

Experiência do Usuário

CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE
MULTIPLATAFORMA

Professor: Eduardo Tadeu de Almeida

Formação: Bacharel em Sistemas de Informação

Pós Graduação em Gestão de Negócios

Pós Graduação em Ciência de Dados

Contato: eduardo.almeida28@fatec.sp.gov.br

Área de Atuação: Tecnologia da Informação / Professor

Apresentação dos Alunos:

EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

OBJETIVO DO CURSO

O Curso Superior Tecnológico em Desenvolvimento de Software Multiplataforma tem como objetivo formar profissionais capazes de desenvolver software para diversas plataformas, tais como Web, Desktop, Móvel, em Nuvem Internet das Coisas, empregando conceitos de Segurança da Informação e Inteligência Artificial. Assim como especializar profissionais para trabalhar com metodologias ágeis de gestão de projetos, versionamento, integração e entrega contínua de software, visando desenvolver soluções de software que atendam os critérios de qualidade exigidos pelo mercado. **Além disso, pretende-se preparar os egressos para estabelecer relacionamentos produtivos; desenvolver a capacidade de comunicação, inclusive em língua estrangeira; utilizar raciocínio lógico; gerar soluções inovadoras; saber posicionar-se enquanto profissional e cidadão ético, com responsabilidade social e ambiental.**

Competências Profissionais desenvolvidas neste componente:

- Empregar conceitos de Experiência do Usuário (UX) e Experiência do Consumidor (CX) para elaboração de perfil do usuário/consumidor, personas, jornada do usuário/consumidor e pontos de contato.

Metodologia proposta:

Aulas Expositivas.

Design Thinking.

Aprendizagem Baseada em Projetos/Problemas.

Emprego de metodologia ágil para gestão de projetos.

Estudo de Caso Real.

Trabalhos Interdisciplinares desenvolvidos, seguindo o Manual de Projetos

Interdisciplinares expedido pela CESU.

Instrumentos de avaliação:

Avaliação Formativa:

Realização de pesquisas para prática. Análise e Resolução de Problemas acompanhado de rubrica de avaliação. Avaliação Somativa: Protótipos. Projetos.

Trabalhos Interdisciplinares.

Objetivos de Aprendizagem:

- Compreender e aplicar conceitos de Experiência do Usuário, Interface Gráfica do Usuário e Experiência do Consumidor.
- Criar e gerenciar pesquisas Quantitativas e Qualitativas.
- Criar e avaliar o perfil do usuário e personas.
- Empregar conceitos, técnicas e ferramentas de IA na pesquisa de comportamento de usuário.

Ementa:

Experiência do Usuário e Experiência do Consumidor.

Design de Serviço.

Perfil do Usuário.

Emprego da Inteligência Artificial para construção do perfil do usuário/consumidor.

Jornadas de Experiência.

Personas.

Pesquisas com usuário: Qualitativa, Quantitativa, Atitudinal, Comportamental, Teste A/B, Mapa de Calor, Monitoramento de Clicks e Funil, Etnografia, Design Participativo, Teste de Conceito, Teste de Desejabilidade, Pesquisa de Satisfação.

Redação para UX.

Negócios Digitais.

Experiência do Usuário para Computação Ubíqua e Internet das Coisas.

EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

Experiência do Usuário (UX)

Refere-se ao design de produtos interativos, como aplicativos, dispositivos eletrônicos, sites, etc., que foi projetado para fornecer uma experiência de usuário intuitiva e eficaz.

Envolve a aplicação da ciência da computação, da psicologia humana, da arquitetura da informação, da análise de dados e das design de interação, bem como recursos de design de interface gráfica.

Experiência do usuário é:

O conjunto de percepções e sentimentos gerados por um usuário em relação a interação com um produto digital.

É uma abordagem centrada no usuário que exige que o desenvolvedor de software considere e atenda seus desejos, expectativas, desejos, dúvidas e conhecimento.

O objetivo é criar produtos que sejam fáceis de usar, intuitivos e atraentes para usuários.

A experiência do usuário tem um impacto significativo no sucesso do produto e pode tornar mais eficiente a interação entre o usuário e o produto digital.

