



Introdução aos conceitos de User Experience

Igor Magrini

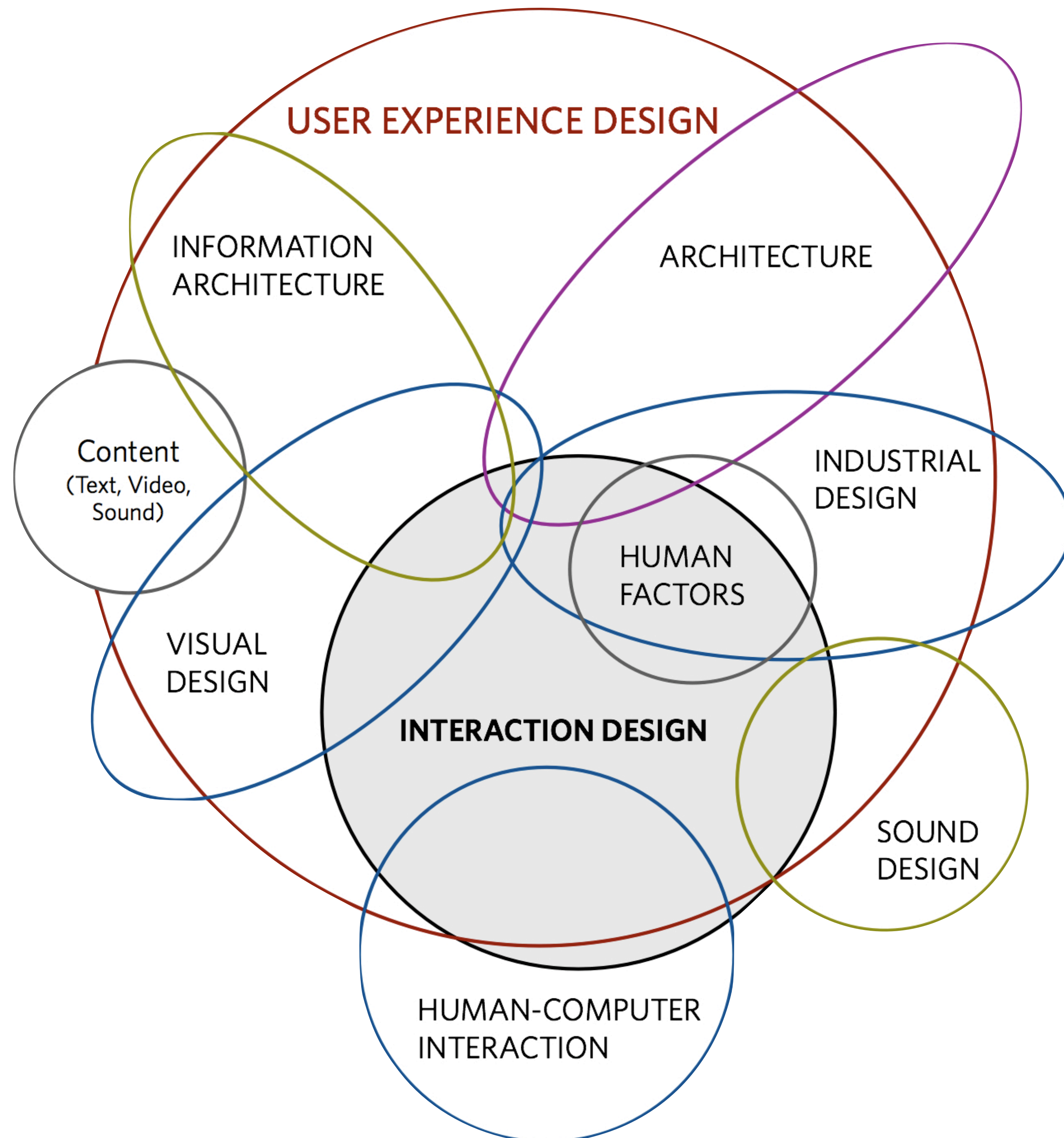
The background is a dark, semi-transparent collage of various user interface design elements. It includes wireframes for desktop and mobile screens, a laptop keyboard in the bottom left, and various icons and layout structures scattered throughout. The overall aesthetic is professional and focused on digital design.

USER EXPERIENCE

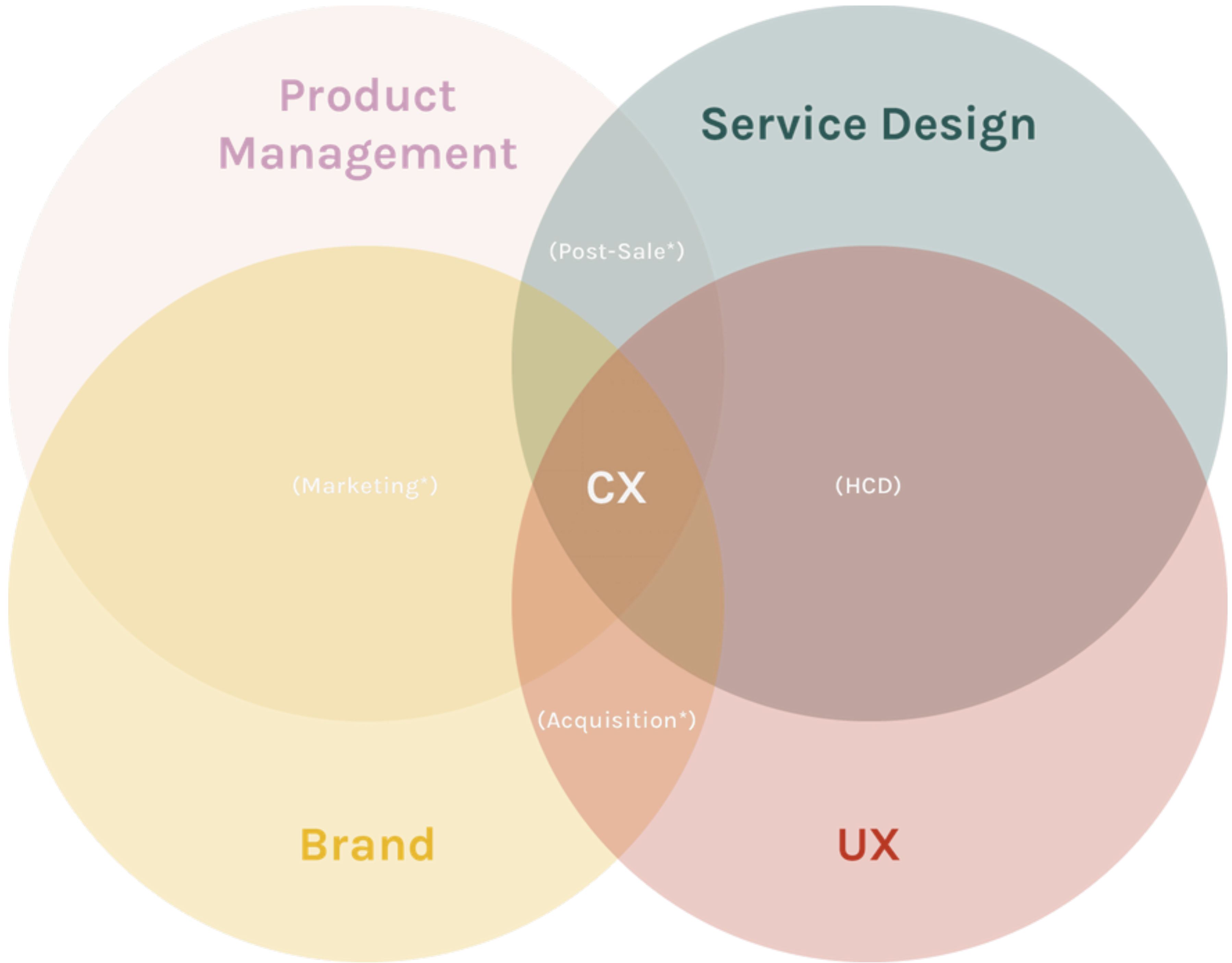


Para atingir a experiência do usuário de alta qualidade em ofertas de uma empresa deve haver uma perfeita fusão entre os serviços de várias disciplinas, incluindo engenharia, marketing, design gráfico, industrial e design de interface

— Donald A. Norman, 2004







Product Management

Service Design

(Marketing*)

(Post-Sale*)

CX

(HCD)

(Acquisition*)

Brand

UX

A grayscale photograph of a man in a striped suit sitting on a chair, leaning back with his arms raised and a pained expression, illustrating ergonomic issues. The word "ERGONOMIA" is overlaid in white text.

