



Maturidade em Processos de Usabilidade

Franco Gomes dos Santos

FRANCO

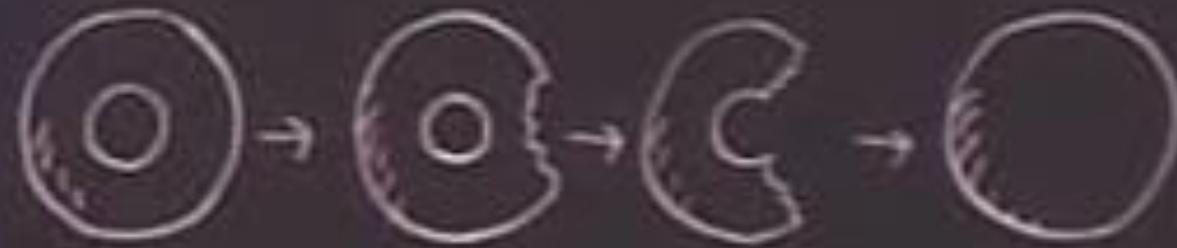


K LABORATÓRIO DE
SOLUÇÕES DIGITAIS

A cartoon illustration of Homer Simpson from the TV show 'The Simpsons'. He is shown from the waist up, wearing his signature white shirt and blue pants. He has a cigarette in his mouth and is exhaling a plume of smoke. His right hand is raised to his face, with his index finger pointing upwards. He has a thoughtful or slightly annoyed expression. The background is dark.
$$M(H^\circ) = \pi \left(\frac{1}{137}\right)^8 \sqrt{\frac{hc}{G}}$$

$$3987^{12} + 4365^{12} = 4472^{12}$$

$$\Omega(t_*) > 1$$

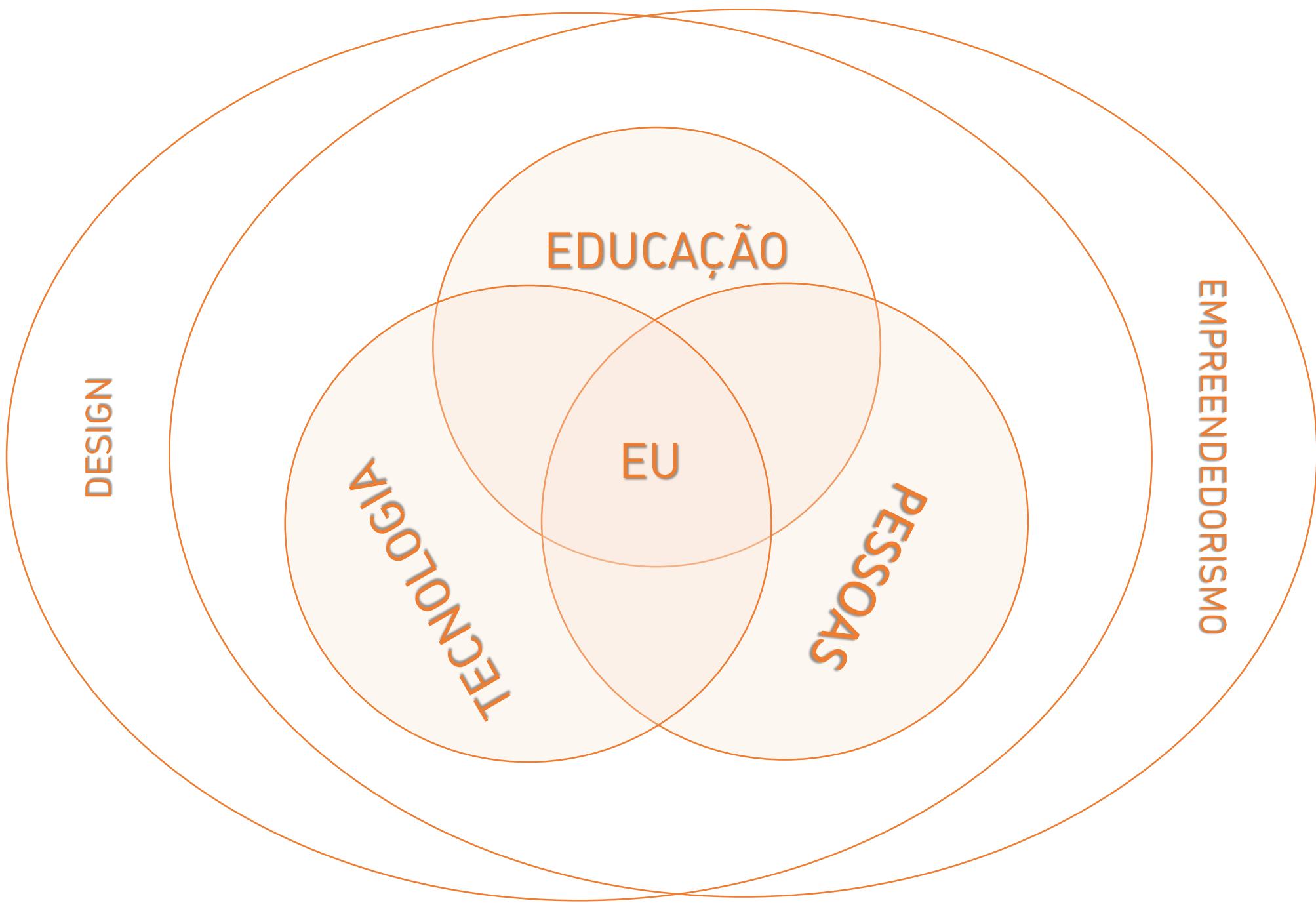






LABORATÓRIO DE
SOLUÇÕES DIGITAIS *

K





© Katerina Kamprani | The Uncomfortable

Katerina Kamprani ... – O Desconfortável



Katerina Kamprani ... – O Desconfortável

Katerina Kamprani
“O Desconfortável”





Katerina Kamprani – O Desconfortável

Katerina Kamprani – O Desconfortável





Katerina

Kamprani

0

Desconfortável

© Katerina Kamprani - The Uncomfortable

Katerina Kamprani

O Desconfortável





Katerina Kamprani
O Desconfortável

Katerina Kamprani – O Desconfortável



design (1588) ‘intenção, propósito, arranjo de elementos ou detalhes num dado padrão artístico’, do lat. designáre ‘marcar, indicar’, através do fr. désigner ‘designar, desenhar’; ver significado-

DESIGN

Design é o processo de pensamento que compreende a criação de alguma coisa. -

Willian R. Miller

(1988), ENGENHEIRO, ARQUITETO E EDUCADOR AMERICANO.

DEFINIÇÃO

"(Design é) a visualização criativa e sistemática dos processos de interação e das mensagens de diferentes atores sociais." - Beat Schneider