“O sucesso de um produto digital depende tanto da sua funcionalidade quanto da sua capacidade de compreender e atender às necessidades cognitivas dos usuários. É preciso pensar além da tecnologia e considerar a psicologia humana na criação de uma experiência digital verdadeiramente envolvente e satisfatória.”

Steve Jobs

Percepção

É o processo pelo qual os seres humanos interpretam estímulos sensoriais.

Em produtos digitais, a percepção é fundamental para criar interfaces visuais atraentes e fáceis de entender.

Os vieses de percepção se referem a erros sistemáticos que ocorrem durante o processo de percepção, que podem afetar a maneira como os usuários interagem com produtos digitais.

EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

- A percepção é a porta de entrada da Experiência do Usuário (UX). Em produtos digitais, ela não se trata apenas do que o usuário vê, mas de como o cérebro dele organiza e interpreta esses estímulos para tomar uma decisão.
- Se o design não está alinhado com a percepção humana, o usuário se sente confuso, frustrado ou, pior, abandona o produto.

1. O Papel da Percepção na UX

A percepção atua como o tradutor entre a interface e o modelo mental do usuário. Ela é influenciada por fatores psicológicos, como as Leis da Gestalt, que explicam como nosso cérebro agrupa elementos visualmente.

Quando a percepção é fluida, dizemos que a interface é "intuitiva". Quando há ruído, o esforço cognitivo aumenta, gerando cansaço mental.

2. Princípios Fundamentais e Exemplos

Como conceitos psicológicos de percepção se aplicam diretamente ao design de produtos:

A. Proximidade e Agrupamento

Elementos que estão próximos uns dos outros são percebidos como parte de um mesmo grupo ou função.

Exemplo: Em um formulário de checkout, se o campo "CEP" estiver muito longe do campo "Endereço", o usuário pode levar mais tempo para entender que eles estão relacionados. O agrupamento lógico reduz a carga visual.

B. Affordance

É a característica de um objeto que indica como ele deve ser usado. A percepção aqui nos diz: "Isso parece algo que eu posso clicar".

Exemplo: Um botão com sombra e bordas levemente arredondadas "salta" da tela, indicando que é clicável. Se um botão parece apenas um texto plano, a percepção de interatividade falha.

3. Percepção de Tempo e Feedback

A UX também lida com a percepção subjetiva do tempo. O tempo real de carregamento importa menos do que a percepção de que algo está acontecendo.

Técnica	Objetivo de Percepção
Skeleton Screens	Faz o usuário sentir que o conteúdo já está "quase lá", reduzindo a ansiedade da espera.
Barras de Progresso	Dá a percepção de controle e progresso linear, mesmo que a velocidade da internet oscile.
Microinterações	Um pequeno "check" ao clicar em salvar confirma visualmente que a ação foi concluída.

Skeletons Screens

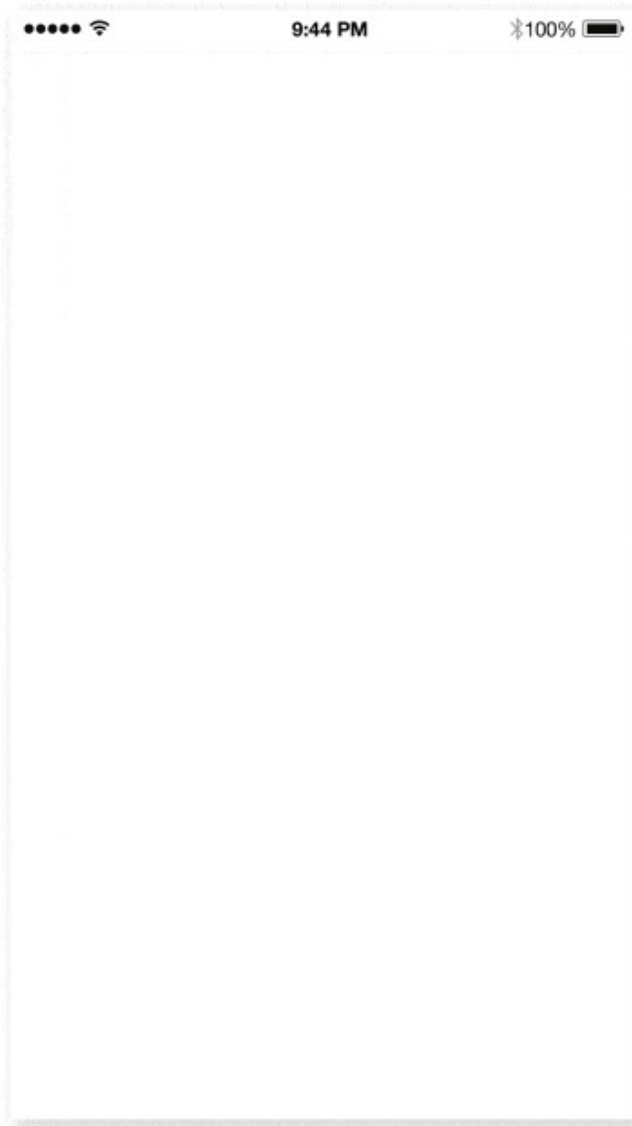
Como as skeletons screens podem ajudar a aprimorar a experiência de uso do seu produto.

