

UX Design

Primeiros Passos

Daniel Fosco

@dfosco

Fosco

UX designer na VTEX
(até a semana passada)

Fosco

**UX designer na Booking.com
(a partir de Novembro)**

Menu

UX e Produtos Digitais

Qual o papel do UX Designer

Processos de Design

Métodos de Design

Menu

UX e Produtos Digitais

Qual o papel do UX Designer

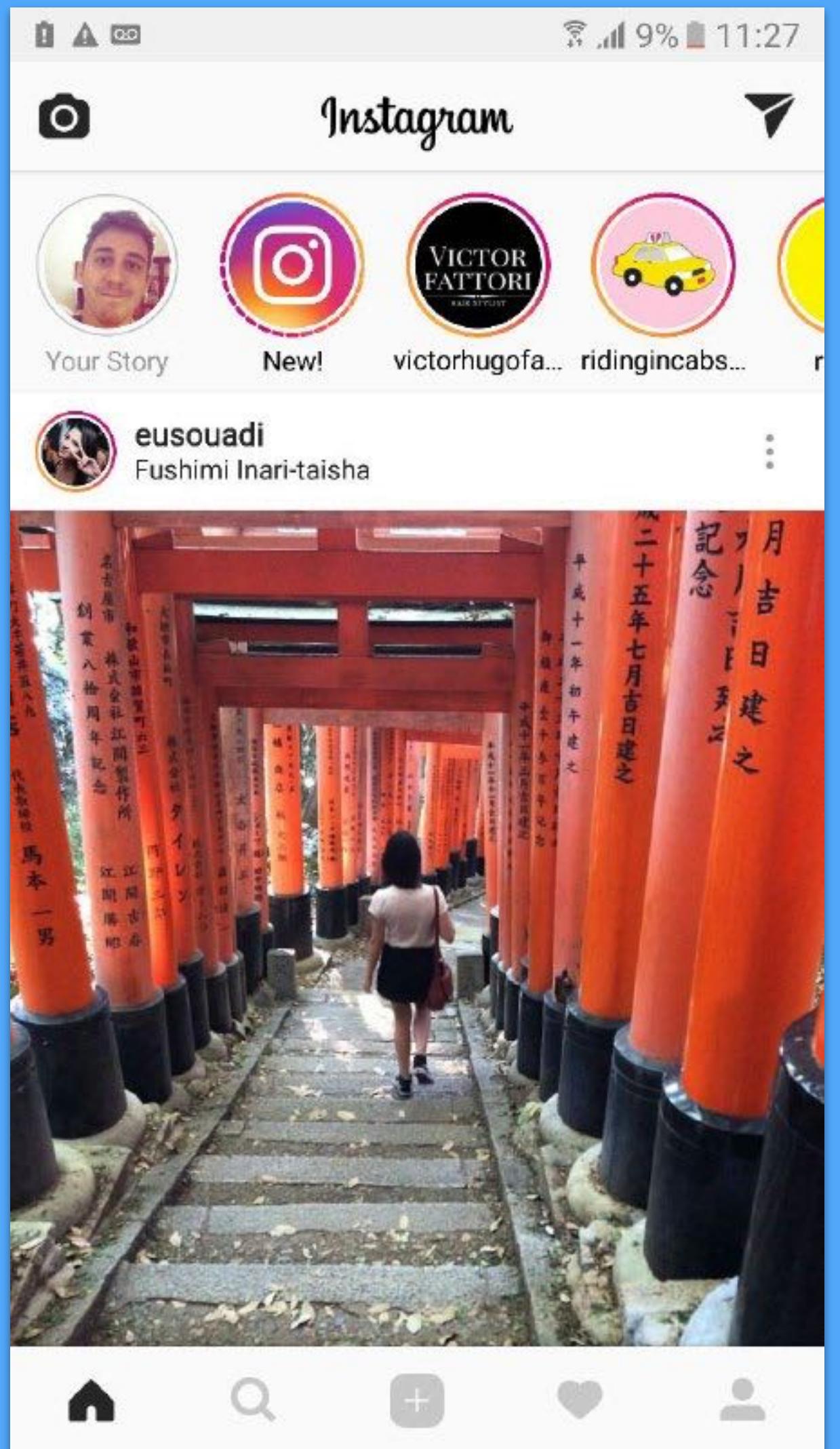
Processos de Design

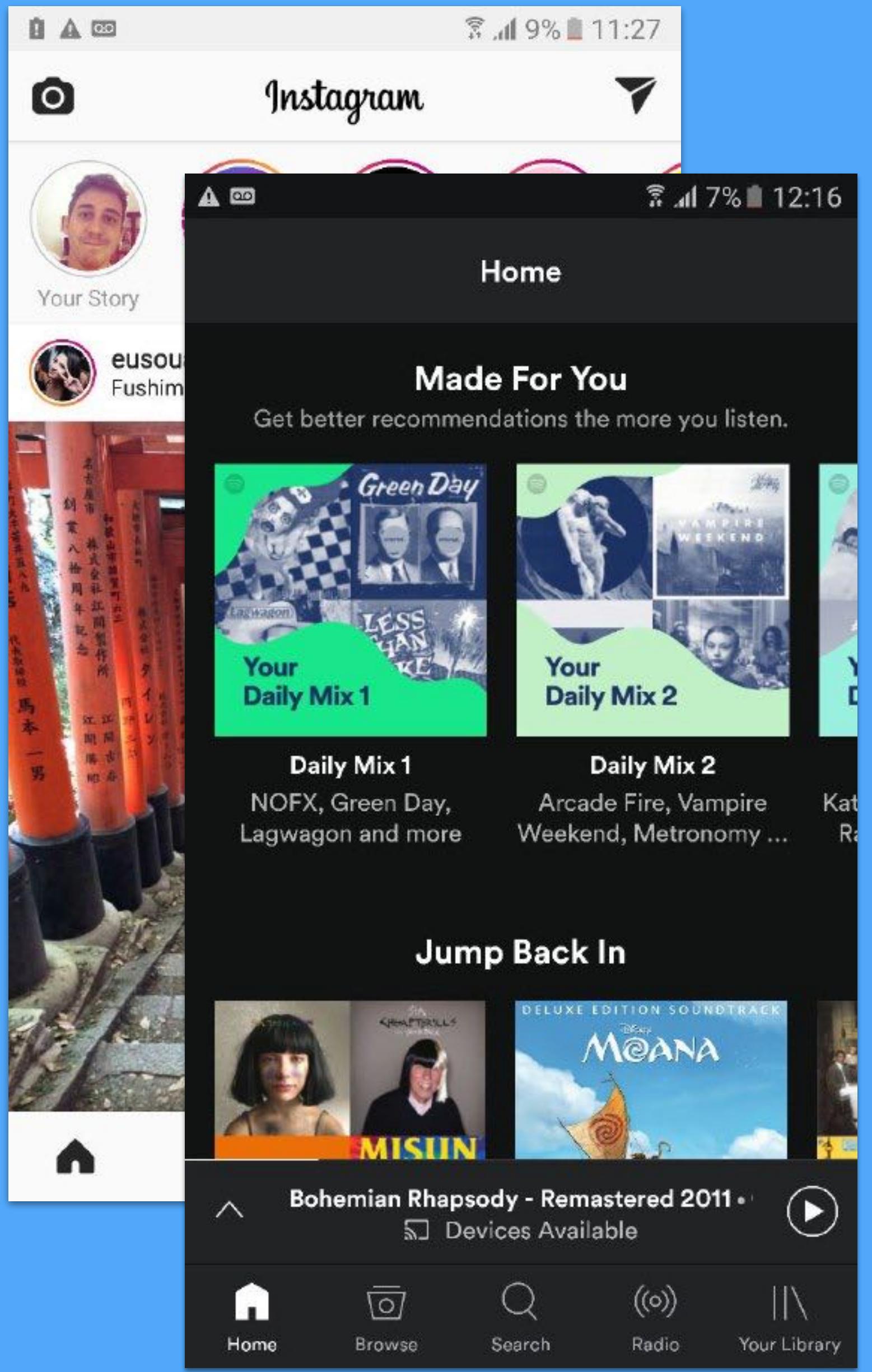
Métodos de Design

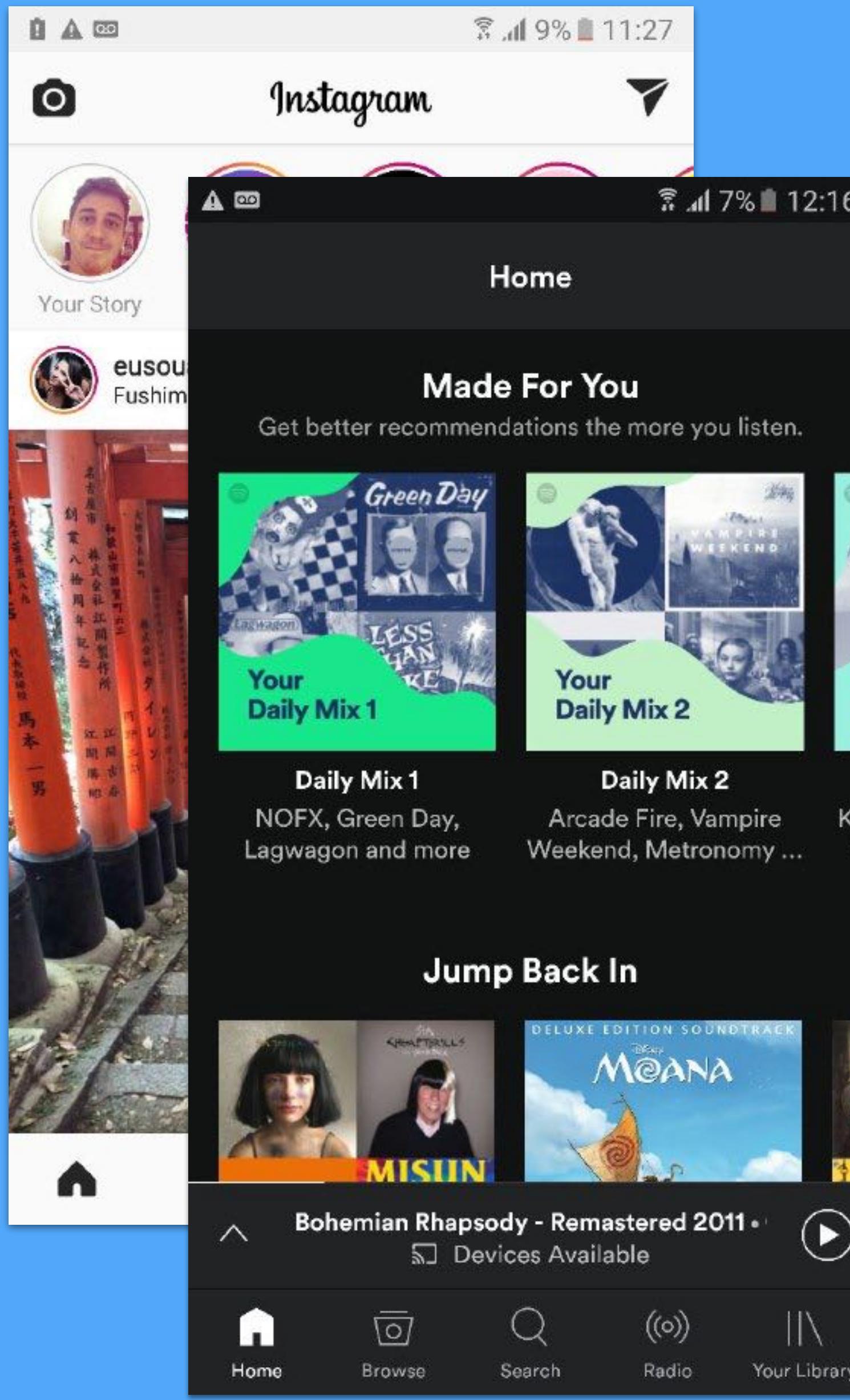
Workshop ⚡ ⚡ ⚡



UX e produtos digitais







stripe

Products Developers Company Pricing Support Sign in

PAYMENTS

A complete commerce toolkit, built for developers.

[EXPLORE THE DOCS](#) [VIEW PRICING](#)

We remember the bad old days: reams of paperwork, surprise fees, and confusing PCI compliance procedures. We engineered Stripe to let you start accepting payments in less than 10 minutes.

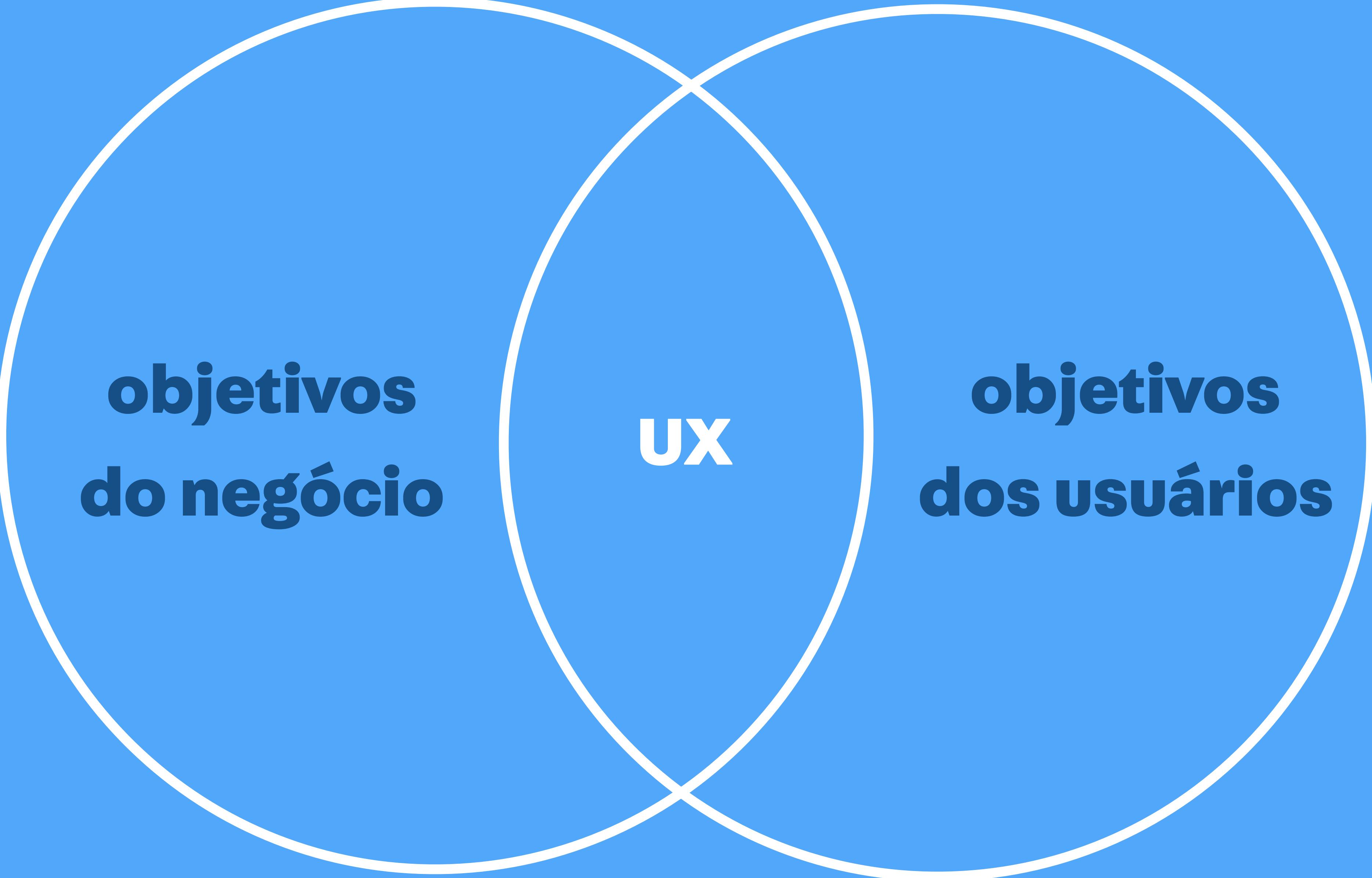
Craft beautiful payment flows
Accept all major cards from customers around the world on web or in mobile apps. Design the experience yourself or drop in [Checkout](#), our pre-built, conversion-optimized form. Save card details so customers can pay again with a single click.
[Read our quickstart guide +](#)

Write less payments code
You don't need to be a payments expert to support the newest features that improve customer experience and conversions. With one, unified platform, you'll be ready to immediately support new tools like [Apple Pay](#), sell products directly from [tweets](#), accept 135+ currencies, and more.

Secure by design
Achieve PCI-DSS compliance for your payments just by implementing Stripe's client-side tokenization in [Stripe Elements](#) or our [iOS](#) and [Android](#) bindings. No sensitive data hits your servers, so it's more secure and saves you work.

**Serviços digitais que oferecem
valor para os usuários e para o
negócio**

**Serviços digitais que oferecem
valor para os usuários e para o
negócio**



A Venn diagram consisting of two overlapping circles on a blue background. The left circle contains the text "objetivos do negócio". The right circle contains the text "objetivos dos usuários". The intersection of the two circles contains the text "UX".

**objetivos
do negócio**

**objetivos
dos usuários**

UX

“Experiência do usuário” engloba todos os aspectos da interação do usuário final com uma empresa, seus serviços e produtos.

Don Norman





Quem faz UX?

UX Designer

UX Designer

Designer de Produto

UX Designer

Designer de Produto

UI / UX Designer

UX Designer

Designer de Produto

UI / UX Designer

Interaction Designer

Não existe nenhum consenso

Não existe nenhum consenso
Varia entre diferentes empresas

**Não existe nenhum consenso
Varia entre diferentes empresas
(e meio que é tudo a mesma coisa)**

Designer de Produto = UI/UX = UX Designer

**Mas leia bem a descrição da vaga e
pesquise o processo de design da empresa!**

Qual o papel do UX Designer?

Aumentar a receita da empresa

**Aumentar a receita da empresa
ou qualquer que seja o principal objetivo do negócio**



Criminosos clássicos



A landing page excelente

mas que não fala com o público-alvo certo

A feature elegante

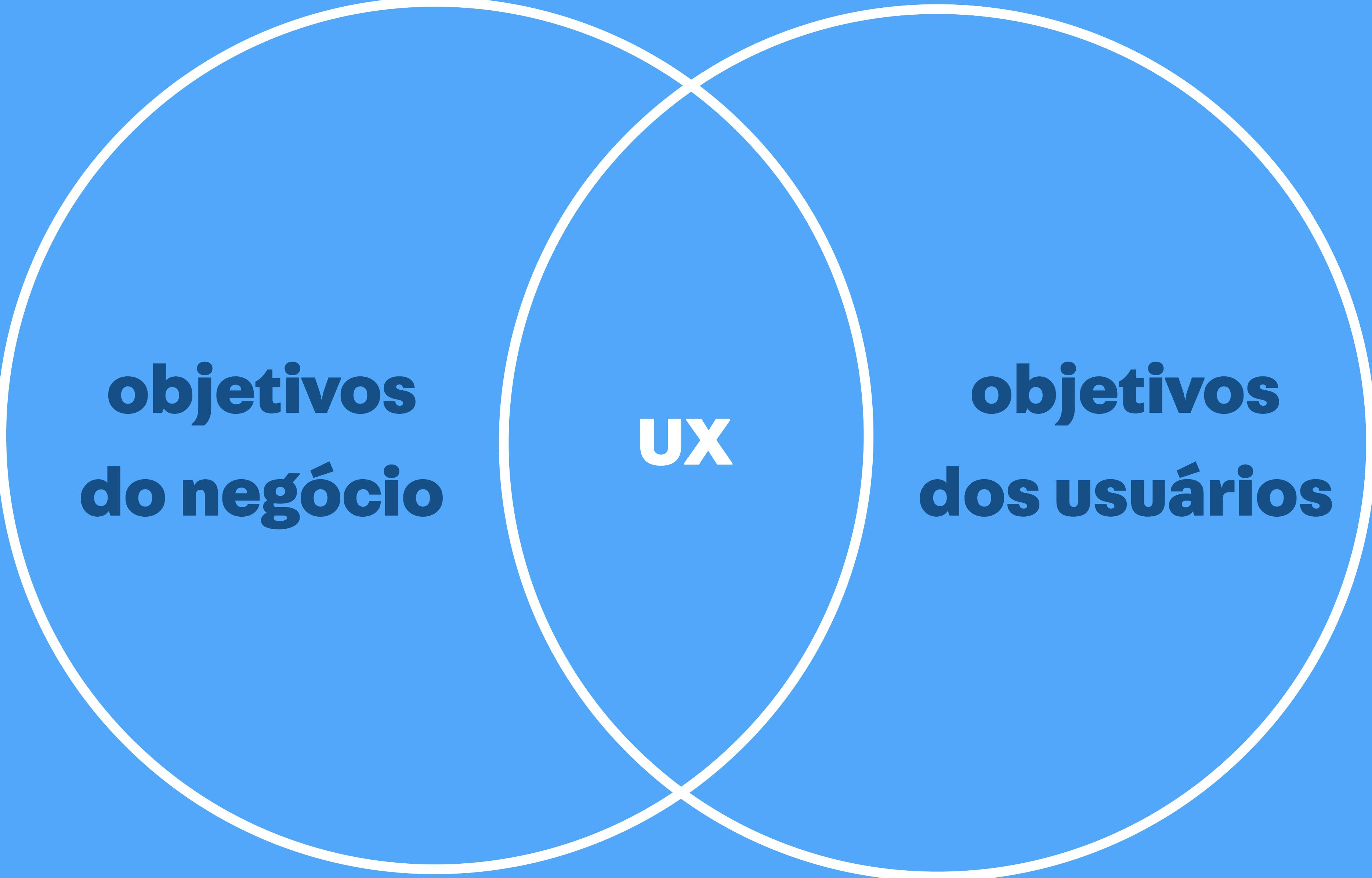
mas que não é útil para os clientes assinantes

UX Designer à deriva

Conduzindo processos que não impactam no produto final

Design como disciplina de negócio

Identificar e executar oportunidades



A Venn diagram consisting of two overlapping circles on a blue background. The left circle contains the text "objetivos do negócio". The right circle contains the text "objetivos dos usuários". The intersection of the two circles contains the text "UX".

**objetivos
do negócio**

**objetivos
dos usuários**

UX

Qual o papel do UX Designer na prática?