DEFINIÇÃO

Design estratégico

Design de comunicação

Design de som

Design visual

Design gráfico

Tipografia

Design editorial

Design institucional

Design digital

Design de hipermídia

Web design

Design de jogos

Design de produto

Design automobilístico

Design de embalagem

Design de mobiliário

Design de moda

Design de joias

Design de estampa

Design de ambientes

Design de interiores

Design de iluminação

Design de sinalização

Design de móveis

Design de interação

Design de interfaces

Design de serviços

GRÁFICO

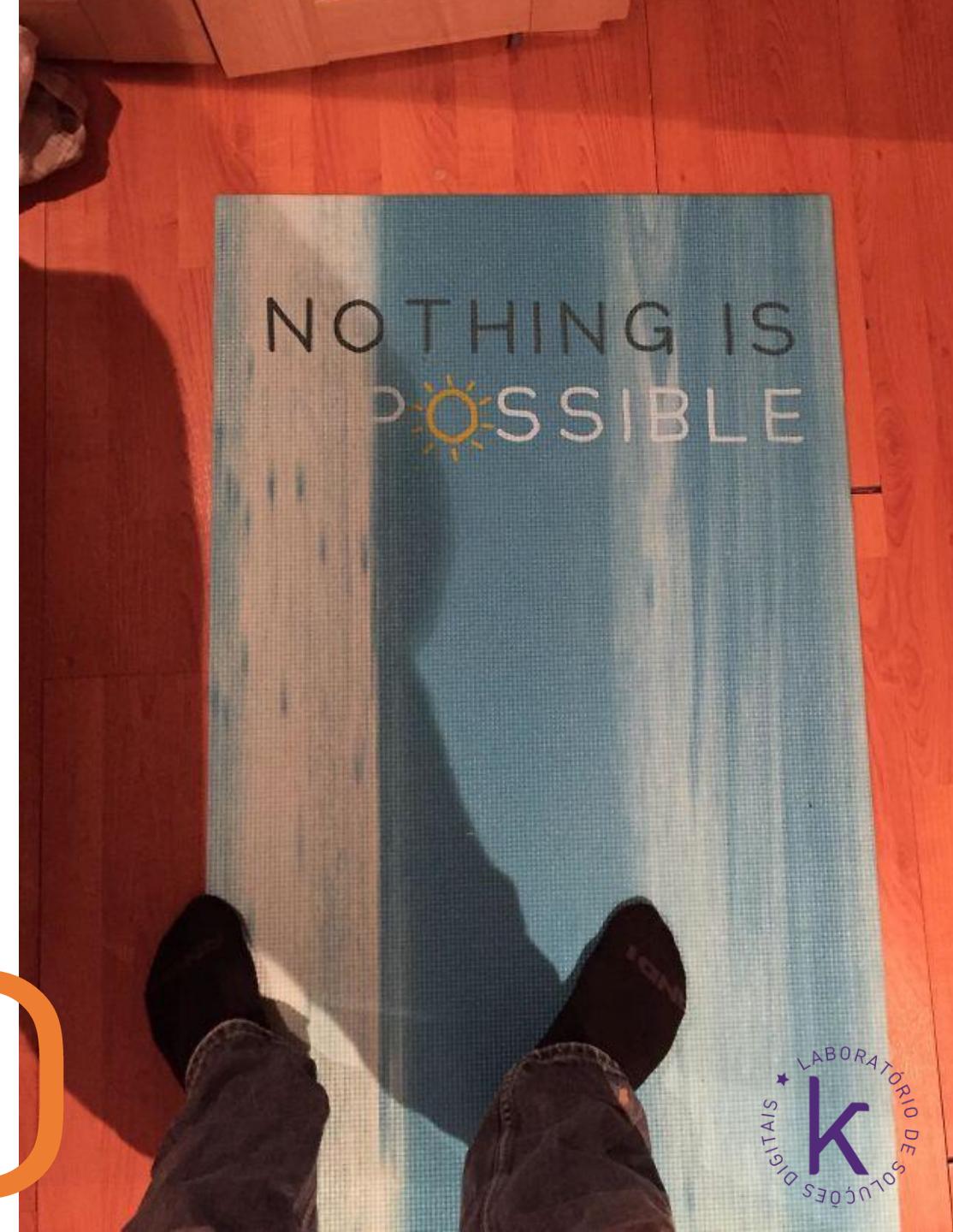


LABORATÓRIO DE
SOLUÇÕES DIGITAIS
k

PRODUT

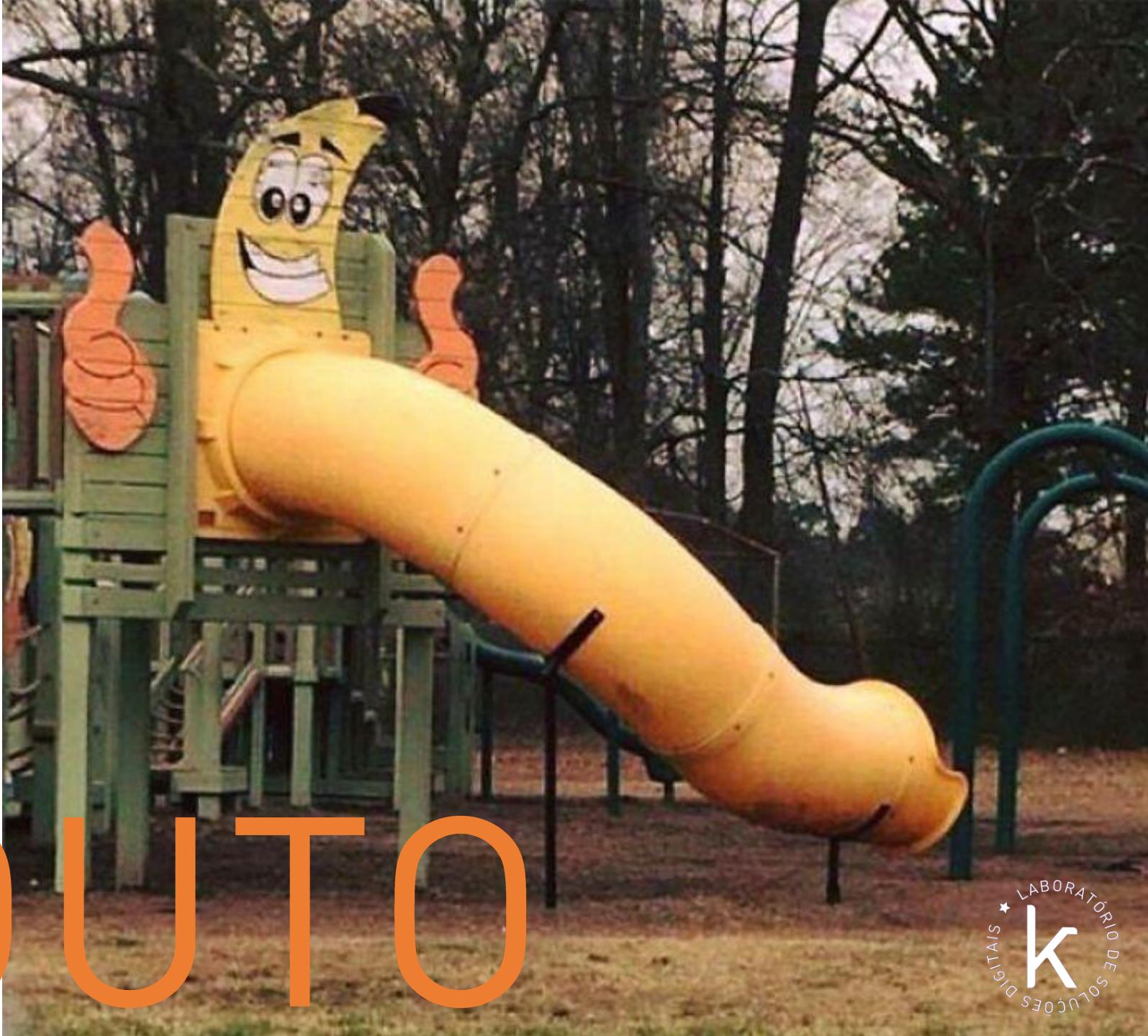


GRÁFICO



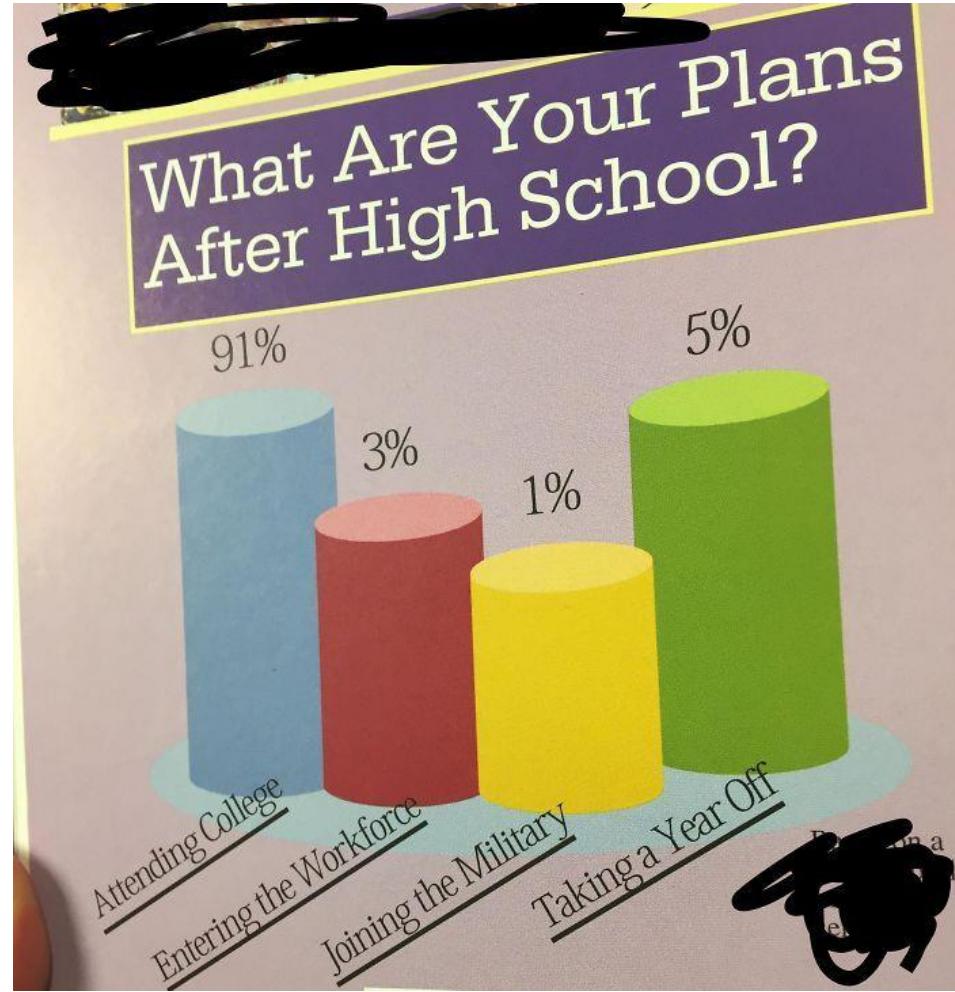
k LABORATÓRIO DE SOLUÇÕES DIGITAIS

PRODUTO



PLÁSTICO





INFORMAÇÃO

LABORATÓRIO DE SOLUÇÕES DIGITAIS

k

GRÁFICO



LABORATORIO DE
SOLUCOES DIGITAIS
k



U B E R

INTERAÇÃO





1:25 → 1:9

2012



1:10 → 1:6

2013

Intercom



1:5

2017



1:11 → 1:8

2010



1:8

2017



1:72 → 1:8

2012

2017

Fonte: Figma / 2017

Security Question

This is used to verify your identity when resetting your password.
Your answer is NOT case-sensitive:

First name of your best friend?

Answer

Tom

Answer must be at least 4 characters.



INTERAÇÃO



82°F

5:59 PM

Warning

9

WF
WF

Taking your eyes off the road too long or
too often could cause a crash resulting in
injury or death to you or others. Focus your
attention on driving.

OK

Language

INTERAÇÃO



A engenharia de usabilidade (UE) é a aplicação de métodos sistemáticos, disciplinados e quantificáveis para o desenvolvimento de sistemas de software interativos para alcançar uma alta qualidade de uso.

METZKER, E.; REITERER, H (2002)

ENG. DE USABILIDADE

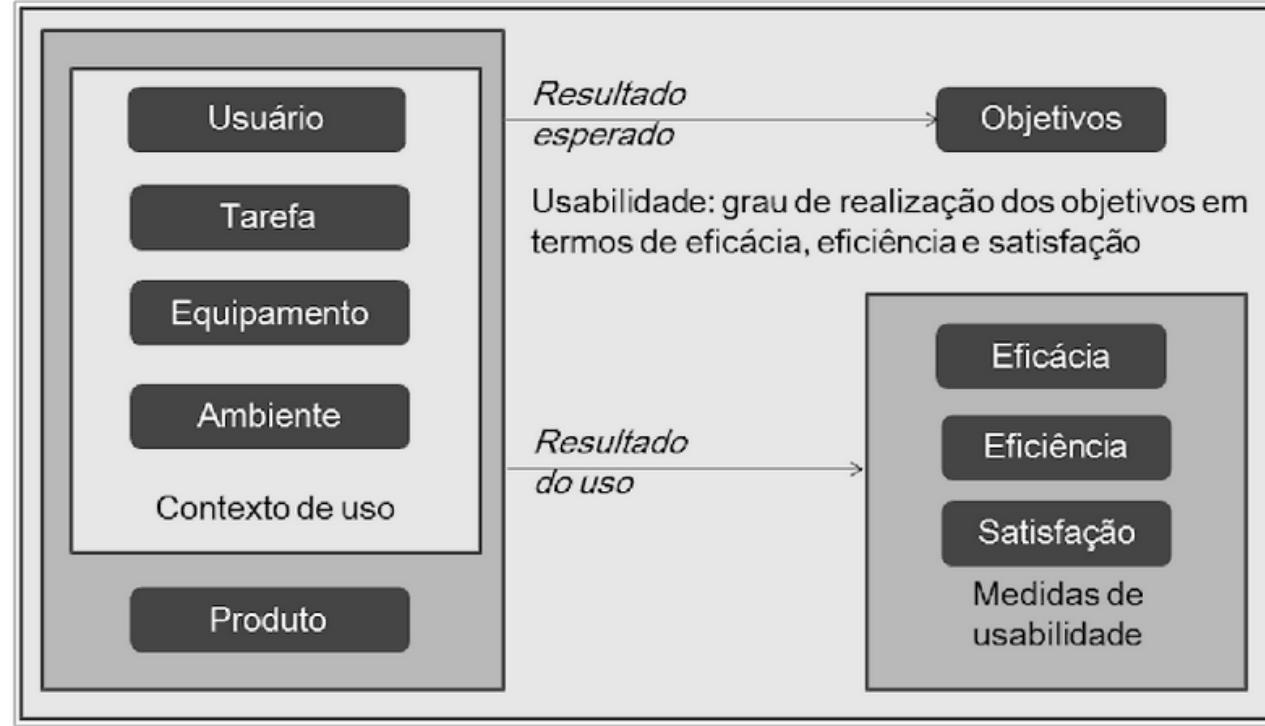
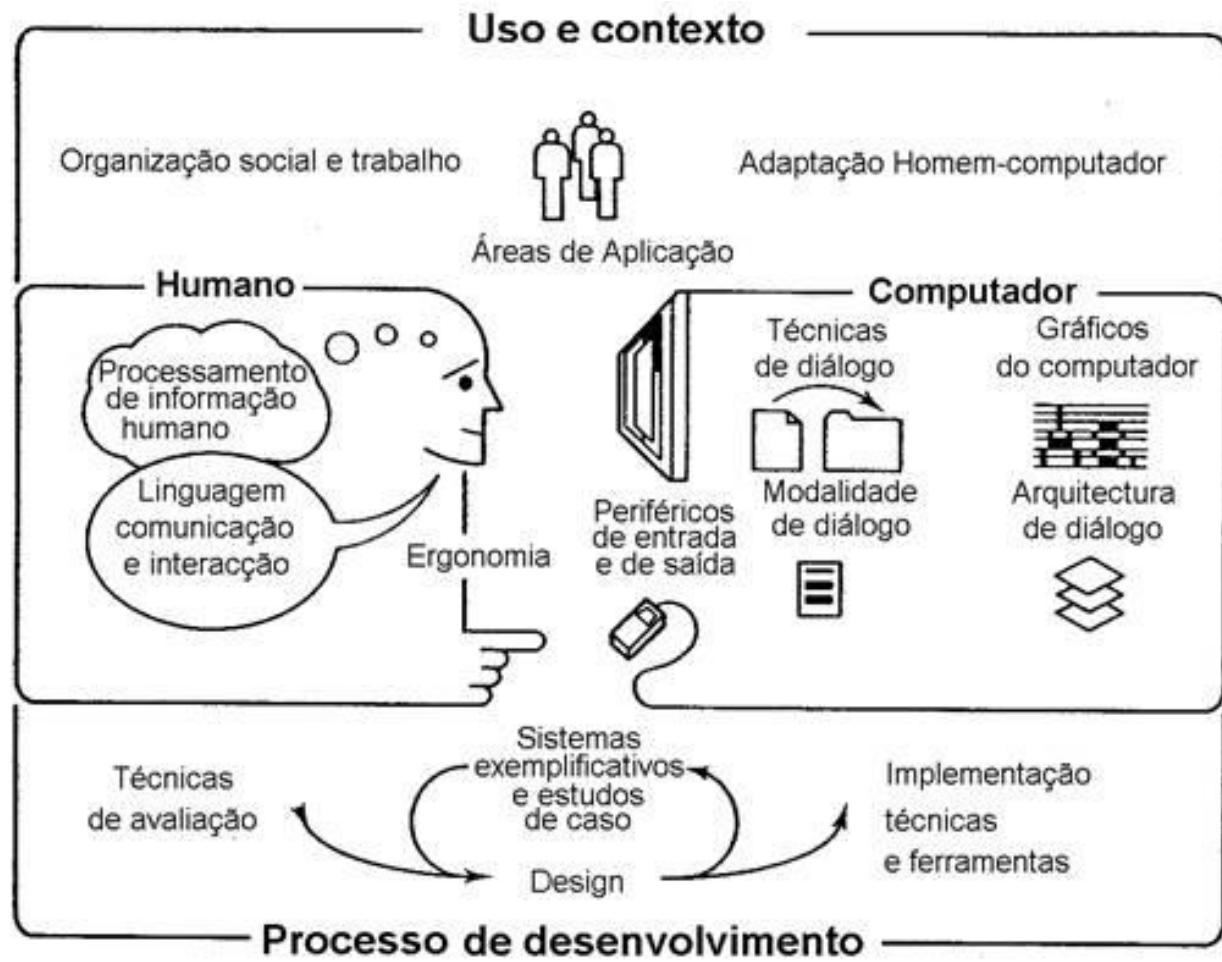


Figura 6.1 – Modelo conceitual da usabilidade segundo a norma ISO 9241:11 – Orientações sobre usabilidade. A usabilidade é medida em termos de eficácia, eficiência e satisfação experimentadas por um usuário quando este utiliza o produto interativo em um contexto de uso para obter objetivos específicos.

ENG. DE USABILIDADE



APLICANDO O DESIGN

LABORATÓRIO DE SOLUÇÕES DIAIS

Pela definição da International Organization for Standardization: usabilidade é a medida pela qual um produto pode ser usado por usuários específicos para alcançar objetivos específicos com efetividade, eficiência e satisfação em um contexto de uso específico (ISO 9241-11).

ENG. DE USABILIDADE



- análise das características requeridas do produto num **contexto** de uso específico;
- análise do processo de **interação** entre usuário e produto;
- análise da **eficiência** (agilidade na viabilização do trabalho), da **eficácia** (garantia da obtenção dos resultados desejados) e da **satisfação** resultante do uso desse produto.

ENG. DE USABILIDADE

UX DA QUESTÃO



GRAPHIC DESIGNER

VS

UX DESIGNER

Pixel-focused



Specialised



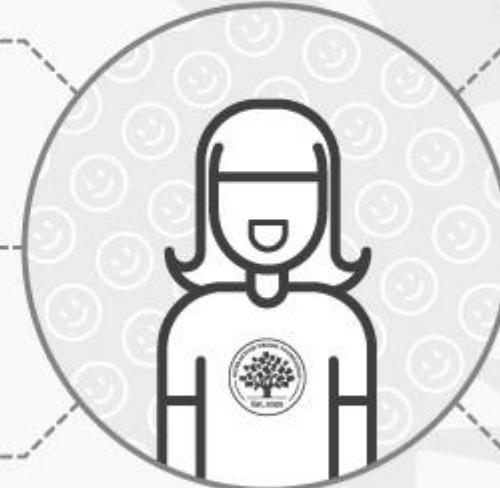
Emotional design



Creative
thinking



Prototyping



User-focused



Multi-disciplinary



INTERACTION DESIGN
FOUNDATION

INTERACTION-DESIGN.ORG

LABORATÓRIO DE
SOLUÇÕES DIGITAIS
K

GRAPHIC DESIGNER

VS

UX DESIGNER

Pixel-focused



Emotional design



Creative
thinking



Specialised



Prototyping



User-focused



Multi-disciplinary

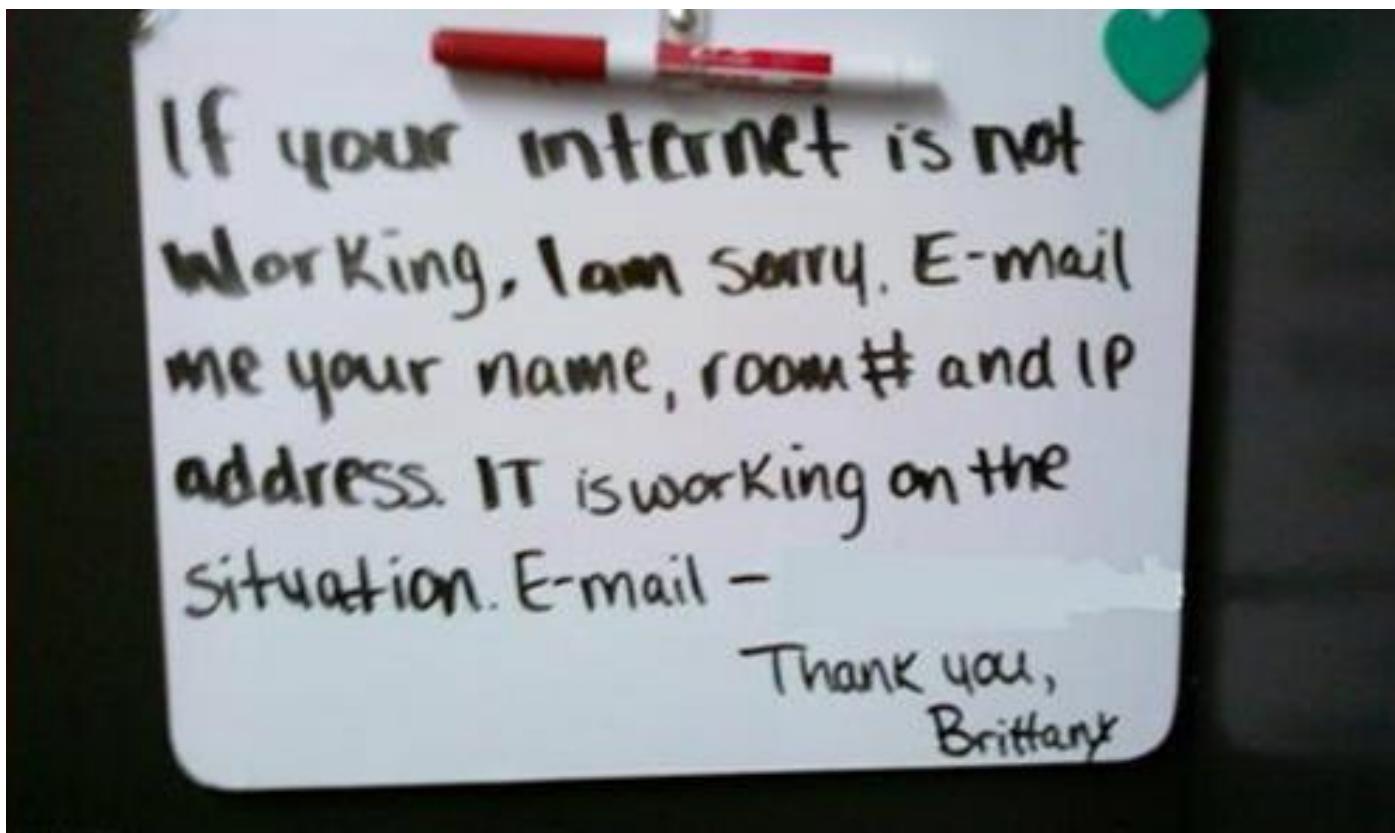


INTERACTION DESIGN
FOUNDATION

INTERACTION-DESIGN.ORG

LABORATÓRIO DE
SOLUÇÕES DIGITAIS
K *

Customer Service Versus Customer Success



Copyright © MMXV Shep Hyken.

Descubra o que acontece nas maiores filas de baladas da Capital

Conheça quem conheceu o amor enquanto esperava até uma casa noturna que oferece batata frita para espantar o tédio

03/10/2014 - 18h02min
Atualizada em 03/10/2014 - 18h02min

GUSTAVO
BRIGATTI

FELIPE MARTINI



A Lab é uma das campeãs de filas

Publicidade

LIVE!



Fusô Reversible Liveliness

R\$ 219,90



Top Fancy Reversible Illusion

R\$ 119,90

**MAIS LIDAS
DE CULTURA E
LAZER**

Músico Marilyn Manson é ferido durante show



“Teve uma vez que rolou umas conversas na fila, mas nada demais”

“O forte mesmo da fila é botar a conversa em dia.”

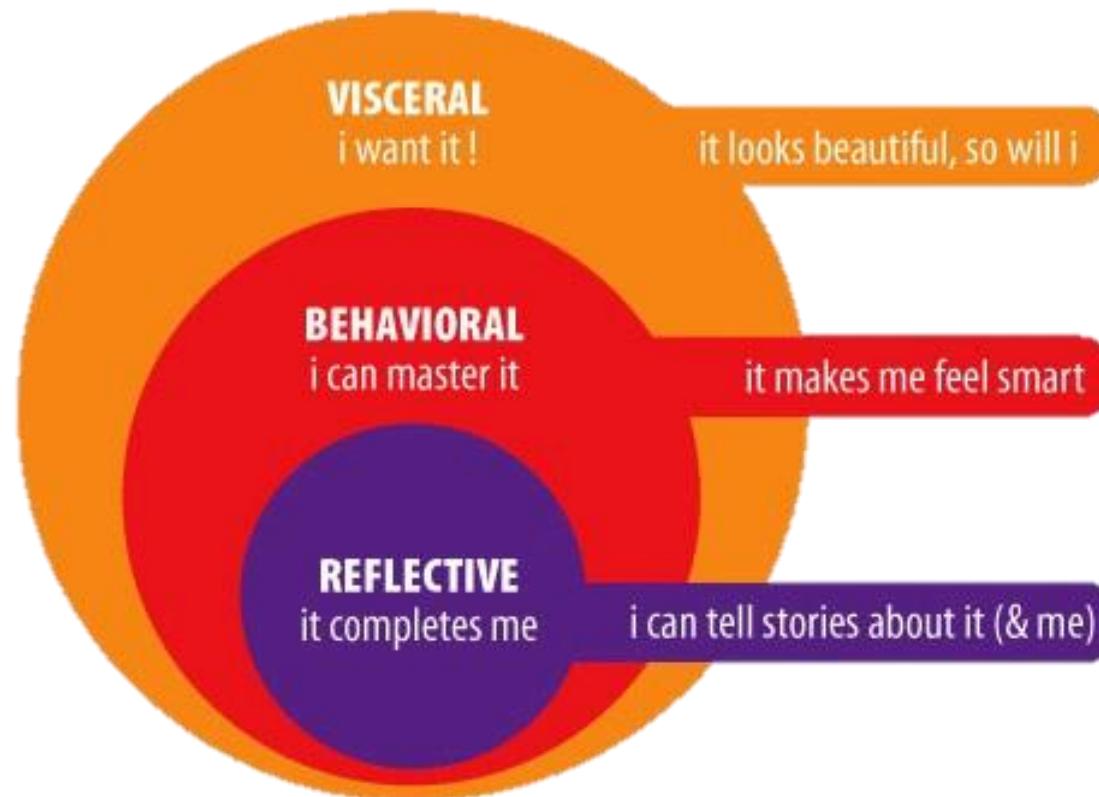
“Procuramos dar uma atenção especial para todos aqueles que estão na fila, seja distribuindo cupcake, batata frita, botom, água ou puxando conversa”

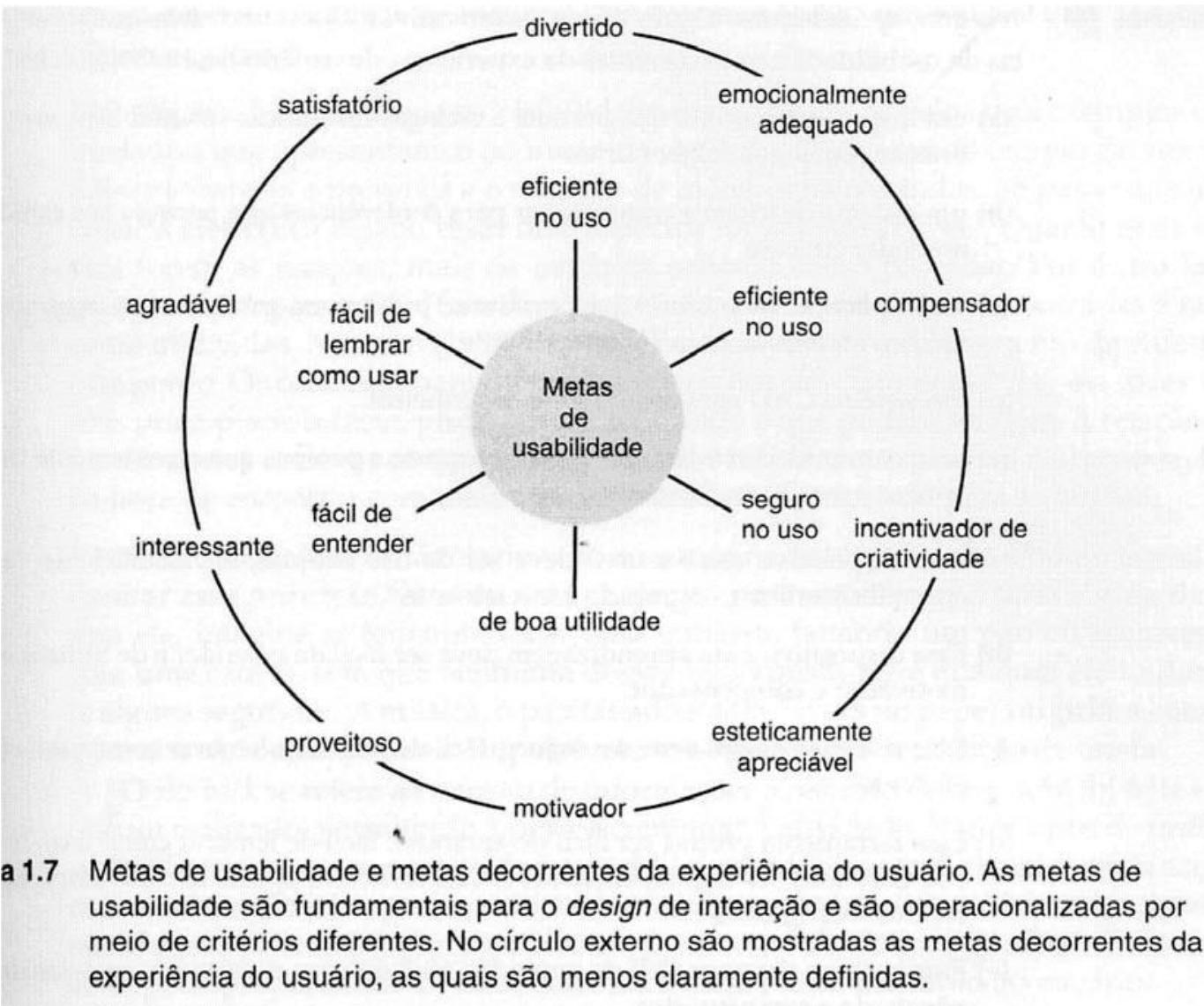
...Ela e os amigos Adriana Sampaio, 27, Arthur Luxen, 22, e Bruna Feltes, 21, desistiram de entrar na casa após uma hora e meia enfileirados na Avenida Independência. Já tinham feito todo o aquecimento que podiam e quase gasto toda a bateria do celular jogando e conferindo redes sociais. Mesmo assim, admitem o efeito psicológico que a fila exerce sobre o imaginário notívago...

3 NÍVEIS DO APELO DE DESING DE NORMAN



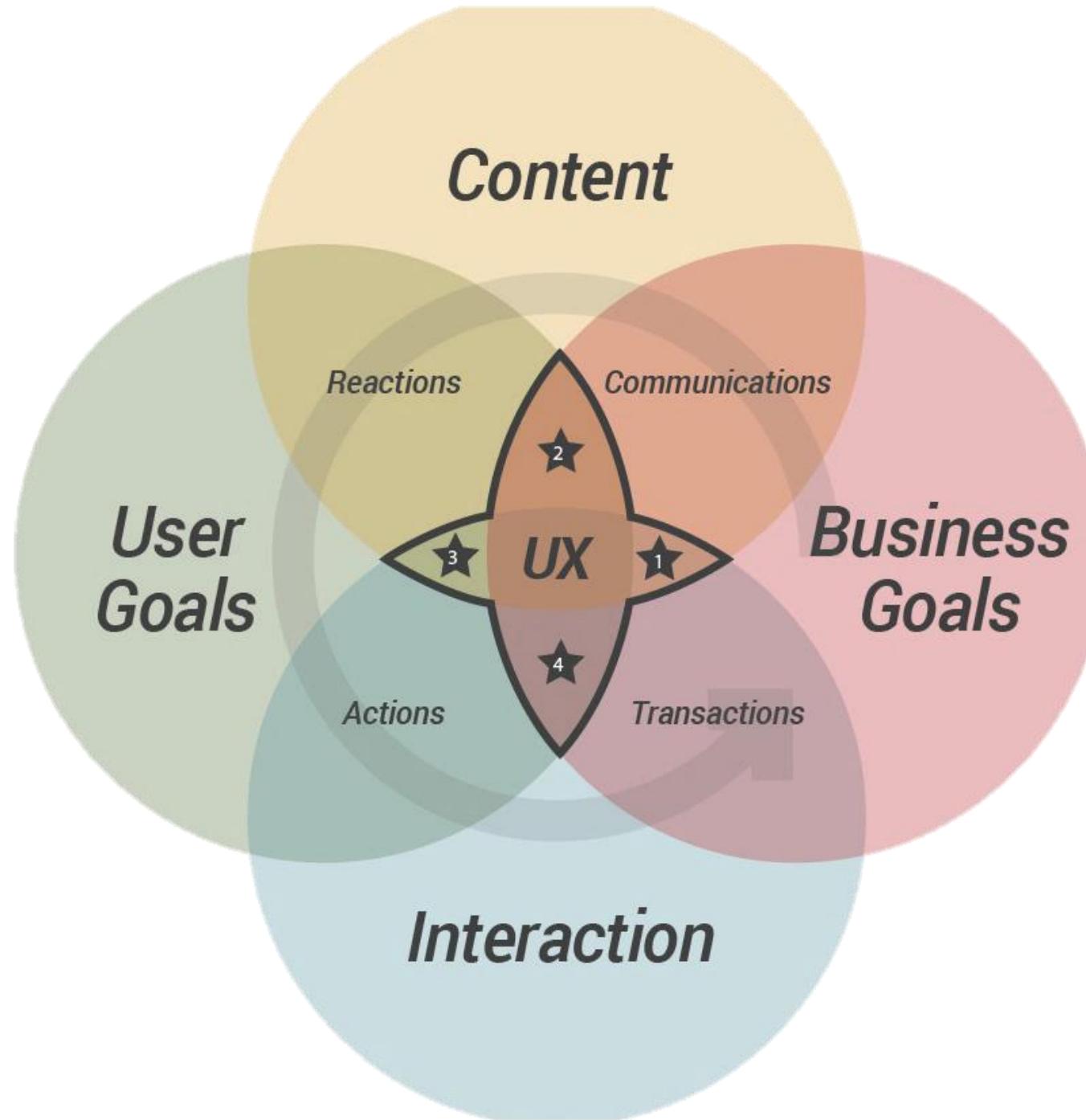
Don Norman (2008)





a 1.7 Metas de usabilidade e metas decorrentes da experiência do usuário. As metas de usabilidade são fundamentais para o *design* de interação e são operacionalizadas por meio de critérios diferentes. No círculo externo são mostradas as metas decorrentes da experiência do usuário, as quais são menos claramente definidas.

