

# Checklist de UX

User Experience não é uma disciplina binária, onde existe o “certo” e o “errado”. Mas apesar da inexistência e subjetividade da experiência do usuário, existem boas práticas que podem ser úteis para os UX Designers e outros membros do time. Confira perguntas que podem te ajudar a chegar nas respostas quando estiver projetando uma experiência para as outras pessoas.

Extraído do livro  
Introdução e Boas Práticas em UX Design, por Fabricio Teixeira  
<http://fabricio.nu/livro-ux-design>



## Uma boa experiência do usuário é...

### Simples

- ☐ **Reduzir**  
É possível retirar algum elemento ou informação da tela e ainda assim permitir que o usuário consiga cumprir a tarefa sem problemas?
- ☐ **Revelar**  
Você está revelando as informações progressivamente, à medida em que o usuário avança no fluxo? É possível esconder alguma parte da tela e só exibi-la após alguma ação do usuário?
- ☐ **Simplificar**  
As informações estão sendo apresentadas da forma mais simples possível, em pequenas doses? É possível reduzir textos ou ocultar alguns elementos naquele momento específico da experiência?
- ☐ **Padronizar**  
O visual da tela está consistente? Você está usando o mesmo estilo visual para elementos que possuem funções similares? Você está reaproveitando padrões de interação em diferentes partes do produto?
- ☐ **Priorizar**  
É possível esconder ou despriorizar visualmente algumas ações, para que a ação primária receba mais importância? Se existem gatilhos escondidos na tela, eles são “descobriáveis” de alguma forma (por acidente, por um tutorial)?
- ☐ **Adiar**  
É possível reduzir ou retirar algum campo do formulário? Você está realmente usando todas as informações coletadas? É possível coletar algum desses dados em um momento futuro do fluxo do usuário?
- ☐ **Testar**  
A usabilidade do sistema já foi testada com usuários reais? Existe uma solução para os problemas mais comuns que os usuários encontram ao interagirem com o produto?
- ☐ **Analisar**  
O time está usando as métricas existentes (ex: Google Analytics) da melhor forma possível? Quais são pequenos ajustes que podem ser feitos na interface para otimizar a conversão de usuários?

### Acionável

- ☐ **Direcionar**  
Está claro para o usuário a ação principal que ele deve tomar naquele momento ou naquela tela?
- ☐ **Explicar**  
O rótulo da ação está claro e diz ao usuário o que vai acontecer após ele clicar ou interagir? É possível deixar ainda mais claro?
- ☐ **Indicar**  
Os botões e links têm a aparência apropriada para explicar ao usuário que ele pode interagir com eles?
- ☐ **Incentivar**  
Os textos da tela estão incentivando o usuário a seguir adiante? O usuário tem acesso às informações necessárias para continuar se movendo pelo fluxo, sem precisar fazer desvios de rota?
- ☐ **Situar**  
O usuário consegue se localizar dentro da estrutura do site naquele momento? Está claro para ele qual o estado do sistema? Ele sabe em que passo está dentro do fluxo e quantos passos faltam para ele concluir a tarefa?
- ☐ **Informar**  
O usuário tem acesso a todas as informações necessárias para seguir adiante?
- ☐ **Ajudar**  
Quando uma mensagem de erro é exibida, está claro para o usuário o que causou o erro e o que ele deve fazer para corrigi-lo?
- ☐ **Continuar**  
O sistema evita criar ruas-sem-saída para o usuário? Você está sugerindo ações para o usuário em cada passo do fluxo?

### Inteligente

- ☐ **Destacar**  
Qual a ação mais comum que o usuário busca quando interage com seu site? É possível destacar essa ação em detrimento de outras? É possível criar atalhos para as ações mais comuns em determinada tela?
- ☐ **Prevenir**  
O sistema previne erros antes deles acontecerem? Olhando para as métricas do site: quais os erros mais comuns que os usuários cometem? Como antecipar esses erros e deixar as instruções mais claras para que eles não aconteçam?
- ☐ **Tolerar**  
O sistema é tolerante com distrações e erros do usuário? É possível “perdoar” alguns erros no meio do caminho? O usuário consegue desfazer ações com facilidade?
- ☐ **Automatizar**  
É possível automatizar algum processo para simplificar o nível de esforço requerido do usuário? É possível utilizar algum sensor ou outra fonte de informação ao invés de pedir que o usuário manualmente a adicione?
- ☐ **Extrapolar**  
Você está aproveitando outros sentidos como tato e audição para transmitir a mensagem para o usuário?
- ☐ **Personalizar**  
Você está usando as informações que possui sobre o usuário da melhor forma? Com essas informações que você possui, como você pode facilitar a vida do usuário ou fazer a experiência ser mais personalizada para suas necessidades?

### Agradável

- ☐ **Humanizar**  
O tom de voz dos textos da interface estão alinhados com a personalidade da sua marca? Se sua marca fosse uma pessoa, como ela conversaria com os usuários? Qual vocabulário ela usaria?
- ☐ **Considerar**  
O sistema evita criar desvios de rota na experiência? Todas as ações que você pede para o usuário são extremamente necessárias para o objetivo que ele tem em mente ao usar seu produto?
- ☐ **Alinhar**  
As imagens utilizadas na interface estão alinhadas com o branding da empresa?
- ☐ **Explicar**  
Está claro para o usuário porque o sistema está solicitando determinadas informações? A troca é justa? O usuário vê com clareza o benefício em fornecer aqueles dados?
- ☐ **Facilitar**  
O tamanho dos elementos da interface são suficientes para que o usuário interaja com eles em todos os dispositivos em que o produto é acessado? Os textos são legíveis o suficiente? Há contraste e hierarquia nos tamanhos de fonte?
- ☐ **Agilizar**  
Você está usando o tempo do usuário com parcimônia? Quando uma ação toma muito tempo para ser concluída, o sistema permite que ele faça outras coisas no meio tempo?
- ☐ **Mover**  
As animações e transições de interface estão sendo usadas da melhor forma para dar feedback ao usuário sobre suas ações e para expressar a personalidade da marca?
- ☐ **Surpreender**  
O sistema proporciona agradáveis surpresas para os usuários no decorrer da experiência?

### Relevante

- ☐ **Entregar**  
As funcionalidades do produto são realmente as que o usuário espera encontrar? Você já testou o seu produto com usuários reais?
- ☐ **Acompanhar**  
Olhando para as métricas do produto: quais funcionalidades estão sendo pouco acessadas? Isso afeta os objetivos de negócios da empresa? É possível eliminar funções irrelevantes para a proposição de valor do produto?
- ☐ **Refletir**  
Por que as pessoas usariam o seu produto ao invés de um produto concorrente? Por que elas deixariam de fazer aquela atividade do jeito que já fazem, para começarem a fazer usando o seu produto?
- ☐ **Escolher**  
As tecnologias escolhidas para sustentar o produto são compatíveis com as tecnologias às quais os usuários têm acesso? Os usuários dominam essas tecnologias? Alguma delas pode estar se tornando uma barreira para novos usuários?
- ☐ **Melhorar**  
Você está usando informações colhidas dos usuários (qualitativamente ou quantitativamente) para fazer melhorias no produto? Quais novas funcionalidades eles esperam ver? Como aperfeiçoar os principais fluxos?
- ☐ **Consultar**  
Para perguntar aos usuários: no final da experiência o produto está entregando o que se propõe a fazer?