ERGONOMIA



Russell Lee



Wikimedia Commons



Getty Images



ETB Travel News

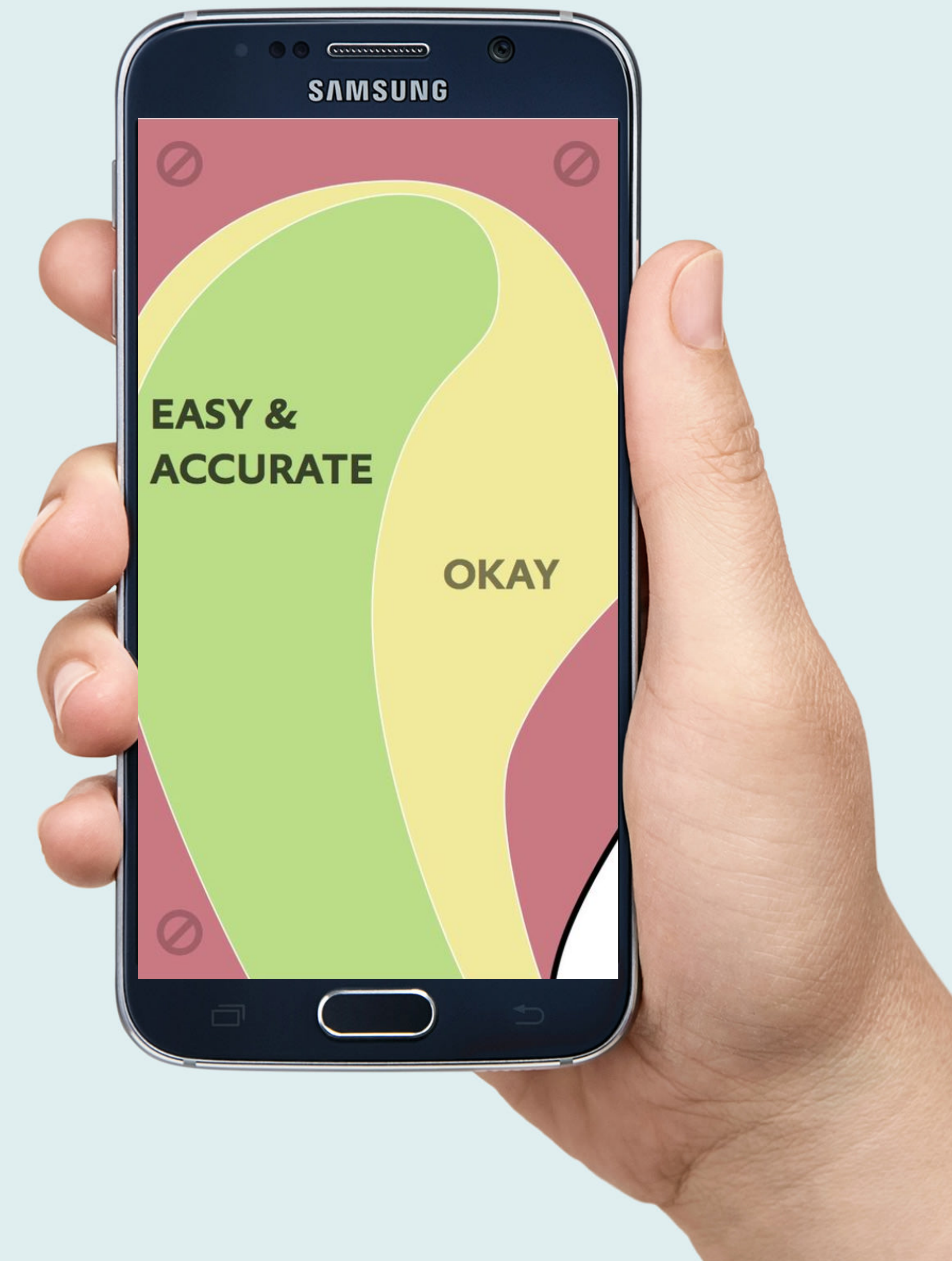


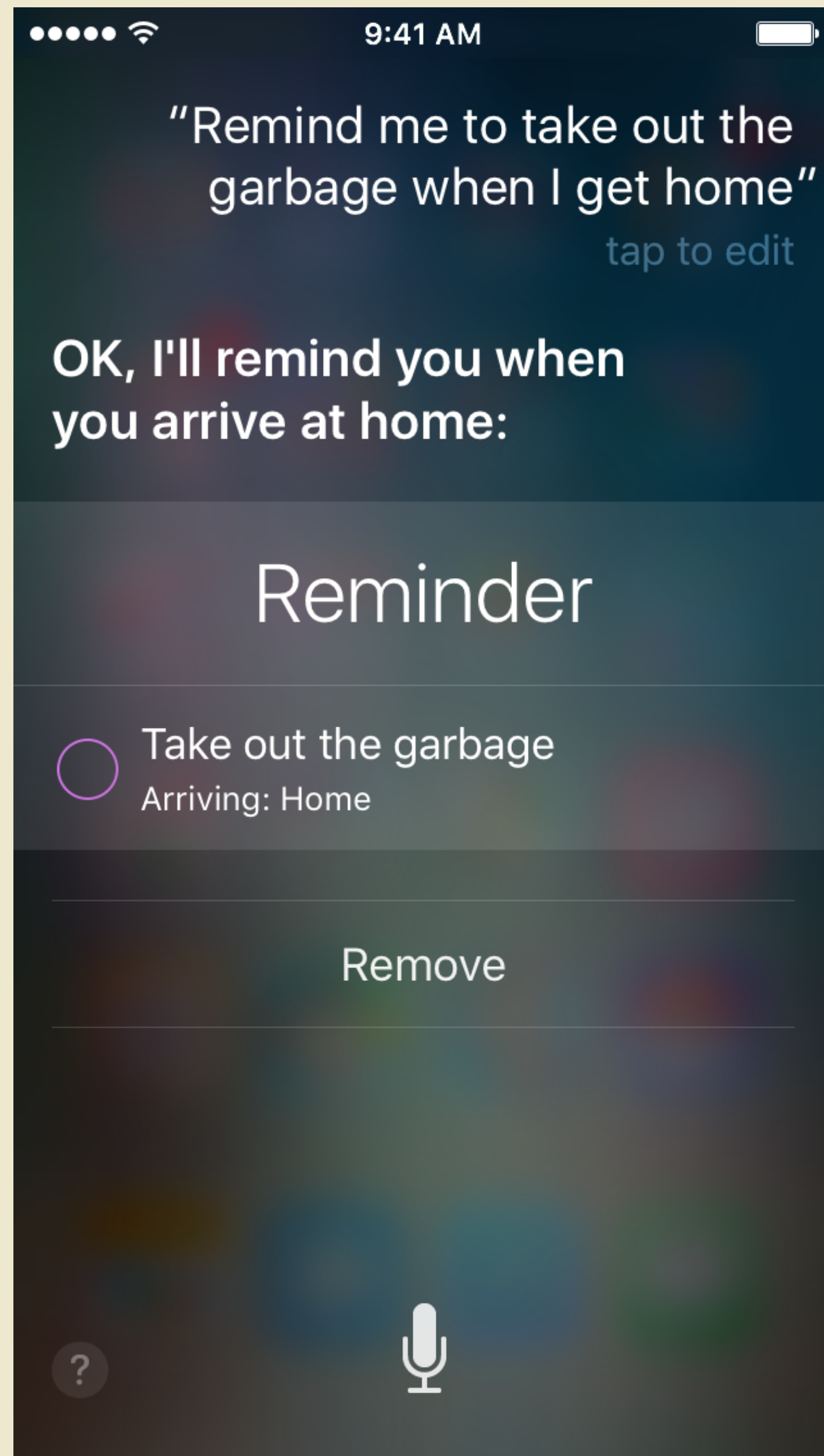
FATORES HUMANOS EM FOCO NA ERGONOMIA:

FÍSICOS • COGNITIVOS • SOCIAIS
ORGANIZACIONAIS • AMBIENTAIS

ERGONOMIA FÍSICA

LIDA COM RESPOSTAS DO CORPO HUMANO À CARGA FÍSICA



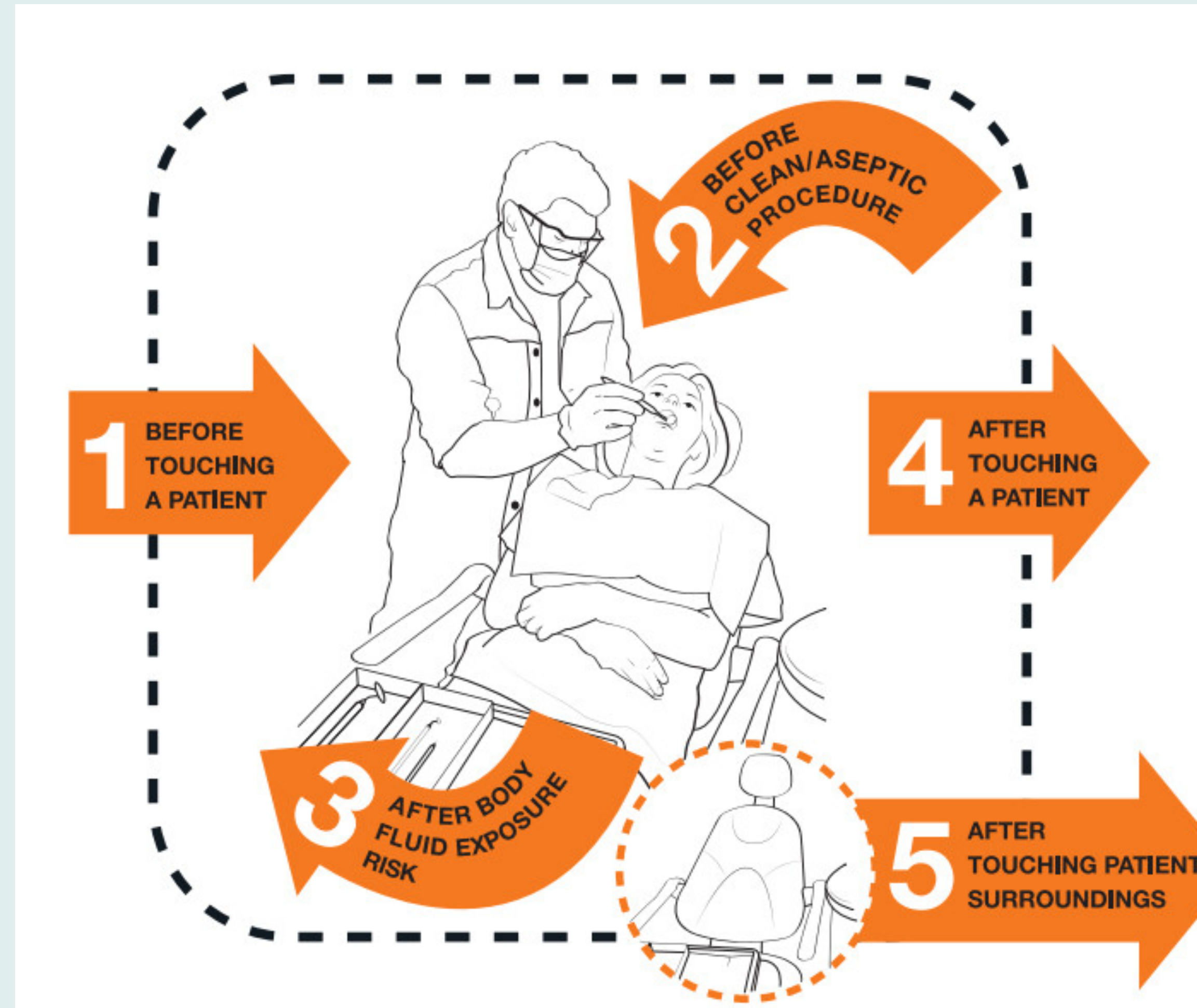


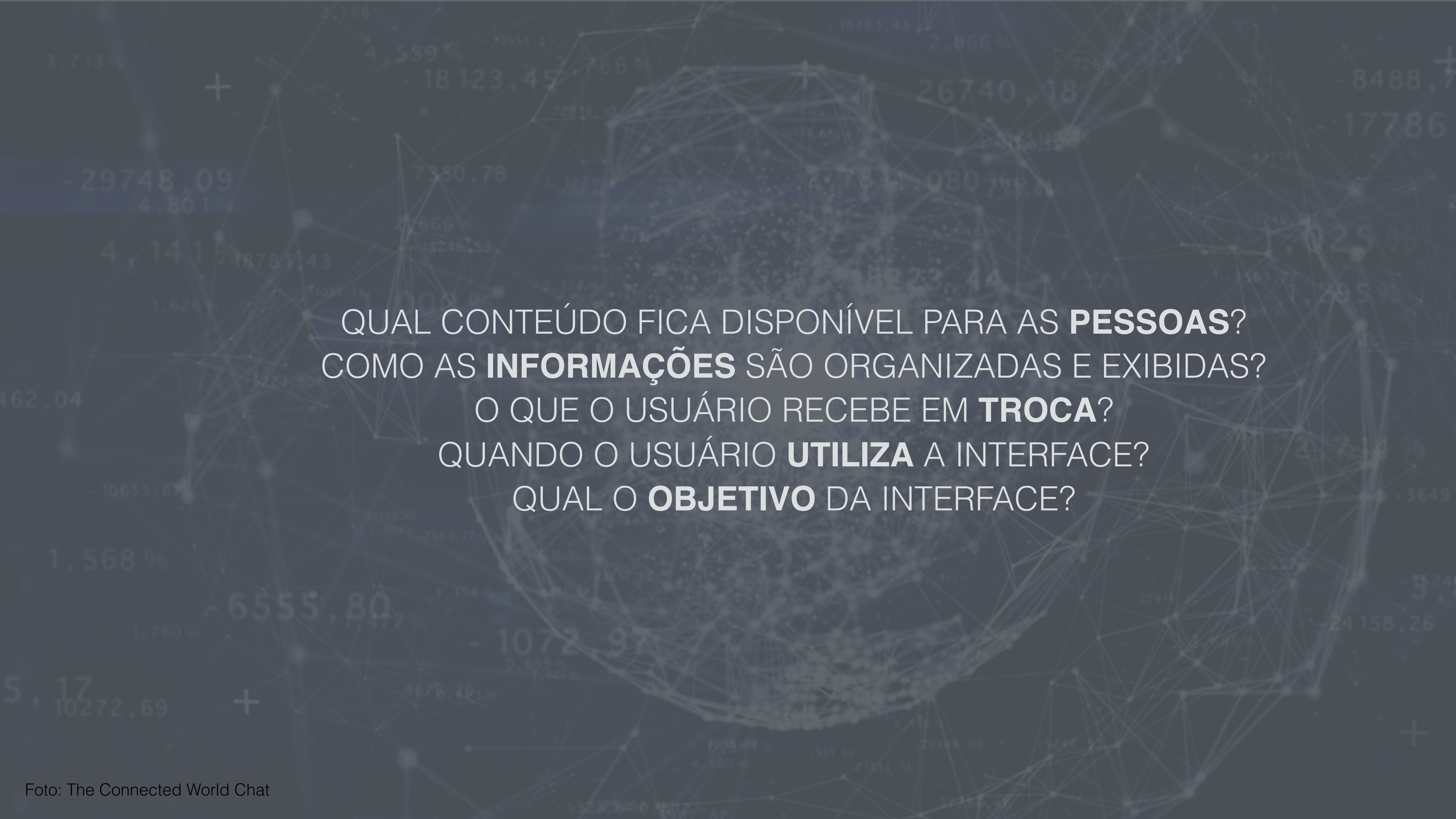
ERGONOMIA COGNITIVA

ESTUDA OS PROCESSOS MENTAIS E COMO ELES AFETAM AS INTERAÇÕES ENTRE SERES HUMANOS E OUTROS ELEMENTOS DE UM SISTEMA

ERGONOMIA ORGANIZACIONAL

FOCO NA OTIMIZAÇÃO DOS SISTEMAS SOCIO-TÉCNICOS, POLÍTICAS E PROCESSOS





QUAL CONTEÚDO FICA DISPONÍVEL PARA AS **PESSOAS**?
COMO AS **INFORMAÇÕES** SÃO ORGANIZADAS E EXIBIDAS?
O QUE O USUÁRIO RECEBE EM **TROCA**?
QUANDO O USUÁRIO **UTILIZA** A INTERFACE?
QUAL O **OBJETIVO** DA INTERFACE?



USABILIDADE



Um produto tem boa usabilidade se pode ser utilizado por seus usuários de forma que eles atinjam seus objetivos com eficiência e satisfação

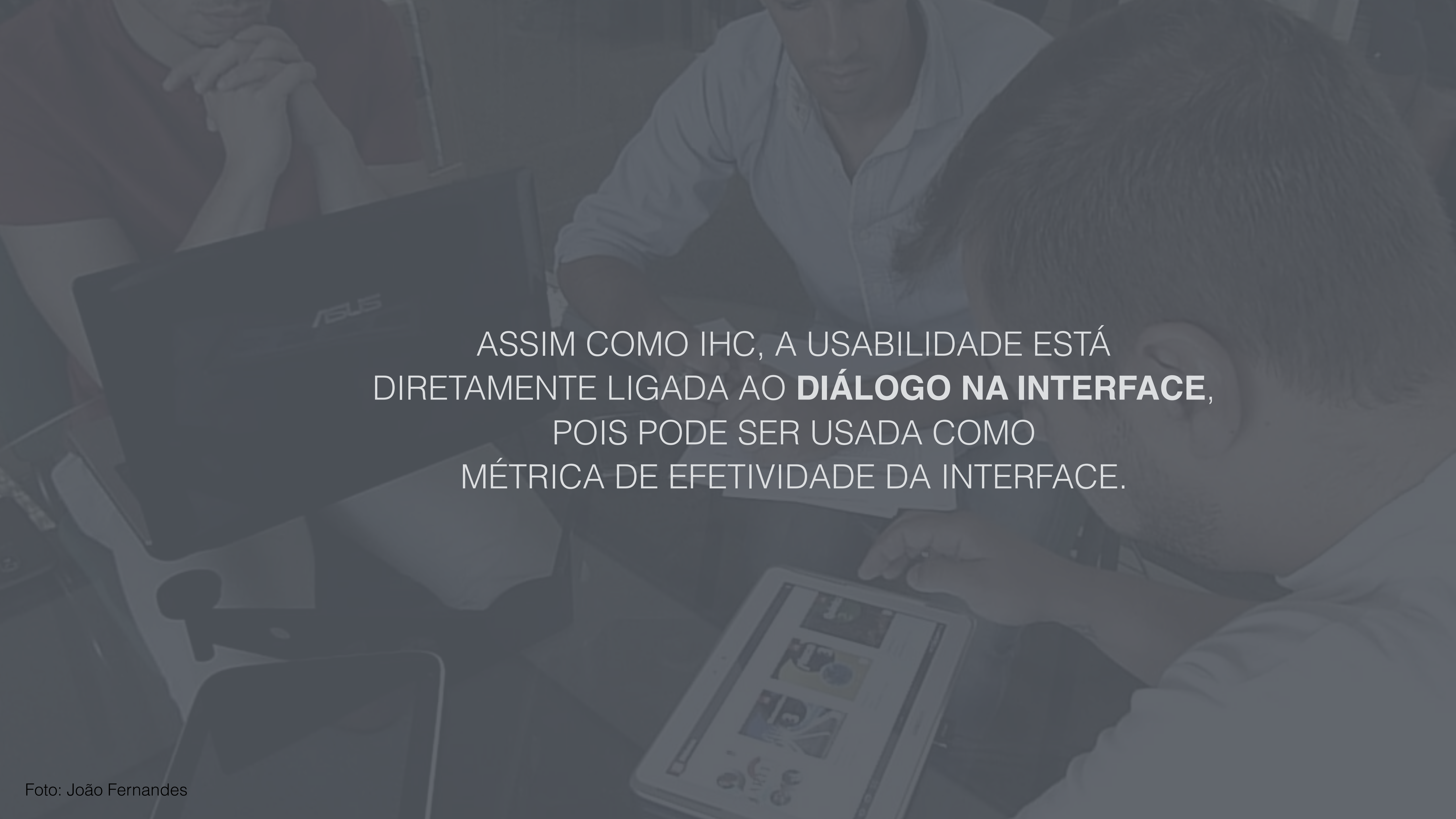
— Jakob Nielsen, 1993





A função de um produto especifica as atividades que ele suporta, para as quais ele foi projetado (...) se as funções são inadequadas ou não têm nenhum interesse, o produto tem pouca valia

— Donald A. Norman, 2004



ASSIM COMO IHC, A USABILIDADE ESTÁ DIRETAMENTE LIGADA AO **DIÁLOGO NA INTERFACE**, POIS PODE SER USADA COMO MÉTRICA DE EFETIVIDADE DA INTERFACE.



International
Organization for
Standardization

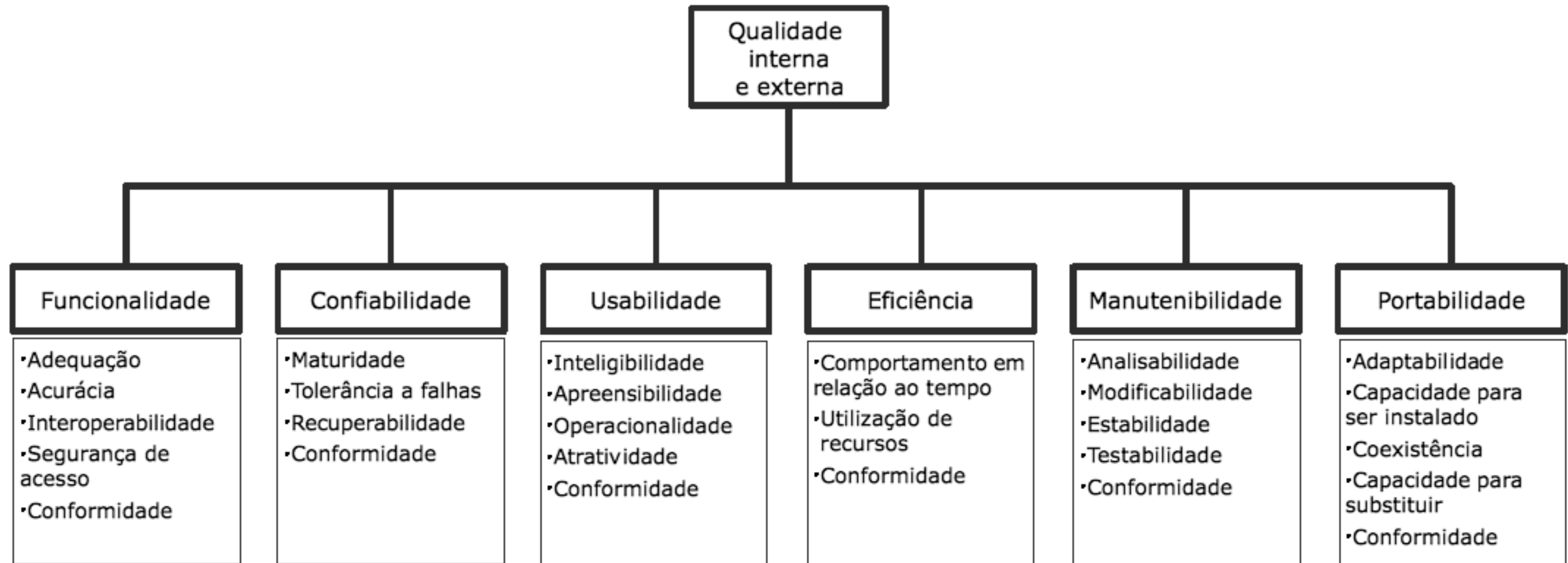
9241

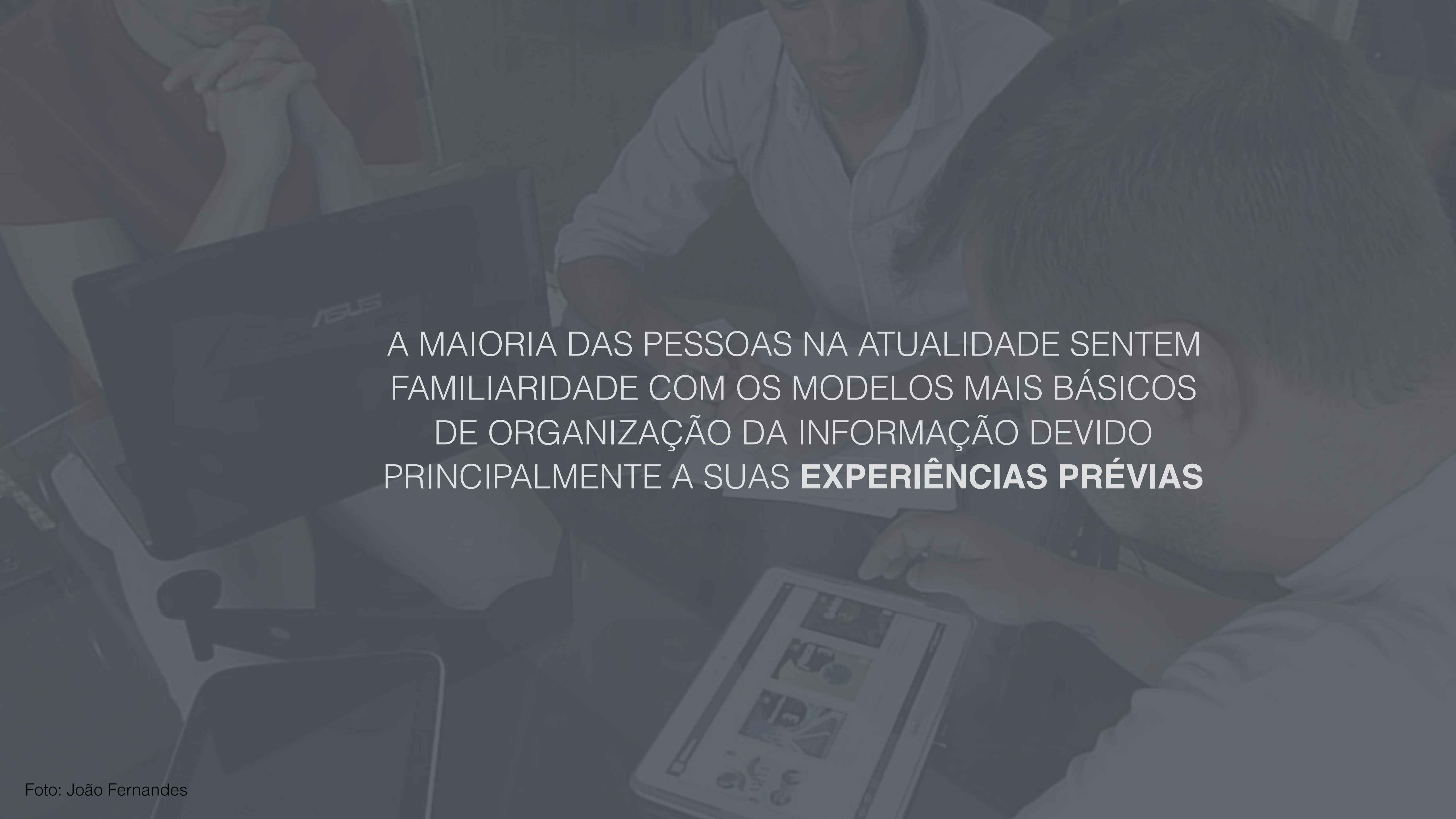
ISO/IEC 25010

A EFETIVIDADE PERMITE QUE O USUÁRIO ALCANCE OS OBJETIVOS INICIAIS DE INTERAÇÃO, TANTO É AVALIADA EM TERMOS DE **FINALIZAÇÃO** DE UMA TAREFA QUANTO TAMBÉM EM TERMOS DE **QUALIDADE** DO RESULTADO OBTIDO.