As skeletons screens são basicamente uma página em branco que dentro dela tem alguns blocos demarcados aonde o conteúdo será carregado gradualmente. Elas ajudam a transmitir a sensação de alta performance no carregamento do conteúdo.

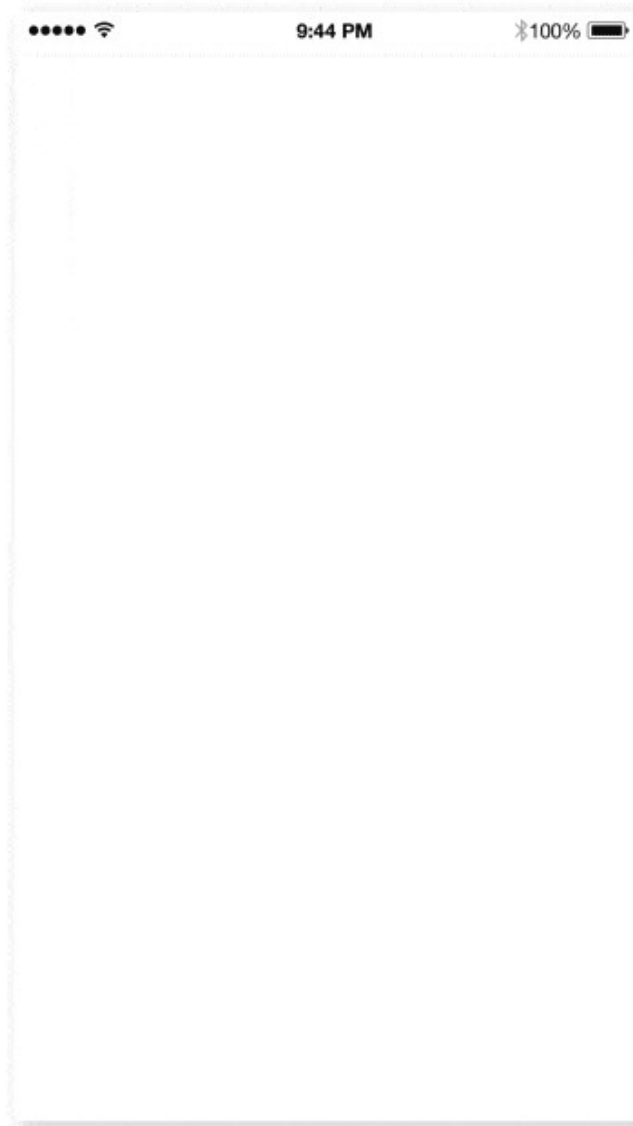
EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO



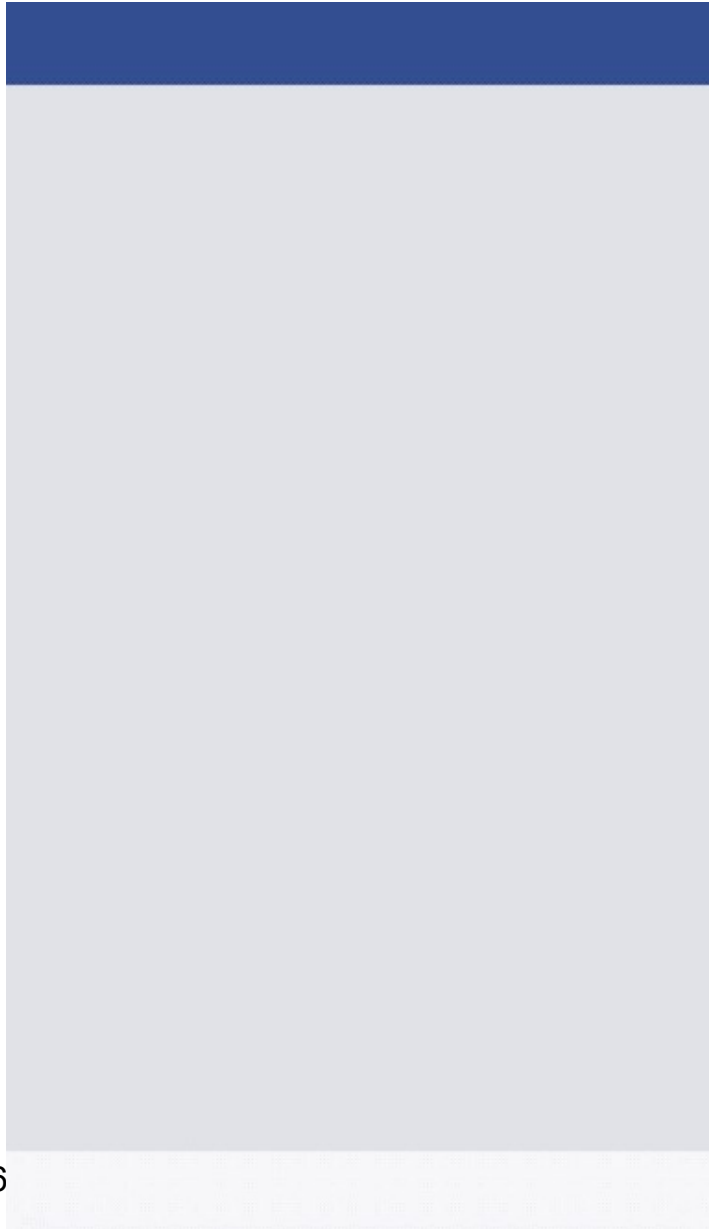
Skeleton Screen Animation



Basic Loading Animation



EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO



EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

A página que está usando Skeleton Screens tem várias vantagens que ajudam a entregar uma boa experiência para o usuário:

Parece ser mais rápido, dando a indicação como será o conteúdo antes de ser carregado.

Você nunca vai impedir que o user interaja com o seu app. O user ficar livre para fazer scroll e interagir com o app enquanto o conteúdo está sendo carregado

A página que usa o loading indicator (spinner) mostra o conteúdo de repente quando é totalmente carregado. Enquanto as páginas que usam Skeleton Screens fornece uma transição mais sutil quanto o conteúdo é carregado completamente.

Skeleton Screens pode ser uma maneira poderosa de aumentar o desempenho percebido do seu produto digital. Quando combinado com as otimizações de performance (backend e frontend) as skeleton screens vão levar o seu produto para um alto nível de performance. Consequentemente, proporcionando uma boa experiência.

4. Exemplos Reais de Falha e Sucesso

O "Pavor" do Erro (Cor): O cérebro associa o vermelho ao perigo ou erro quase instantaneamente. Se você usa um botão vermelho para "Confirmar e Continuar", cria uma dissonância cognitiva. O usuário hesita porque a cor diz "pare", mas o texto diz "vá".

Espaço em Branco (Respiro): Interfaces como a do Google Search usam o vazio para guiar a percepção diretamente para a barra de busca. Sem distrações, a percepção da tarefa principal é imediata.

*Dica: A percepção é seletiva. Se você der 10 opções ao usuário ao mesmo tempo, ele terá dificuldade em perceber qual é a mais importante. Menos ruído visual = melhor percepção da utilidade.

Prática 1:

Aplique os conceitos de UX abordados em aula, no site de notícias (ANEXO) a fim de melhorar a experiência do usuário: