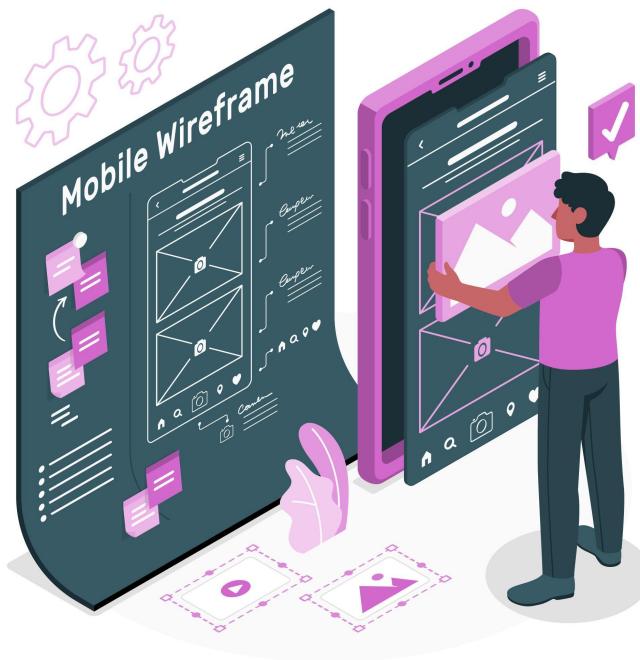
USER EXPERIENCE





5 planos de Garret





USER EXPERIENCE

Heurísticas de Nielsen

USER EXPERIENCE



Jakob Nielsen

A portrait photograph of Jakob Nielsen, a man with light-colored hair and glasses, wearing a pink shirt. He is smiling and resting his chin on his hand. The background is blurred greenery.

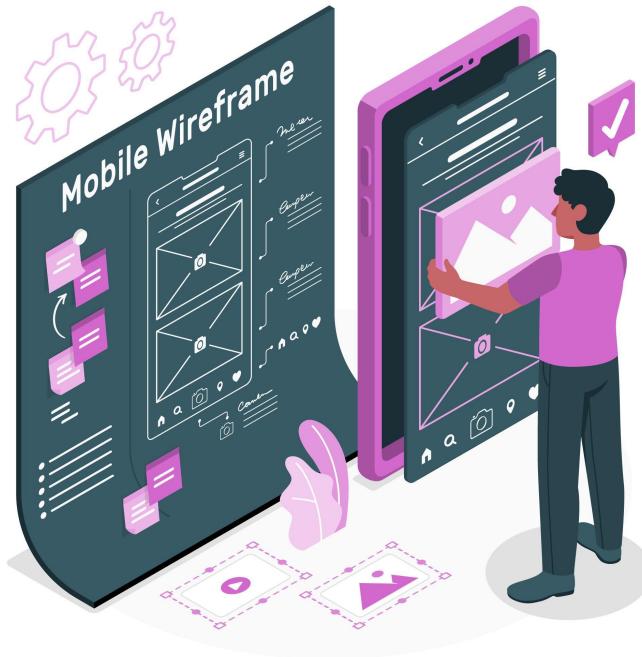


AVALIAÇÃO HEURÍSTICA

JAKOB NIELSEN

Descubro, acho:

EUREKA!