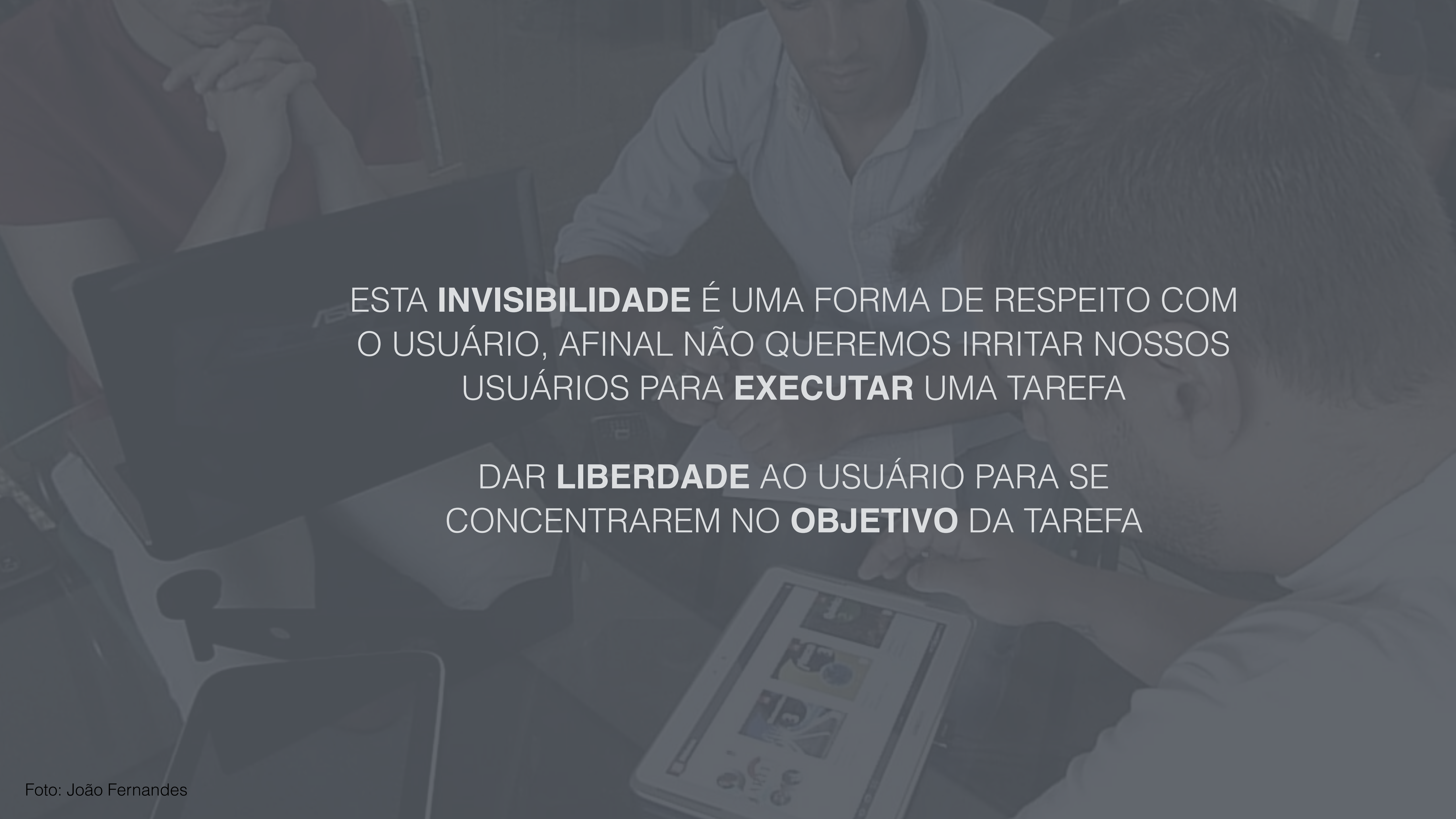
QUALIDADE DE PRODUTO DE SOFTWARE

ISO/IEC 25010



A grayscale photograph of a group of people in a meeting. They are gathered around a table, looking at a laptop and a tablet. The image is semi-transparent, serving as a background for the text. The laptop has the 'ASUS' logo visible. The tablet shows a grid of images or documents. The people are dressed in business casual attire.

A MAIORIA DAS PESSOAS NA ATUALIDADE SENTEM FAMILIARIDADE COM OS MODELOS MAIS BÁSICOS DE ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO DEVIDO PRINCIPALMENTE A SUAS **EXPERIÊNCIAS PRÉVIAS**



ESTA **INVISIBILIDADE** É UMA FORMA DE RESPEITO COM
O USUÁRIO, AFINAL NÃO QUEREMOS IRRITAR NOSSOS
USUÁRIOS PARA **EXECUTAR** UMA TAREFA

DAR **LIBERDADE** AO USUÁRIO PARA SE
CONCENTRAREM NO **OBJETIVO** DA TAREFA





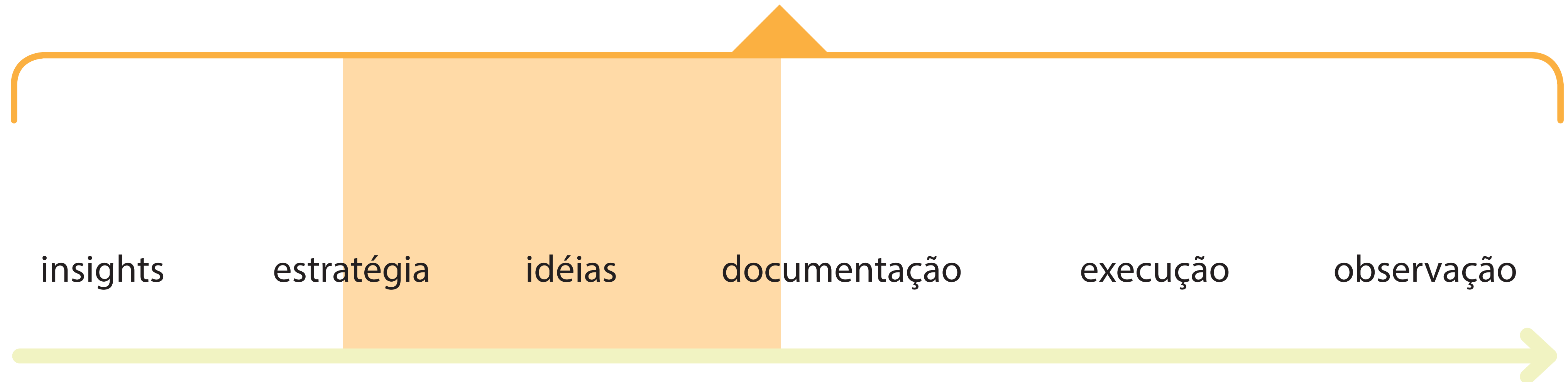


*A maioria das pessoas acredita que User Experience é somente encontrar a melhor solução para os seus usuários – mas não é. UX trata sobre definir o problema que precisa ser resolvido (**o porquê**), definir para quem esse problema precisa ser resolvido (**para quem**), e definir o caminho que deve ser percorrido para resolvê-lo (**o como**)*

— Whitney Hess

UNIVERSO DE USER EXPERIENCE

UX



HOW UX WANTS TO BE SEEN

- Field research
- Face to face interviewing
- Creation of user tests
- Gathering and organizing statistics
- Creating personas
- Product design
- Feature writing
- Requirement writing
- Graphic arts
- Interaction design
- Information architecture
- Usability
- Prototyping
- Interface layout
- Interface design
- Visual design
- Taxonomy creation
- Terminology creation
- Copywriting
- Presenting and speaking
- Working tightly with programmers
- Brainstorm coordination
- Design culture evangelism

HOW UX IS TYPICALLY SEEN

- Field research
- Face to face interviewing
- Creation of user tests
- Gathering and organizing statistics
- Creating personas
- Product design
- Feature writing
- Requirement writing
- Graphic arts
- Interaction design
- Information architecture
- Usability
- Prototyping
- Interface layout
- **Interface design**
- **Visual design**
- Taxonomy creation
- Terminology creation
- Copywriting
- Presenting and speaking
- Working tightly with programmers
- Brainstorm coordination
- Design culture evangelism

CASE

The image features a large, central, glossy red sphere with the word "Claro" written in white, lowercase letters. The sphere is slightly tilted and has a bright white highlight on its left side. Inside the sphere, a city street scene is visible, showing buildings and a street that recedes into the distance. Surrounding this central sphere are several smaller, similar red spheres, each also containing the word "Claro" in white. The background is solid black, which makes the red spheres stand out prominently. The overall composition is dynamic and modern.

Claro

METODOLOGIA

CSD

Certezas

Tem pouca segurança sim!

NECESSIDADE DE AMPLIAR DAS LINHAS

1968's - 2005
400 KM
→ 2025
1,166 KM (3x)

LOTAÇÃO EXCESSIVA É A PRINCIPAL CRÍTICA

- Limpo e Rápido

2010 - 60% bom
↑ PROBLEMA
2009 - 63% bom

INTERVALOS SUPERIORES A 10' CONTRIBUI E/INSATISFAÇÃO DO USUÁRIO

SENTIMENTOS ASSOCIADOS AO METRÔ: SP
- SEGURANÇA
- SATISFAÇÃO
- BEM ESTAR
- CONFORTO

"BUROCRACIA" PARA SE CRIAR O BILHETE ÚNICO

MÁQUINA P/ CARREGAR BILHETE ÚNICO NÃO DEVOLVE TROCO

O METRÔ É O MEIO DE TRANSPORTE MAIS BEM AVALIADO EM SP

TEMOS A CULTURA RODOVIARISTA

POUCA QUANTIDADE DE INTERAÇÕES

Problema de fechamento da porta!

CONEXÕES INTERMODAIS (POUCAS)

IDOSOS TEM ALGUM BENEFÍCIO

BILHETE ÚNICO = 1 VIAGEM METRÔ/TREM + 3 VIAGENS DE ÔNIBUS

EXISTE USO DO BILHETE ÚNICO

Porque as pessoas preferem o metro?

O METRÔ É RÁPIDO EM FREQUÊNCIA

USUÁRIOS 59% 18-34 ANOS (2011)

3,7 MILHÕES USAM POR DIA METRÔ

METRÔ SP É O MAIS LOTADO DO MUNDO

BAIXO CONFORTO EM HR. DE PICO M/M²

PRESERVAÇÃO DO AMBIENTE CONSTANTE

METRÔ SP, NO PICO, TEM 11 USUÁRIOS P/M².

ATE 20,00 R\$ P/ TROCO

Suposições

METRÔ É BARATO

INTELETO: O NÍVEL DE CONFORTO É DE 6 USUÁRIOS POR M².

SEGURANÇA ?

O METRÔ É SEGURO

RÁPIDO TEM

POUCAS ESTAÇÕES TEM BICICLETÁRIO

NÃO HÁ RESPEITO ENTRE USUÁRIOS

HORÁRIOS 4:40 ~ 00:00hr ALGUMAS LINHAS 4:40 ~ 1:00hr DA MANHÃ

O VALOR DO BILHETE NÃO CONDIZ COM O SERVIÇO

ATENDIMENTO ESPECIAL P/ PORTADORES DE DEFICIÊNCIA

TERÁ INFO EM TEMPO REAL

hova ? SINALIZAÇÃO

POUCAS ESTAÇÕES E/ BICICLETÁRIO

Dúvidas

DA PARA PAGAR METRÔ C/ CARTÃO

QUANDO AS OBRAS ESTARÃO PRONTAS?

Catraca livre? Linhas?

QUANTAS LINHAS EM FUNCIONAMENTO ?

Existe controlador dos horários

PO NÃO TEM SINAL WI-FI + CELULAR?

COMUNICAÇÃO EM INGLÊS ? OUTRAS LÍNGUAS

QUE HORAS CHEGA NA

COMO É O ACESSO P/

BILHETE ESPECIAL PARA IDOSOS

OS FUNCIONÁRIOS SÃO BEM

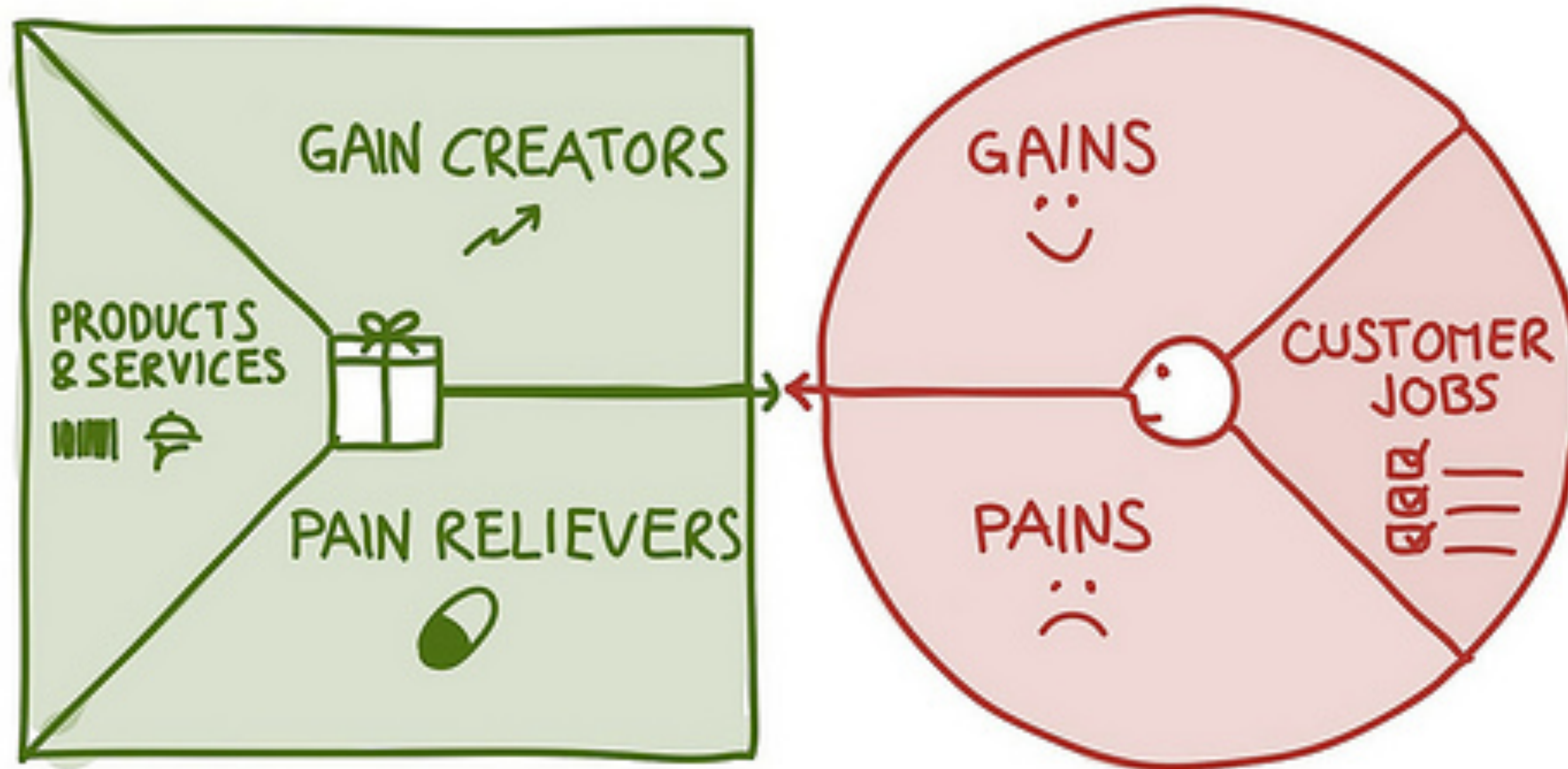
POR QUE NÃO EXISTE

DE UMA ESTAÇÃO P/

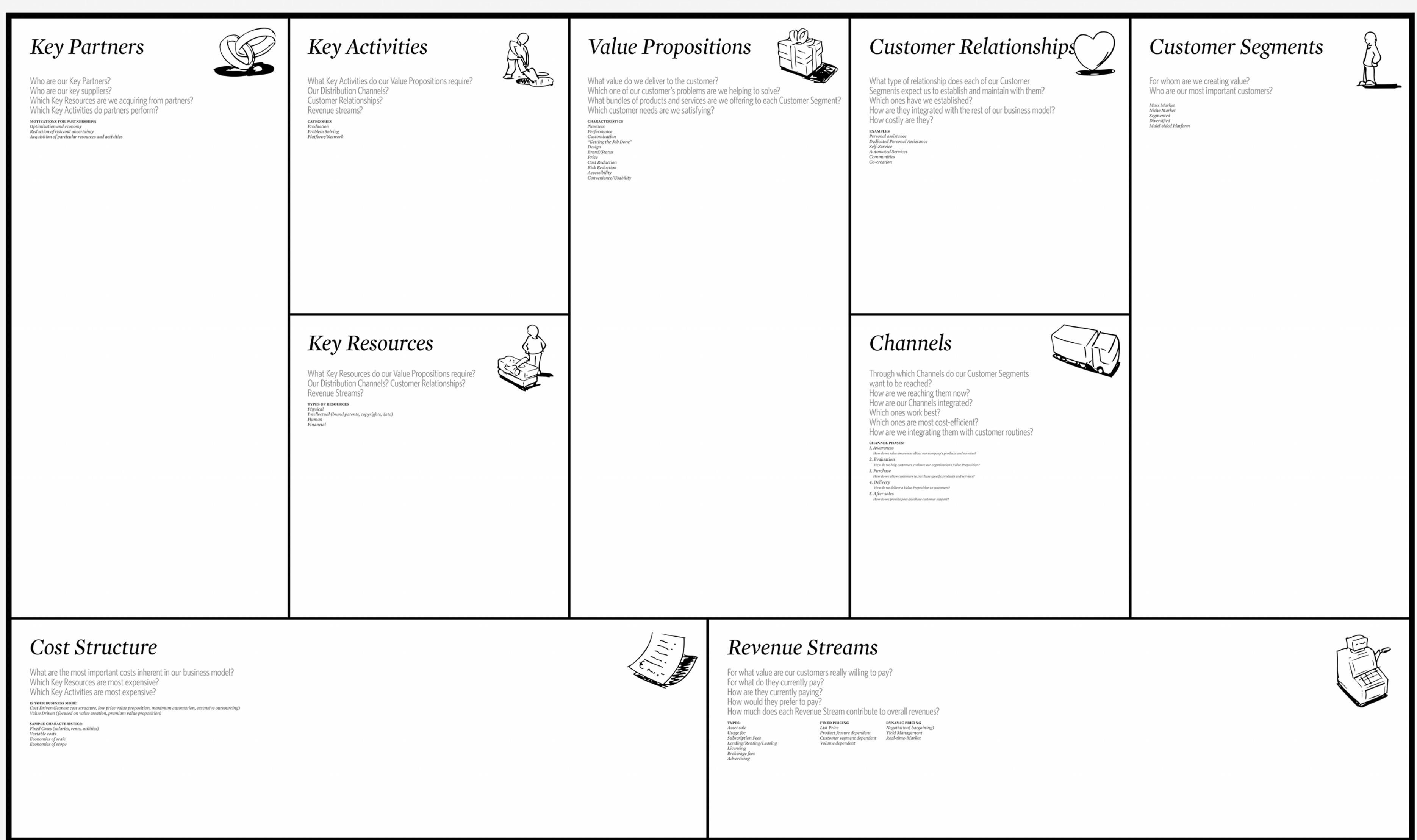
ESTÁ PREPARADO

HÁ ATENDIMENTO PADRÃO DOS

Value Proposition Canvas

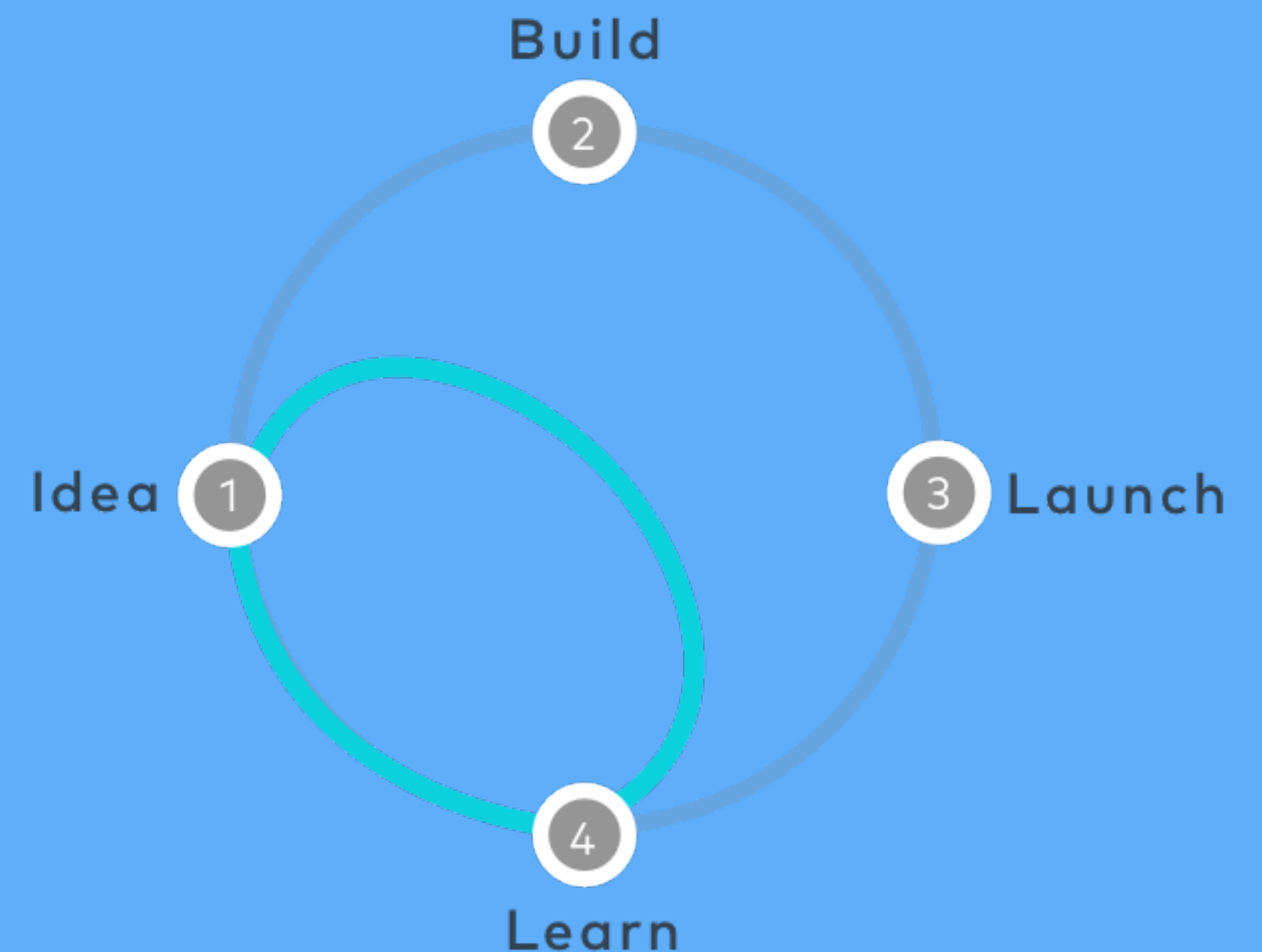


Business Model Canvas



THE DESIGN SPRINT

DESENVOLVIDO NA GOOGLE VENTURE
ESTE MÉTODO DE TRABALHO FOCA
ESPECIFICAMENTE NA VALIDAÇÃO DA IDEIA
COM USUÁRIOS E ENCURTA O PROCESSO
DE CRIAÇÃO DE INTERFACES.



