

Design e UX

Resumo da palestra realizada no
1º Sebrae Tech Talks

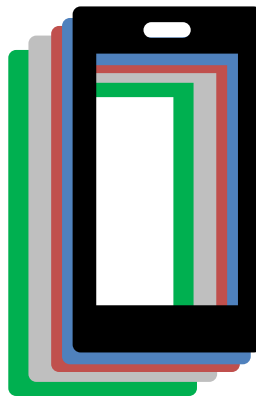
Paula Faria

Paula.faria@sebrae.com.br



USUÁRIO

PRODUTO



A experiência do usuário em um produto é com o **produto completo**, e não somente com a camada de design.

UX Honeycomb (Colmeia de UX)

Peter Morville, 2004

Útil (*useful*): Seu conteúdo deve ser original e atender a uma necessidade.

Desejável (*desirable*): Imagem, identidade, marca e outros elementos de *design* são usados para evocar a emoção e apreciação.

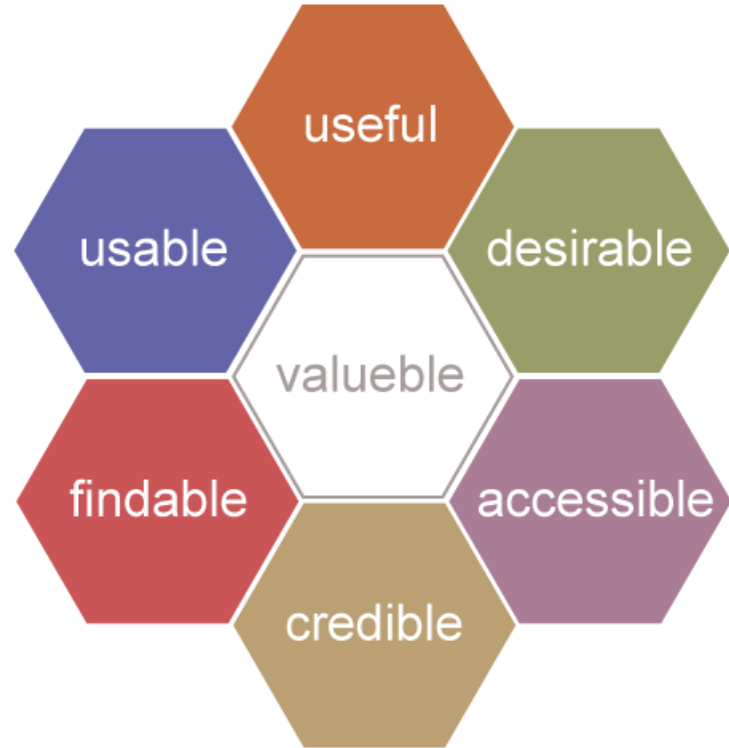
Acessível (*accessible*): O conteúdo deve ser acessível a pessoas com deficiência.

Confiável (*credible*): Os usuários devem confiar nas informações passadas.

Facilmente encontrável (*findable*): O conteúdo precisa ser navegável e localizável.

Usável (*usable*): Deve ser fácil de usar.

Valoroso (*valuable*): precisa agregar valor ao cliente, alcançar a missão e melhorar a satisfação.



Relação entre UX e UI

UX

User Experience

Experiência do usuário

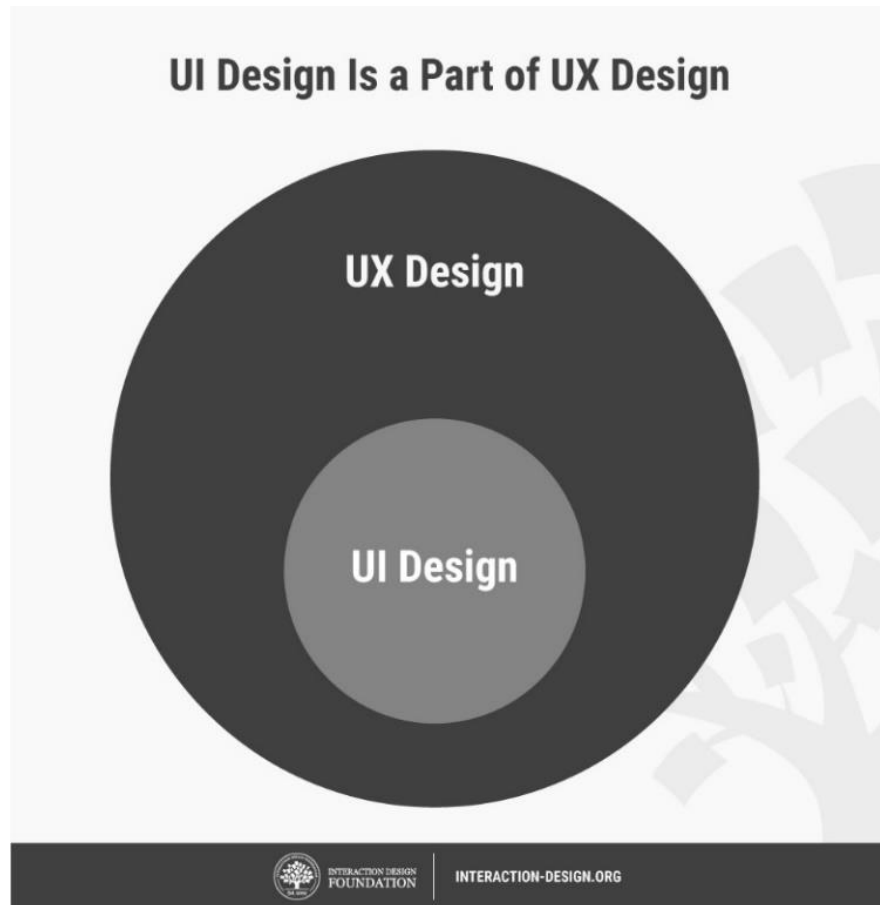
Jornadas, concluir tarefas no contexto, navegação, protótipos

UI

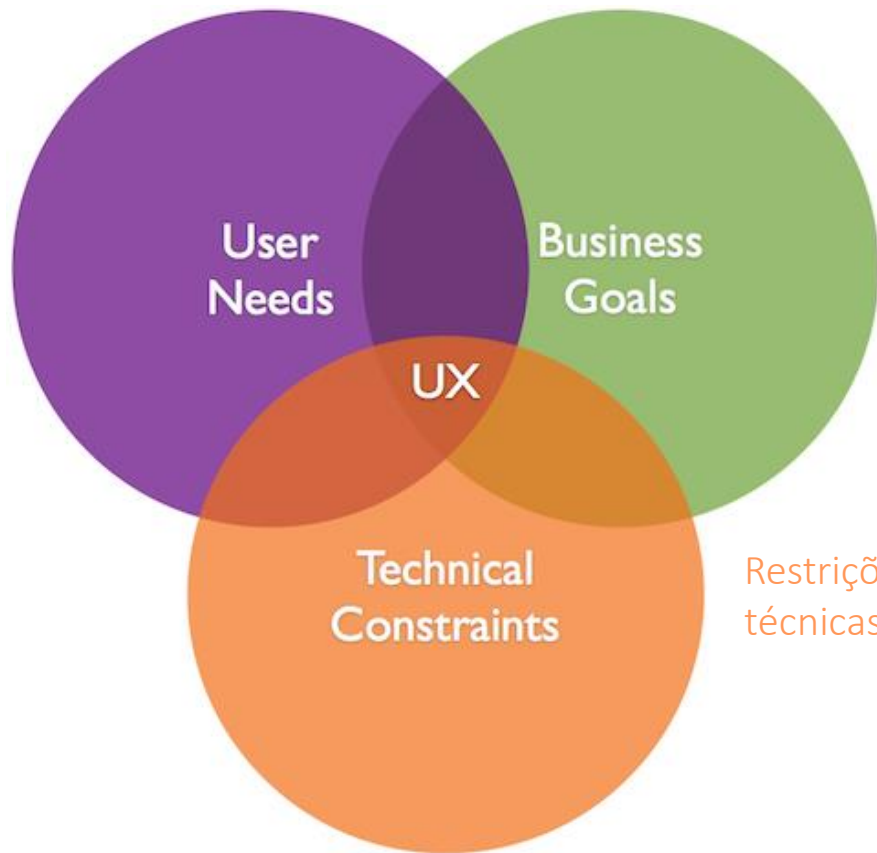
User Interface

Interface do Usuário

Design, Layout, elementos visuais



Necessidades
dos usuários



User
Needs

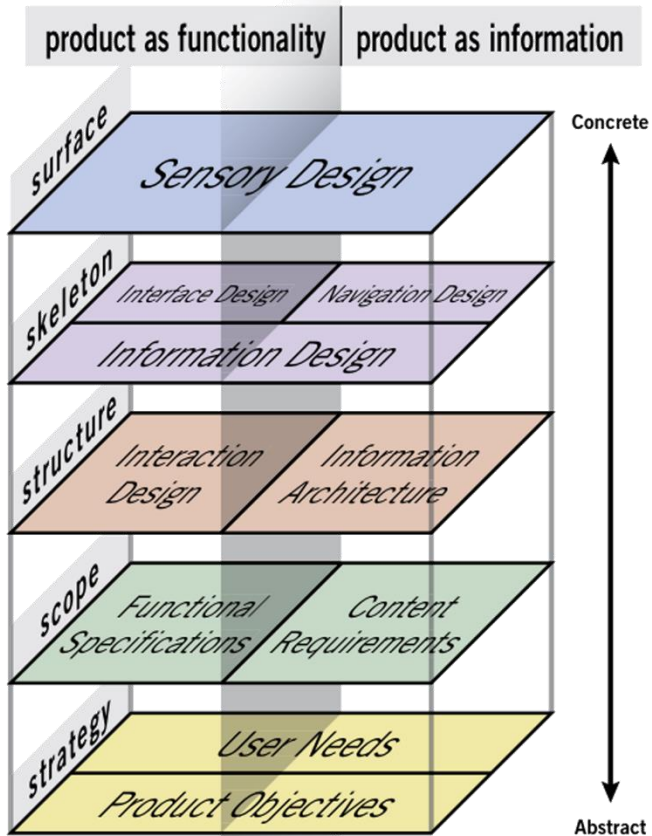
Business
Goals

UX

Technical
Constraints

Necessidades
de negócio

Restrições
técnicas



The elements of user experience

Os elementos da experiência de usuário

JESSE JAMES GARRETT (2010)

A área de UX

Perfis de UX mais comuns atualmente

- **UX Researcher**

Pesquisas, entrevistas, testes

- **UX Writer**

Textos, copywriting, conversas, diálogos

- **UX Metrics**

Análise de dados de comportamento, métricas

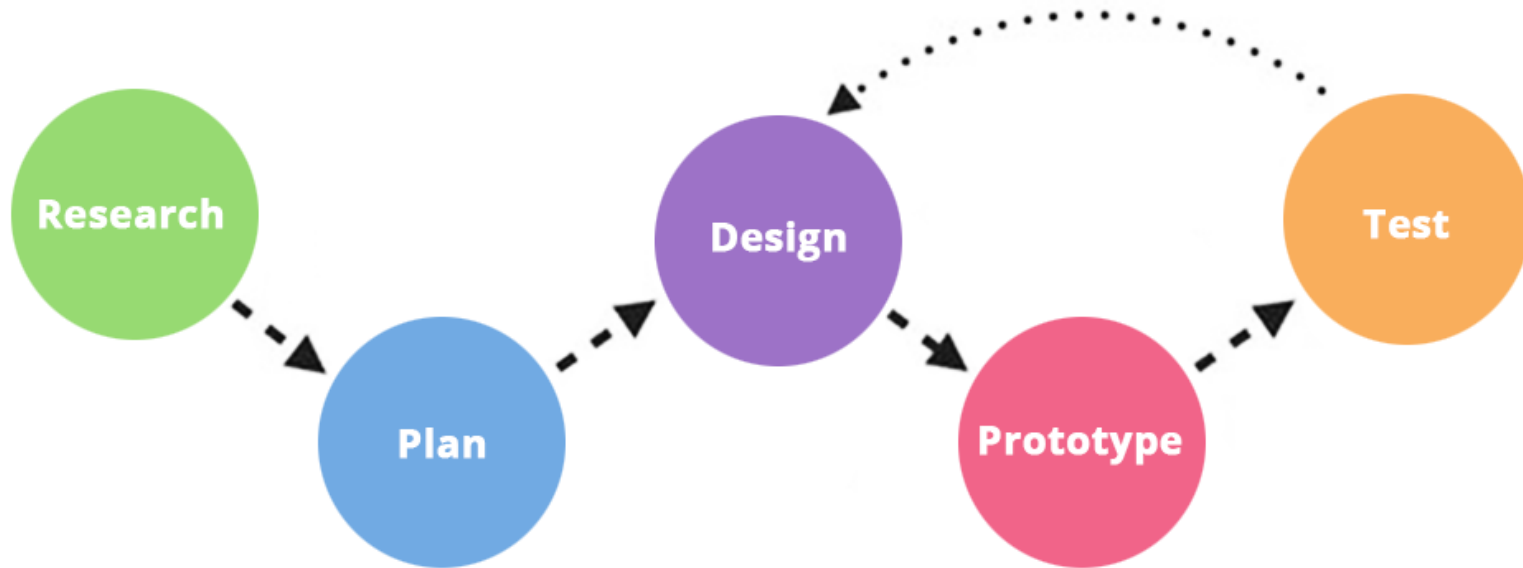
- **UX Strategist**

Roadmaps, Define proposição de valor, Experiência do usuário + objetivos de negócio

- **UX Designer ou UX Analyst, ou UX Specialist**

Desenha para a experiência (jornadas, personas, protótipos, wireframes)

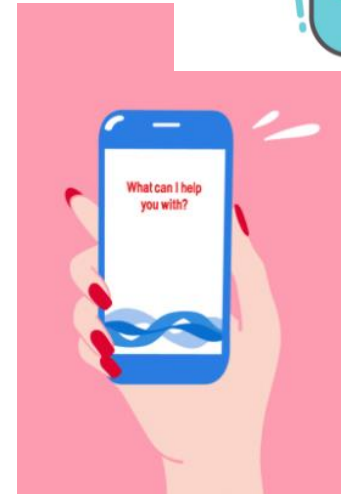
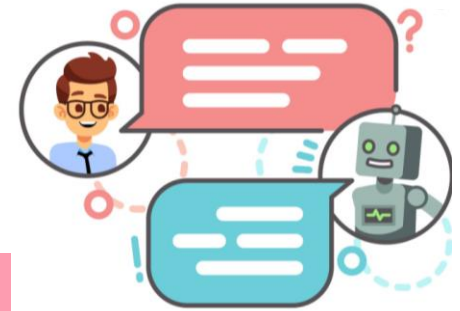
Processo de UX



Design

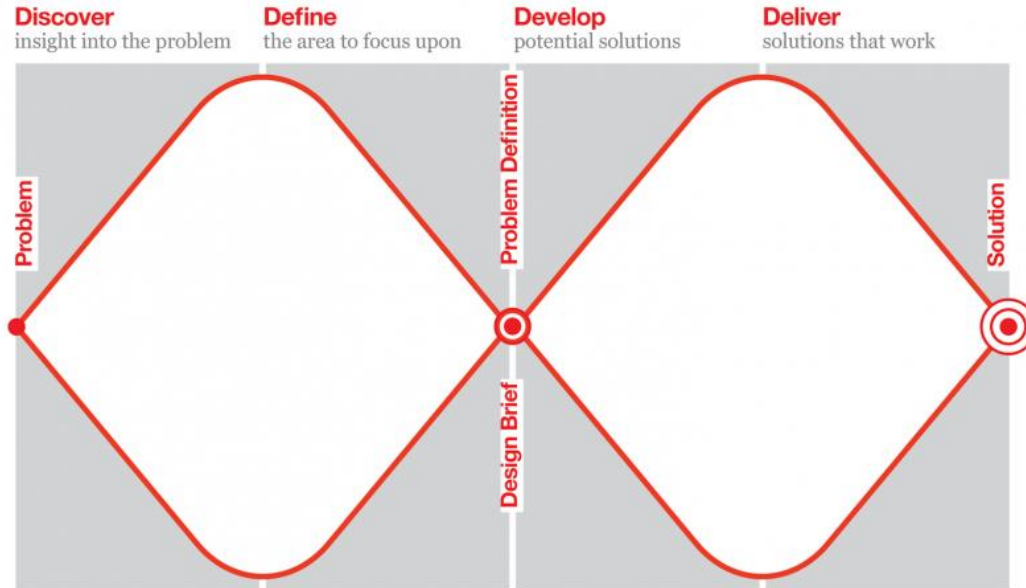
Design Digital
Design de interface

- **Interface gráfica**
Graphic User Interface, GUI
- **Interface conversacional**
Conversational User Interface, CUI



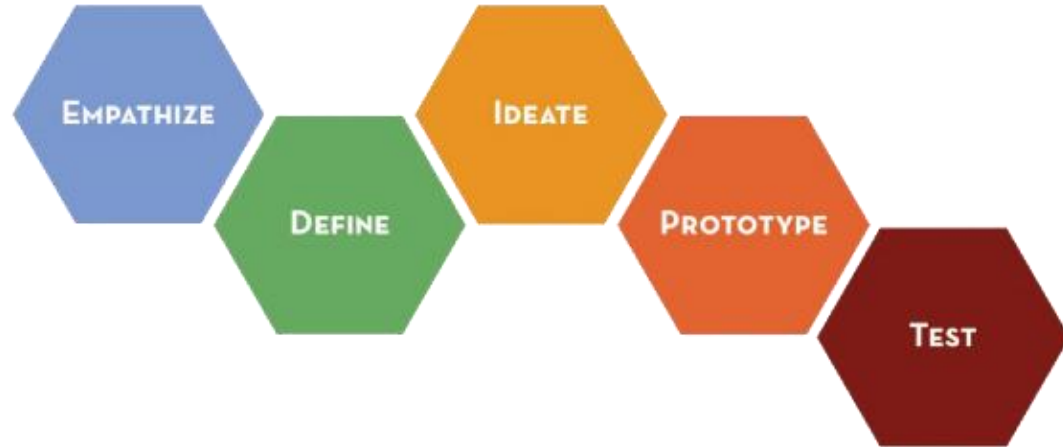
Design

Várias metodologias



Design thinking

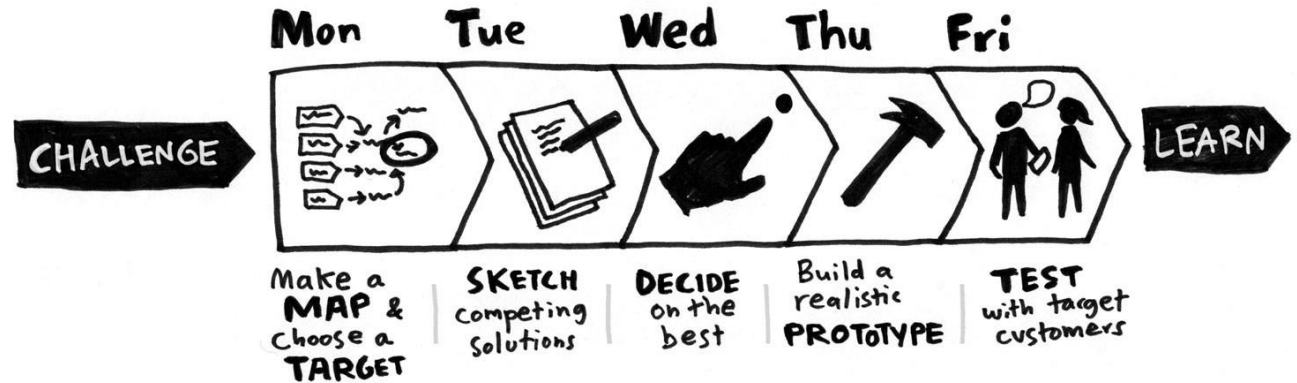
Uma metodologia
de design



Design sprint

Uma dinâmica de design de 5 dias, baseada no design thinking

podem ser 3, 2, 1...



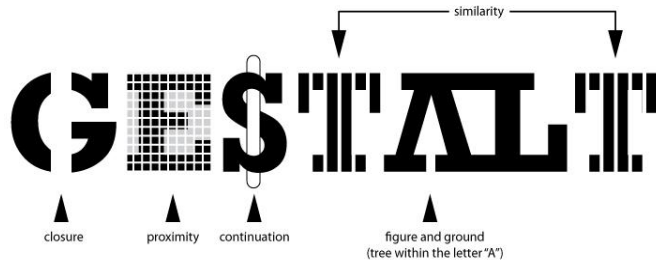
“Fail fast, fail cheap”

(usada na hora certa, do jeito certo)

- Melhores experiências
- Mais engajamento
- Menor custo com atendimentos

Semelhanças nas metodologias de design

- Adaptáveis
- Começam com o usuário e problemas
- Contam com um time multidisciplinar
- São colaborativas
- Contam com protótipos e testes
- São aplicadas de forma iterativa



O termo Gestalt é de origem alemã e é traduzido como Forma;
Como a entrada visual é percebida pelos humanos;
Uma unificação de padrões, figura, estrutura e forma.

nós vemos o efeito de algo **como um todo,**
e **não da soma das partes.**

Exemplos:

Figura / Fundo

Os elementos são percebidos como figura (o elemento de foco) ou como fundo (imagem de plano de fundo onde a figura está sobreposta).

Exemplo de aplicação em uma interface:

A marca da empresa Fedex tem uma seta entre as letras “E” e “x”, que é feita apenas com o branco de fundo das letras (que são as figuras).

Similaridade

Coisas semelhantes são percebidas como mais relacionadas do que coisas diferentes.

Exemplo de aplicação em uma interface digital:

Na tela do Google, tudo que aparece em azul é link.

Continuidade

Os elementos organizados em uma linha ou curva são percebidos como mais relacionados do que os elementos que não estão na mesma linha ou curva.

Exemplo de aplicação em uma interface digital:

Se há uma galeria de imagens na diagonal, espera-se que todos estejam dentro da mesma classificação.

Simetria

Quando percebemos objetos, tendemos a percebê-los como formas simétricas que se formam em torno de seu centro.

Exemplo de aplicação em uma interface digital:

Vemos na imagem da direita que a falta de simetria deixa uma sensação de bagunça na tela. Já a tela da esquerda é bem simétrica. O simétrico e assimétrico devem ser usados em conjunto, dependendo do intuito da tela.

Proximidade

As coisas próximas umas das outras são percebidas como mais relacionadas do que as que estão mais afastadas.

Exemplo de aplicação em uma interface digital:

Observe se elementos que fazem parte da mesma sessão estão com as distâncias corretas, para o usuário não se confundir com a relação entre eles. Note na imagem abaixo como o campo “Endereço” pode estar relacionado ao campo de cima ou o de baixo, dependendo da proximidade dele com o text field.

Telefone

Endereço

Profissão

Telefone

Endereço

Profissão

Leiturabilidade

Conforto visual na leitura



Fonte

Corpo

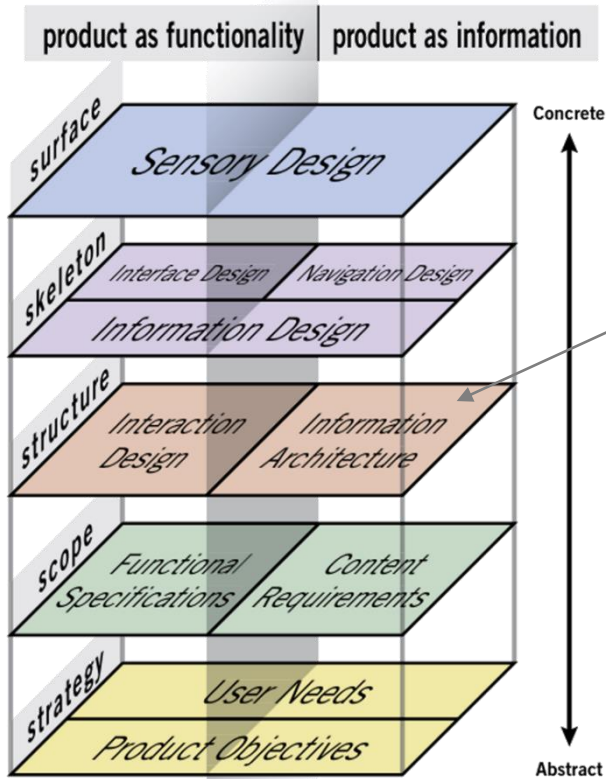
Entreletra

Entrelinha

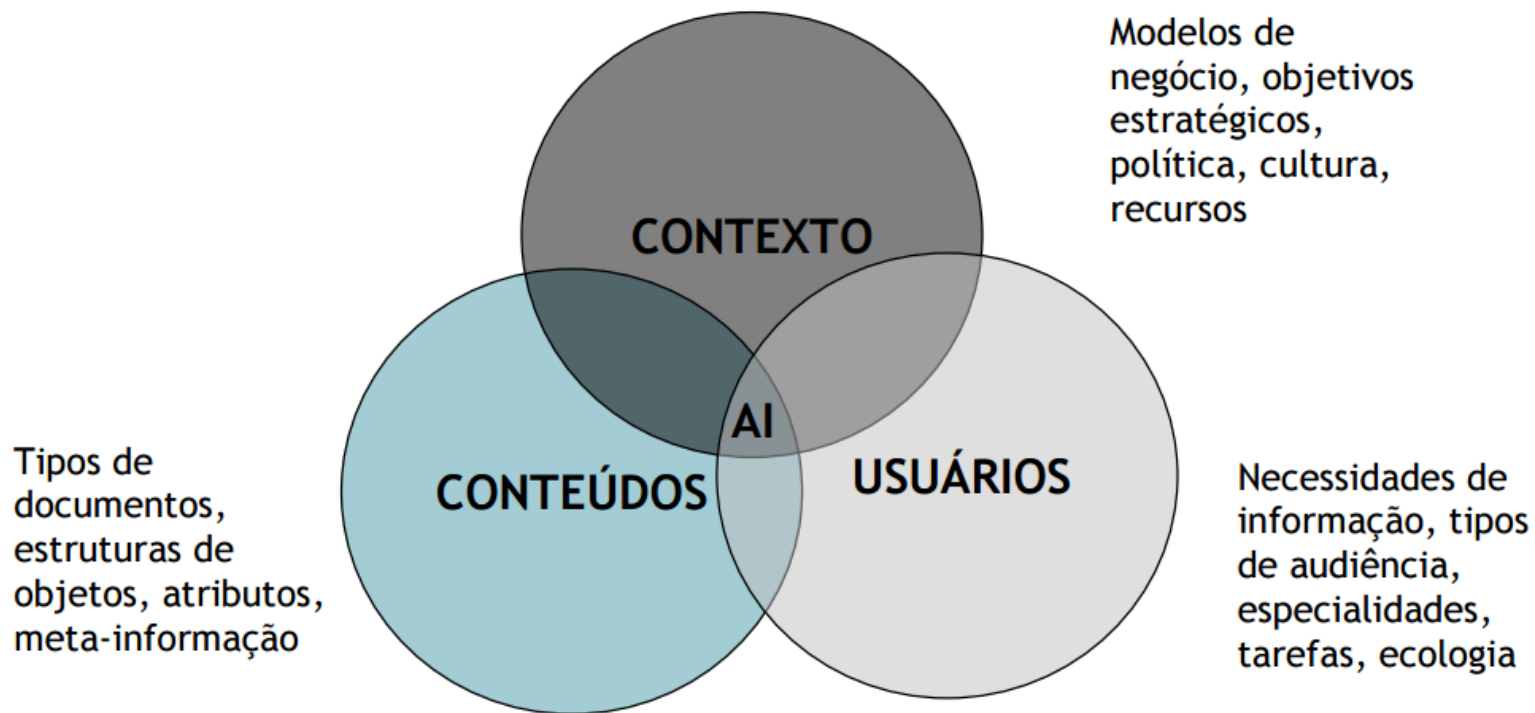
Margem

Espaçamento

Largura de linha



Arquitetura de informação



**Modelo de Arquitetura da Informação
(ROSENFELD; MORVILLE, 2002)**

Sistemas de Arquitetura de Informação

ROTULAÇÃO

ORGANIZAÇÃO

NAVEGAÇÃO

BUSCA

SISTEMA DE ROTULAÇÃO

Estabelece as formas de **apresentação da informação**, definindo **signos para cada elemento informativo**.

Há 6 níveis de consistência que precisam ser observados:

Seja consistente!

Estilo

Consistência no Uso, de caixa-alta e caixa-Baixa e da pontuação

Apresentação

consistência na aplicação de fontes, cores, tamanhos de letra e espaços em branco.

Sintaxe

INSERIR | EDITAR FORMULÁRIOS | DELETAR | ENVIO DE FORMULÁRIO

Granularidade

RESTAURANTES | FARMÁCIAS | PADARIAS | CANTINAS ITALIANAS

Audiência

REDE CREDENCIADA | AUTORIZAÇÕES | GESTÃO COMERCIAL

Completude

ABRIR JANELA | SAIR DA JANELA .. ENTRAR | FECHAR

SISTEMA DE ORGANIZAÇÃO

Define as regras de **classificação e ordenação** das informações que serão apresentadas.

O usuário deve **encontrar facilmente** as funcionalidade que precisa utilizar para executar a tarefa desejada.

Ele deve compreender **como executá-las** e obter **informações básicas** (onde está, o que está acontecendo, como devo proceder).

Para a otimização da execução da tarefa é importante deixar **disponível apenas o indispensável** para encontrar uso do usuário e objetivos do produto.

SISTEMA DE NAVEGAÇÃO

Especifica as **maneiras de navegar e de se mover** pelo espaço informacional. Sua função é **indicar ao usuário a sua localização e mostrar o caminho** correto para que ele chegue ao seu destino.

SISTEMA DE BUSCA

Determina as perguntas que o usuário pode fazer e o conjunto de respostas que irá obter. A busca é um tipo de serviço secundário de navegação, mas não menos importante. Após o advento do Google, usuários de produtos digitais passaram a procurar os campos de pesquisa para iniciar sua navegação.

- Auto sugestão de palavras chaves.
- Ordene e agrupe os resultados.
- Prepare uma página sem resultado.
- **Avise o usuário que a sua busca não obteve sucesso.**
Solicite ao usuário revisar os parâmetros digitados, principalmente a ortografia das palavras chaves.
- Torne simples ao usuário refazer a busca.
- **Analise as palavras digitadas pelos usuários que não trouxeram resultados.**
O usuário pode ter utilizado sinônimos ou cometido erros de ortografia.
Apresente o termo mais provável para o usuário.

Usabilidade

A norma da ABNT de 2002, a NBR 9241, chamada de “Requisitos Ergonômicos para Trabalho de Escritórios com Computadores”, traz um capítulo com o nome de “Orientações sobre Usabilidade”, que apresenta as seguintes definições:

Usabilidade: Medida na qual um produto pode ser usado por usuários específicos para alcançar objetivos específicos com **eficácia, eficiência e satisfação** em um **contexto específico de uso**.

Contexto de uso

Usuários, tarefas, equipamento (hardware, software e materiais), e o ambiente físico e social no qual um produto é usado.

- **Eficácia**

Acurácia e completude com as quais usuários alcançam objetivos específicos

- **Eficiência**

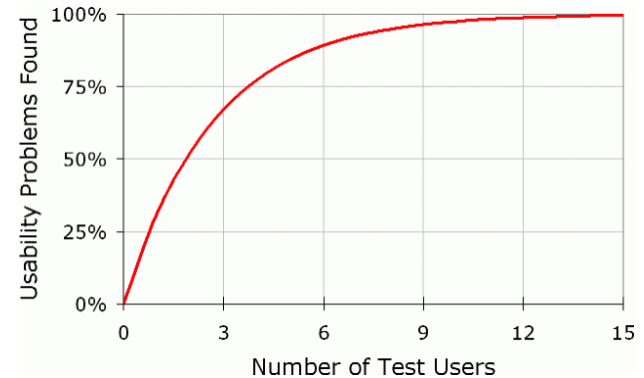
Recursos gastos em relação à acurácia e abrangência com as quais usuários atingem objetivos

- **Satisfação**

Ausência do desconforto e presença de atitudes positivas para/com o uso de um produto

Testes de usabilidade

Não é necessária uma grande quantidade de usuários para testes de usabilidade, segundo o NN Group (2000), os melhores resultados vêm de 3 a 5 cinco usuários. Na imagem podemos ver a quantidade de testes versus a quantidade de problemas de usabilidade encontrados.

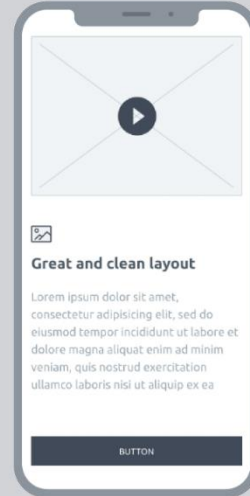


Protótipos

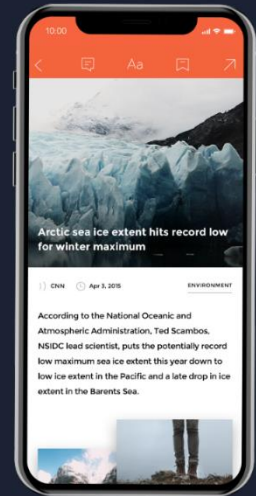
- Baixa fidelidade
- Média fidelidade
- Alta fidelidade



Low Fidelity
Prototyping



Mid Fidelity
Prototyping



High Fidelity
Prototyping

Heurísticas

1- Visibilidade do status do sistema

O sistema sempre deve manter os usuários informados sobre o que está acontecendo, por meio de feedbacks no momento correto.

2- Compatibilidade entre o sistema e o mundo real

O sistema deve falar o idioma do usuário, com palavras, frases e conceitos familiares ao usuário, em vez de termos técnicos. Siga as convenções do mundo real, fazendo as informações aparecerem em uma ordem natural e lógica.

3- Controle e liberdade para o usuário

Usuários muitas vezes se enganam e precisam de uma "saída de emergência" para deixar o estado indesejado de forma rápida e simples. Permita que ele possa desfazer e refazer ações.

4- Consistência e padronização

Usuários não devem se perguntar se palavras, situações ou ações diferentes significam a mesma coisa. Mantenha a consistência.

5- Prevenção de erros

Melhor do que uma boa mensagem de erro é um design que evita a ocorrência de um problema. Elimine condições propensas a erros ou solicite confirmação antes que eles se comprometam com a ação.

6- Reconhecimento em vez de memorização

O usuário não deve ter que lembrar de informações de uma tela para outra. Informações importantes devem estar sempre visíveis ou facilmente encontráveis.

7- Eficiência e flexibilidade de uso

O sistema deve poder atender aos usuários inexperientes, com mais explicação, e aos mais experientes, que querem ir direto ao ponto.

8- Estética e design minimalista

Telas não devem conter informações irrelevantes. Pense que cada informação “não importante” em uma tela concorre diretamente com as informações relevantes, diminuindo a visibilidade do que é relevante.

9- Ajude os usuários a reconhecerem, diagnosticarem e recuperarem-se de erros

Mensagens de erro devem ter linguagem simples (sem códigos), indicar com precisão o problema e sugerir uma correção.

10- Ajuda e documentação

Mesmo que seja o ideal ter um sistema tão fácil que não necessite de manual, pode ser necessário fornecer ajuda e documentação. Essas informações devem ser fáceis de pesquisar, focadas na tarefa do usuário, listar etapas concretas a serem executadas e não serem muito grandes.