AVALIAÇÃO HEURÍSTICA

Método de Inspeção

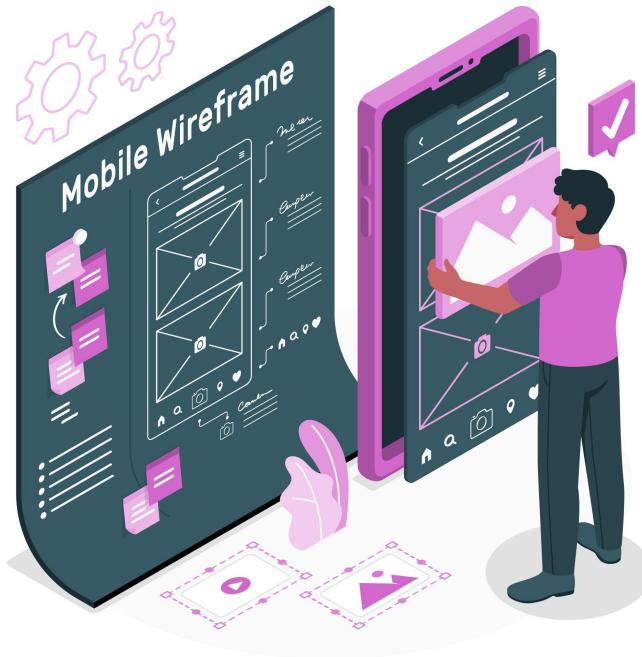
- Rápido
- Barato
- Fácil



AVALIAÇÃO HEURÍSTICA

3 a 5 Avaliadores

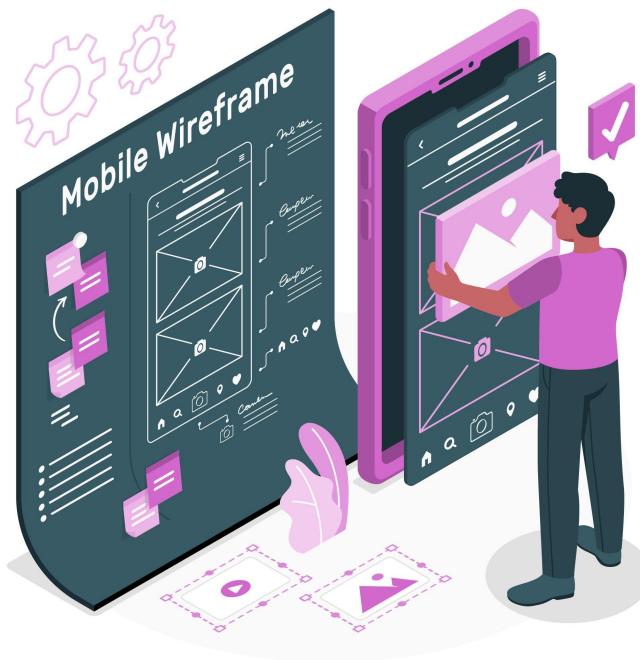
- Sites
- Sistemas
- Aplicativos



AVALIAÇÃO HEURÍSTICA

Escala de gravidade

- 0 Irrelevante
- 1 Estético
- 2 Baixa relevância
- 3 Alta relevância
- 4 Catástrofe



AVALIAÇÃO HEURÍSTICA

Escala de gravidade

- 1 - Estético sem necessidade de correção?
 - 2 - Usabilidade de baixo impacto
 - 3- Usabilidade de alto impacto



AVALIAÇÃO HEURÍSTICA

Escala de gravidade

4 - Catástrofe. Ajuste imediato. Corrigir antes de divulgar!



IHC

INTERAÇÃO HUMANO COMPUTADOR

A :

Diálogo simples e natural

**Informações devem ser relevantes.
Unidades extras são concorrentes e
diminuem a visibilidade relativa**



IHC

INTERAÇÃO HUMANO COMPUTADOR

B :

Linguagem do usuário

Diálogo claro: Palavras, frases, conceitos que sejam familiares ao usuário



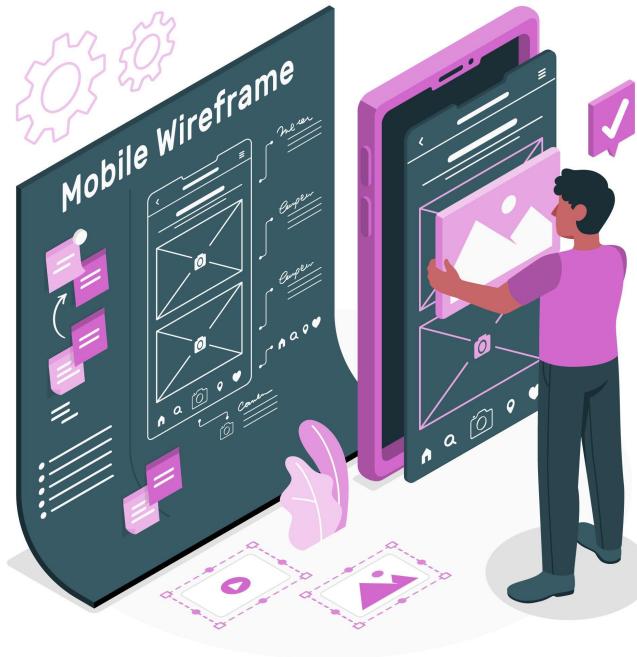
IHC

INTERAÇÃO HUMANO COMPUTADOR

C :