FERRAMENTAS IMPORTANTES PARA UX

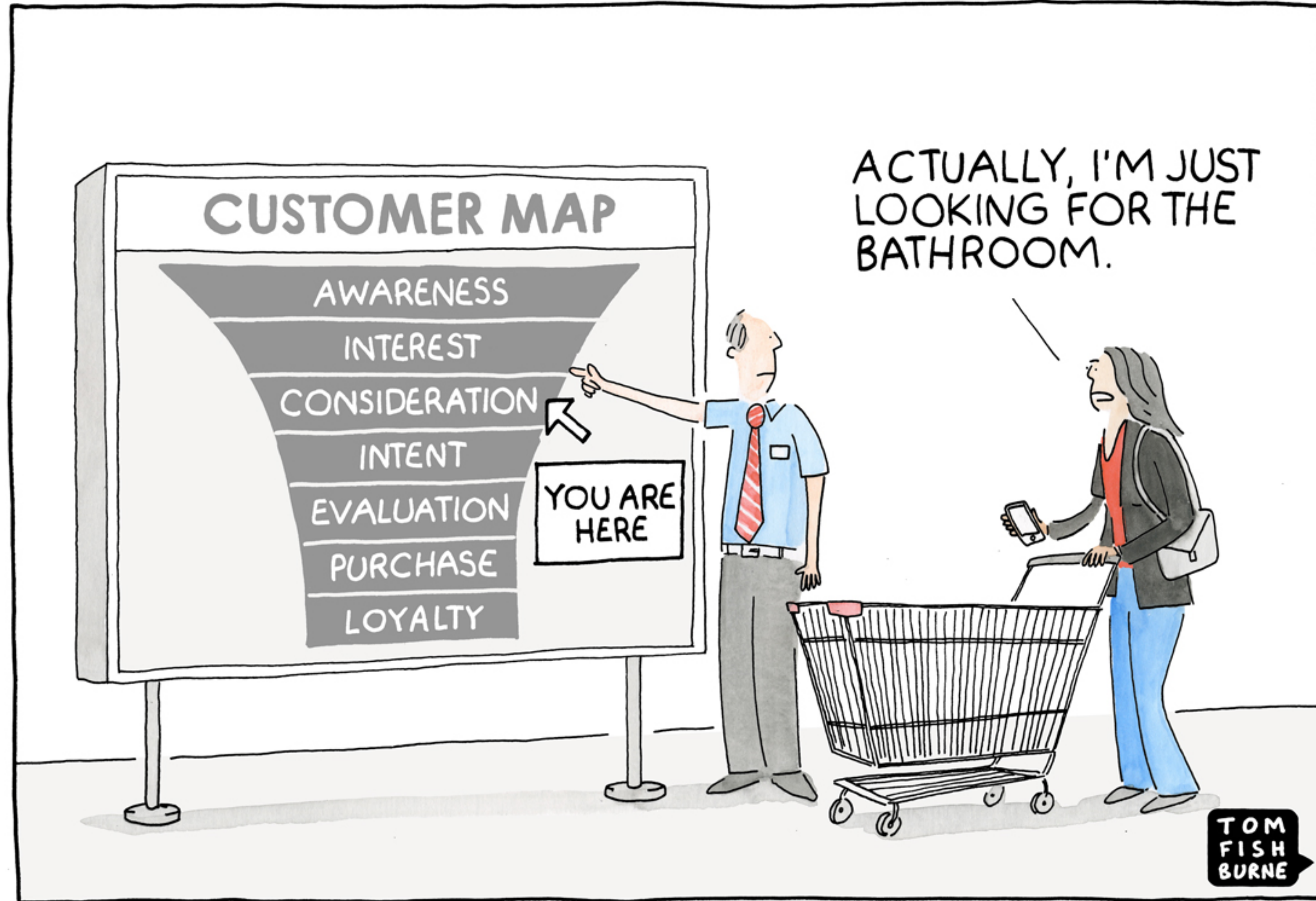
OFERTAS IMPERDÍVEIS

CUSTOMER JOURNEY

OFERTAS IMPERDÍVEIS

DIAGRAMA QUE EXEMPLIFICA AS ETAPAS
ONDE UM CONSUMIDOR SE ENGAJA COM
O SEU PRODUTO/EMPRESA/SERVIÇO





OFERTAS IMPERDÍVEIS

IMPORTANTE

- IDENTIFICAR TODOS OS PONTOS DE CONTATO
- AVALIAR O PERÍODO DE VIDA DE UM PRODUTO
- DEFINIR O SENTIMENTO COM A MARCA

A faded background image showing a man in a red shirt and shorts running alongside a young child wearing a helmet and riding a bicycle. The man is smiling and appears to be assisting the child. The overall scene is in a light, airy setting, possibly a park or a paved path.

ANÁLISE DE TAREFAS

FERRAMENTA PARA ENTENDER TODOS OS PROCEDIMENTOS QUE O USUÁRIO DEVE EXECUTAR EM UMA INTERFACE.

AS TAREFAS SÃO DECOMPOSTAS COM DESCRIÇÕES DETALHADAS DAQUILO QUE UMA PESSOA DEVE FAZER QUANDO EXECUTA UMA AÇÃO.

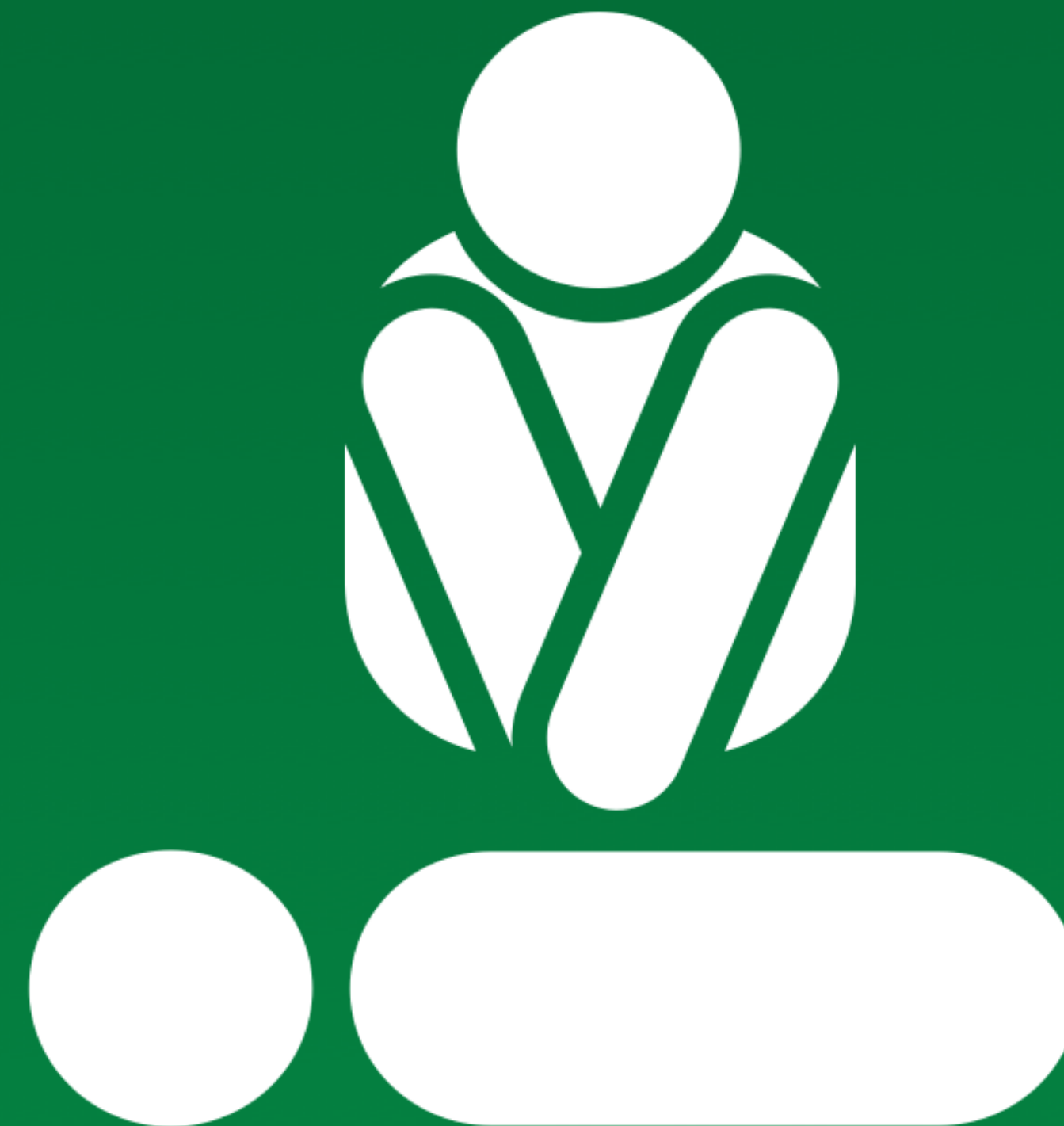




Mãos no centro do tórax.



Deixe os braços esticados, ombros em cima da mão e dedos cruzados. Comprima com o peso do seu corpo.



**COMPRIMA
PROFUNDO E RÁPIDO!**

Secretaria da

Receita Federal do Brasil

MINISTÉRIO DA FAZENDA

Buscar no portal



VOCÊ ESTÁ AQUI: [PÁGINA INICIAL](#) > [INTERFACE DE ATENDIMENTO](#) > [CIDADÃO](#) > [IRPF](#) > 2016



ACESSO RÁPIDO

[Educação Fiscal](#)

[Legislação](#)

[Leilão](#)

[Processos](#)

[Tributos](#)

[Agenda Tributária](#)

Imposto de Renda Pessoa Física 2016

IRPF 2016

- Novidades
- **Download do Programa**
- Folheto Informativo

Apresentação

- Obrigatoriedade
- Formas de elaboração
- Dispositivos móveis
- Prazo de apresentação
- Perguntão

Declaração

- Preenchimento
- Transmissão
- Retificação
- Multa por atraso na entrega
- Declaração de Saída Definitiva
- Declarações Auxiliares

Pagamento

Processamento

Restituição

QUANDO FAZER?

NÃO EXISTE UM MOMENTO IDEAL PARA UTILIZAÇÃO DA ANÁLISE DE TAREFAS, POIS ELA PODE SER UTILIZADA COM DIVERSOS OBJETIVOS, TAIS COMO PROJETAR, AVALIAR, AUTOMATIZAR, TREINAR, ETC.

ASPECTOS ANALISADOS

- PROCESSO DA TAREFA
- FREQUÊNCIA DA TAREFA
- IMPORTÂNCIA DE TREINO
- DIFICULDADE DA TAREFA
- IMPORTÂNCIA DA TAREFA
- DURAÇÃO DA TAREFA
- CUSTOS DA TAREFA
- CONSEQUÊNCIAS DA TAREFA
- CONTEXTO DA TAREFA
- ESTRUTURA DA TAREFA
- SEGURANÇA / PREVENÇÃO
- FACILIDADE DE APRENDIZAGEM
- LATÊNCIA (TEMPO DE REAÇÃO)

A photograph of three elderly women sitting around a table, engaged in a card game. They are holding cards and looking at them. The table is covered with a patterned tablecloth and has several cards, glasses, and a small tray on it. The image is dimmed and has a semi-transparent dark overlay.

CARD-SORTING

É UMA TÉCNICA SIMPLES PARA
DESCOBRIR COMO O USUÁRIO
CLASSIFICA DETERMINADA
INFORMAÇÃO EM SUA MENTE



Nossas lojas Televendas (11) 4003-3390 Atendimento Meus Pedidos

Cartão Saraiva. Peça já o seu!

O que você procura?



Entre ou cadastre-se



Meu carrinho

DIA DAS MÃES

LIVROS

LIVROS DIGITAIS E LEV

CELULARES

PAPELARIA E ESCRITÓRIO

APPLE

AVENTURA E LAZER

INFORMÁTICA E IMPRESSÃO

FILMES E MÚSICAS

GAMES

TODA A SARAIVA

SÓ HOJE

amazon.com.br

Livros ▾



TESTE DE GRAÇA POR 30 DIAS **kindleunlimited** >

Menu
Lojas ▾

Sua Amazon.com.br Ofertas do Dia Ajuda

Olá. Faça seu login
Sua conta ▾

Lista de
desejos ▾

Carrinho

Livros Pesquisa avançada Mais Vendidos Pré-venda e Lançamentos Livros em Oferta Inglês e Outras Línguas Volta às aulas Leia eBooks de graça

livraria cultura

CDs
DVDs

Minha Conta

Atendimento

Lojas

Item

livros

ebooks

kobo

filmes

música

games

brinquedos

papelaria & etc

revistaria

GEEK

dias das mães

mais vendidos

vale-presente

fotografia

galeria cultura

mundos cultura

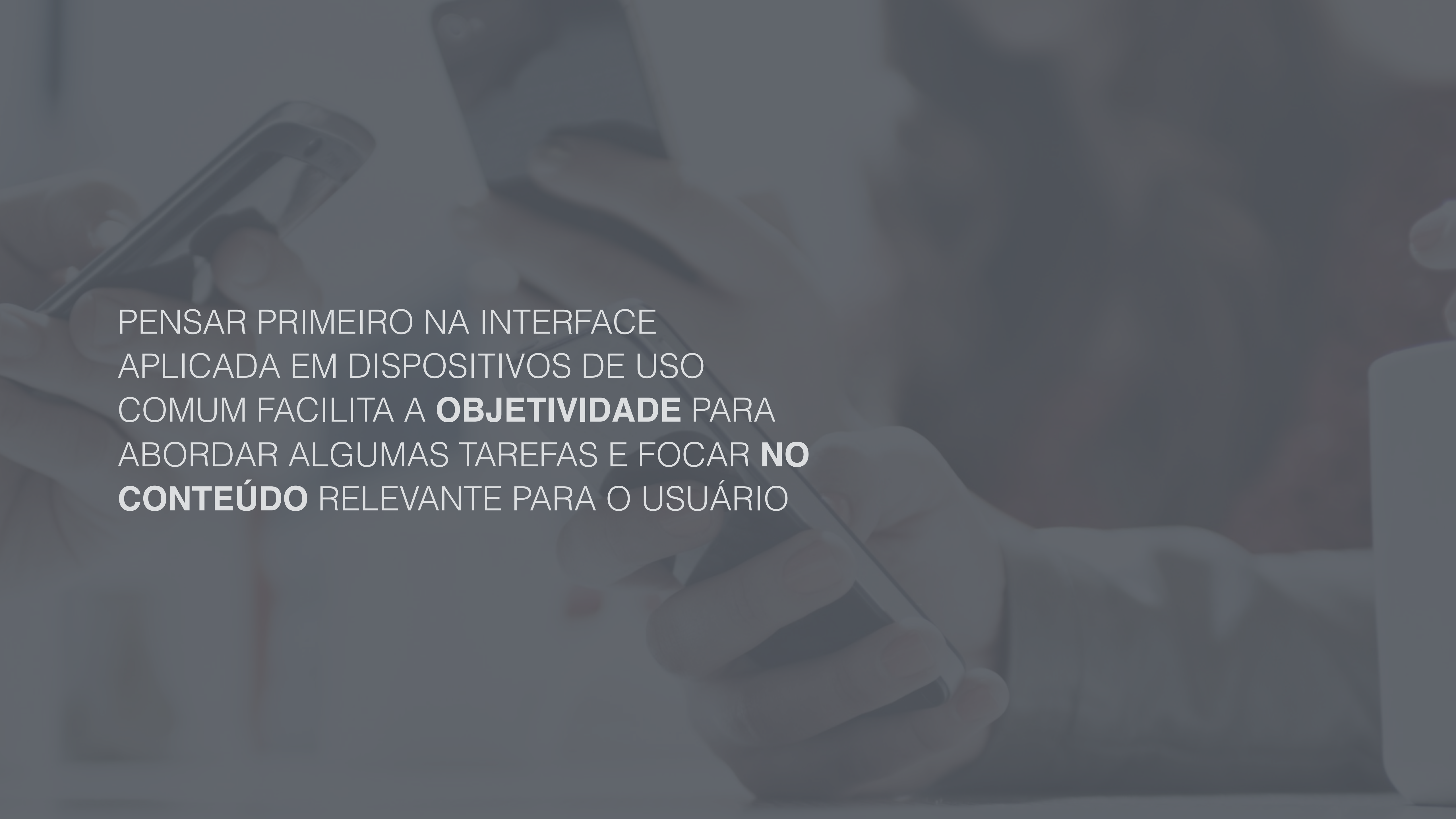
eventos

TIPOS DE CARD-SORTING

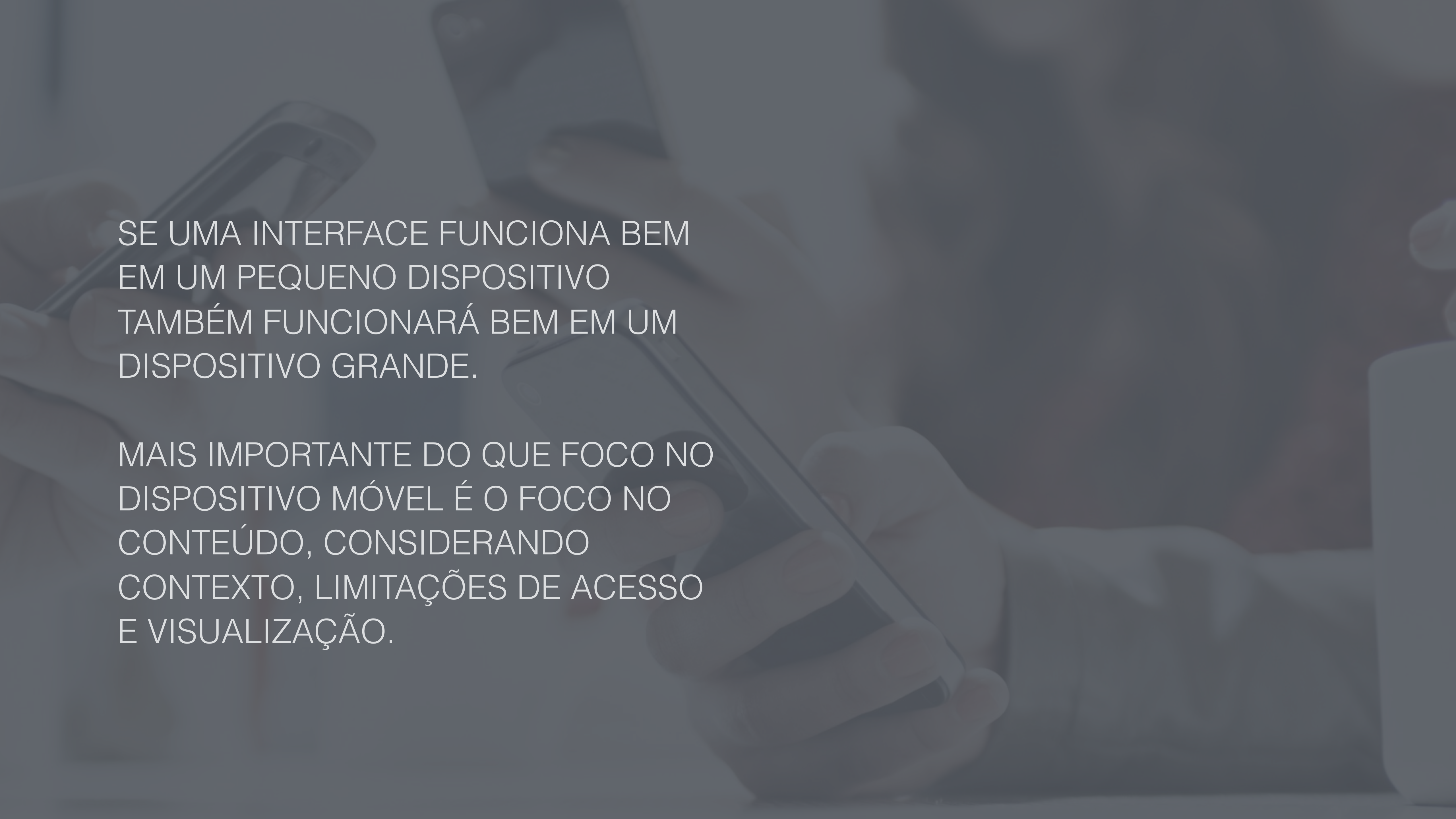
OS CARTÕES DE CATEGORIA PODEM SER EM BRANCO (**ABERTO**) OU COM RÓTULOS PRÉ-DEFINIDOS (**FECHADO**)



ΠΡΟΤΌΤΙΠΟΣ



PENSAR PRIMEIRO NA INTERFACE
APLICADA EM DISPOSITIVOS DE USO
COMUM FACILITA A **OBJETIVIDADE** PARA
ABORDAR ALGUMAS TAREFAS E FOCAR **NO**
CONTEÚDO RELEVANTE PARA O USUÁRIO



SE UMA INTERFACE FUNCIONA BEM
EM UM PEQUENO DISPOSITIVO
TAMBÉM FUNCIONARÁ BEM EM UM
DISPOSITIVO GRANDE.

MAIS IMPORTANTE DO QUE FOCO NO
DISPOSITIVO MÓVEL É O FOCO NO
CONTEÚDO, CONSIDERANDO
CONTEXTO, LIMITAÇÕES DE ACESSO
E VISUALIZAÇÃO.

DESIGNER

- DISCUTE IDEIAS
- CRITICA O TRABALHO DE OUTROS

EXECUTIVOS

- COMO AFETA OS NEGÓCIOS
- REGRAS DE NEGÓCIOS E CONTEXTO

GESTORES

- VISÃO GLOBAL

DEVS

- COMO DEVE FUNCIONAR E QUAIS FUNCIONALIDADES DEVEM EXISTIR



DICAS PARA PROJETAR PROTÓTIPOS

DEFINIR HIERARQUIA VISUAL



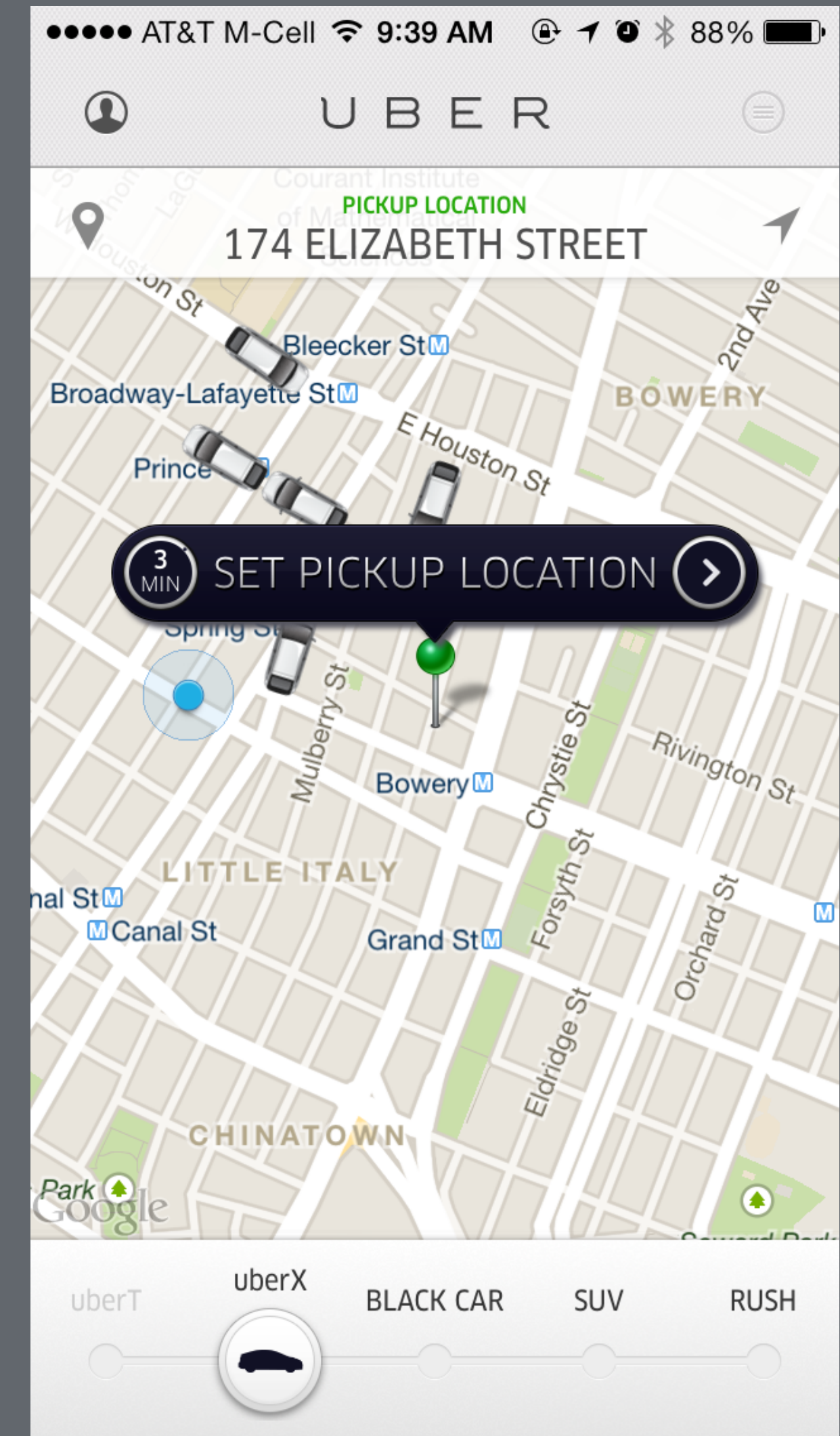
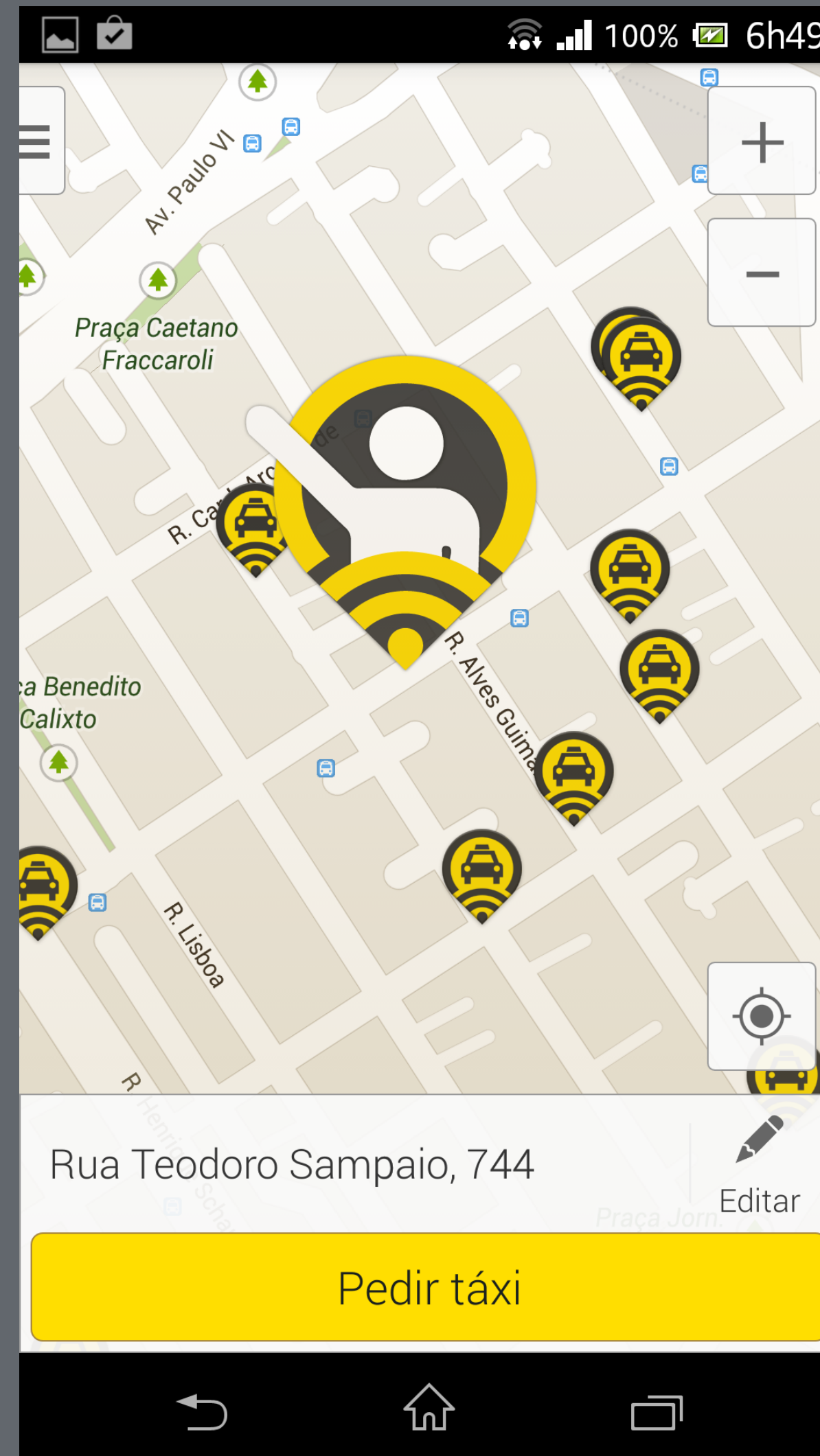
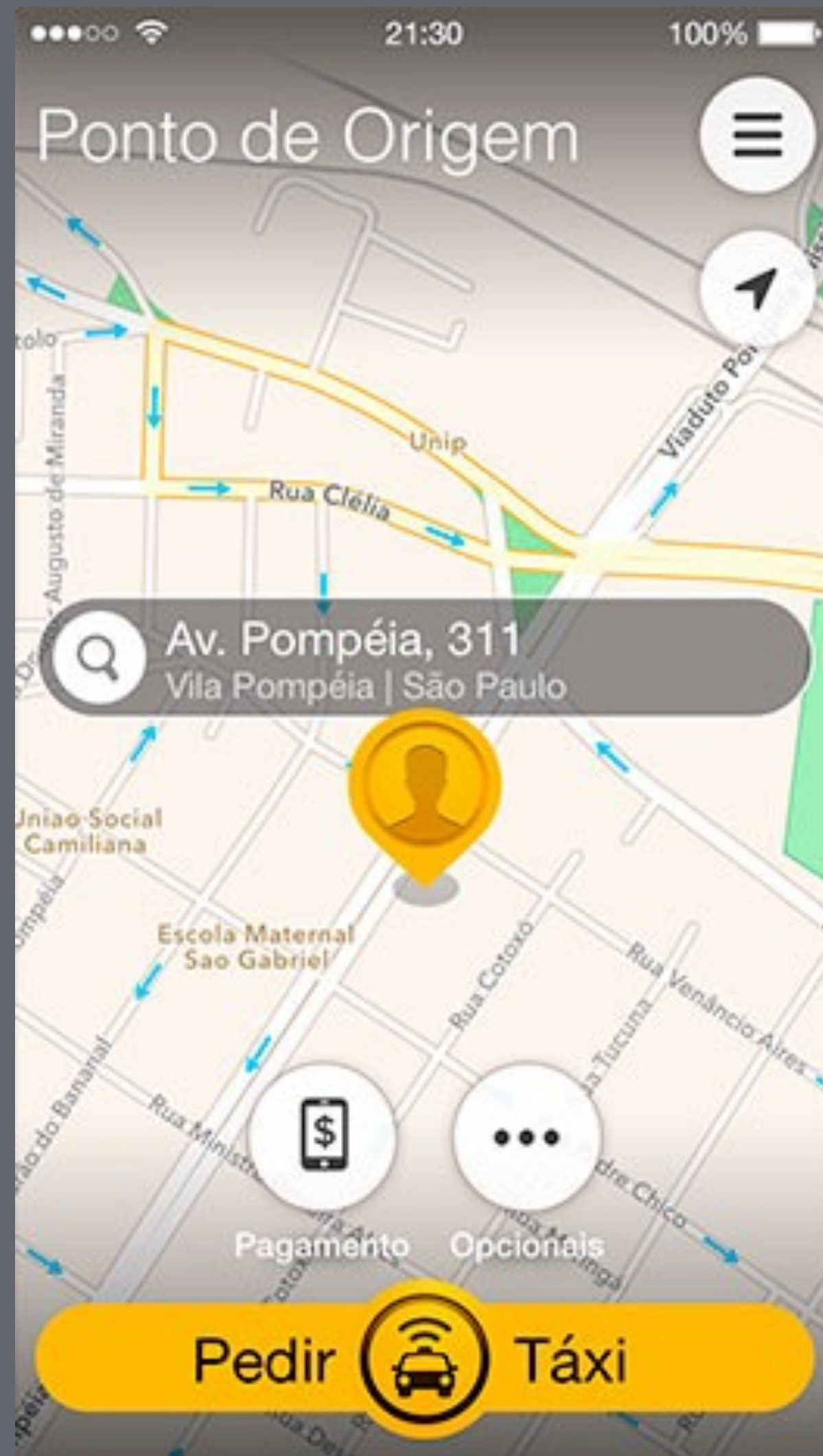
TAMANHO APROPRIADO