Design de Interação: além da interação Homem-computador. Ed. Artmed, 2005



INTERPRETAÇÃO/ANÁLISE

complexidade
+
retrabalho
+
reanálise

GI

The Design Sprint



Understand



Sketch



Decide



Prototype



Validate

Fonte: <https://userbrain.net/blog/google-ventures-design-sprint-startup>

A photograph of a group of people in a server room. They are standing in front of tall server racks with many glowing green LED lights. Some people are looking at the servers, while others are looking towards the camera. The scene is dimly lit, with the primary light source being the screens on the servers.

INVESTIMENTO

CASES

1. Problemas de usabilidade encontrados pelos usuários no “terreno” irão prejudicar sua reputação no mercado e as alterações necessárias irão custar cerca de 100 vezes mais do que o esforço para testar sua interface;
2. Uma companhia de seguros australiana teve uma economia anual de A\$ 536.023,00 ao reprojetar seus formulários de entrada de dados, de modo a tornar os erros dos consumidores menos prováveis. O custo do reprojeto de usabilidade foi de A\$ 100.000,00. Os formulários antigos eram tão difíceis de preencher que ocasionavam em média 7,8 erros por formulário, o que representava um esforço de uma hora da equipe da empresa para reparar os erros de preenchimento. [Fisher & Sless, 1990];
3. Quando uma roteadora telefônica foi testada inicialmente, os usuários acharam a ação de discar um número, um tanto custosa. Um especialista em usabilidade gastou meia hora para produzir um simples elemento gráfico de interface capaz de agilizar as ações do usuário em 0,15 segundos por dígito, o que representou um economia anual de aproximadamente US \$ 1.000.000,00 [Karlim & Flemmer, 1989]

INVESTIMENTO

INVESTIMENTO

**ROI
X
PROCESSOS E.U.**



TESTR UX

TESTR QA

PARA PARTICIPANTES: OPPINO



ROI DE UX: aprendizados e um passo-a-passo prático

O QUE É O TESTR?

TESTR é uma plataforma de testes ágeis – de QA a UX.

Teste com pessoas reais a usabilidade e a qualidade de seu produto digital para deixá-lo fácil de usar e sem bugs.

INVESTIMENTO

CONHEÇA O TESTR

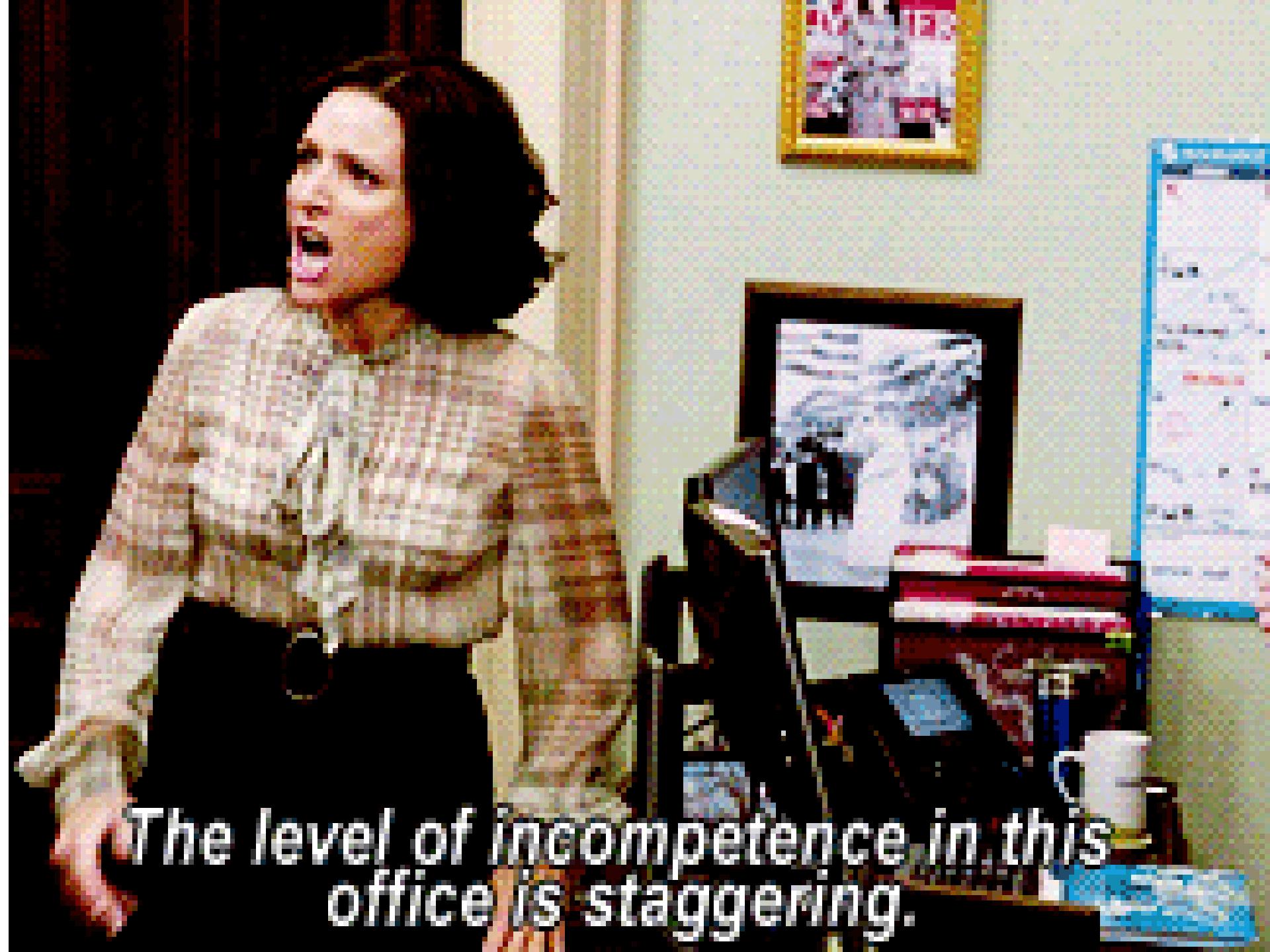
TESTR UX

TESTR QA

Para participantes: Oppino

CONTEÚDOS RECENTES

Quer participar de um teste de usabilidade do TESTR?



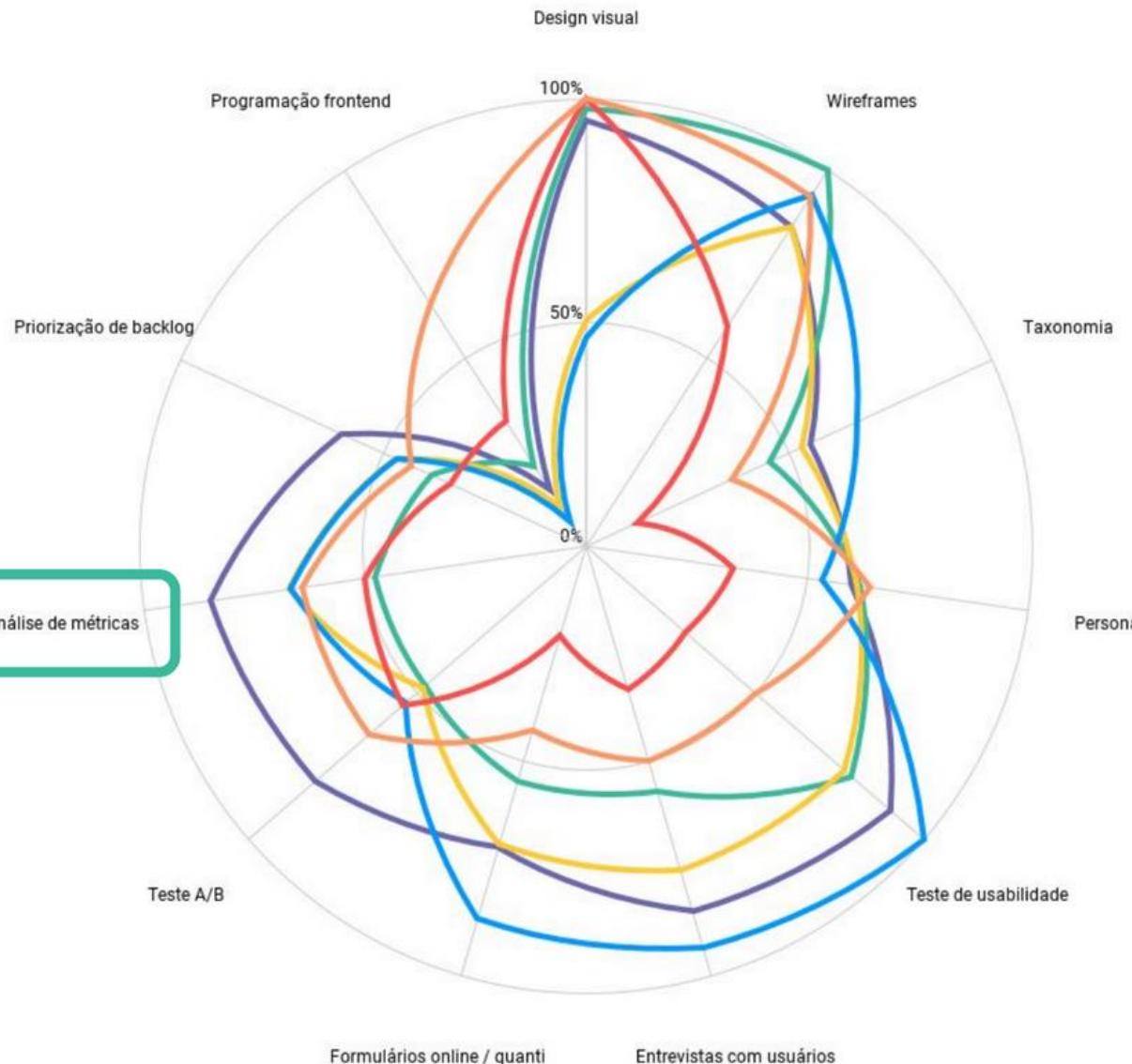
The level of incompetence in this office is staggering.

- 1.Processo
- 2.Prática
- 3.Produto de trabalho
- 4.Indicador
- 5.Requisito de usabilidade
- 6.Caso de uso
- 7.Característica do usuário
- 8.Característica do ambiente social

- 9.Característica do ambiente físico
- 10.Característica da tarefa
- 11.Opções de design
- 12.Protótipo
- 13.Protótipo de alta fidelidade
- 14.Protótipo de baixa fidelidade
- 15.Problema de usabilidade
- 16.Stakeholder
- 17.Contexto de uso

UPCASE - UFSC

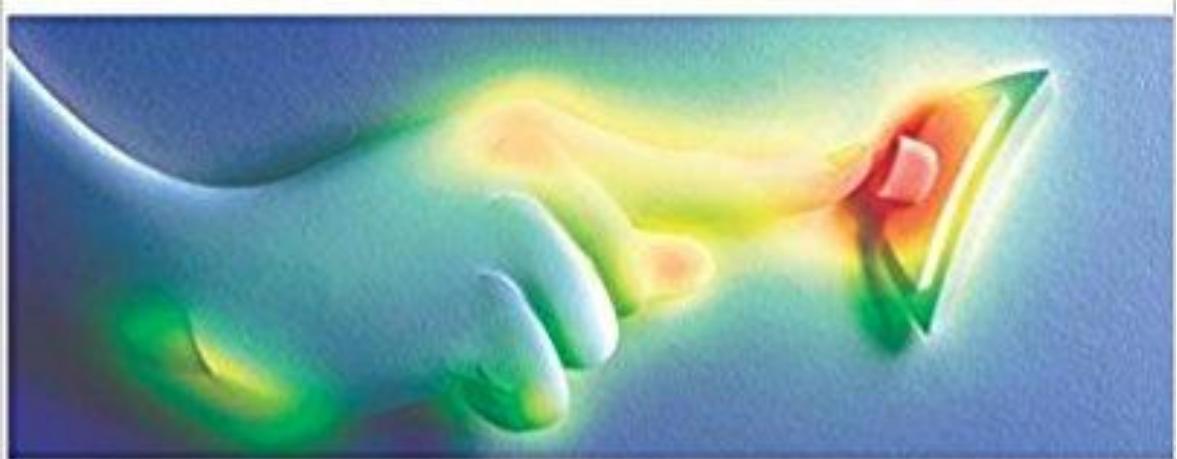
- 18. Eficácia
- 19. Eficiência
- 20. Satisfação do usuário
- 21. Usabilidade
- 22. Tarefa do usuário
- 23. Fluxograma
- 24. Guia de estilo
- 25. Avaliação Heurística
- 26. Percurso cognitivo
- 27. Modelo de traçado de nível-chave
- 28. Debate
- 29. Entrevista
- 30. Observação
- 31. Projeto de modelo conceitual
- 32. Wireframe
- 33. Arquitetura de informação
- 34. Caminho de navegação
- 35. Análise de hierarquia de tarefas
- 36. Esboço



O designer de produto parece menos especializado e com uma visão mais completa do todo – do produto, do negócio, afinal.