**Mais reconhecimento que
recordação**

**Reducir carga de memória, realçando
objetos, ações e opções. Ter
visibilidade de cada função**



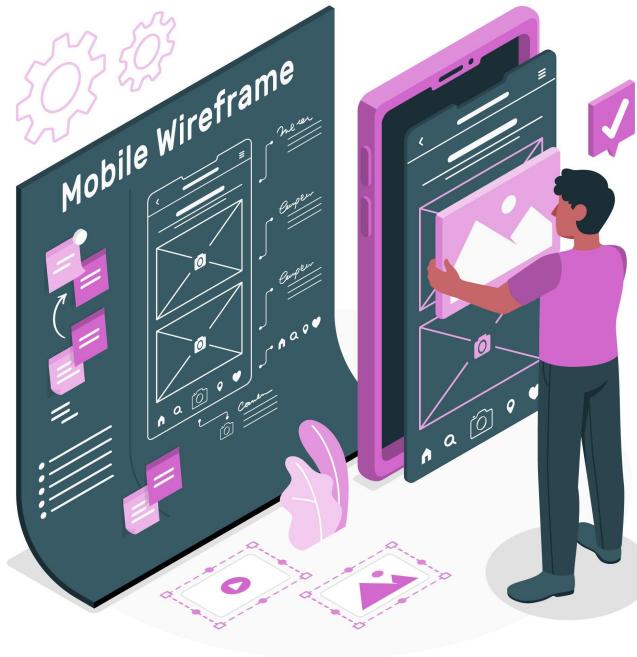
IHC

INTERAÇÃO HUMANO COMPUTADOR

D :

Coerência e padrões

Percepção de que as palavras, ícones e ações diferentes podem chegar ao mesmo resultado



IHC

INTERAÇÃO HUMANO COMPUTADOR

E :

Feedback

Informar a todo tempo, o que está acontecendo no sistema com respostas rápidas e objetivas



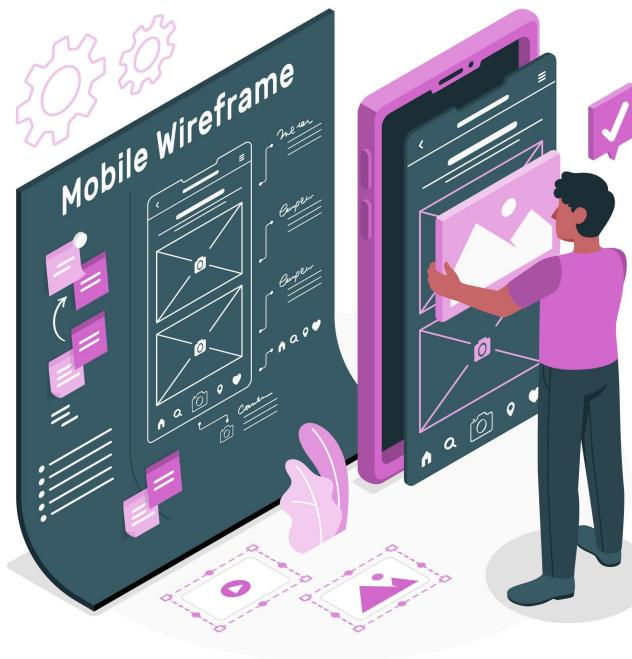
IHC

INTERAÇÃO HUMANO COMPUTADOR

F :

Saídas marcadas

Saída fácil para os momentos em que o usuário faz escolhas contrárias ao que deseja ou que executa funções por engano



IHC

INTERAÇÃO HUMANO COMPUTADOR

G :
:

Atalhos

Acelerar a aprendizagem do expert e ensinar o novato



IHC

INTERAÇÃO HUMANO COMPUTADOR

H :

Boa mensagem de erro

Mostrar a solução de forma clara e
precisa



IHC

INTERAÇÃO HUMANO COMPUTADOR

I :