**Garantir que o time
construa o produto certo**





Pesquisa

Arquitetura de
Informação

Prototipagem &
Validação

Design Visual

Desenvolvimento

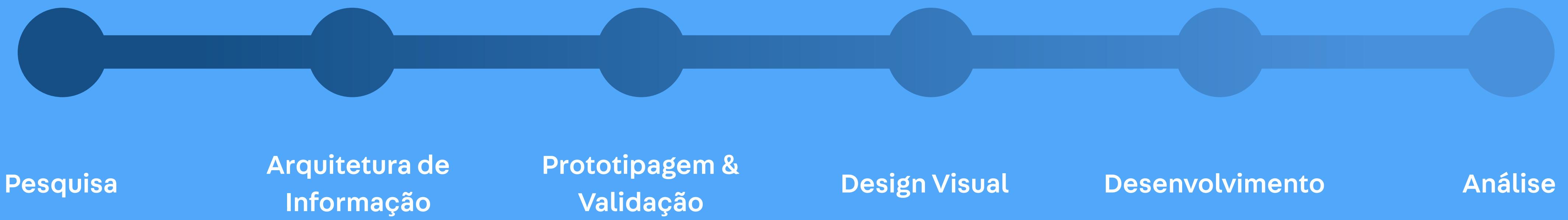
Análise



**Fazer as perguntas difíceis
e tomar responsabilidade pelos resultados**

Processo de Design Centrado no Usuário (UDC)





Pesquisa

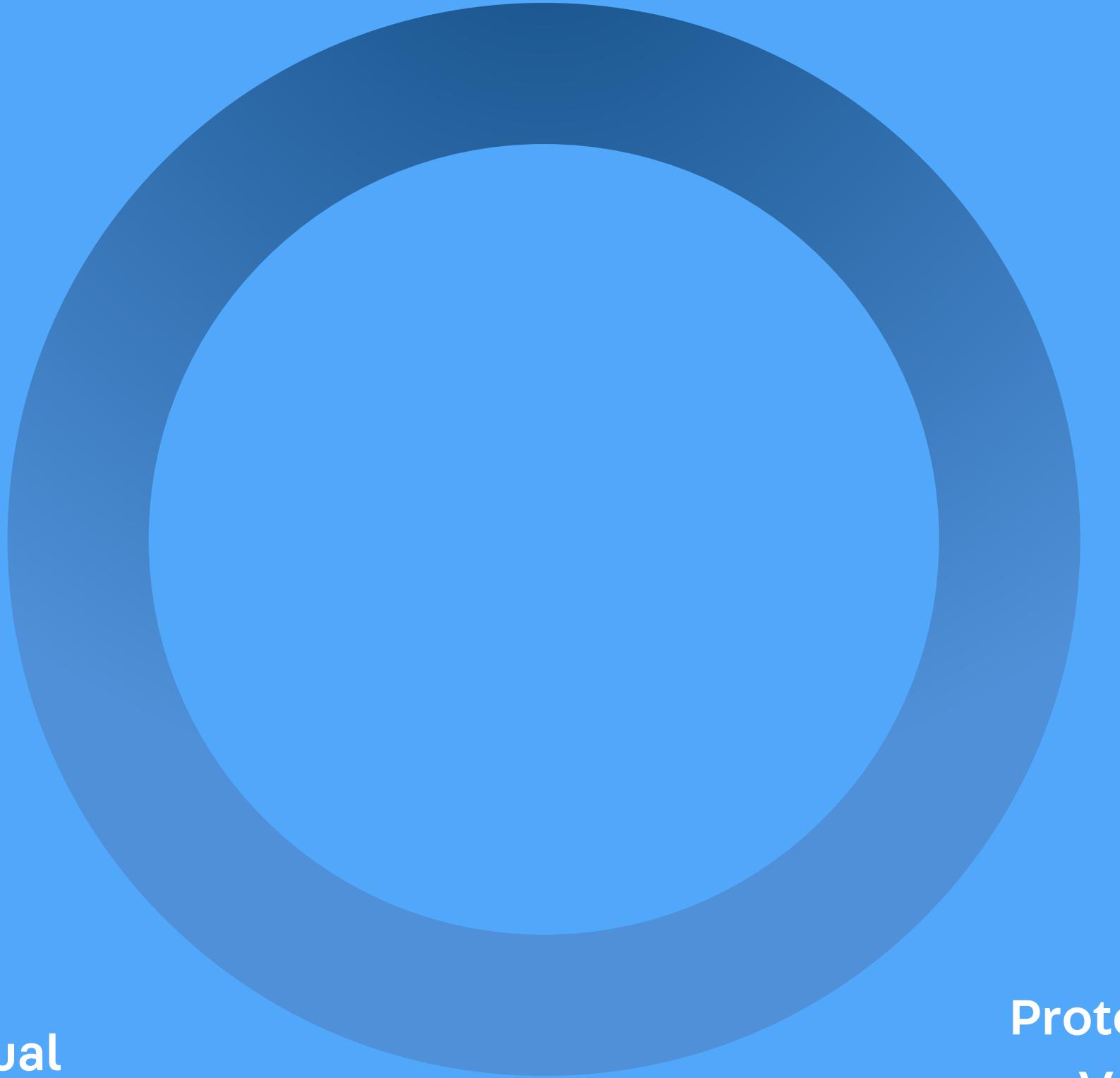
**Arquitetura de
Informação**

**Prototipagem &
Validação**

Design Visual

Desenvolvimento

Análise



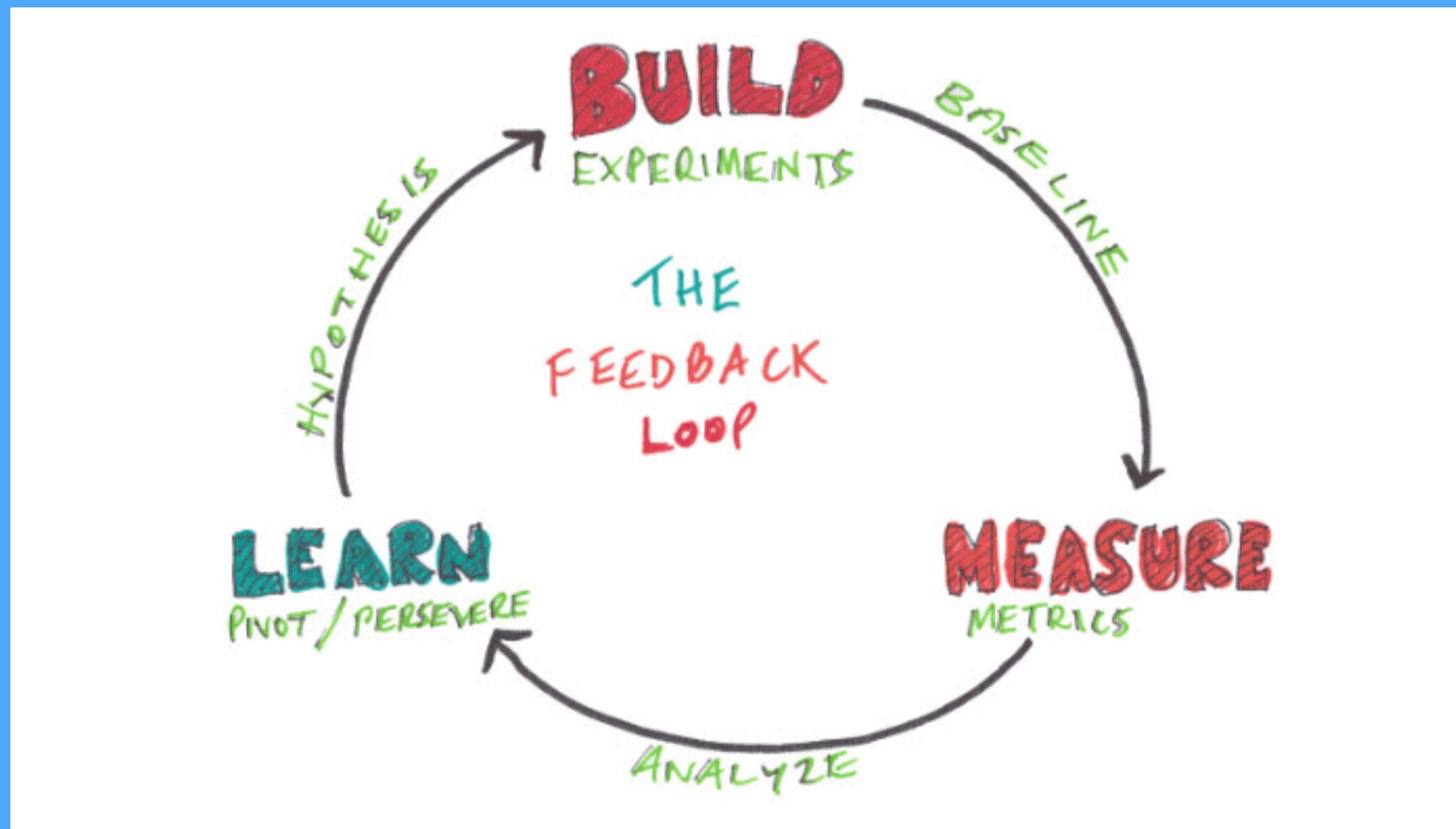
**Pesquisa &
Análise**

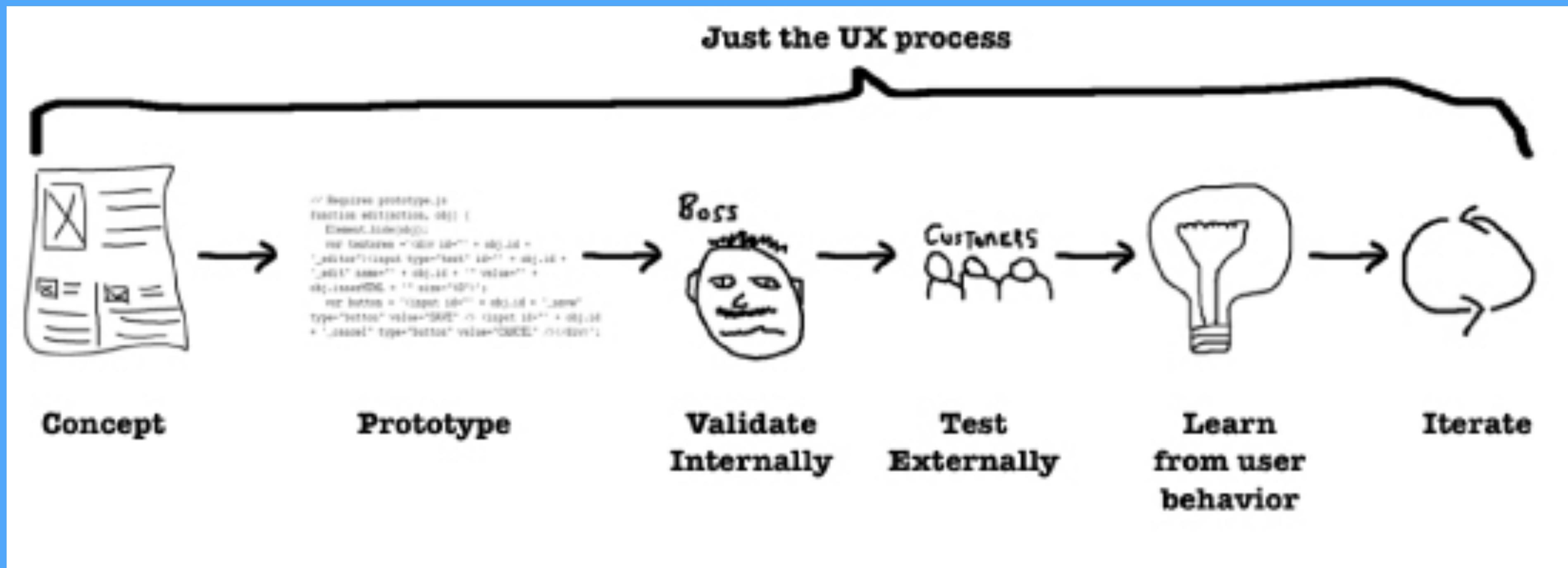
**Desenvolvimento
de Software**

**Arquitetura de
Informação**

Design Visual

**Prototipagem &
Validação**





Conceito

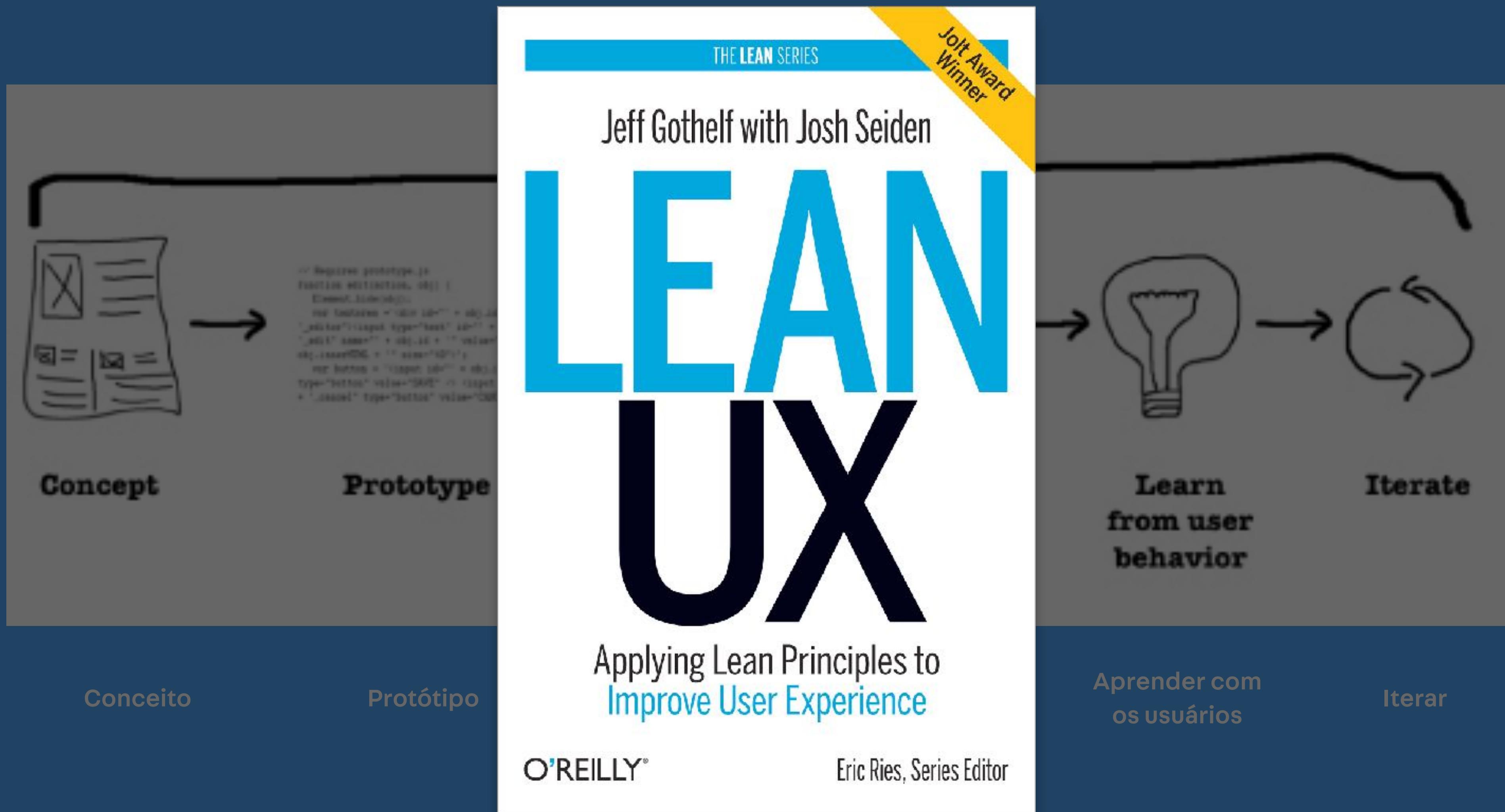
Protótipo

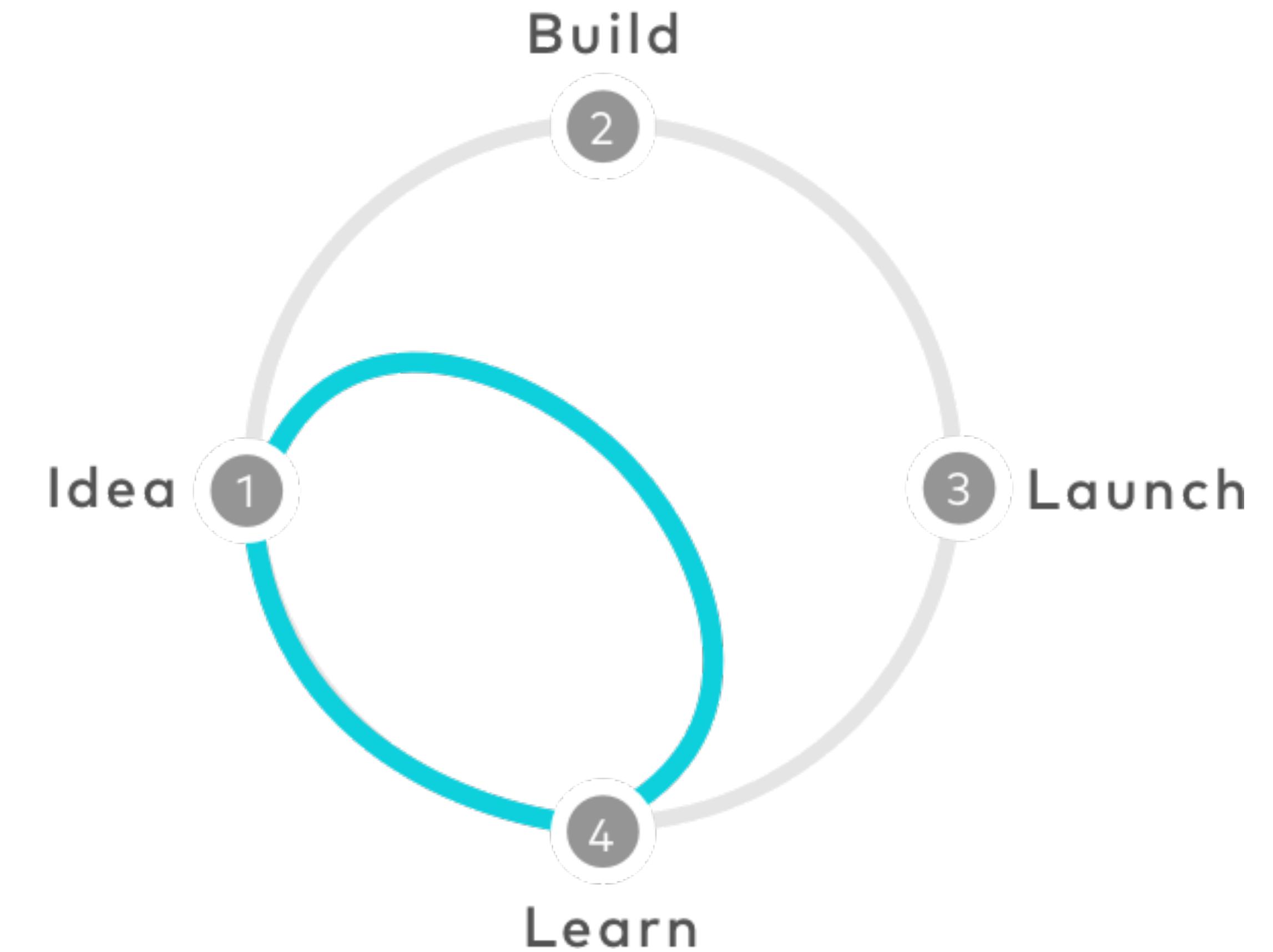
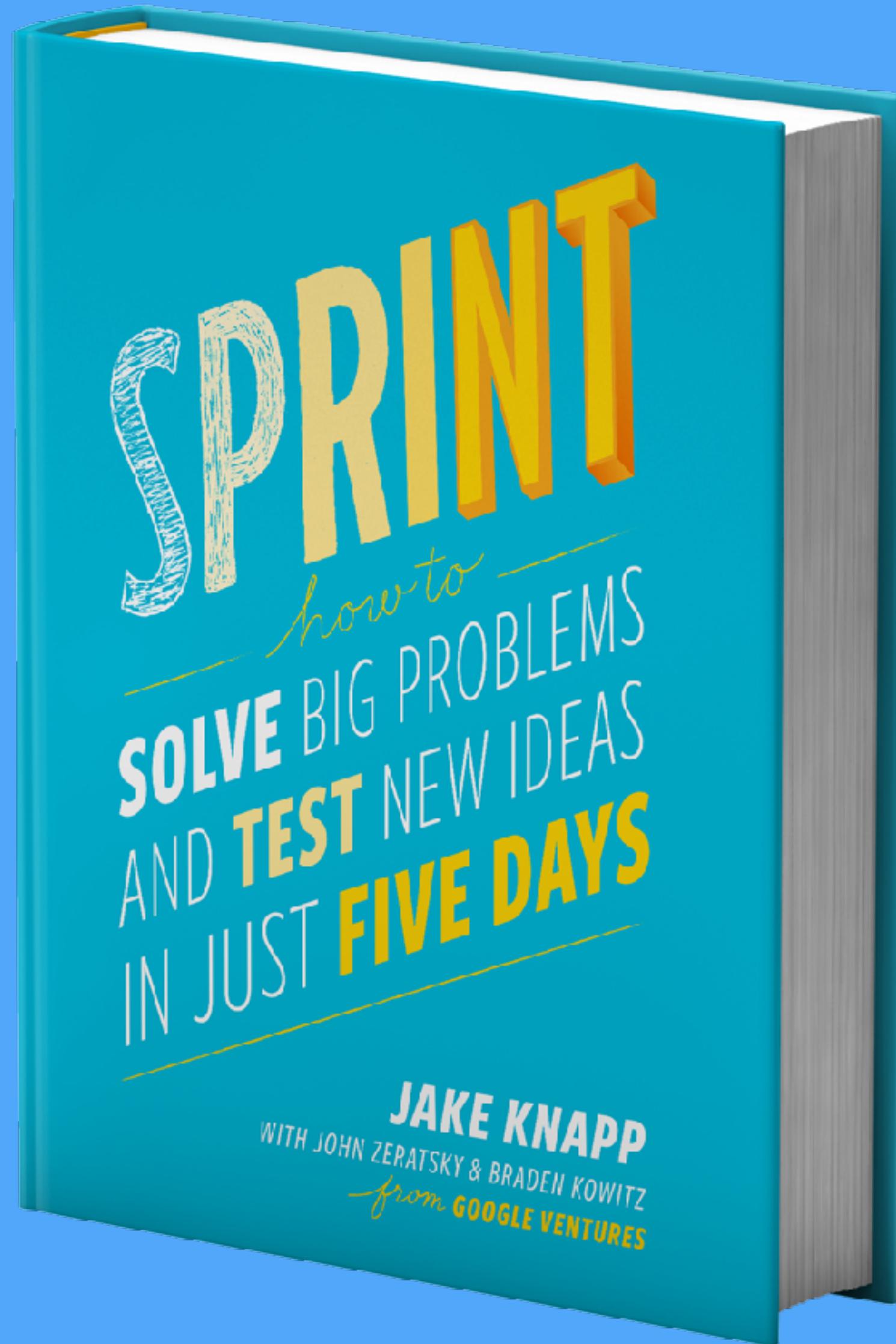
Validar
Internamente