Measuring the User Experience

Collecting, Analyzing, and Presenting Usability Metrics



TOM TULLIS • BILL ALBERT

Copyrighted Material

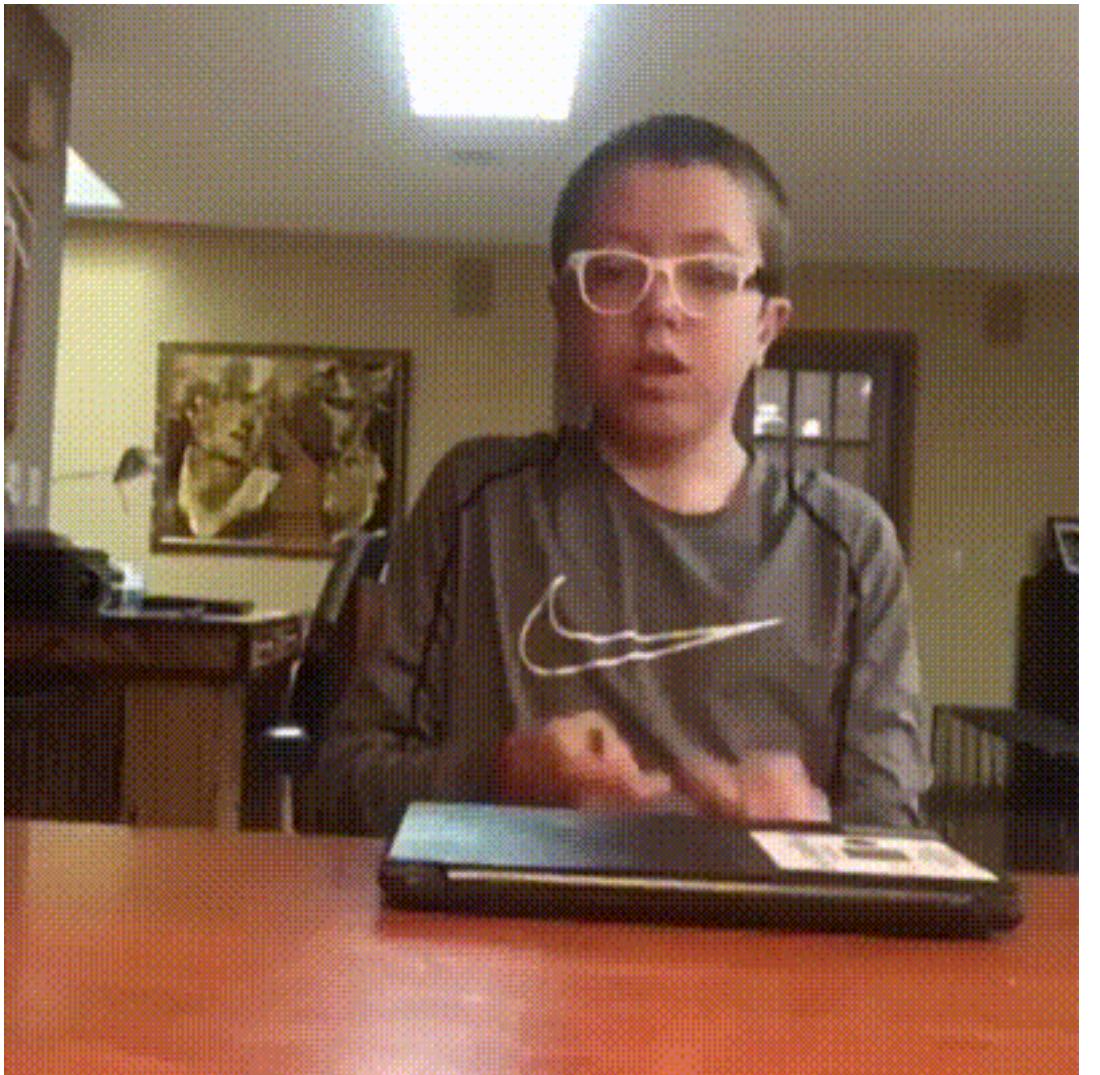
DICAS

LABORATÓRIO DE
SOLUÇÕES DIGITAIS
k

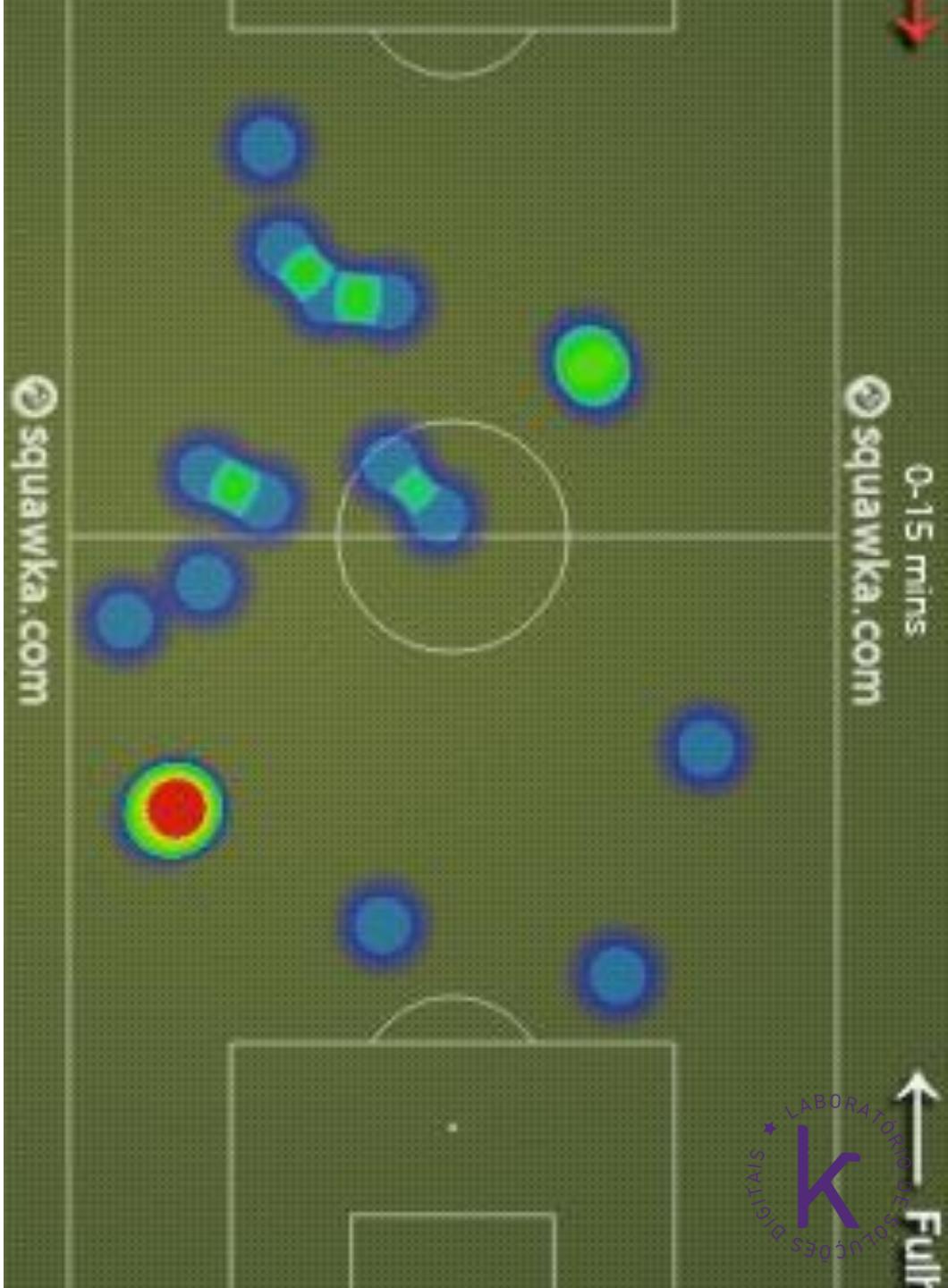
10 HEURISTICAS DE NIELSEN

DICAS

1. Visibilidade do estado do sistema
2. Equivalência entre o sistema e o mundo real
3. Liberdade e controle do usuário
4. Consistência e padrões
5. Prevenção de erro
6. Reconhecer ao invés de relembrar
7. Flexibilidade e eficiência de uso
8. Estética e design minimalista
9. Auxiliar usuários a reconhecer, diagnosticar e recuperar ações erradas
10. Ajuda e documentação



RECURSOS



USUÁRIOS

VS





VS



MÉTODOS

AM I' WRONG?



AM I' WRONG?



MetaDesign – Metaprojeto:

O metaprojeto lida com a criação de contextos, mais do que conteúdos, é um modo para integrar sistemas e organizar ações, de forma a criar ambientes em que as pessoas possam cultivar conversações criativas e assumir o controle da produção cultural e estética do contexto” - Giaccardi, 2005 p 343

VALOR NO DESIGN

match.inf.ufsc.br:90/upcase/ Pesquisar



UPCASE

Método para auto-avaliar a capacidade de processos de usabilidade em pequenas empresas

English

Você gostaria de melhorar o processo de usabilidade da sua organização, mas não sabe por onde começar?

Utilize o questionário do UPCASE para realizar uma avaliação do processo e descubra o que pode ser melhorado. São apenas 16 perguntas. É fácil, basta seguir as instruções abaixo:

1 Prepare a avaliação

Faça uma reunião com as pessoas envolvidas no processo de desenvolvimento da interface da sua organização. Leve com você um baralho (que pode ser baixado [aqui](#)) e distribua 3 cartas para cada participante da reunião.

2 Avalie o processo de usabilidade

Comece a reunião apresentando o propósito da avaliação e a forma como ela será realizada, certificando-se que todos os participantes compreenderam. Em seguida, utilizando o questionário de avaliação do UPCASE, leia o título do sub-processo de usabilidade e para cada item do sub-processo:

- Leia o item, sua descrição, produtos de trabalho e técnicas.

UPCASE - UFSC



Franco Gomes dos Santos
franco@kwaba.com.br
4799111-7188
kwaba.com.br



Referências

Sharp, H.; Rogers, Y.; Preece, J.; Design de Interação: além da interação Homem-computador. Ed. Artmed, 2005. ISBN: 8536304944.

Engenharia da Usabilidade – Juliana Pinheiro Campos - http://files.jucampos.webnode.pt/200000237-92513934b4/6_EngenhariaDeUsabilidade.pdf

UPCASE - A METHOD FOR SELF ASSESSING THE CAPABILITY OF THE USABILITY PROCESS IN SMALL ORGANIZATIONS v1.0 Authors:Thaisa C.Lacerda /Christiane G. von Wangenheim /Jean C. R. Hauck /Clenio F. Salvianohttp://match.inf.ufsc.br:90/upcase/file/Technical_report_upcase04.pdf

MetaProjeto nos níveis de design – Ione Bentz, Carlos Franzato.

https://www.researchgate.net/profile/Carlo_Franzato/publication/311463132_O_METAPROJETO_NOS_NIVEIS_DO DESIGN/links/58724bc408ae8fce49238465/O-METAPROJETO-NOS-NIVEIS-DO-DESIGN.pdf

METZKER, E.; REITERER, H. Use and Reuse of HCI Knowledge in the Software Development Lifecycle. In: HAMMOND, J.; GROSS, T.; WESSON, J. Usability . [S.I.]: Springer US, v. 99, 2002. p. 39

Niveis De usuários - Conceitos: Design Centrado no Usuário

http://www.funpar.ufpr.br:8080/rup/process/workflow/requirem/co_udc.htm

<http://odia.ig.com.br/noticia/economia/2015-06-28/entenda-o-que-e-disrupcao-e-saiba-como-ele-ameaca-empresas.html>

<https://medium.com/@joao.morisco/ser-ou-n%C3%A3o-ser-disruptivo-afinal-o-que-%C3%A9-disrup%C3%A7%C3%A3o-2541dcac5f8a>

<https://www.youtube.com/watch?v=8O5DSqcwukA>

<https://www.gramatica.net.br/origem-das-palavras/>

<http://criativosfera.com/aula-01-o-que-e-design/>

<https://giphy.com/gifs/>

<https://blog.prototypr.io/how-netflix-started-the-ux-revolution-6ff3ea60bfa3>

<https://gauchazh.clicrbs.com.br/cultura-e-lazer/noticia/2014/10/Descubra-o-que-acontece-nas-maiores-filas-de-baladas-da-Capital-4612801.html>

<https://www.facebook.com/resgatedomovimento/videos/1938436926419050/>