Prevenção do erro

Eliminar possibilidades e circunstâncias propícias a erros



IHC

INTERAÇÃO HUMANO COMPUTADOR

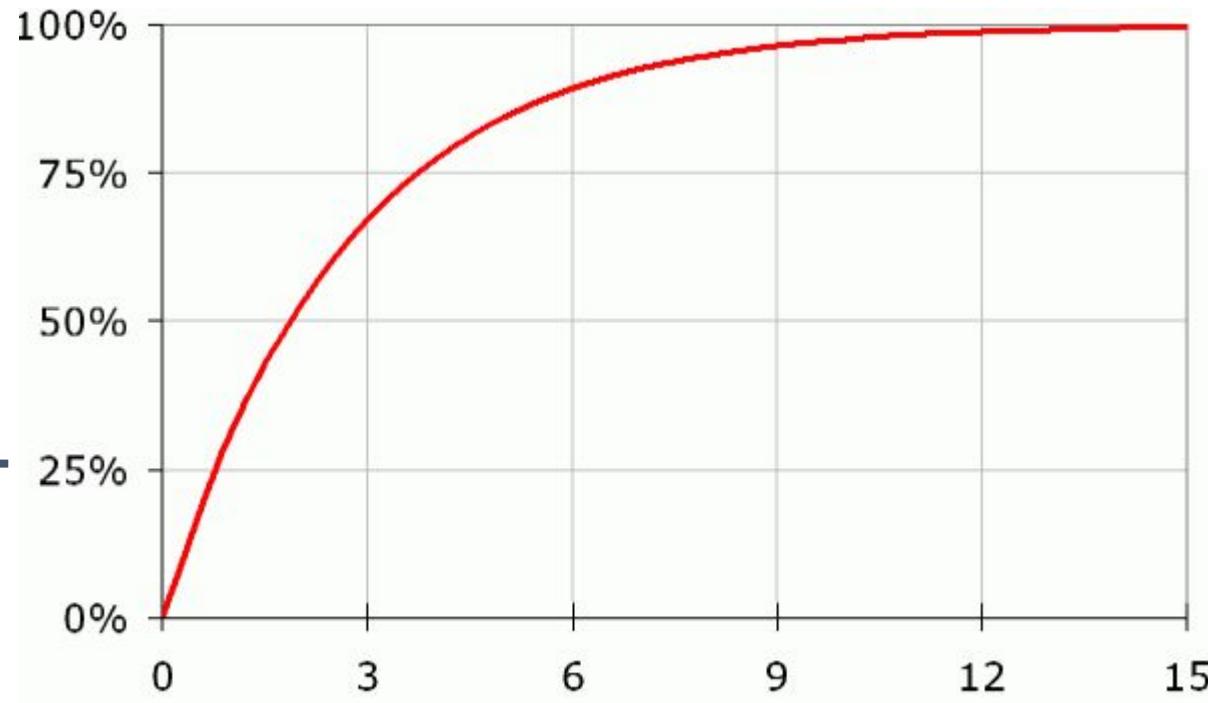
J :

Auxílio e documentação

Se necessário. Melhor que o sistema seja auto-explicativo. Caso exista, que seja simples e objetiva.