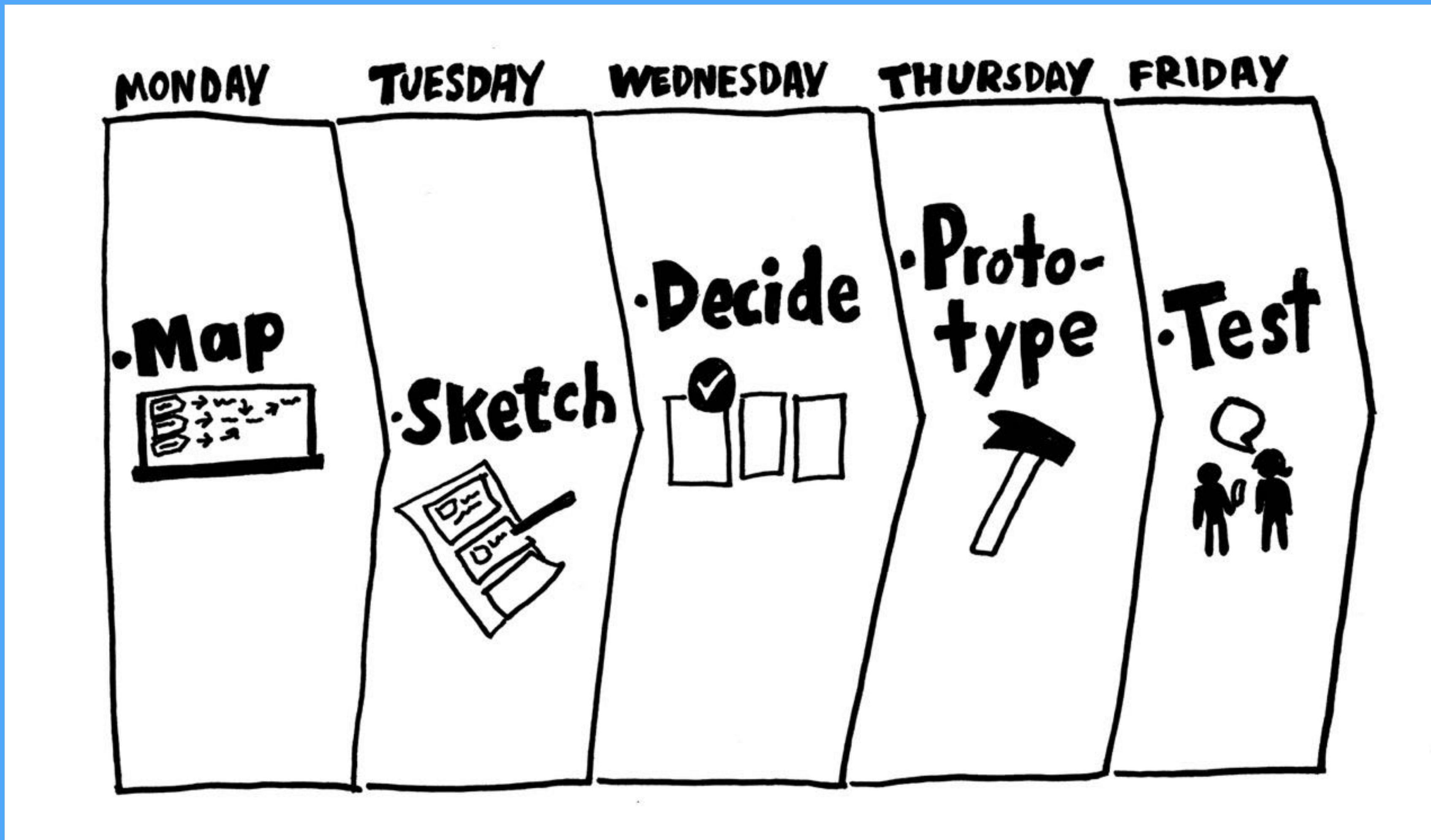
Testar
Externamente

Aprender com
os usuários

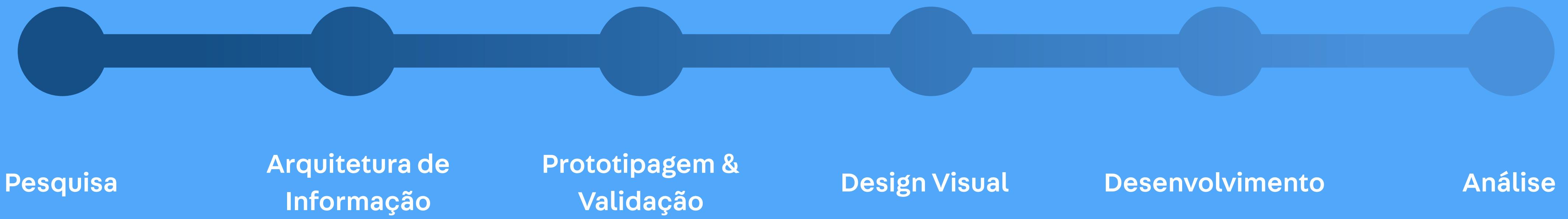
Iterar







Métodos de Design



Pesquisa

Mapear a realidade para definir um problema







Por quê fazer pesquisa?

Por quê fazer pesquisa?

Alinhar o time

Economizar \$\$\$

Para fazer UX

Entrevistas com Usuários

- + Informação aprofundada
- + Formato flexível
- + Boa para explorar novas áreas

Entrevistas com Usuários

- + Informação aprofundada
- + Formato flexível
- + Boa para explorar novas áreas
- Cansativo para organizar e analizar
- Pode não representar todo o grupo de usuários

Entrevistas

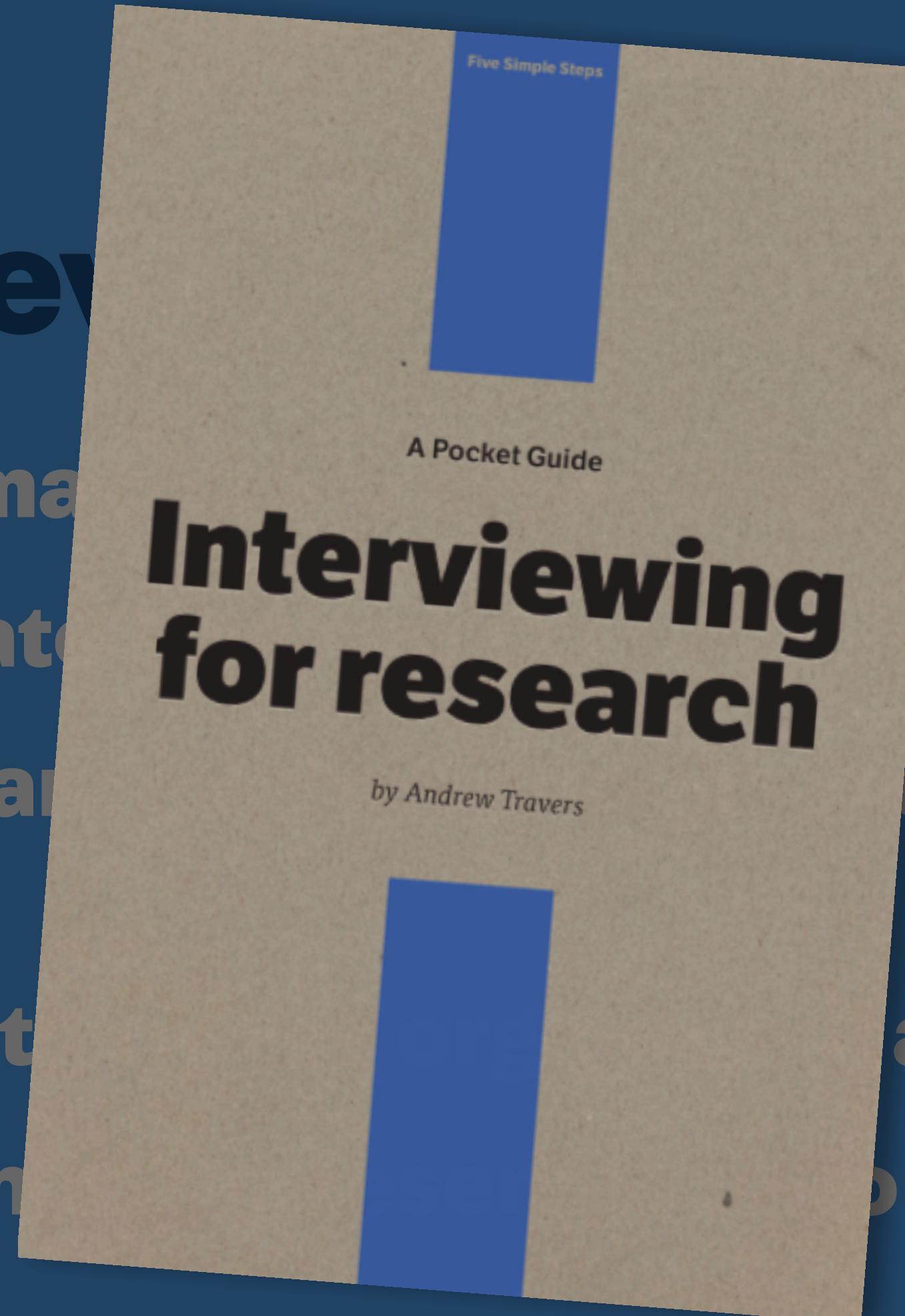
+ Informações

+ Formatação

+ Boa para:

- Cansativo

- Pode não ser



usuários

Download Gratuito

<https://trvrs.co/book>

analisar

o grupo de usuários

Enquete

- + Grandes quantidades de informação
- + Permite feedback quantitativo e qualitativo
- + Complementa outros métodos

Enquete

- + Grandes quantidades de informação
- + Permite feedback quantitativo e qualitativo
- + Complementa outros métodos
- Difícil de conseguir boas respostas
- Amostra de respostas pode ter um viés

Formulário sem título

PERGUNTAS RESPOSTAS

Formulário sem título

Descrição do formulário

Pergunta sem título

Múltipla escolha

Opção 1

Acionar opção ou ADICIONAR 'OUTRO'

Typeform

Goodbye forms. Hello typeforms.

Get started free

How can I use Typeform?

Observação Contextual

- + Transparece informações que você não perguntaria...**
- + Representa o uso real**

Observação Contextual

- + Transparece informações que você não perguntaria...**
- + Representa o uso real**
- Bem cansativo para organizar e analizar**
- Depende de visitar usuários fisicamente**



AMAGER
CENTRET

NerlegButik

Analytics

- + Informação em tempo real sobre o uso do app**
- + Imagem ampla de como usuários estão se comportando**

Analytics

- + Informação em tempo real sobre o uso do app**
- + Imagem ampla de como usuários estão se comportando**
- Mostra o que aconteceu, mas não por quê**
- Difícil de manipular grandes quantidades de dados**
- Uso avançado depende de código**

Serviços de Analytics

Google Analytics - Real sobre o uso do app

+ Imagem ampla de como usuários estão se comportando
Mixpanel

- Difícil de manipular grandes quantidades de dados
Hotjar

- Uso avançado depende de código

Intercom

Analytics

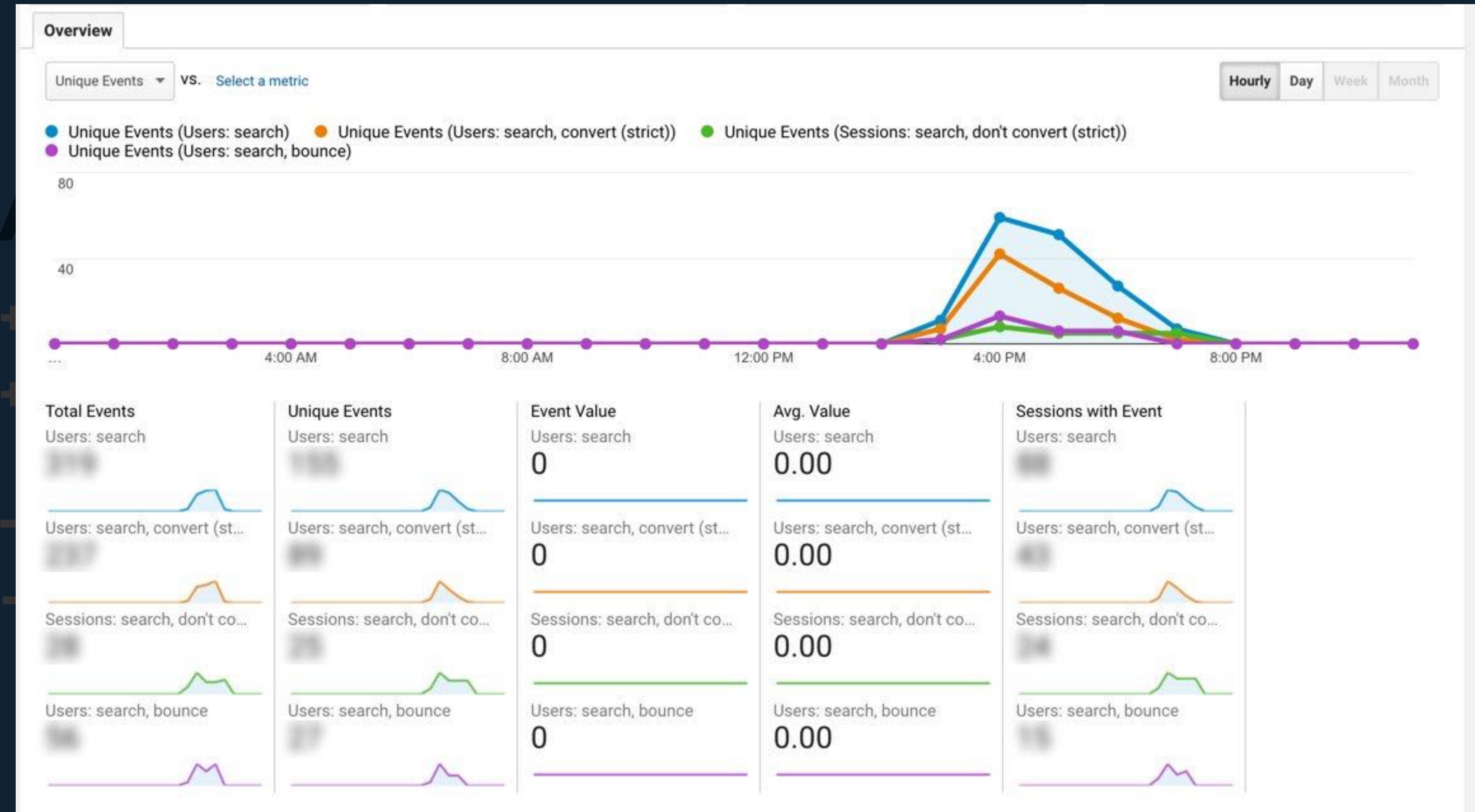
**+ Informação em tempo real sobre o uso do app
Num mundo ideal**

+ Imagem ampla de como usuários estão se comportando

Todo UX Designer sabe usar o Google Analytics

- Difícil de manipular grandes quantidades de dados

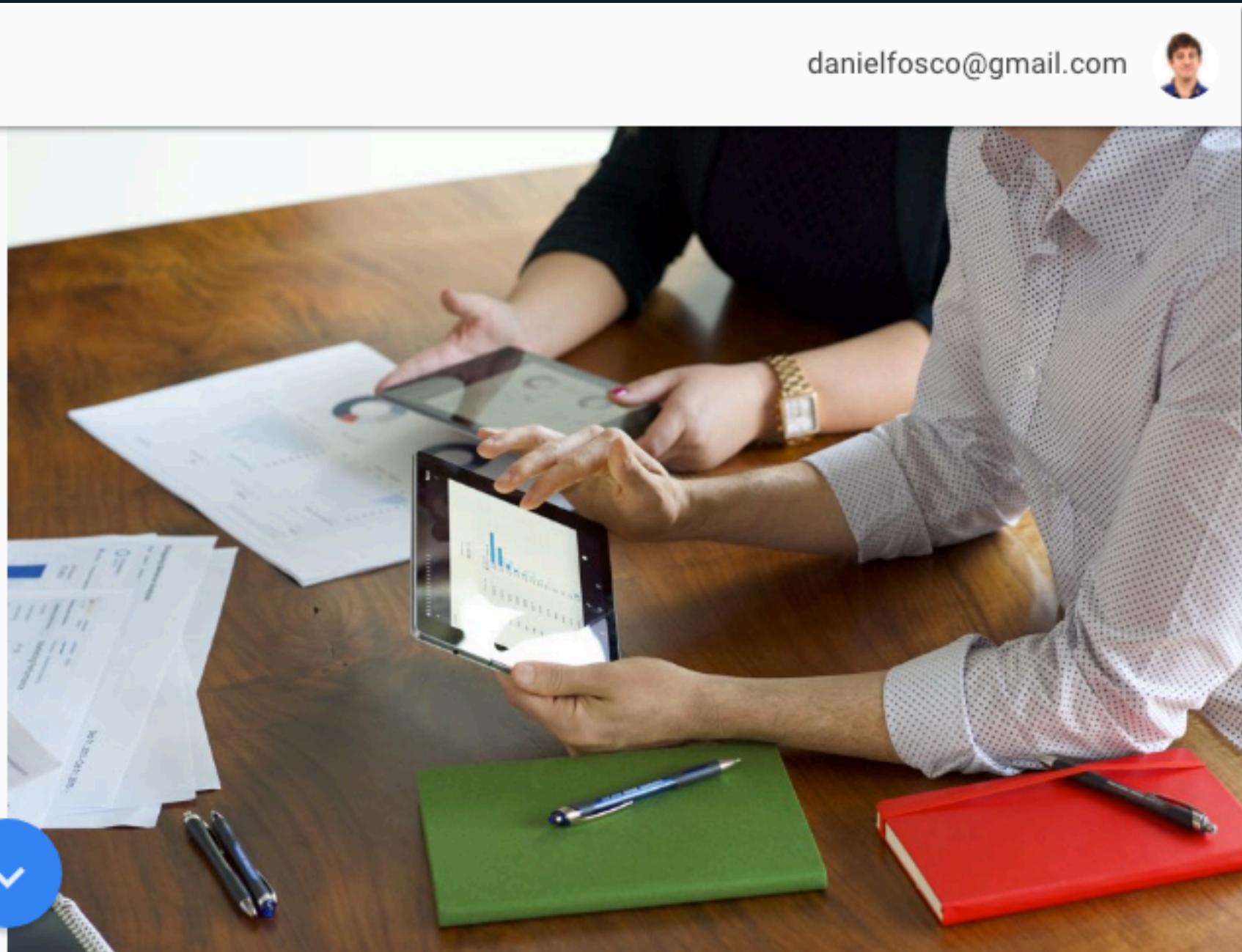
- Uso avançado depende de código





Aprenda a fazer análises com cursos on-line gratuitos

A Analytics Academy ajuda você a saber mais sobre as ferramentas de avaliação do Google. Assim, você pode expandir sua empresa por meio da coleta e análise de dados inteligentes.



Cursos da Analytics Academy



<https://analytics.google.com/analytics/academy>



Erika Hall

Just Enough Research

Research Things

Latest

Applause from Dan Hill, Lucas Lazaro, and 885 others

Design Sprints Are Snake Oil

A design sprint is a five-day intensive process intended to solve tough business problems using design approaches.

Erika Hall May 13

Applause from Mig Reyes, Ha Phan, and 944 others

Let's Stop Doing Research*

And get smarter about design.

Erika Hall May 9, 2016

Applause from you, Alan Klement, and 183 others

vimeo [Inscriva-se](#) Entrar Hospedar vídeos Vender Assistir

Pequisar vídeos, pesquisas e m... Carregar

Research Things

Make Decisions Based on Evidence

More information

FOLLOWERS 1.8K

59:34

Just Enough Research by Erika Hall—An Event Apart Video

2 anos atrás Mais de Jeffrey Zeldman

Jeffrey Zeldman + Seguir

Mais de Jeffrey Zeldman Autoplay próximo vídeo

Just Enough Res... Jeffrey Zeldman

Understanding W...

Pra fechar pesquisa

Design Participatório

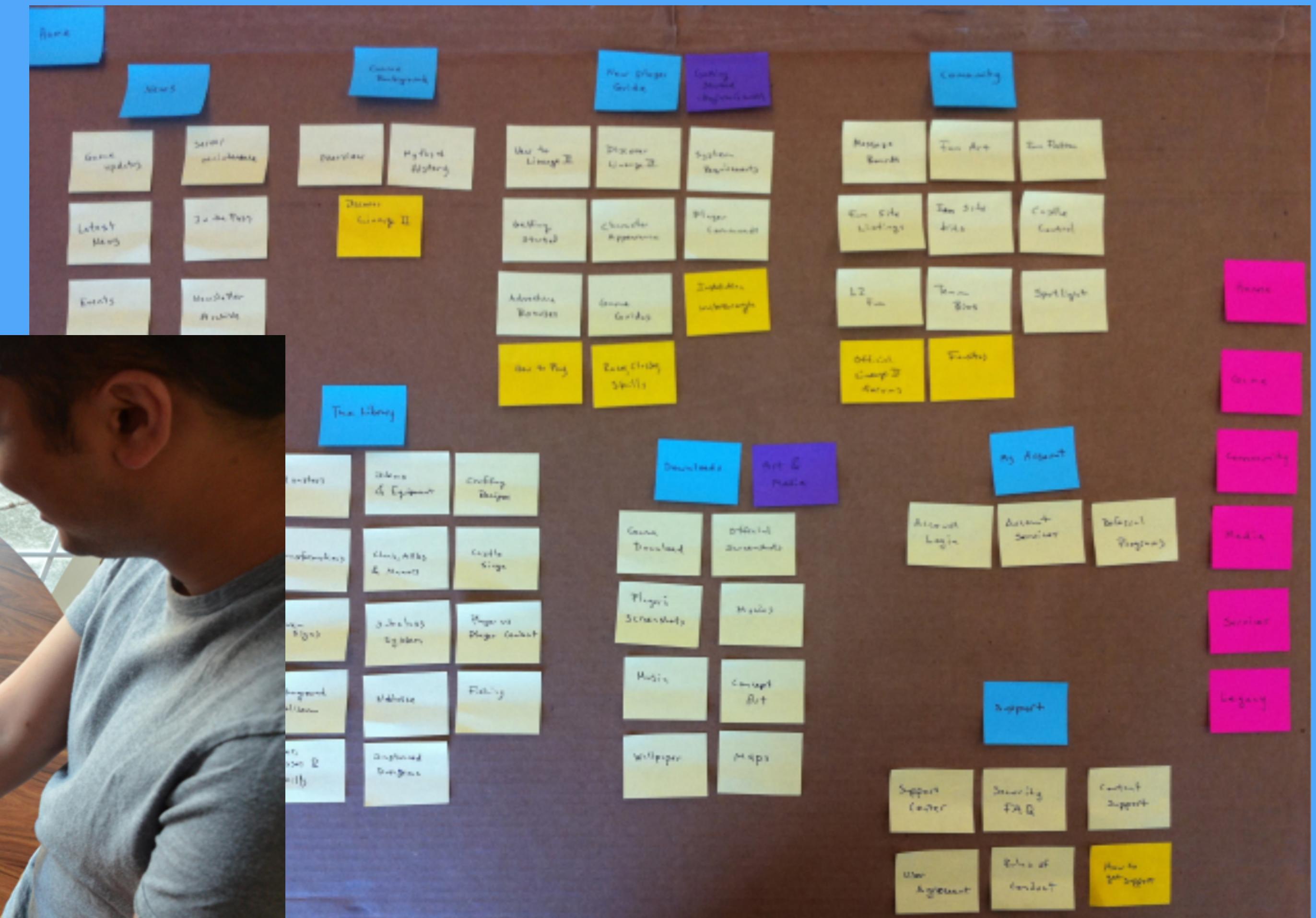
Extende a pesquisa envolvendo usuários e stakeholders no processo de descoberta para visualizar problemas e soluções

Card Sorting

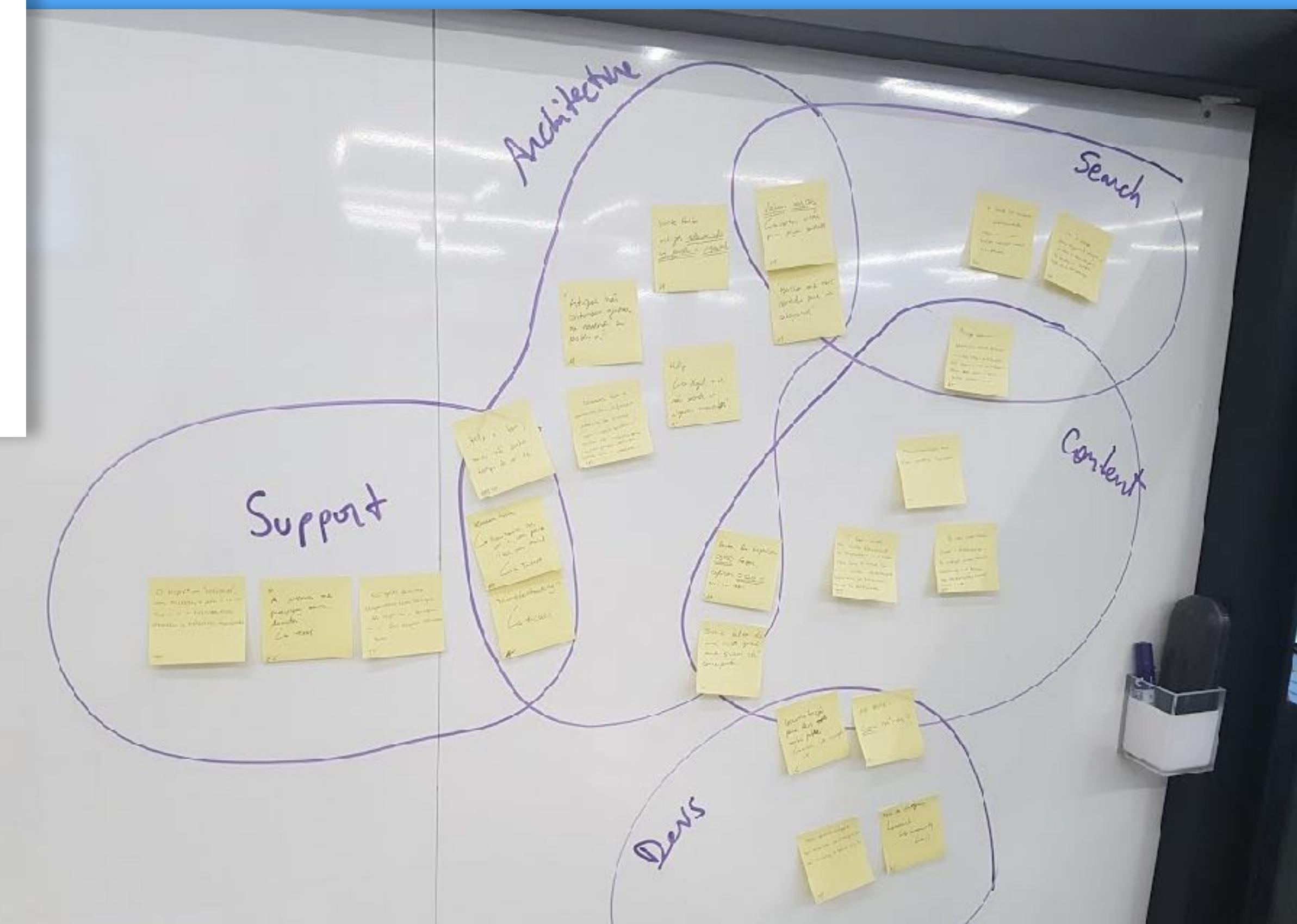
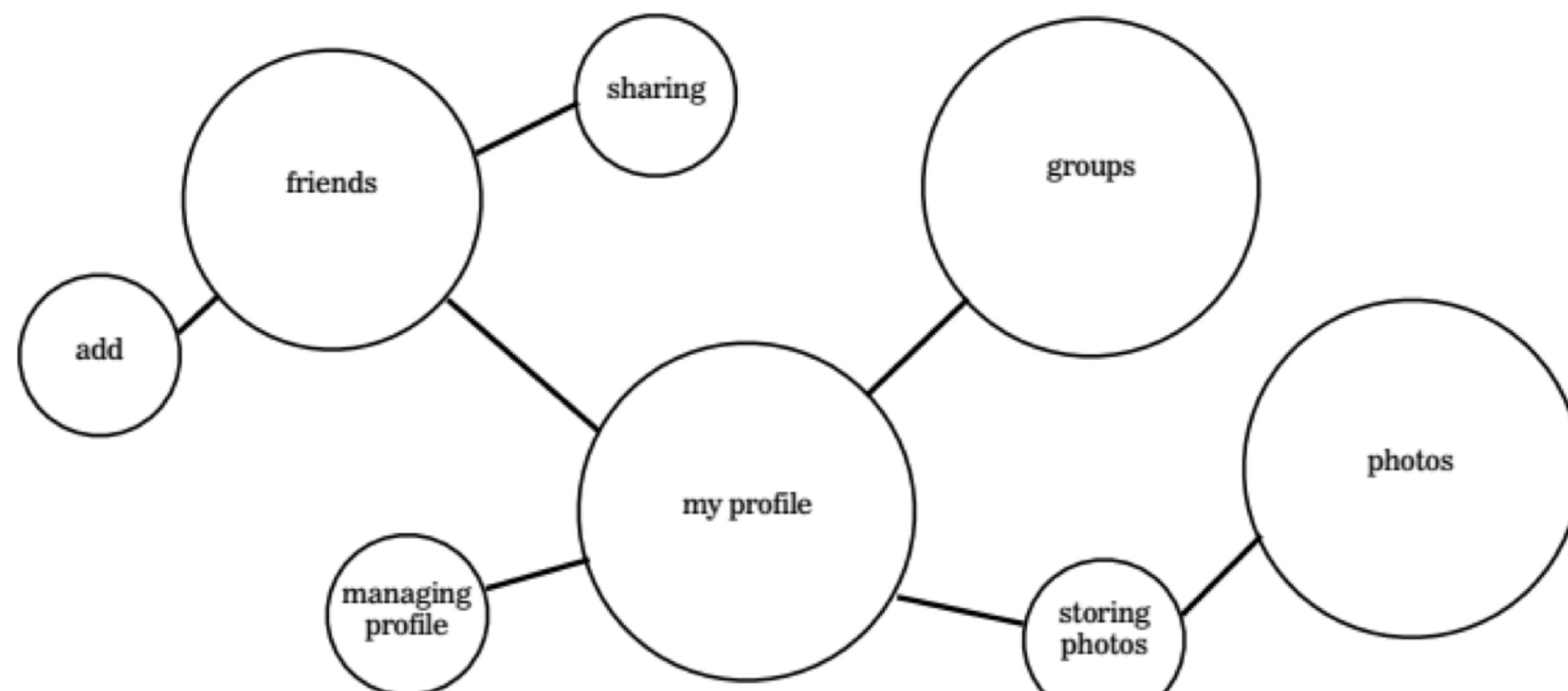
Entender o modelo mental dos usuários

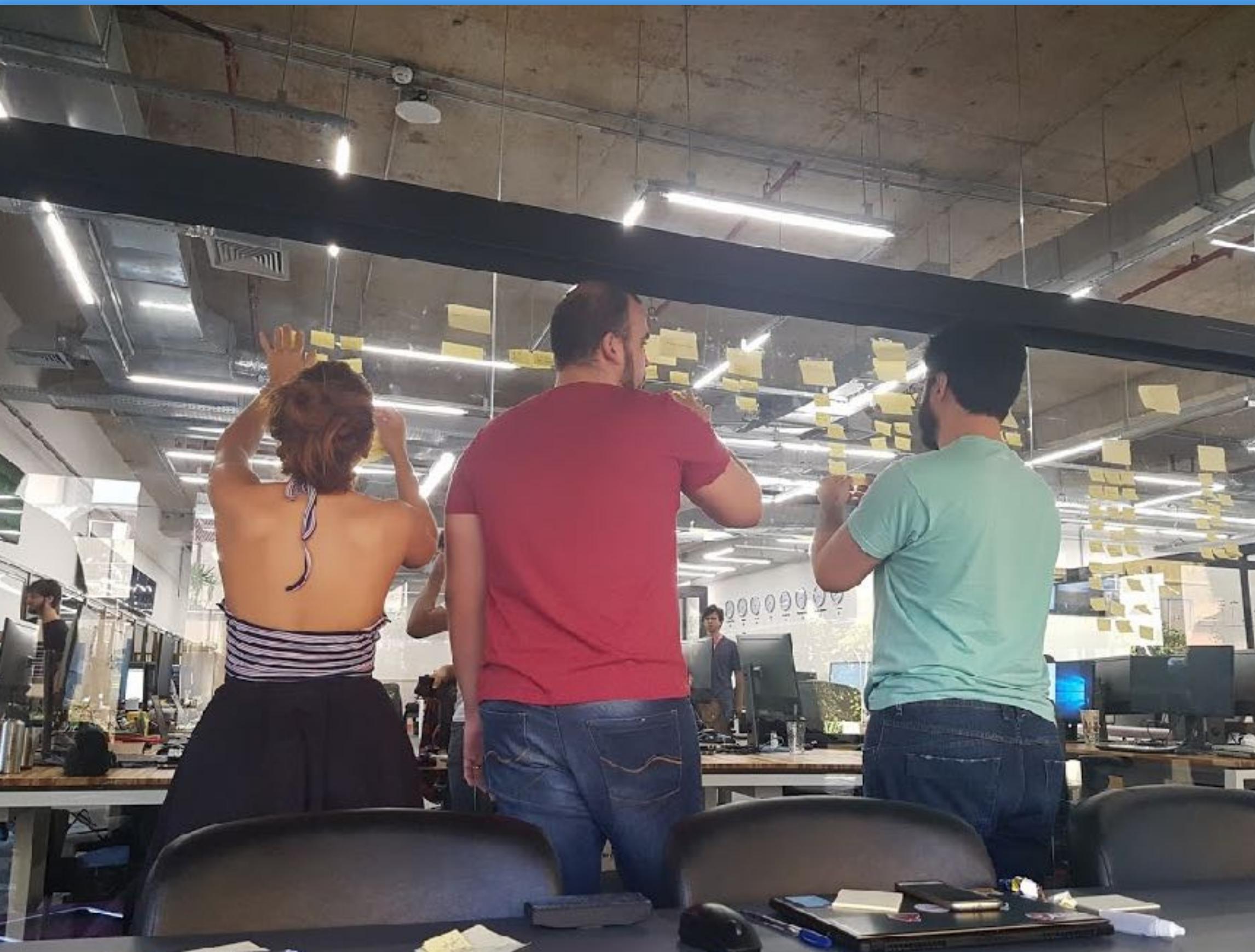
- Ordenar itens em categorias
- Relacionar temas a ícones
- Testar opções de *copywriting*

Card Sorting



Concept Mapping

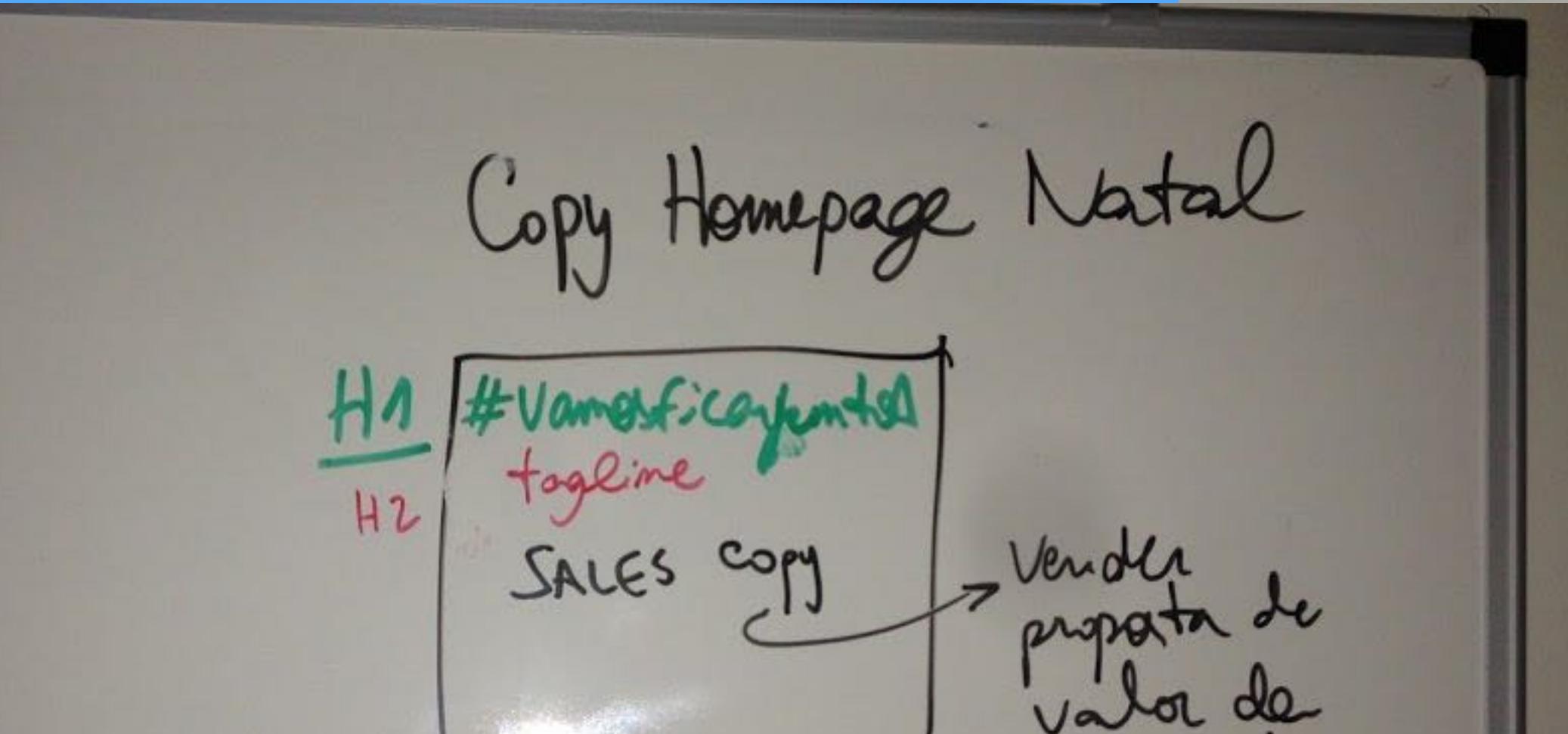




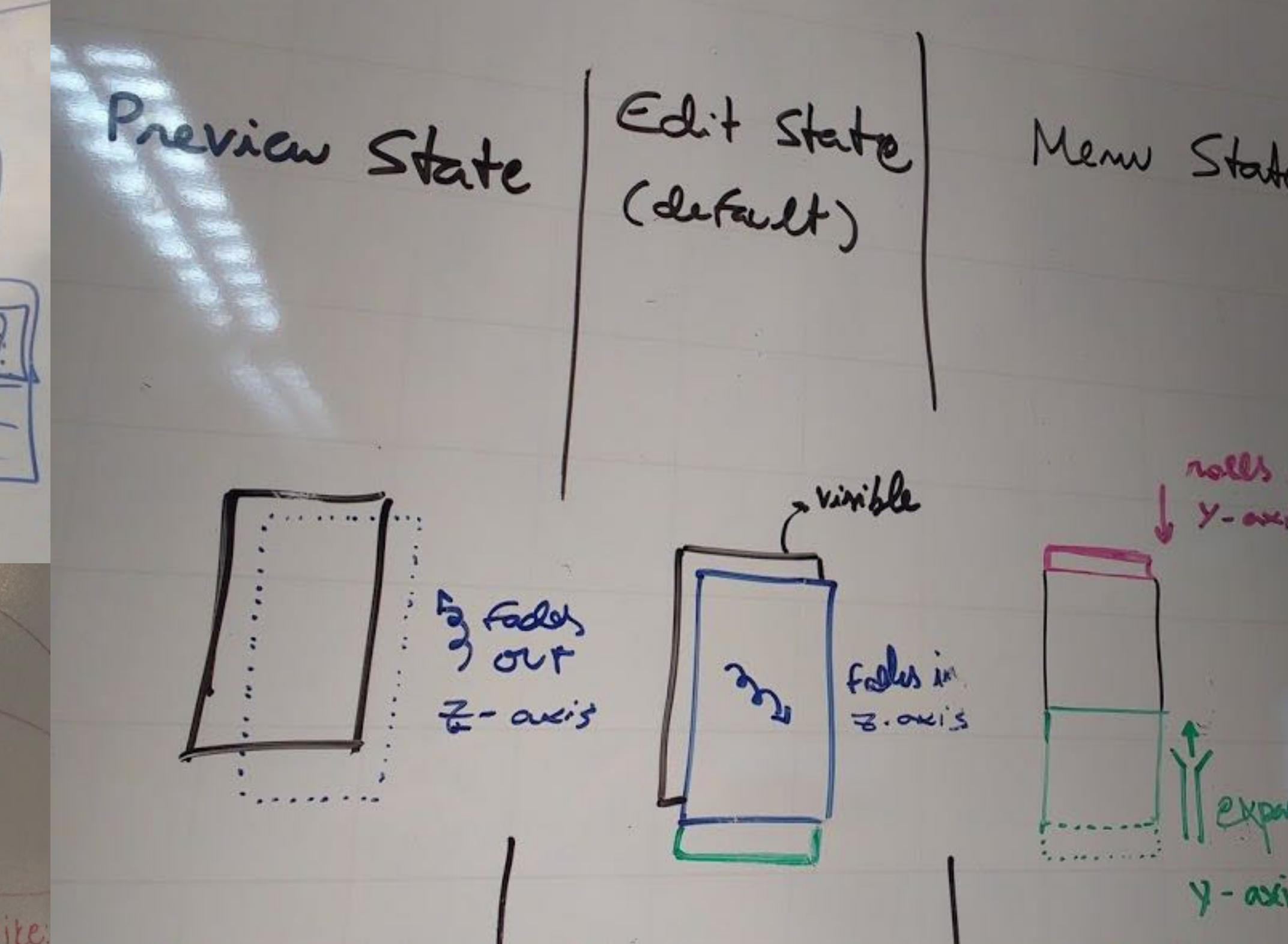
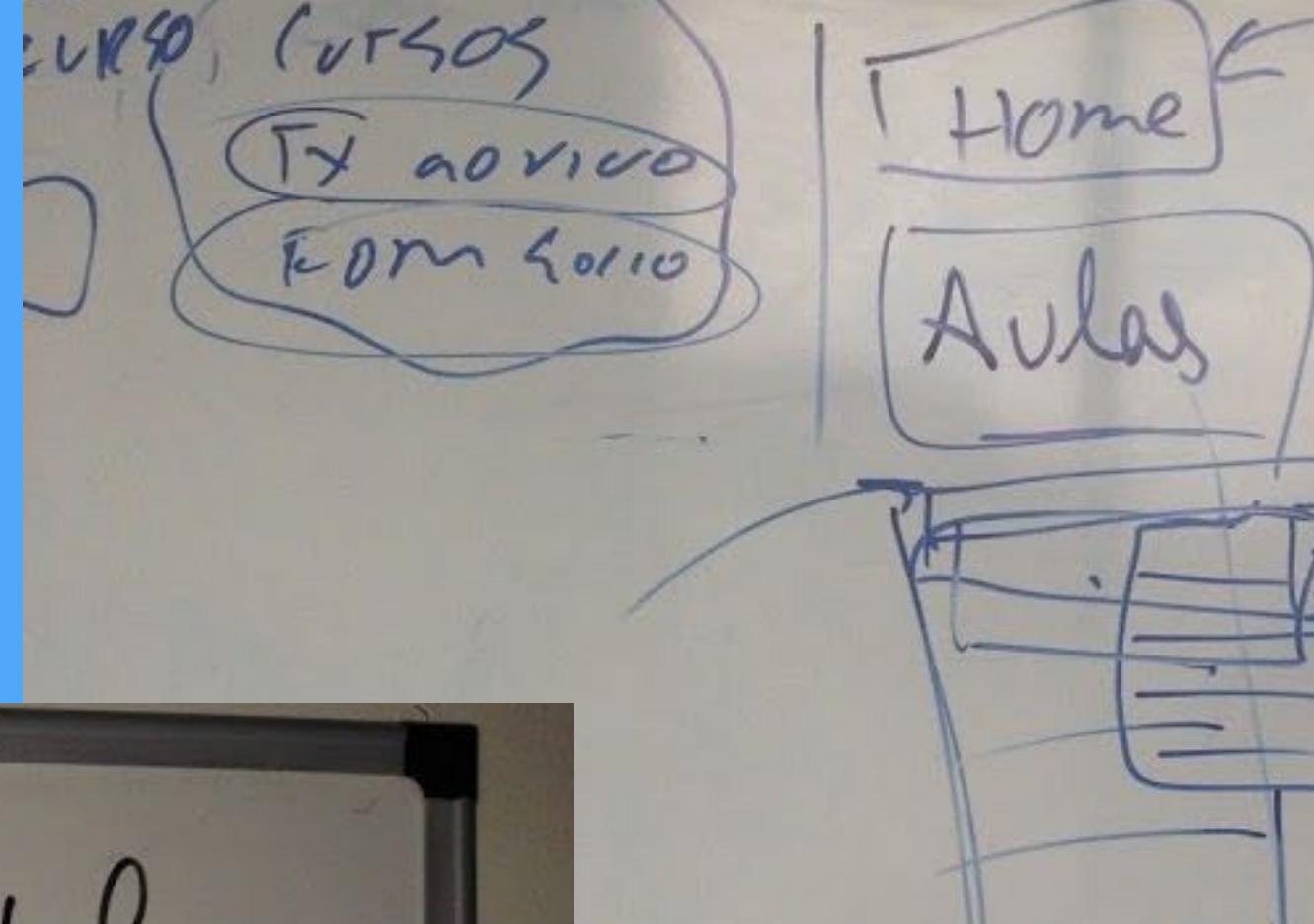
Sketching

Somar a visão de cada um em uma única visão comum

Sketching



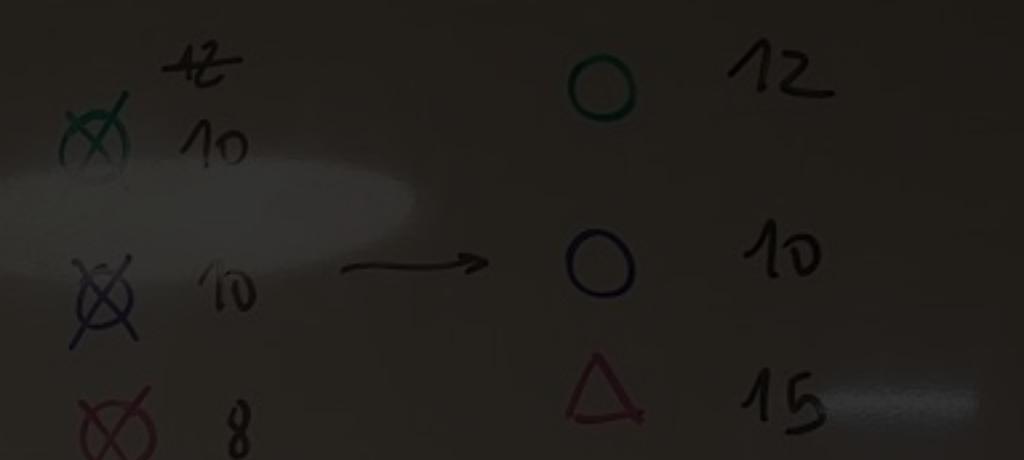
- 1) Cancelar todo o pedido atual e realizar um novo com as promoções originais
 - 2) Refazer pedido com a nova variação sem as promoções originais
- | | | |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input checked="" type="radio"/> 10 | <input type="radio"/> 10 | <input type="radio"/> 12 |
| <input checked="" type="radio"/> 10 | <input type="radio"/> 10 | <input type="radio"/> 10 |
| <input checked="" type="radio"/> 8 | <input type="radio"/> 15 | <input type="radio"/> 15 |
- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="radio"/> 10 | <input type="radio"/> 10 | <input type="radio"/> 10 | <input type="radio"/> 10 | <input type="radio"/> 12 |
| <input type="radio"/> 10 |
| <input type="radio"/> 8 | <input type="radio"/> 15 | <input type="radio"/> 15 | <input type="radio"/> 15 | <input type="radio"/> 15 |



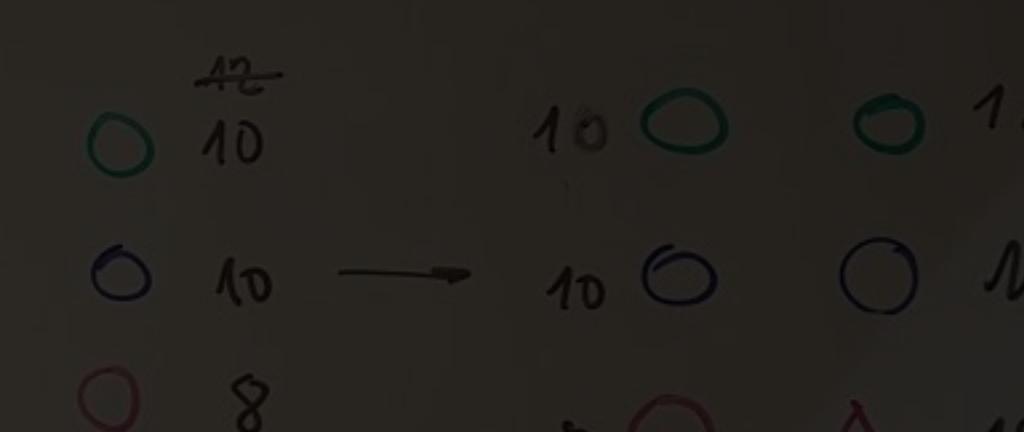
Sketching

Sketches são peças de comunicação que permitem visualizar conceitos

- 1) Cancelar todo o pedido atual e realizar um novo com as promoções originais



- 2) Refazer pedidos com a nova variação sem as promoções originais



Sketching

Unflattening Design

<https://blog.intercom.com/unflattening-design/>

UNFLATTENING DESIGN

Enter email to get our weekly newsletter

SUBSCRIBE

Our left and right eyes combine their two individual images to form a single vision. Similarly, different points of view on a problem help define a richer picture. They *unflatten* our perspective.

The design problems we face aren't flat – they're overflowing with multiple dimensions, which

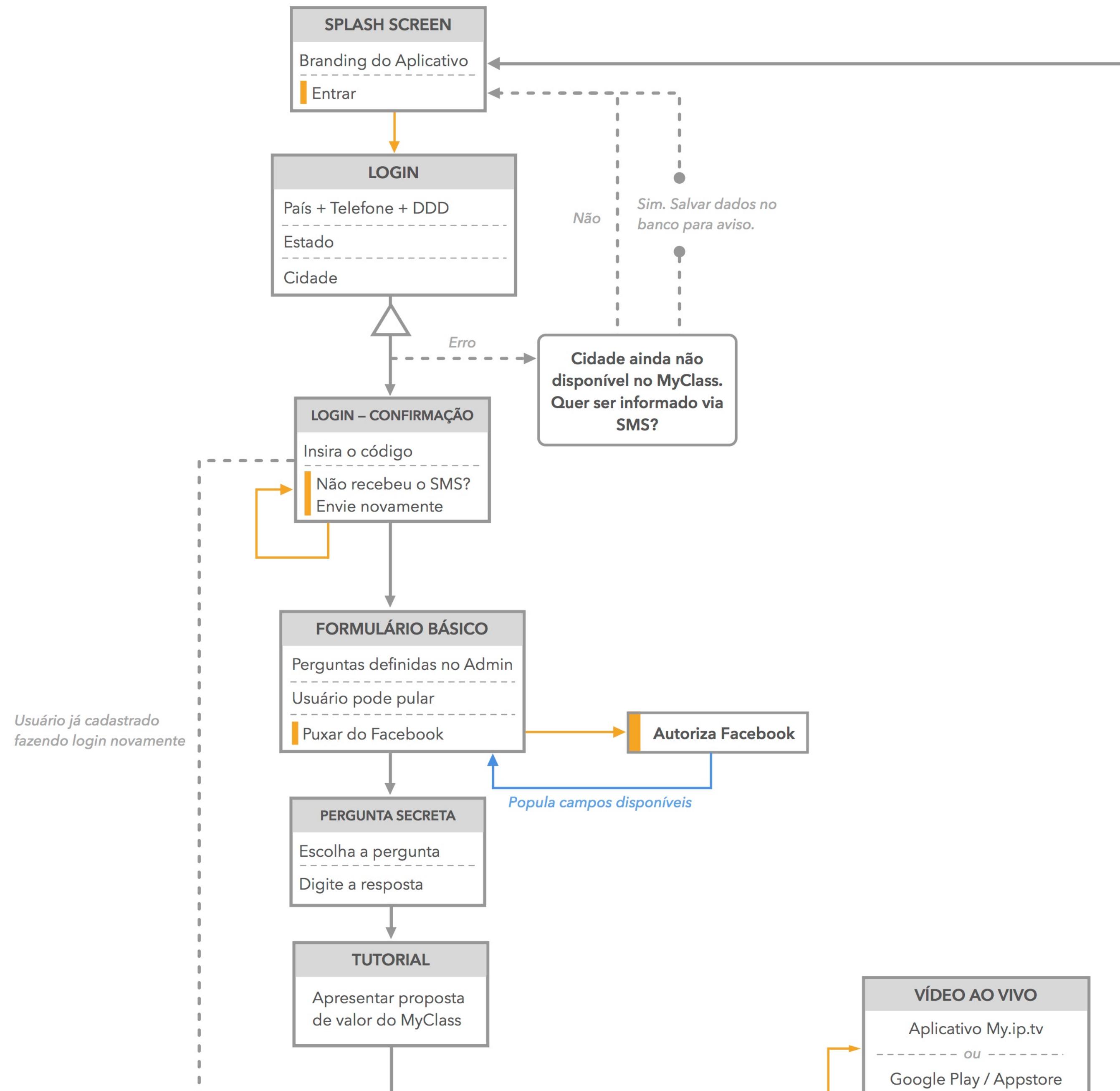
Arquitetura de Informação

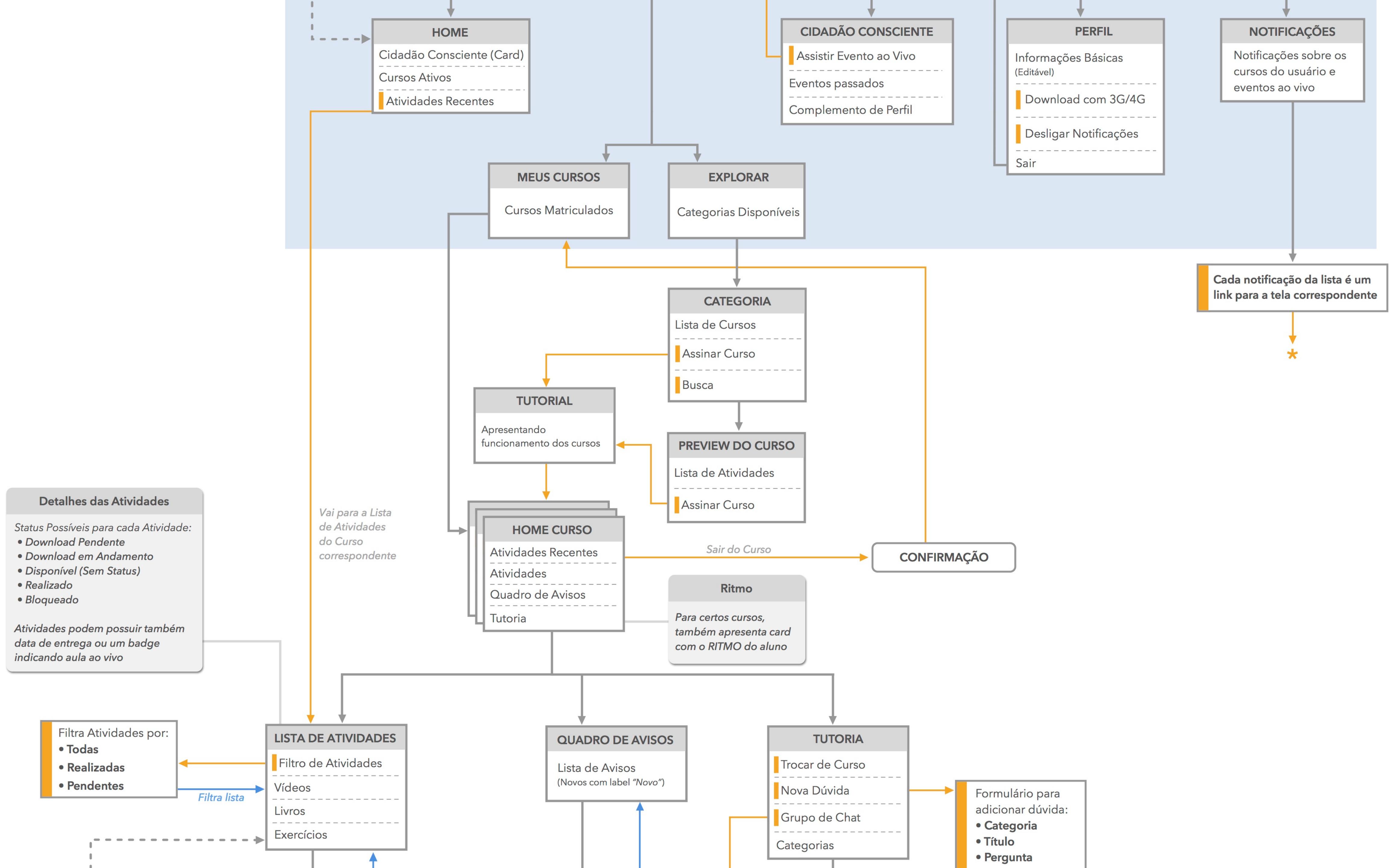
Explorar estruturas visuais e de conteúdo

Sitemap

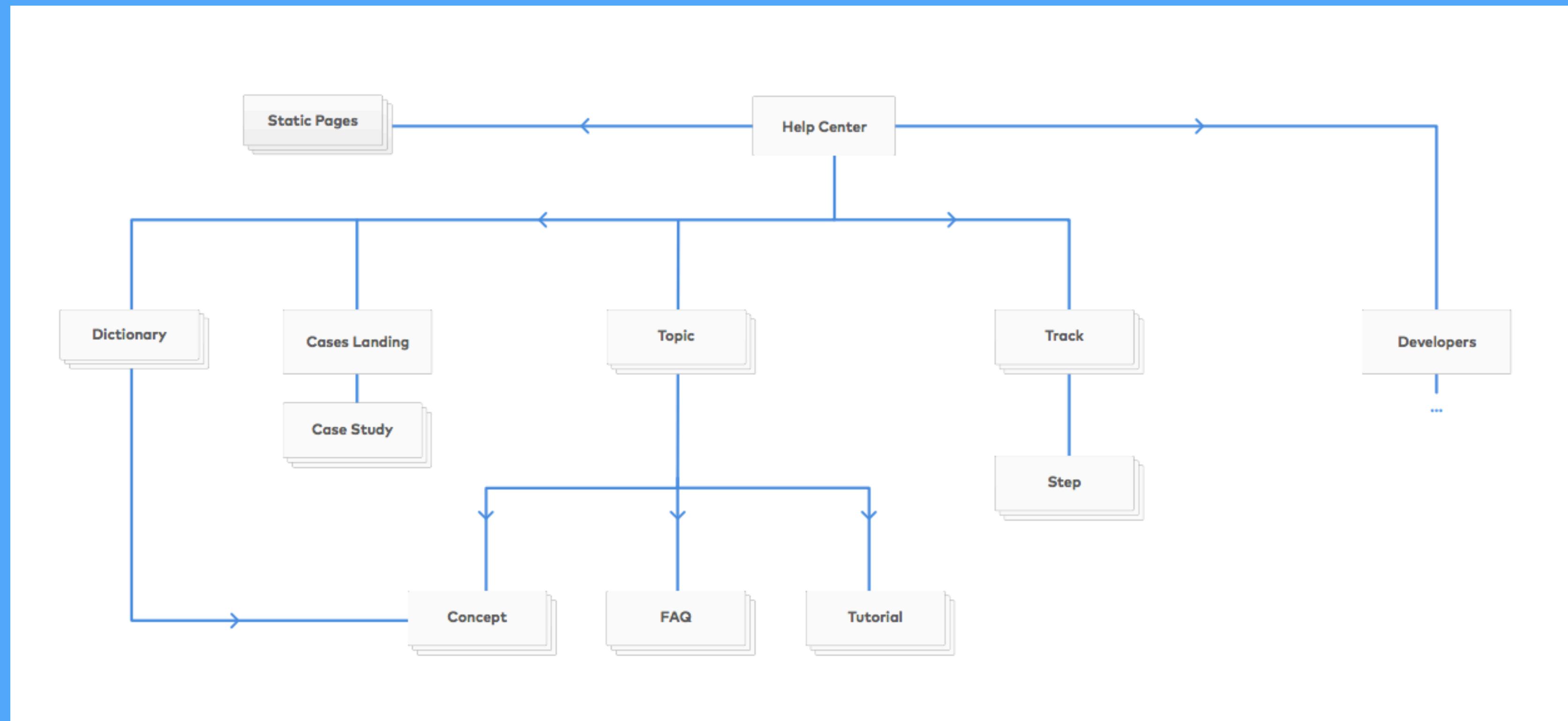
Mapeia estruturas técnicas

- **Páginas**
- **Templates**
- **Estados (login, offline, etc)**

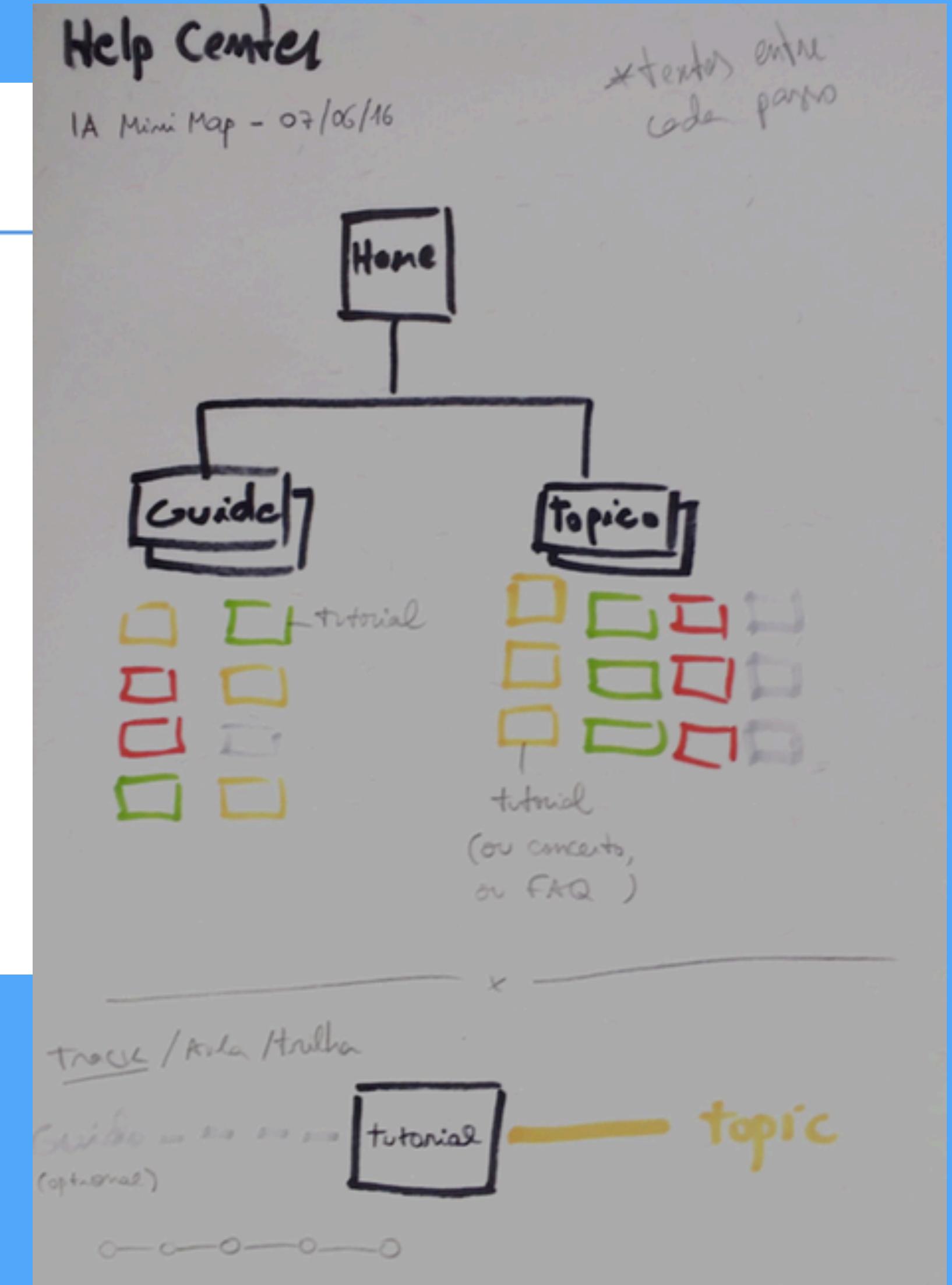
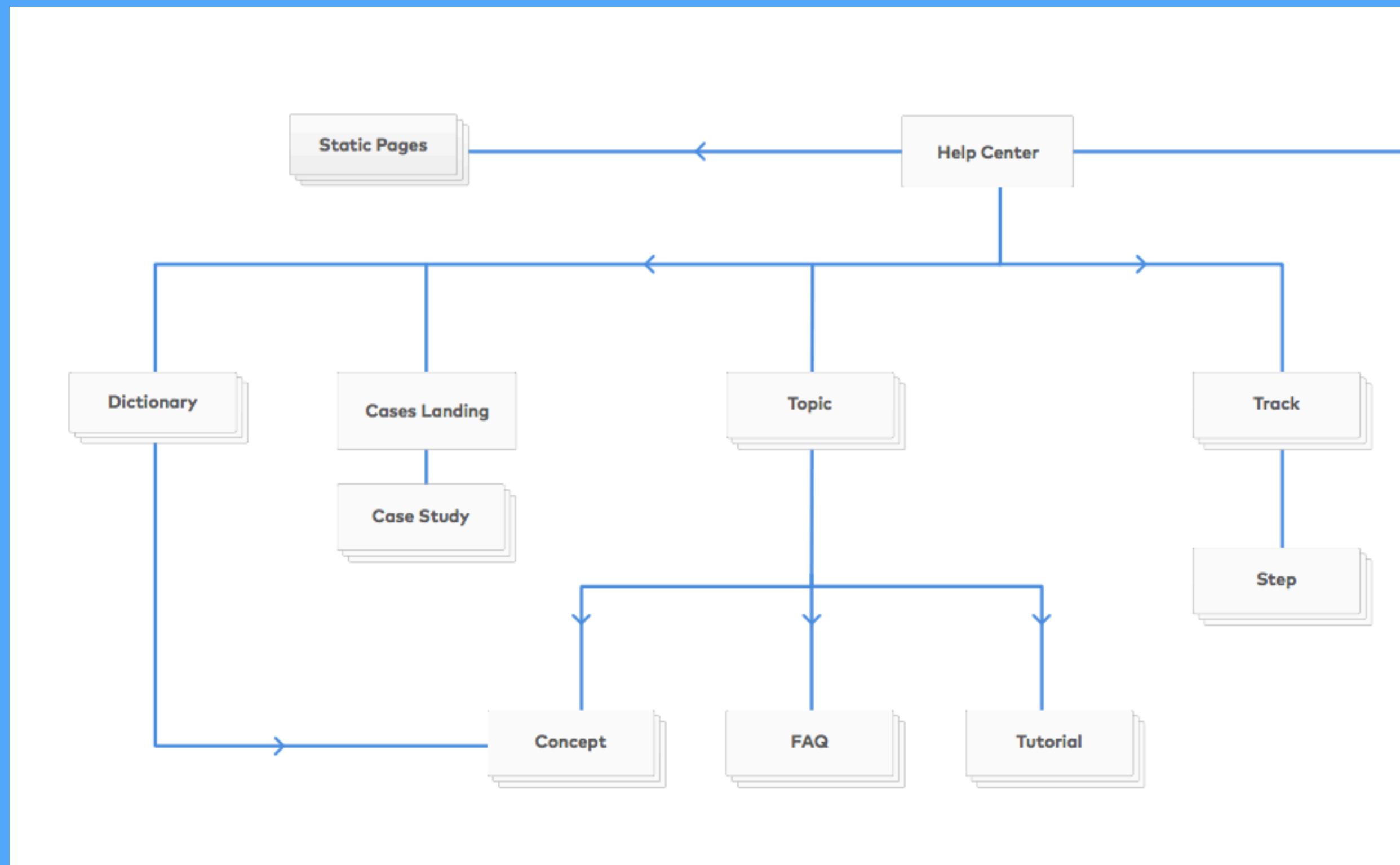




Sitemap



Sitemap



Sitemap

JJG Visual Vocabulary

<http://www.jig.net/ia/visvocab/>

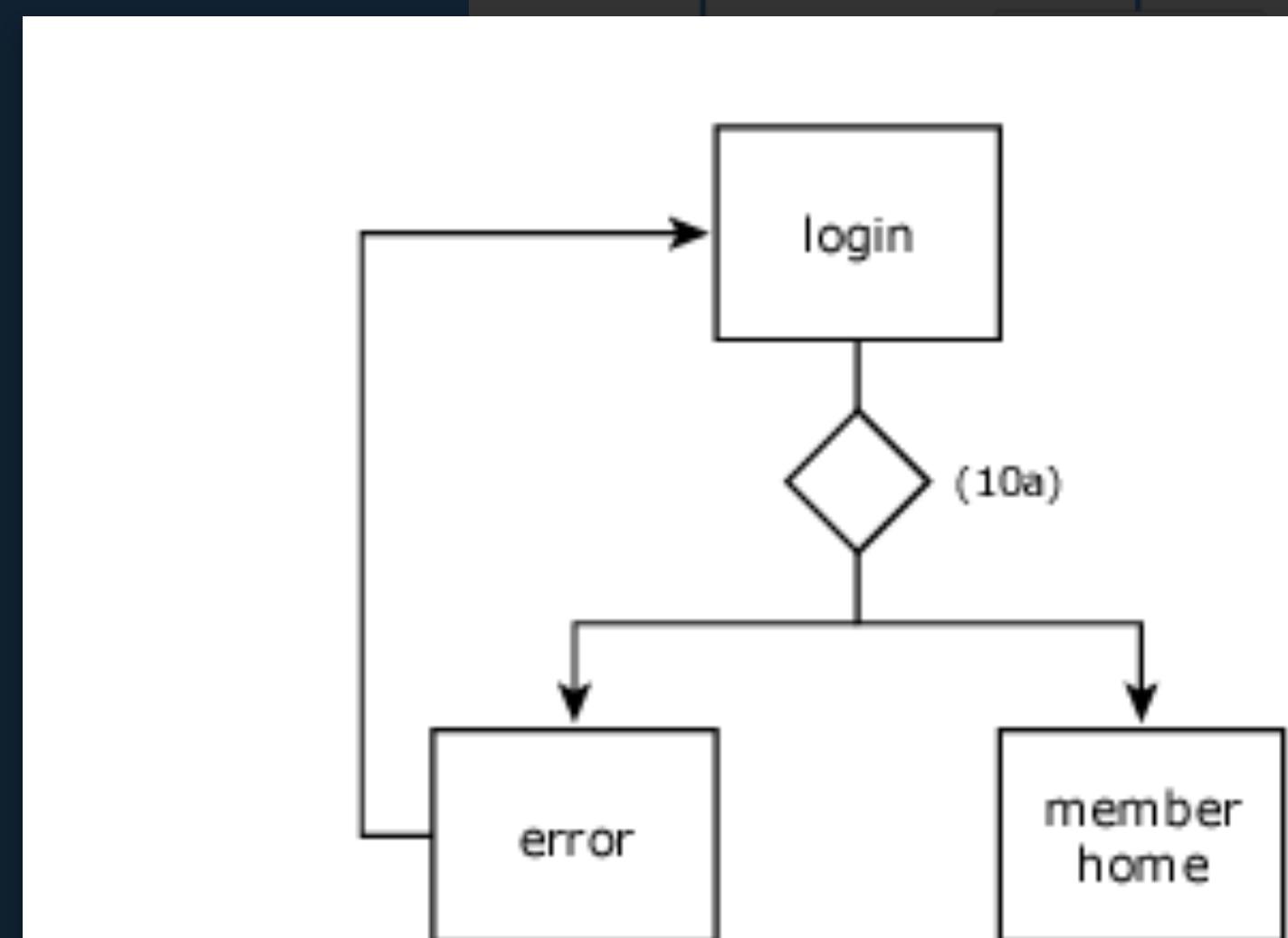


Figure 10: An example use of a decision point in a login sequence

Simple elements: pages, files, and stacks thereof

The basic unit of user experience on the Web is, of course, the **page**, which we represent as a simple rectangle. Note that the page is a unit of *presentation*, not (necessarily) a unit of implementation — one page in your diagram may correspond to multiple HTML files (as in a frameset interface) or multiple units of code (as in a server-side include or database-driven implementation).

In addition to pages, there are also **files**, parcels of data without navigational properties. Files are delivered to the user for use outside a Web browser environment (such as audio or video files, stand alone documents like PDFs, or executables). For these, we use our old friend the dog-eared document icon.



Figure 1a: (left) The page and the file

Figure 1b: (right) The pagestack and the filestack

Use a **pagestack** to indicate a group of functionally identical pages whose navigational properties are immaterial to the macrostructure of the site. Similarly, a **filestack** represents a group of files that receive identical navigational treatment and can be classified as a single entity (such as a collection of downloadable games or a library of PDF instruction manuals).

We use **labels** on pages and files to identify them. These don't need to correlate to actual designations such as HTML <TITLE> elements or filenames, but they do need to be unique for each page or file in the diagram. Unique numeric identifiers and type designations also provide a good way to keep track of all the pages and files in your diagram.

Creating relationships: connectors and arrows

Relationships between elements are depicted with simple lines or **connectors**. These conceptual relationships will inevitably translate into navigational relationships -- but not all navigational relationships will appear in the diagram.

In the case of information architecture, these relationships are commonly reflected through a hierarchical organization of pages into trees. However, this is by no means required or even (in some cases) recommended.

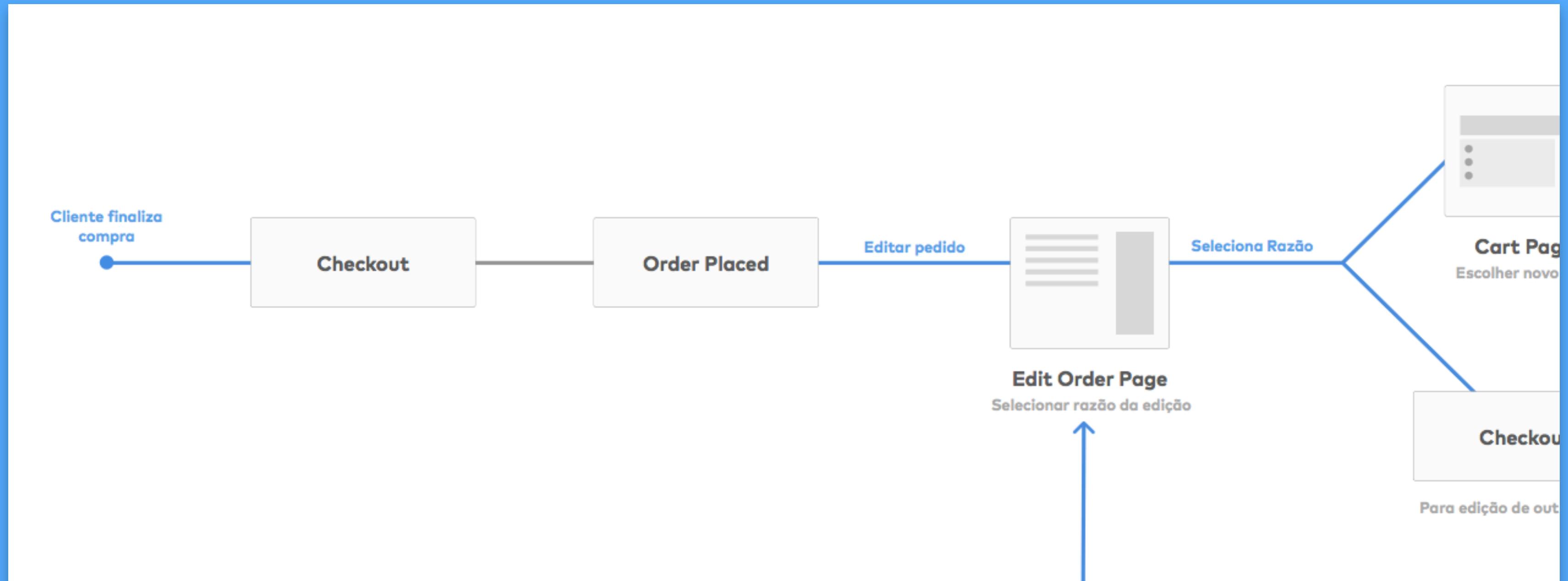


User Flow

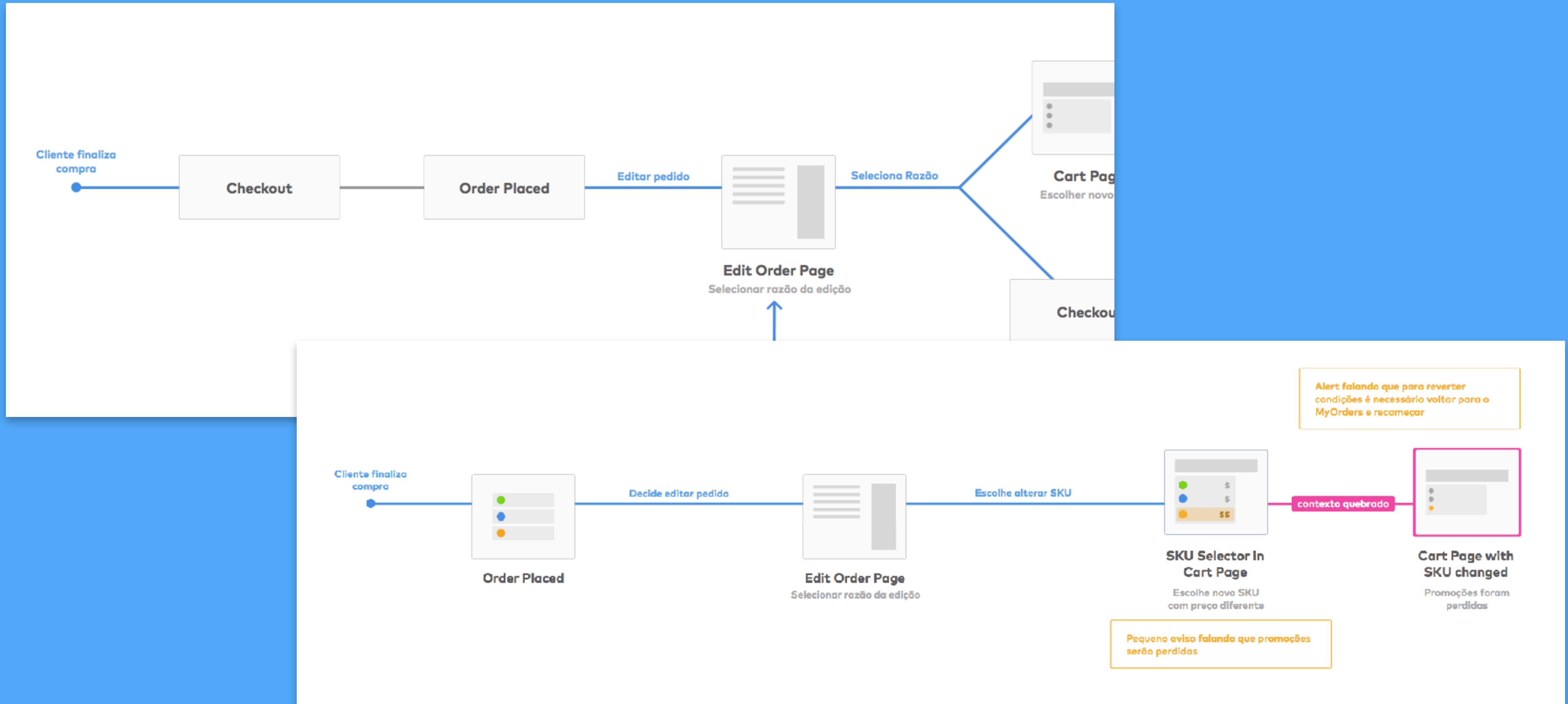
Mapeia os fluxos do usuário

- Entender o “happy path”
- Mapear estados de erro
- Discutir cenários específicos

User Flow

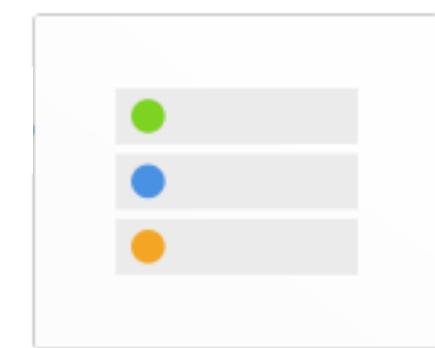


User Flow



User Flow

#Bizu



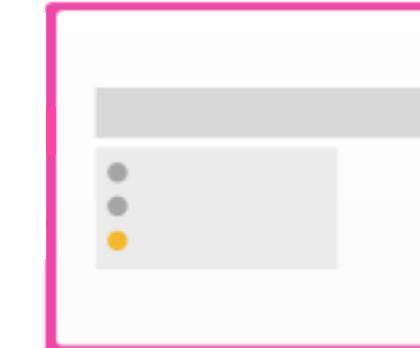
Order Placed



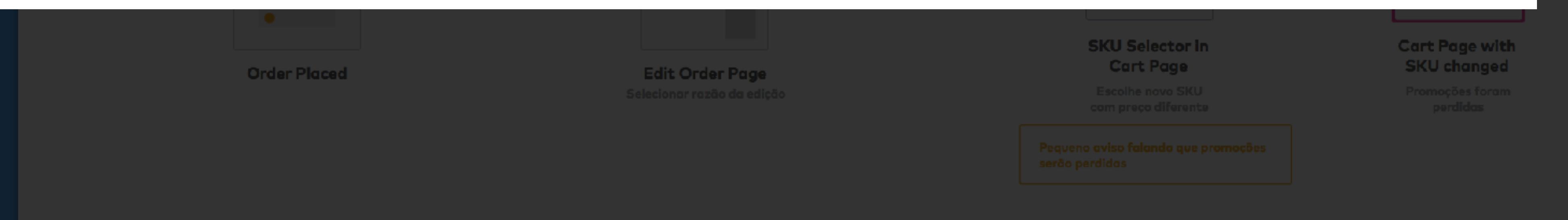
Edit Order Page



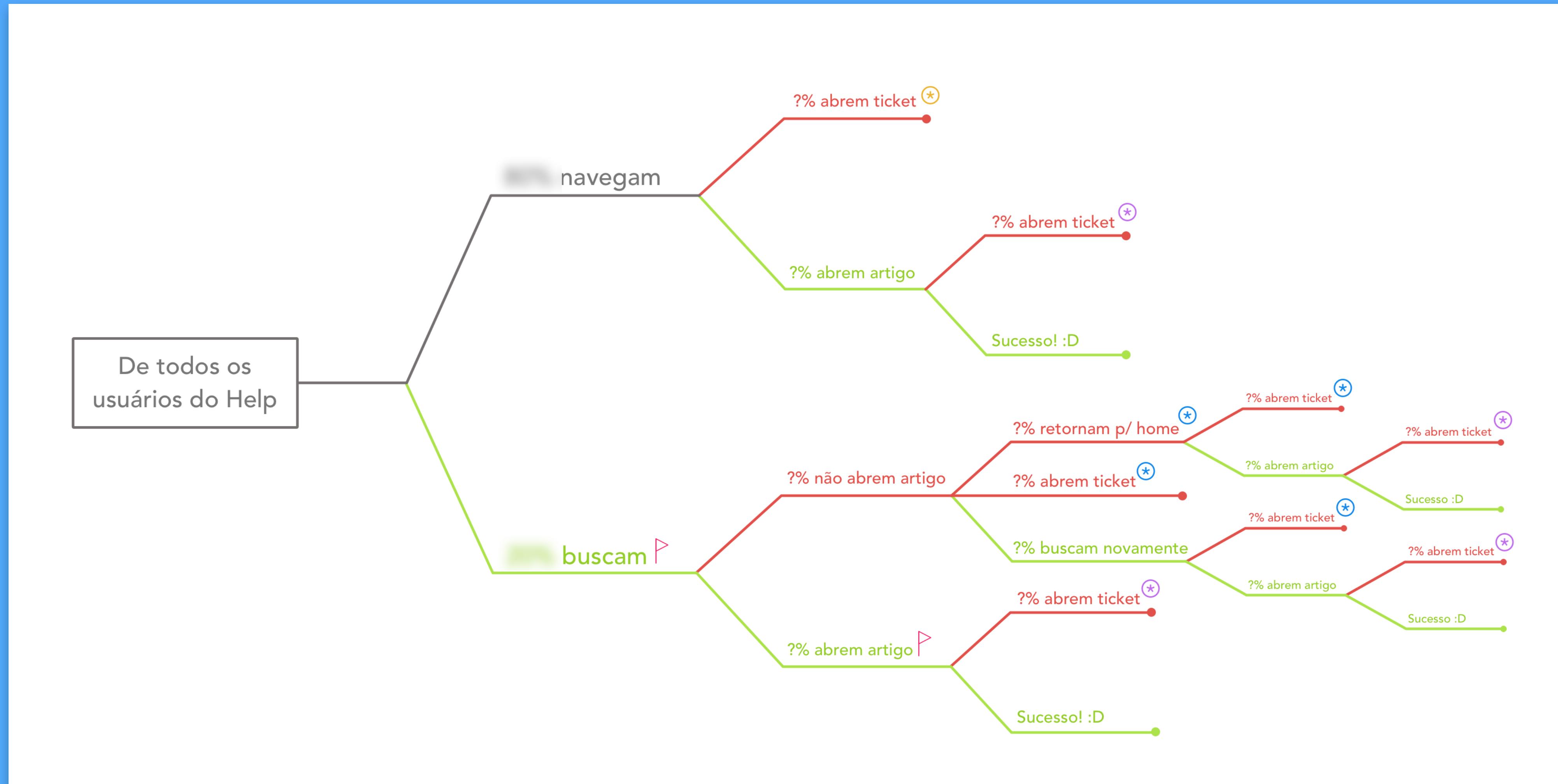
SKU Selector in
Cart Page



Cart Page with
SKU changed



User Flow

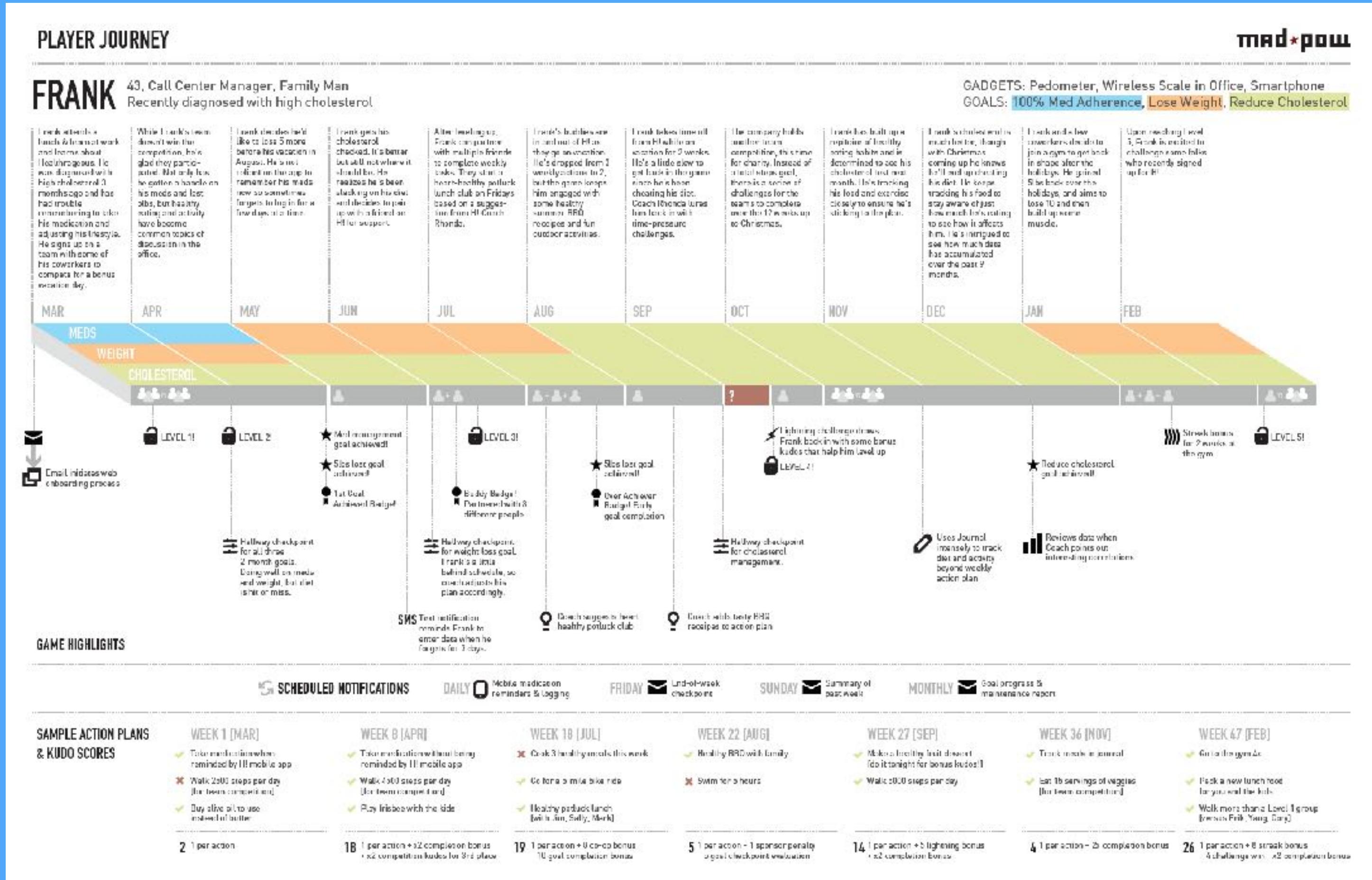


Customer Journey

Mapeia a jornada individual de um usuário

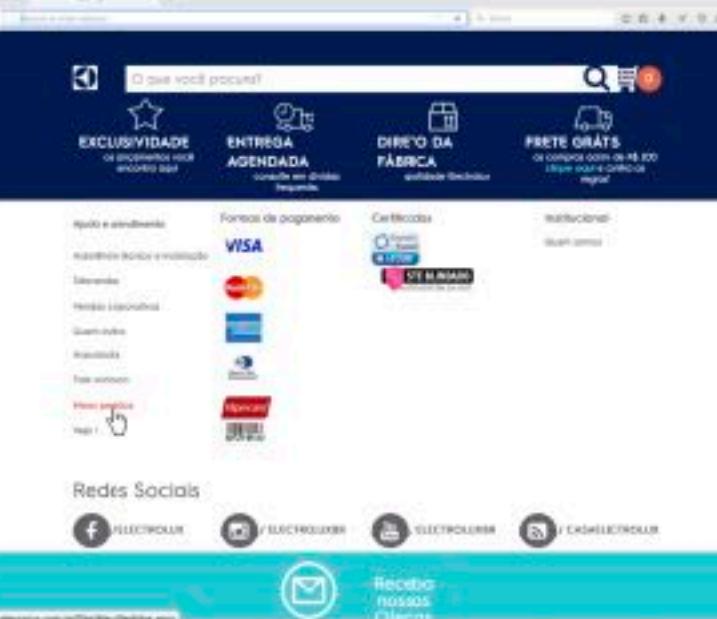
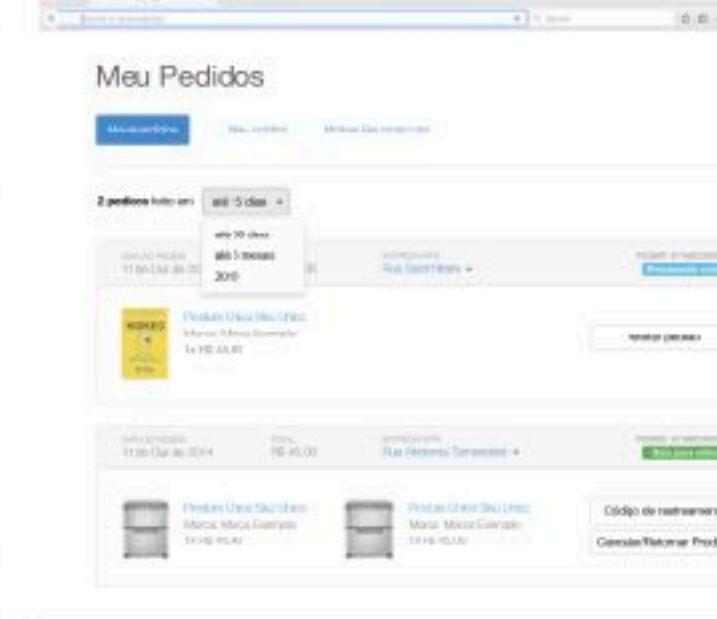
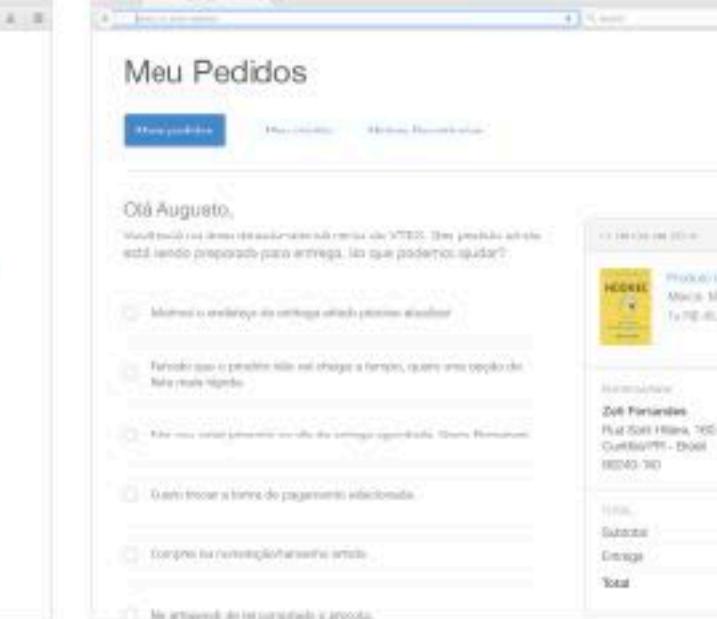
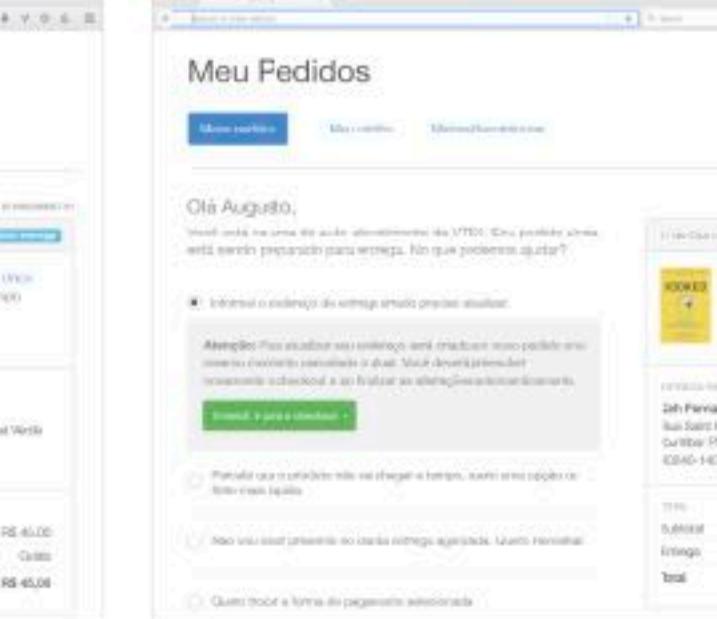
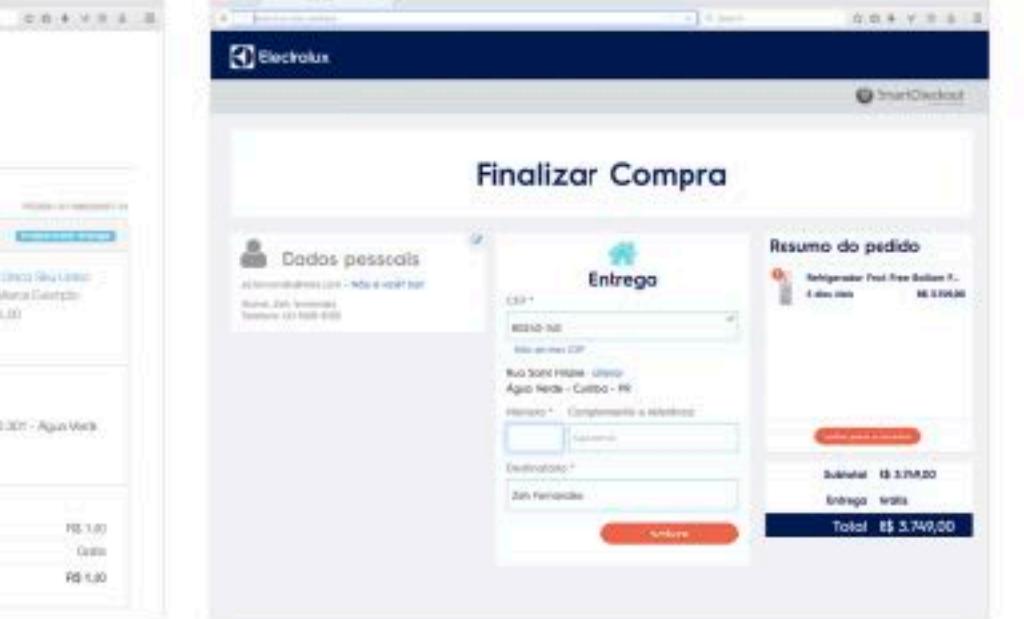
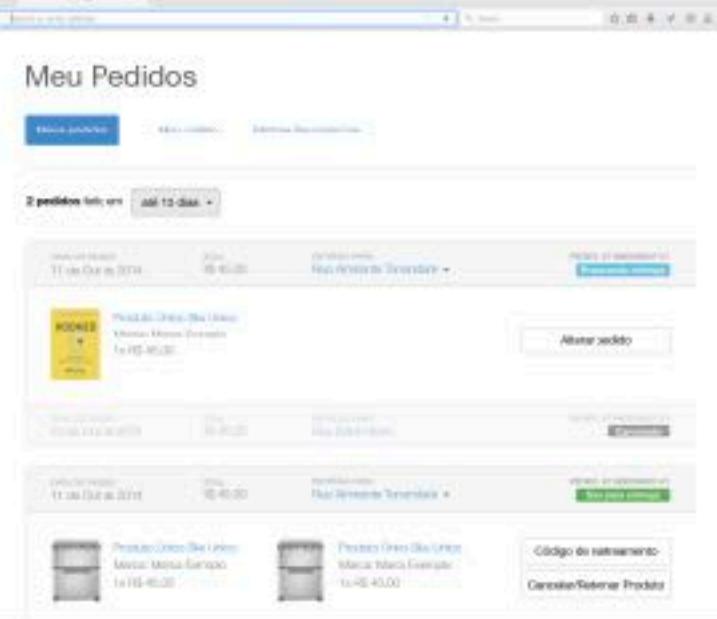
- **Segue unicamente o comportamento do usuário**
- **Mapeia estado emocional ao longo da jornada**
- **Não precisa estar limitado ao produto**

Customer Journey



Customer Journey

Customer journey - SAC

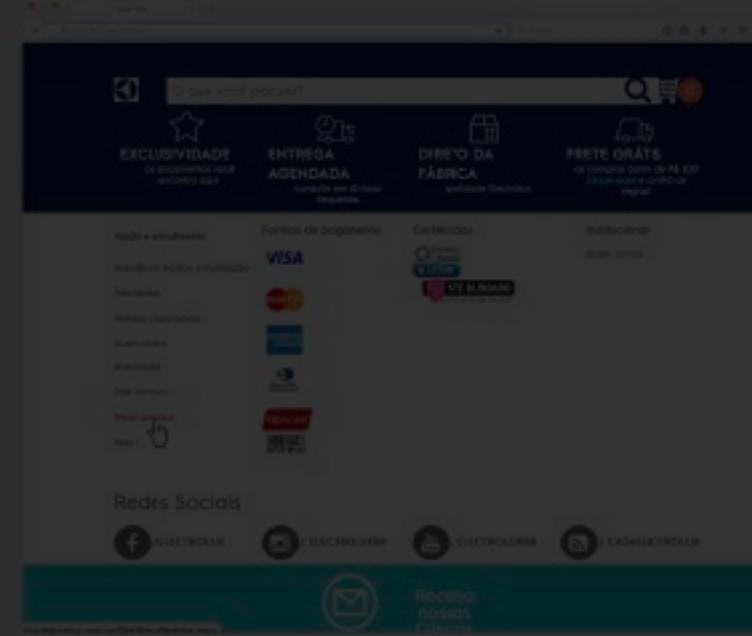
TELAS	EMOÇÃO	PENSAMENTO
		<ul style="list-style-type: none">- Será que consigo alterar meu pedido?- Ainda dá tempo para alterar meu pedido?- Vou precisar ligar para algum lugar?
		<ul style="list-style-type: none">- Consigo alterar online.- Será que vai existir algum custo?- Qual o procedimento para alterar?
		<ul style="list-style-type: none">- Posso realizar várias ações.- Tem exatamente o problema que quero resolver
		<ul style="list-style-type: none">- Não é possível só editar o pedido?- Acho que entendi. Só quero corrigir o pedido.
		<ul style="list-style-type: none">- Vou ter que pagar de novo? Vou ser cobrado duas vezes?- Porque tenho que passar pelo carrinho? Será que tinha que cancelar antes?
		<ul style="list-style-type: none">- Será que deu certo? O endereço foi atualizado?- O pedido anterior foi cancelado?- Tenho dois pedidos iguais?

Customer Journey

How to Create a Customer Journey Map

<https://uxmastery.com/how-to-create-a-customer-journey-map/>

Customer journey - SAC

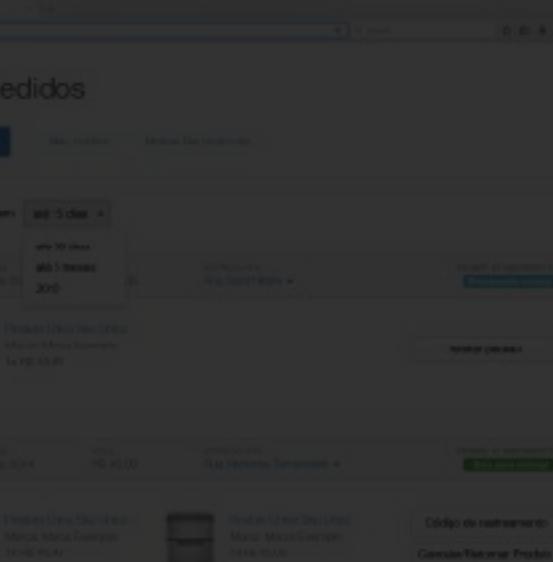


TELAS

EMOÇÃO

- Será que consigo alterar meu pedido?
- Ainda dá tempo para alterar meu pedido?

- Vou precisar ligar para algum lugar?



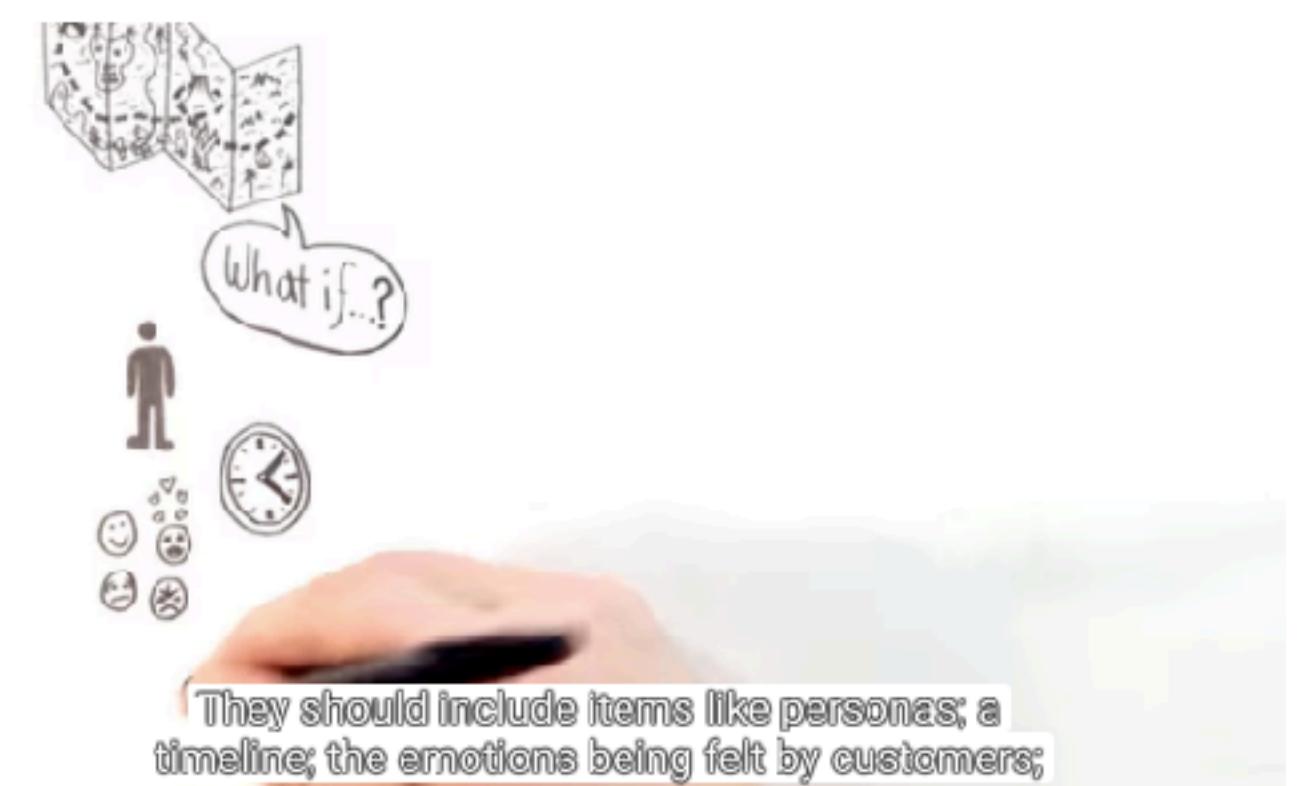
How to Create a Customer Journey Map

Posted on September 16, 2014 by Megan Crocki in Culture, Tutorial – 42 Comments



Despite best intentions and mountains of data, many organizations continue to offer lackluster experiences for their customers.

Many organizations function with an internal focus, and that becomes apparent when customers interact with their various products, services and employees. Every interaction a customer has with an organization has an effect on satisfaction, loyalty, and the bottom line. Plotting out a customer's emotional landscape by way of a Customer Journey Map, or Experience Map, along their path sheds light on key opportunities for deepening those relationships.



What is a Customer Journey Map?

Search [uxmastery.com:](https://uxmastery.com)

Search the site...



Recent Posts

**E agora, o melhor livro sobre
Arquitetura de Informação que vocês vão ler**

HOW TO MAKE SENSE OF ANY MESS

Abby Covert

Abby Covert

How to Make a Sense of Any Mess

- Identify the Mess**
- State Your Intent**
- Face Reality**
- Choose a Direction**
- Measure the Distance**
- Play with Structure**
- Prepare to Adjust**

De graça em

www.howtomakesenseofanymess.com

Abby Covert

UI Design

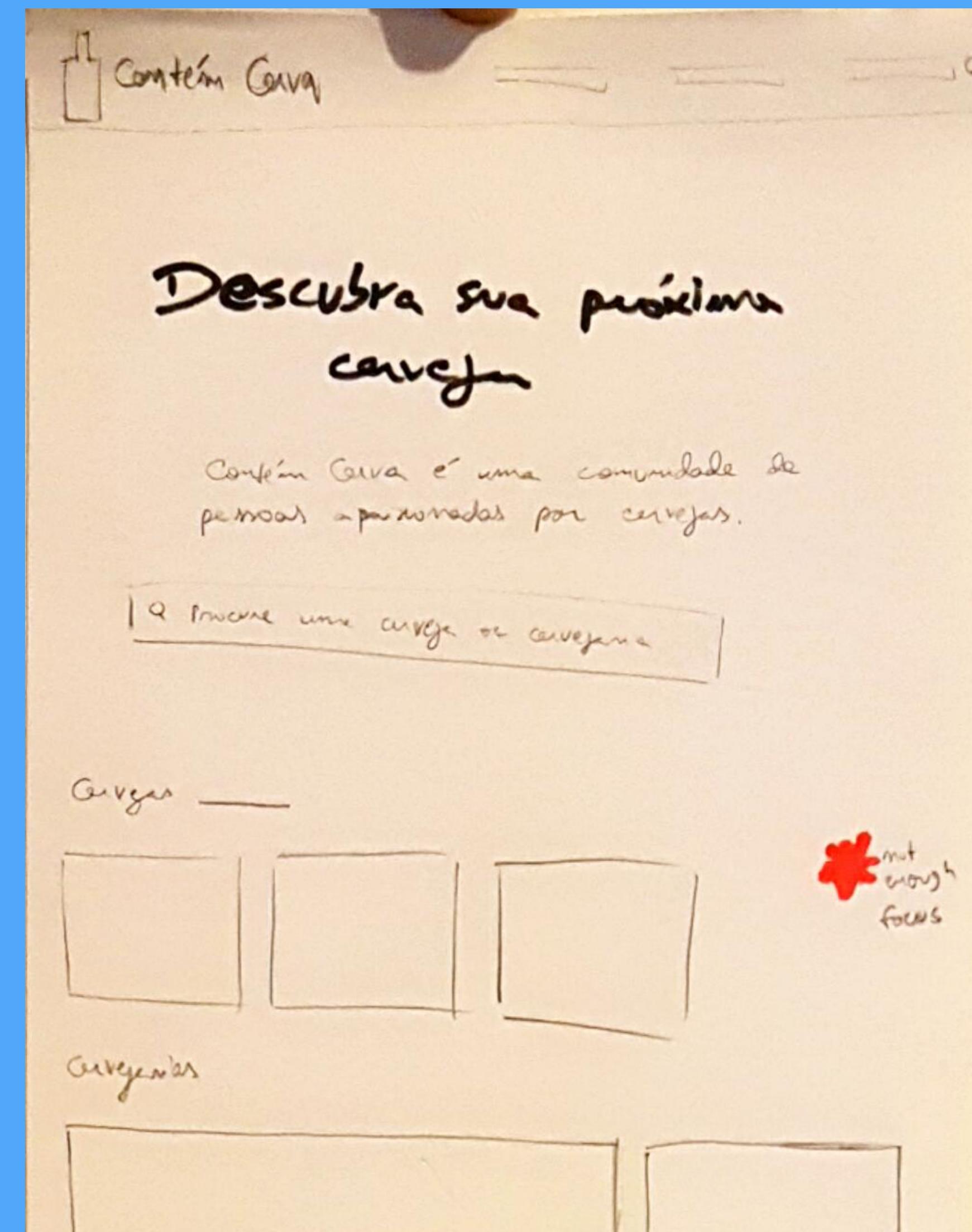
Definindo o tom do produto

Wireframes

Testando volumes

- **Comunica de forma mais clara (média fidelidade)**
- **Experimentar com a hierarquia visual da página**
- **Requer certa capacidade de abstração**

Wireframes



Wireframes



Wireframes



Wireframes

The wireframe shows the layout of the Contém Cerva website. At the top, there's a dark header with the logo 'CONTÉM CERVA' and navigation links for 'Cervejas', 'Cervejarias', 'Blog', 'Sobre', and 'Entrar'. Below the header is a search bar with the placeholder 'Procure cervejas ou cervejarias' and a magnifying glass icon. The main content area features a section titled 'Encontre sua próxima cerveja' with the subtext 'Contém Cerva é o maior site de cervejas artesanais brasileiras'. Below this is a 'Melhores Avaliações' section displaying six beer reviews, each with a rank (1-6), name, type, brewery, rating, and a small bottle image. The reviews are: 1. Ninã Witbier Jeffrey (4.2), 2. Ça Va Saison Barco (4.0), 3. Red Pilsen Pilsner Jeffrey (3.8), 4. Ninã Witbier Jeffrey (3.75), 5. Ça Va Saison Barco (3.7), and 6. Red Pilsen Pilsner Jeffrey (3.7). At the bottom, there's a 'Destques' section showing four groups of beer bottles.

CONTÉM CERVA

Cervejas Cervejarias Blog Sobre Entrar

Encontre sua próxima cerveja

Contém Cerva é o maior site de cervejas artesanais brasileiras

Procure cervejas ou cervejarias

Melhores Avaliações

Ver todas

Rank	Name	Type	Brewery	Rating
1	Ninã	Witbier	Jeffrey	4.2
2	Ça Va Saison	Saison	Barco	4.0
3	Red Pilsen	Pilsner	Jeffrey	3.8
4	Ninã	Witbier	Jeffrey	3.75
5	Ça Va Saison	Saison	Barco	3.7
6	Red Pilsen	Pilsner	Jeffrey	3.7

Destaques

Ninã Red Pilsen Belgo-Indian Strong Dark Ale Ca Va Saison

Mockups

Refinando a visão

- Ideal para experimentação visual detalhada
- Visão muito clara do produto (alta fidelidade)
- Pode ocupar muito tempo de preparo

Mockups

Mockups

O que não fazer

Refinando a visão

- **Começar pelo digital** (ação visual detalhada)
- **Fazer um layout sem ter ideia do conteúdo**)
- **Fazer um layout sem antes ter uma estrutura**

Mockups

Ferramentas

- **Sketch**
- **Figma**
- **Affinity Designer**
- **Adobe XD**

Mockups

Ferramentas

- Sketch
- Figma
- Affinity Designer
- Adobe XD
- Compositor.io
- Subform

Mockups

Web Design in 4 minutes

Refinando a visão

Web Design in 4 minutes

by Jeremy Thomas

- Ideal p

What is the first thing you need to work on?

- Visão r

- Pode o

Prototipagem & Validação

Hora da verdade

**Protótipos são ferramentas de teste
ou de visualização**

**Protótipos são ferramentas de teste
ou de visualização**

**E devem ter fidelidade o suficiente
para provar suas hipóteses ou
comunicar suas funcionalidades**

**E devem ter fidelidade o suficiente
para provar suas hipóteses ou
comunicar suas funcionalidades**

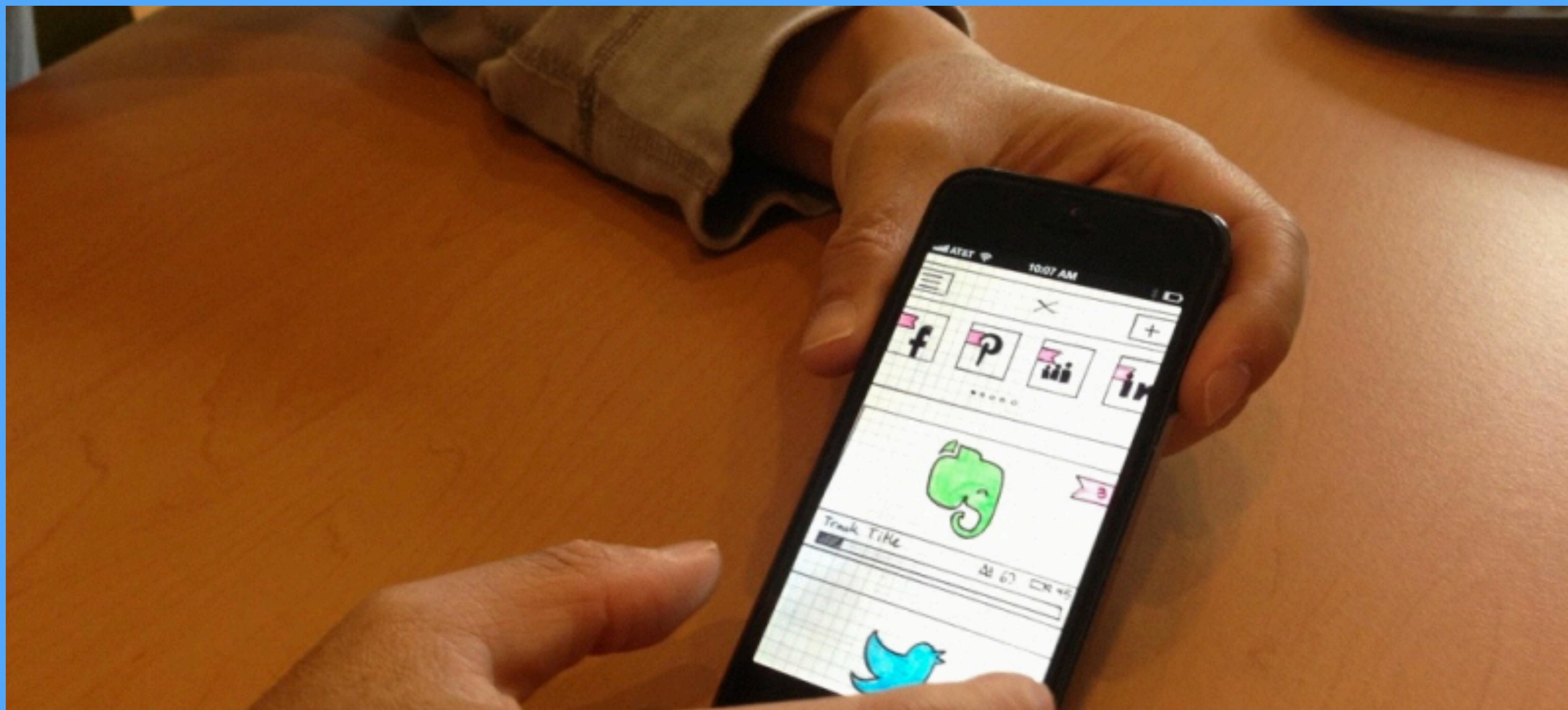
Protótipos

Baixa Fidelidade



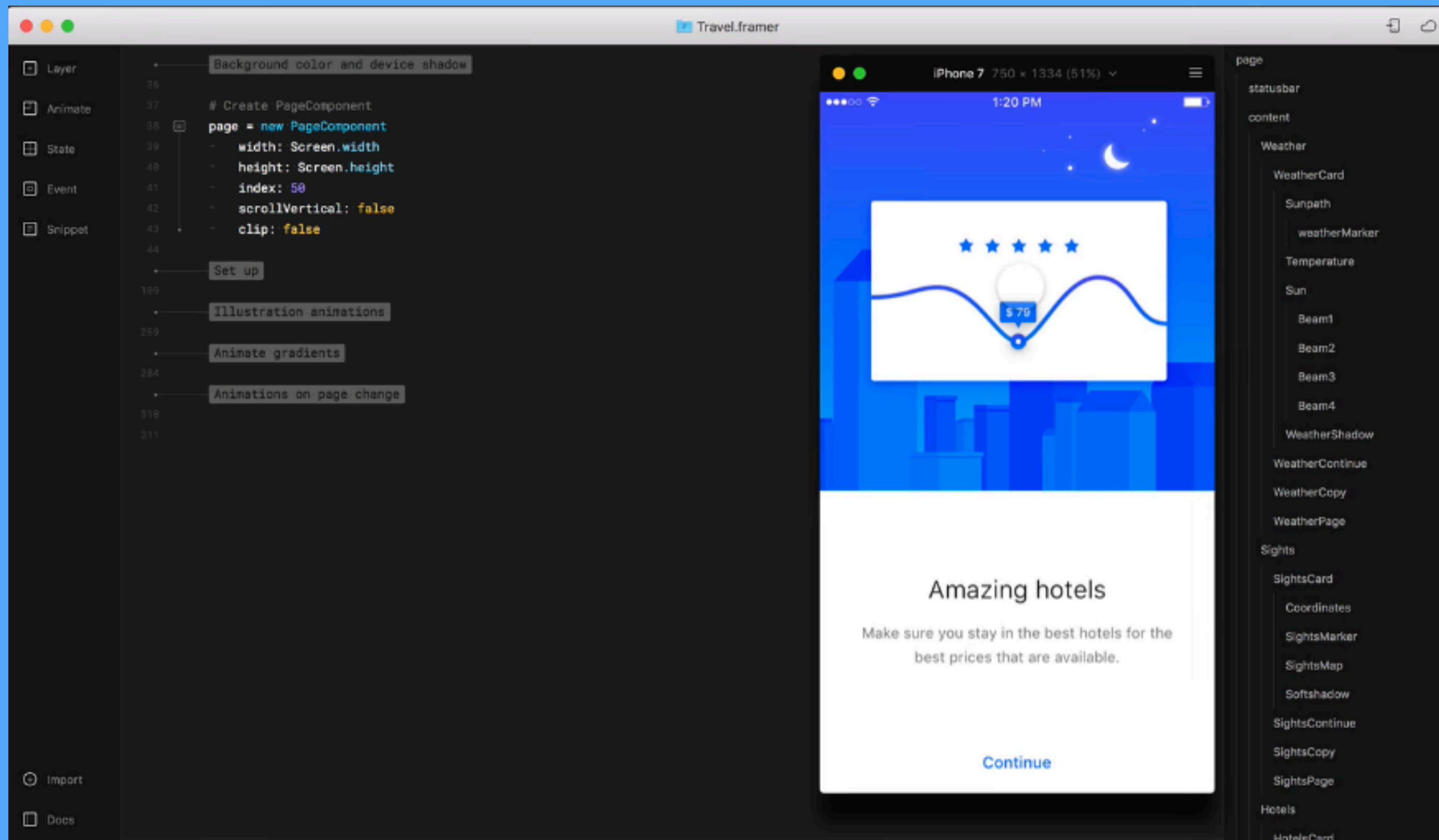
Protótipos

Média Fidelidade



Protótipos

Alta Fidelidade



Protótipos

Ferramentas

- Papel e Caneta
- InVision
- Marvel App
- Keynote
- Flinto
- Principle
- Framer
- HTML/CSS

Testando seus protótipos

Feedback dói.

**Feedback dói. Você vai estar
errado.**

**Feedback dói. Você vai estar
errado. Vai ter coisa pra mudar no
seu design.**

**Feedback dói. Você vai estar
errado. Vai ter coisa pra mudar no
seu design. Sim, de última hora.**

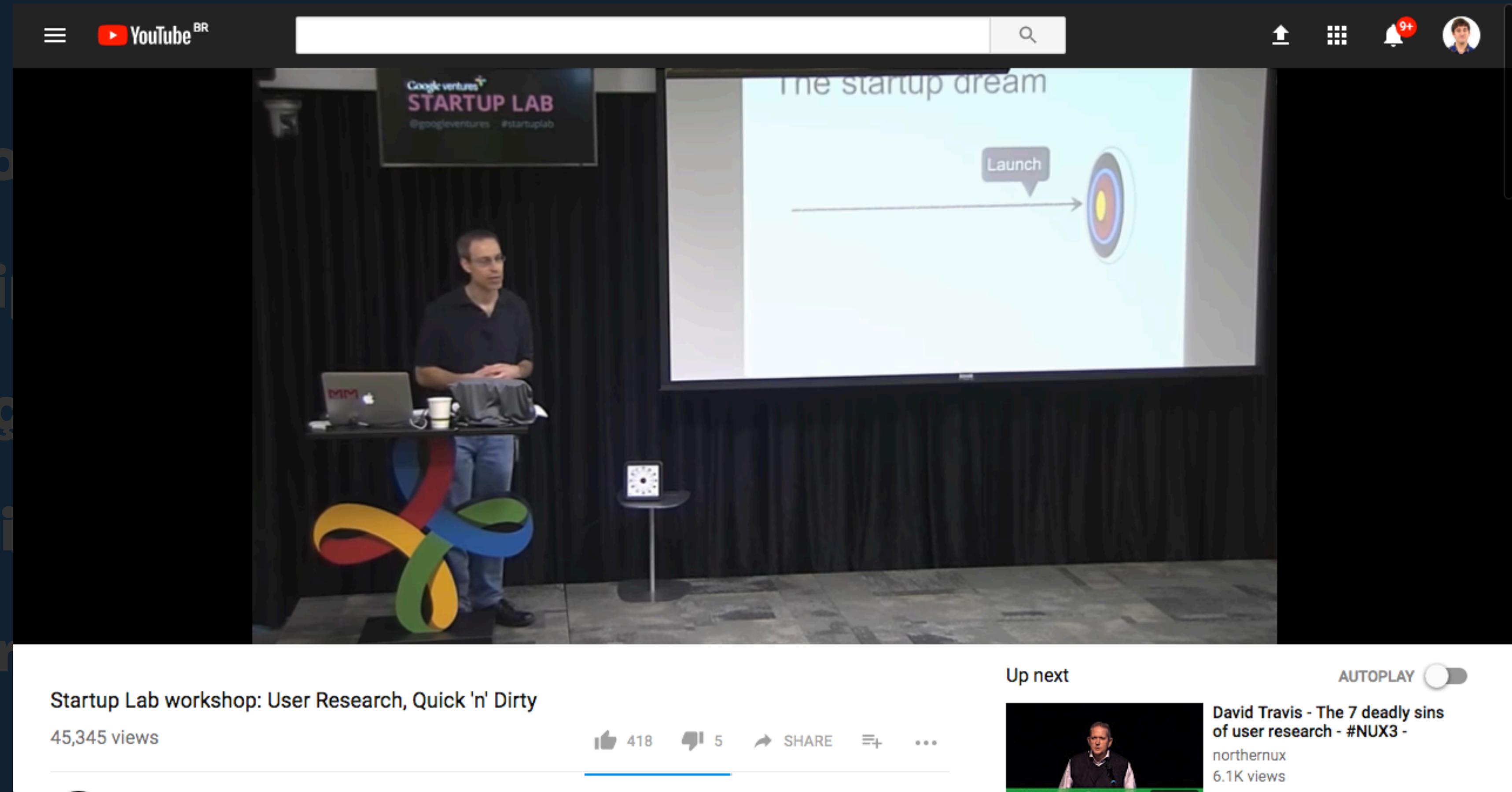
Teste de Usabilidade

Faça já o seu!

- Um protótipo**
- Uma hipótese**
- Uma ação a ser realizada**
- Um a cinco usuários**
- Um parceiro**

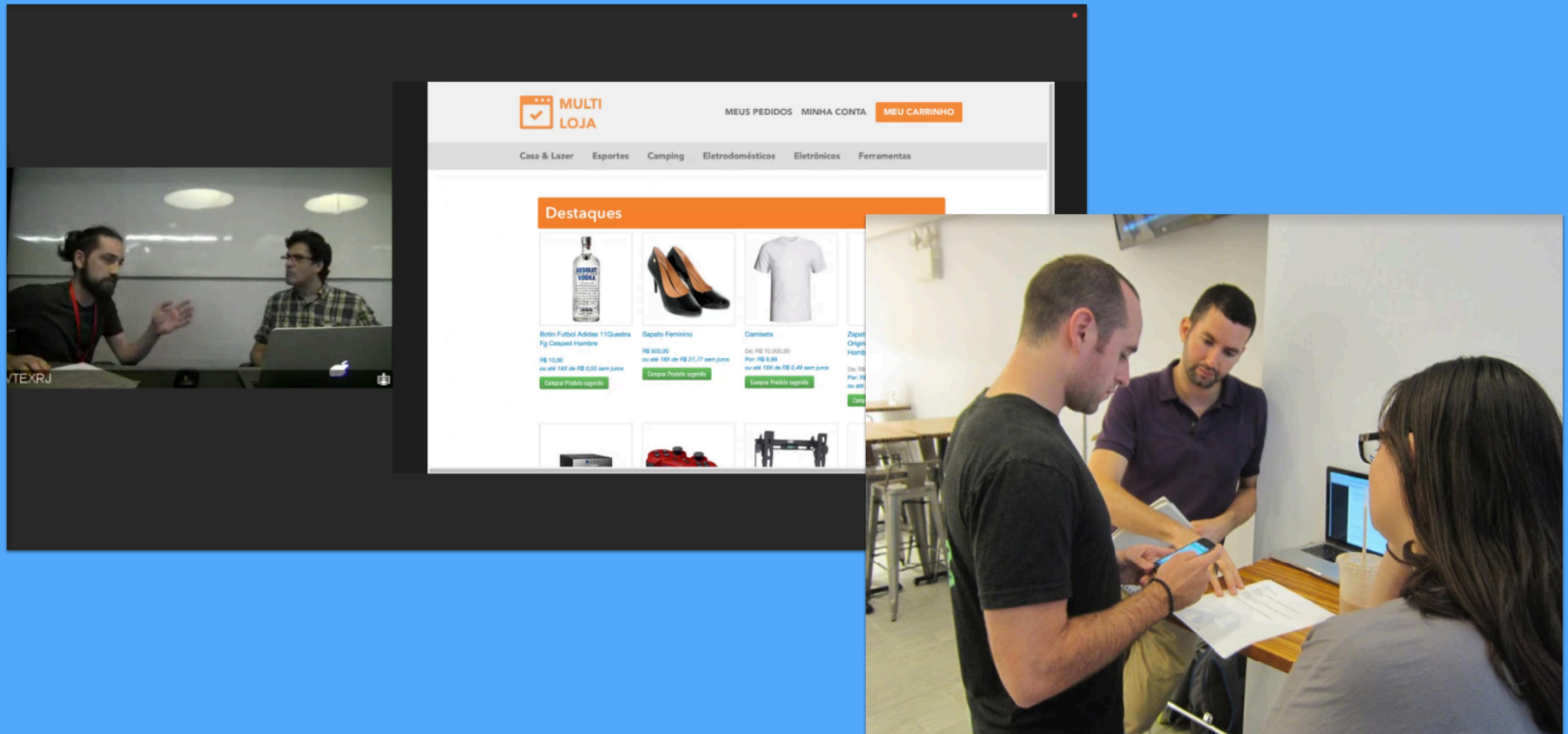
Assista Teste de Usabilidade **User Research, Quick 'n' Dirty** Faça já o seu!

- Um projeto
- Uma história
- Uma ação
- Um ambiente
- Um parceiro



The image shows a YouTube video player interface. The main video frame displays a man standing on a stage, presenting to an audience. He is positioned behind a small table with a laptop and some papers. To his right is a large projection screen showing a slide titled "The startup dream" with a target icon and the word "Launch". Above the video, the YouTube header includes the channel name "Google Ventures STARTUP LAB" and the hashtags "@googleventures #startuplab". The video title "Startup Lab workshop: User Research, Quick 'n' Dirty" is visible at the bottom of the player, along with the view count "45,345". Below the video, there are standard YouTube interaction buttons for likes, dislikes, shares, and more. To the right of the video frame, there is a "Up next" section showing a thumbnail for another video by David Travis, titled "David Travis - The 7 deadly sins of user research - #NUX3 - northerinux". The video player also features an "AUTOPLAY" toggle switch.

Teste de Usabilidade



Teste de Usabilidade

Objetivo

Testar capacidade de uso e impacto dos novos fluxos do SAC na experiência dos clientes

Métricas de Sucesso

- Usuários conseguem completar tarefa sem exibir hesitação ou desconforto diante do checkout
- Usuários entendem a razão por trás de mudanças de condições (de preço, de entrega) para mudanças de pedido

Público Alvo

- Usuários de ecommerce pouco habituais, mas com uso pouco frequente de internet
- Usuários de ecommerce pouco habituais, mas com uso frequente de internet
- Usuários frequentes de ecommerce, mas com uso pouco frequente de internet
- Usuários frequentes de ecommerce e de internet

Operacional

Trazer 5 usuários de ecommerce para teste presencial no VTEX. Antes disso, aplicar:

Teste de Usabilidade

Objetivo
Testar capacidade de uso e impacto dos novos fluxos do SAC na experiência de usuário.

Métricas de Sucesso

- Usuários conseguem completar tarefa sem exibir hesitação ou desistir no checkout
- Usuários entendem a razão por trás de mudanças de condições (de entrega) para mudanças de pedido

Público Alvo

- Usuários de ecommerce pouco habituais, mas com uso pouco frequente
- Usuários de ecommerce pouco habituais, mas com uso frequente
- Usuários frequentes de ecommerce, mas com uso pouco frequente
- Usuários frequentes de ecommerce e de internet

Operacional

Trazer 5 usuários de ecommerce para teste presencial no VTEX. Antes disso, fazer um teste online com 10 usuários.

FIVE-ACT SCRIPT INTERVIEW

Act 1: Friendly Welcome

Objetivo: Colocar o usuário em uma posição confortável

- Apresentar-se
- Você já realizou alguns testes como esse antes?
- Serão algumas questões, mas não estamos te testando. O produto é que está sendo testado, não você.
- Informar a duração esperada

Act 2: Contextual Questions

Objetivo: Aprofundar o conhecimento sobre o usuário e seus hábitos

- Já teve algum contato com SAC de alguma loja? Como foi a experiência?
- Hahaha lembra um pouco a TIM e a NET.
- Algum motivo de não comprar frequentemente em lojas virtuais?

Act 3: Explain prototype

Objetivo: Explicar o conceito de protótipo e como o teste irá funcionar

- Explicar o que é um protótipo: uma solução não completa.
- Algumas coisas funcionam, outras não. Mas não tem como quebrar.
- O teste é o protótipo. Não você
- Vou pedir para você executar algumas tarefas e você vai falando em voz alta

Outra forma de validação

Heurísticas de Usabilidade

Checklists para um design melhor

Heurísticas de Usabilidade

Todo sistema pode ter sua usabilidade avaliada em cinco qualidades

- **Capacidade de Aprendizado**
- **Eficiência**
- **Memorabilidade**
- **Gestão de Erros**
- **Satisfação**

Heurísticas de Nielsen

- **Visibility of system status**
- **Match between system and the real world**
- **User control and freedom**
- **Consistency and standards**
- **Error prevention**
- **Recognition rather than recall**
- **Flexibility and efficiency of use**
- **Aesthetic and minimalist design**
- **Help users recognize, diagnose, and recover from errors**
- **Help and documentation**

NN Group

Heurísticas de Nielsen

Jakob Nielsen & Don Norman

• Visibility of system status

• Match between system and the real world

• User control and freedom

• Consistency and standardization

• Error prevention

NN/g Nielsen Norman Group

Evidence-Based User Experience Research, Training, and Consulting

[HOME](#) [TRAINING](#) [CONSULTING](#) [REPORTS](#) [ARTICLES](#) [ABOUT NN/G](#)

[Search](#)

Topics

- [E-commerce](#)
- [Intranets](#)
- [Mobile & Tablet](#)
- [User Testing](#)
- [Web Usability](#)
- [Writing for the Web](#)

[▶ See all topics](#)

Recent Articles

- [From Research Goals to Usability-Testing Scenarios: A 7-Step Method](#)
- [Mobile Tables: Comparisons and Other Data Tables](#)
- [Audio Signifiers for Voice Interaction](#)
- [Don't "Validate" Designs; Test Them](#)
- [Flat UI Elements Attract Less Attention and Cause Uncertainty](#)

[See all articles](#)

Popular Articles

10 Usability Heuristics for User Interface Design

by **JAKOB NIELSEN** on January 1, 1995

Topics: [Heuristic Evaluation](#) [Human Computer Interaction](#) [Web Usability](#)

Summary: Jakob Nielsen's 10 general principles for interaction design. They are called "heuristics" because they are broad rules of thumb and not specific usability guidelines.

Visibility of system status

The system should always keep users informed about what is going on, through appropriate feedback within reasonable time.

Match between system and the real world

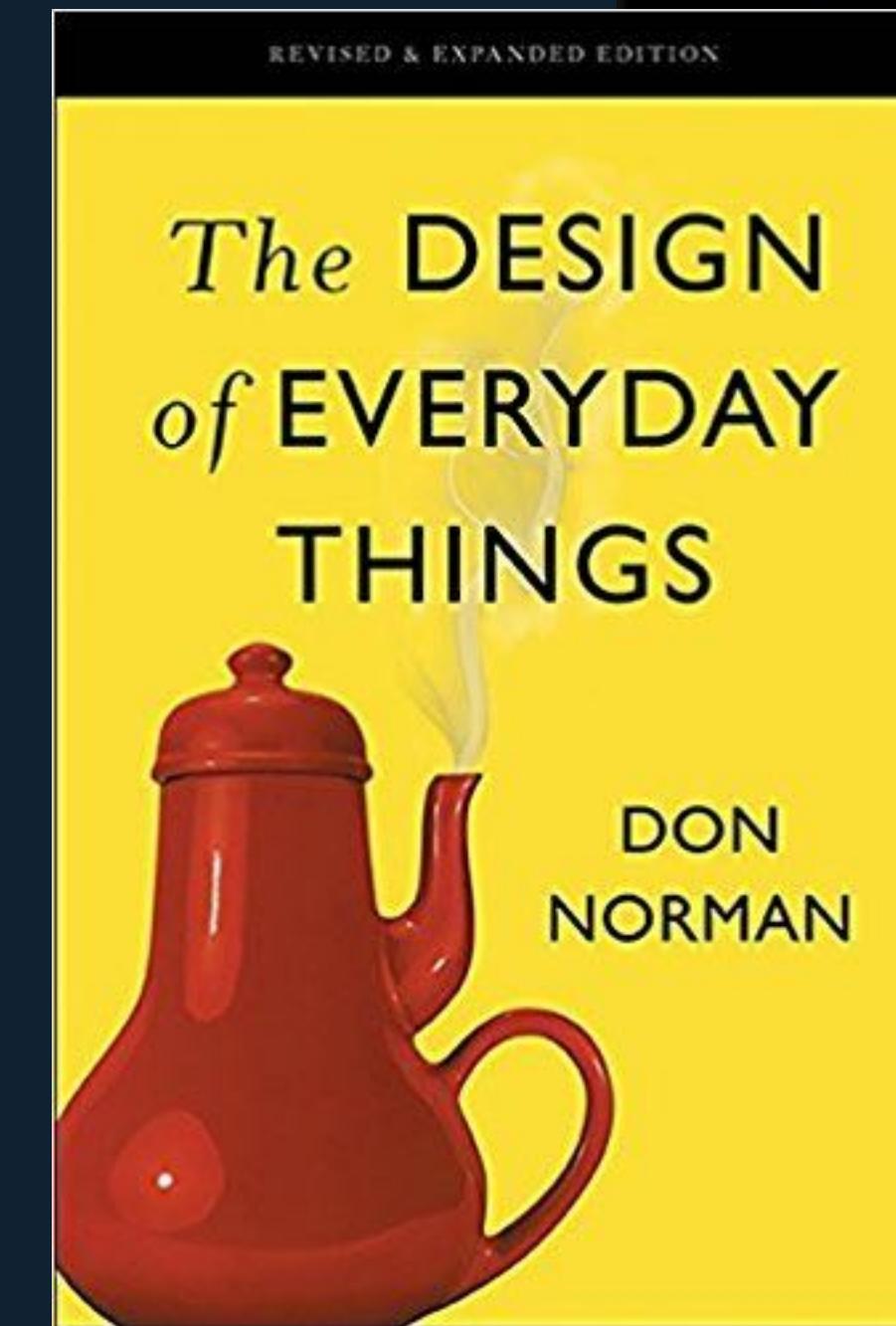
The system should speak the users' language, with words, phrases and concepts familiar to the user, rather than system-oriented terms. Follow real-world conventions, making information appear in a natural and logical order.

User control and freedom

Users often choose system functions by mistake and will need a clearly marked "emergency exit" to leave the unwanted state without having to go through an extended dialogue. Support undo and redo.

Don Norman Heurísticas de Nielsen O Design do Dia-a-dia

- Visibility of system status
- Match between system and the real world
- User control and freedom
- Consistency and standards
- Error prevention
- Recyclability
- Flexibility and efficiency of use
- Good design is parsimonious
- Design is not aองinal



Pra encerrar

**Criar bons produtos não requer
habilidade técnica ou talento**

**Se importar com os usuários e tomar
responsabilidade pelo processo**

Obrigado

Daniel Fosco

@dfosco

<http://bit.ly/ux-workshop-fosco>

QA

Daniel Fosco

@dfosco