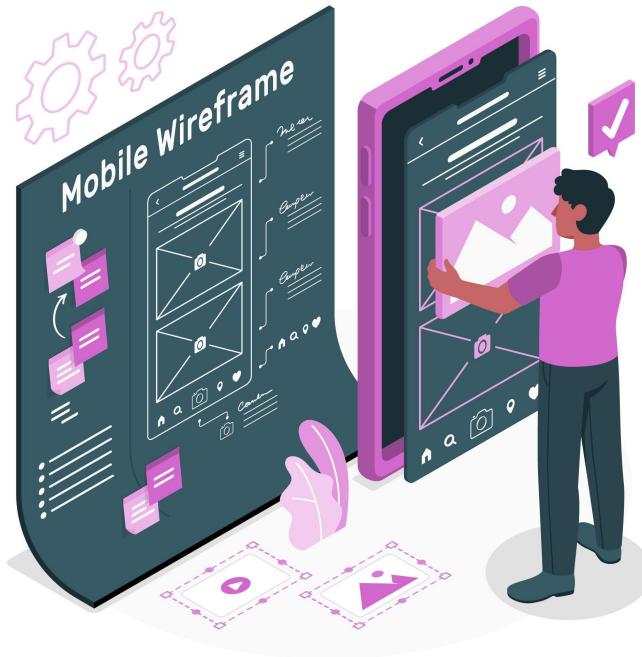
Problemas encontrados



TESTES DE USABILIDADE

5 avaliadores encontram 80% dos erros

Quantidade de avaliadores

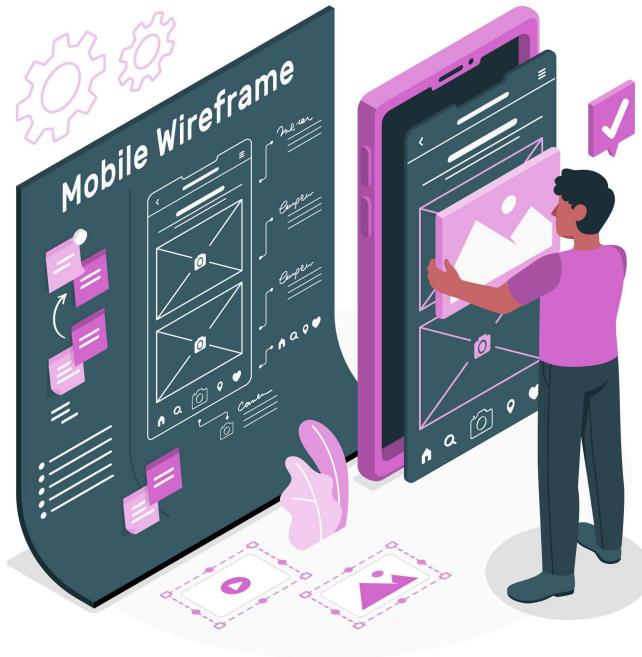


TESTES DE USABILIDADE

ATENÇÃO:

Pessoas distorcem a realidade ao responder perguntas

- Para se aproximar do que você quer ouvir
- Para se aproximar do que é socialmente aceitável



TESTES DE USABILIDADE

ATENÇÃO:

Pessoas dizem o que se lembram ter feito

- A memória humana é falível em relação aos pequenos detalhes
- Pessoas racionalizam seu comportamento.



TESTES DE USABILIDADE

O melhor a fazer...

- Ter um feedback confiável
- Aplicar testes formais
- Solicitar o preenchimento de pesquisa



TESTES DE USABILIDADE

Em resumo...

- Observe o que as pessoas realmente fazem
- Não acredite no que elas dizem que fazem
- Não acredite no que as pessoas preveem que podem fazer no futuro

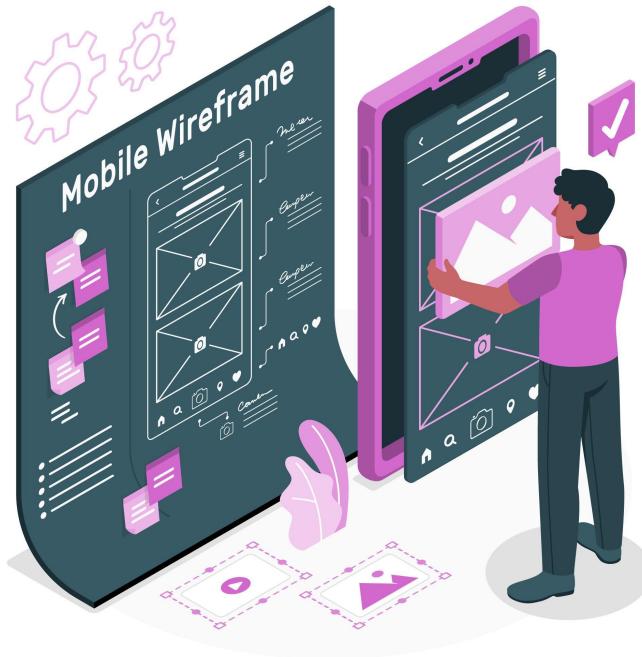


USABILIDADE



USABILIDADE

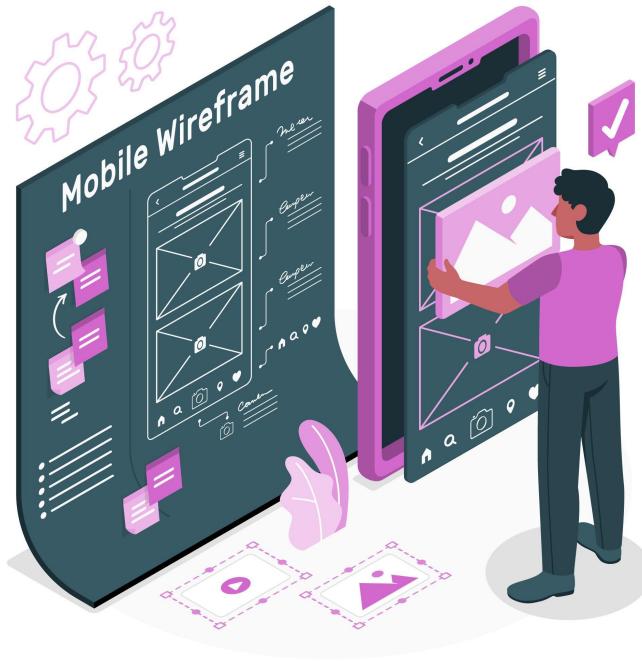
Termo que mede a habilidade de um sistema em ser capaz de conduzir um usuário a concluir seus objetivos eficiência e satisfação



USABILIDADE

Eu consigo...

**entender esse sistema?
me localizar nesta tela?
cadastrar meus dados?
rastrear meu pedido?**



USABILIDADE

Um dos pilares de UX, a experiência do usuário.

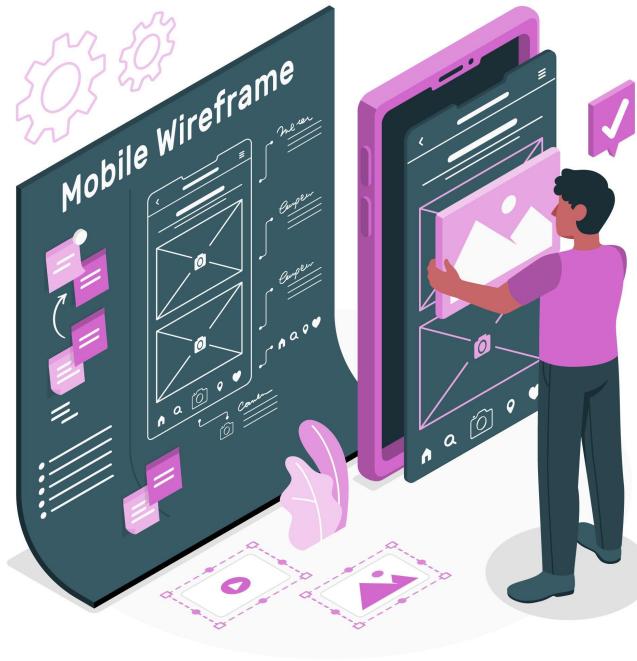
Composto de 6 metas



USABILIDADE

Um dos pilares de UX, a experiência do usuário.

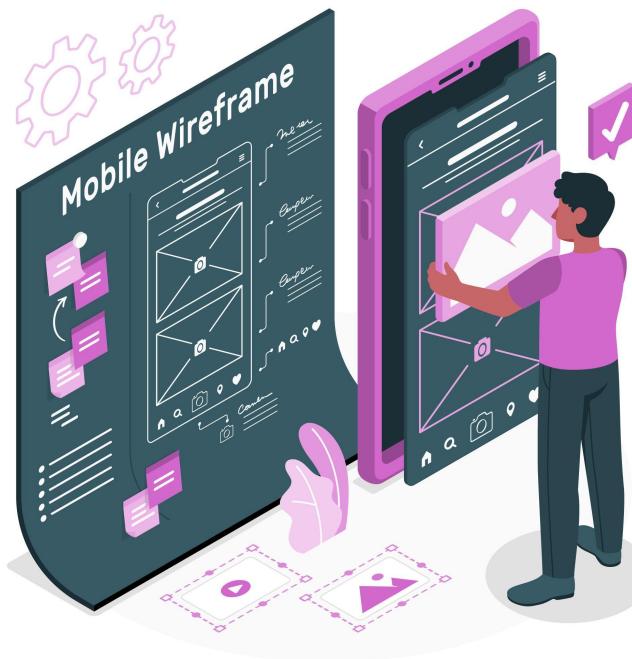
Composto de 6 metas



USABILIDADE

1. Solucionar o problema que se compromete a resolver.

Ser eficaz



USABILIDADE

2. Quantos passos são necessários para concluir um resultado. Isso é rápido?

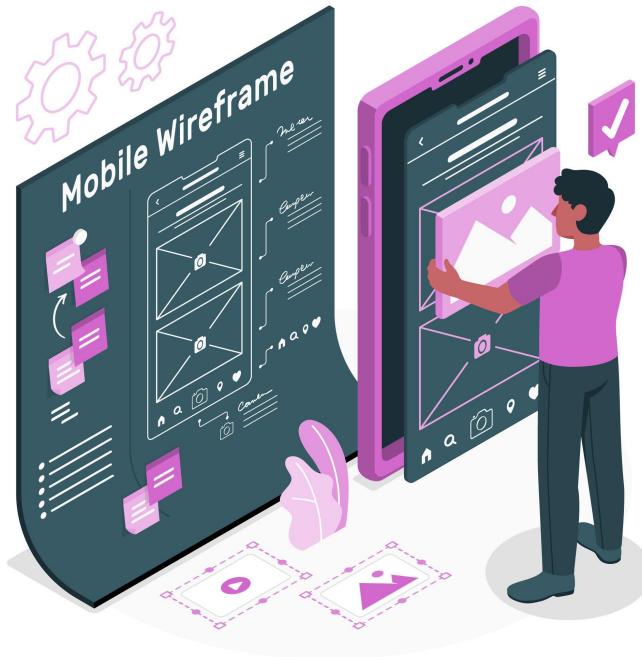
Ser eficiente



USABILIDADE

3. O usuário pode se confundir ao tentar concluir uma tarefa? Como ele pode saber disso?

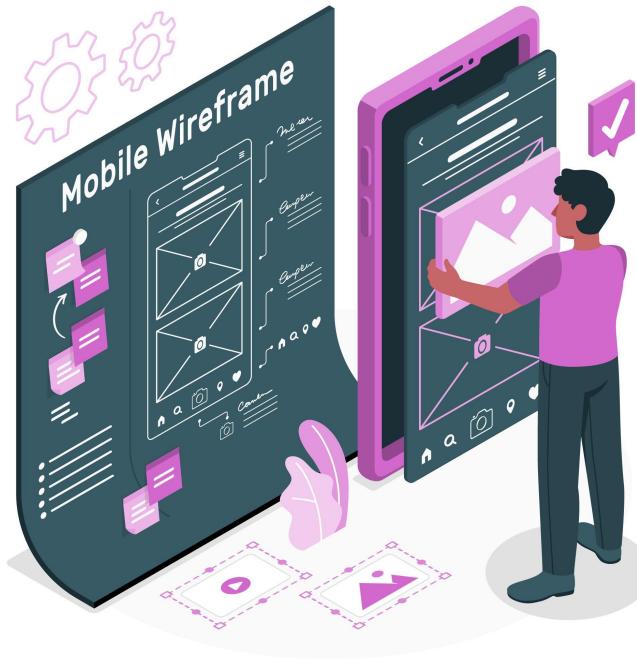
Segurança



USABILIDADE

4. O usuário percebe a real utilidade do sistema? Ele é completo em relação ao contexto em que se apresenta?

Segurança.



USABILIDADE

5. O usuário aprende sobre o sistema enquanto navega?

Aprendizagem



USABILIDADE

5. Existem padrões de cor, tipo de botões e ícones que tornam fácil de memorizar a interface?

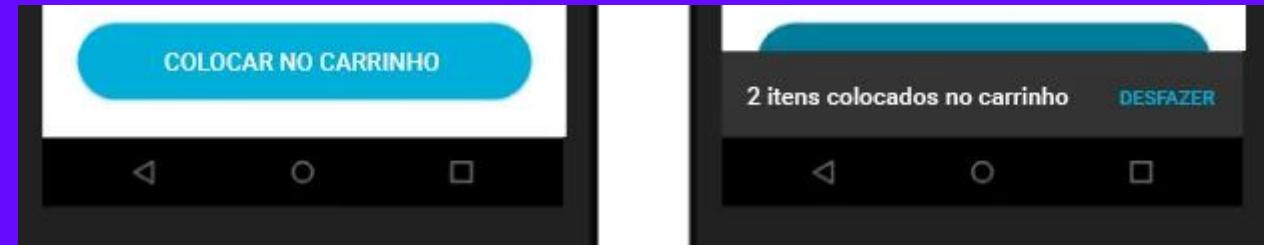
Memorização



IHC

INTERAÇÃO HUMANO COMPUTADOR

Ofereça respostas



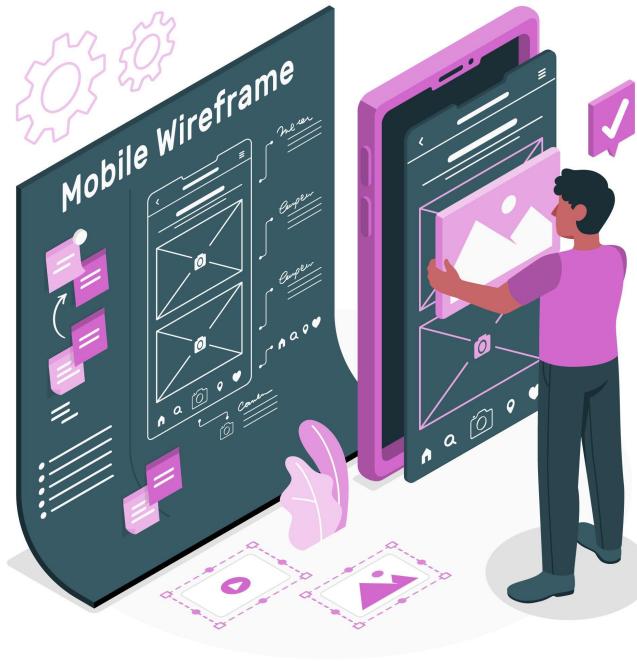


IHC

INTERAÇÃO HUMANO COMPUTADOR

Crie um diálogo de usuário



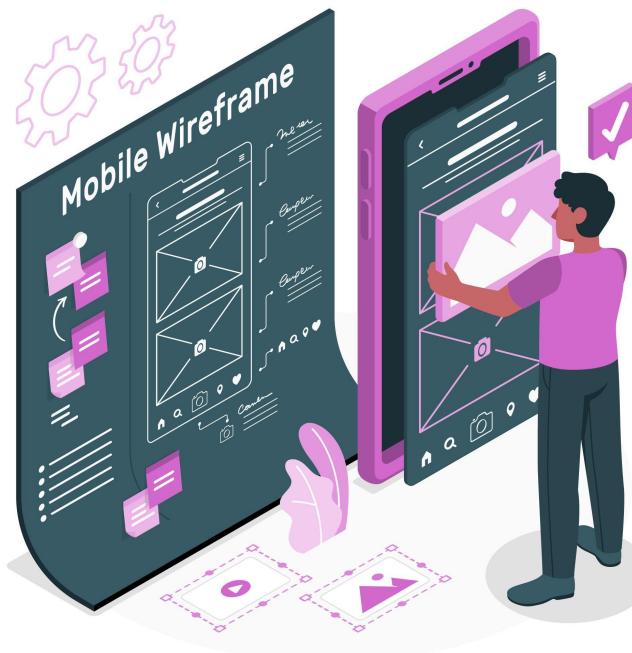


IHC

INTERAÇÃO HUMANO COMPUTADOR

Facilite a compreensão

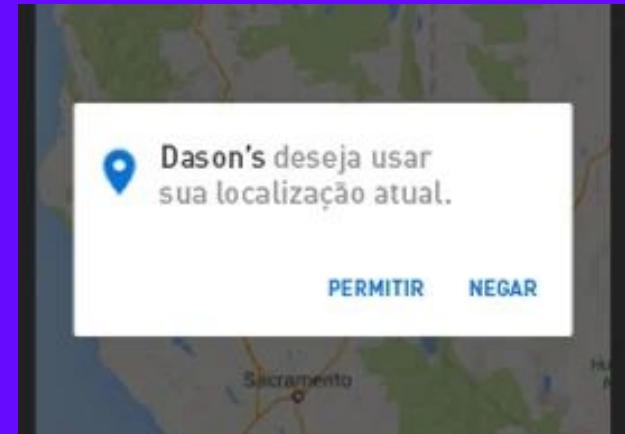




IHC

INTERAÇÃO HUMANO COMPUTADOR

Contextualize





designed by freepik.com

ENTREGÁVEIS DE UX

CHECKLIST



ENTREGÁVEIS DE UX

1. Objetivos de negócios
(missão, visão, valores)
PROPOSTA ÚNICA DE VALOR



ENTREGÁVEIS DE UX

2. Análise de Competitividade
(Pesquise 3 rivais)
Avalie qualidades e fraquezas



designed by freepik.com

ENTREGÁVEIS DE UX

3. Personas
(Questionamentos Estruturados,
Psicologia Humanista)
“Dores e Necessidades”



designed by freepik.com

ENTREGÁVEIS DE UX

4. Análise de Conteúdo
(Card Sorting,
Debate em Equipe,
Mapeamento de
soluções)



ENTREGÁVEIS DE UX

5. Prototipagem (Wireframes Navegáveis)



designed by freepik.com

ENTREGÁVEIS DE UX

6. Use Case (Caso de Uso)



designed by freepik.com

ENTREGÁVEIS DE UX

7. User Journey (Jornada do Usuário)



ENTREGÁVEIS DE UX

8. Heurísticas de Nielsen (Teste de Usabilidade com base nos protótipos)