VARIAÇÕES DE GESTOS OU INTERAÇÕES



PENSE APP





ANÁLISE HEURÍSTICA

AS HEURÍSTICAS SE DEFINEM COMO
SOLUÇÕES PARA PROBLEMAS
ESPECÍFICOS CONSTANTES NO PROCESSO
DE INTERAÇÃO HOMEM-MÁQUINA.

EXISTEM DIVERSAS LINHAS TEÓRICAS QUE DEFINEM HEURÍSTICAS PARA CONCEPÇÃO DE PROJETOS DIGITAIS, DENTRE TODOS OS QUE MAIS SE DESTACAM SÃO AS HEURÍSTICAS DE NIELSEN E ROSENFELD.

HEURÍSTICAS DE NIELSEN

- DIÁLOGOS SIMPLES E NATURAIS;
- FALAR A LINGUAGEM DO USUÁRIO;
- MINIMIZAR A SOBRECARGA DE MEMÓRIA DO USUÁRIO;
- CONSISTÊNCIA;
- FEEDBACK;
- SAÍDAS CLARAMENTE MARCADAS;
- ATALHOS;
- BOAS MENSAGENS DE ERROS;
- PREVENIR ERROS;
- AJUDA E DOCUMENTAÇÃO.

HEURÍSTICAS DE ROSENFELD

- PÁGINA PRINCIPAL;
- PESQUISA INTERFACE;
- OS RESULTADOS DA PESQUISA;
- NAVEGAÇÃO SITE-WIDE;
- NAVEGAÇÃO CONTEXTUAL.

Remove ads

Selecione a Idade e Veja Solteiras em Sua Região

18-24 25-34 35-44 45-54 55-64 65+

YAHOO! ENCONTROS

Veja mais



Arduino+Android+Bluetooth.pdf

by suaetom 230 KB | 2011-07-09 | File |

Report Abuse



View document

Arduino+Android+Bluetooth - download at 4shared. Arduino+Android+Bluetooth is hosted at free file sharing service 4shared.

More...

Download Share with friends Add to my account Twitter Google+ More

4 PRIORITY DOWNLOAD Use **Download Helper** to get the file faster!

Checked by McAfee. No virus detected. **Scan your PC for free**

My 4shared

- Arduino+Android+Bluetooth.pdf
- ParaumSoldadoPerdido.rmvb

Download all files from this folder

Remove Ads x

BLACK OUT
PERFUME MASCULINO
ONE MILLION
POR APENAS

Tweet 1 +1 0 Like 0

6 comments Add new comment

DOWNLOAD NOW

PLAY NOW




Faça seu login

Qual é seu endereço de e-mail?

Meu endereço de e-mail é:

Você tem uma senha na Amazon.com.br?

- Eu sou um cliente novo.**
(Você criará uma senha mais tarde)
- Eu já sou cliente ,
minha senha é:**

Fazer sign-in usando nosso servidor seguro 

Ao fazer login, você está concordando com nossas [Condições de Uso](#) e nossa [Notificação de Privacidade](#)

[Esqueceu sua senha?](#)

[Seu endereço de e-mail foi alterado desde o último pedido?](#)

MÉTRICAS

All Users 100.00% Sessions

Mobile and Tablet Traffic 16.02% Sessions

Overview

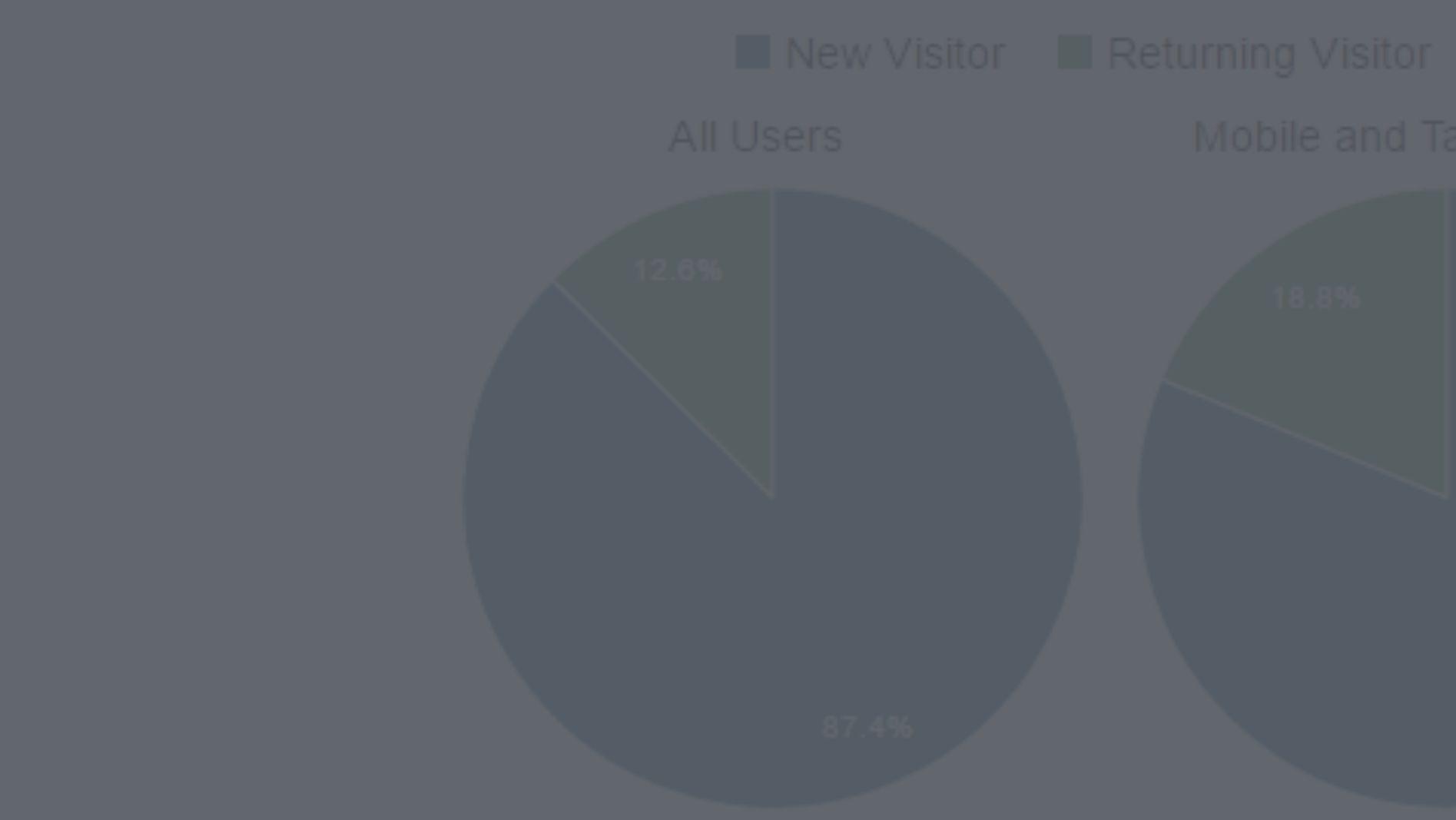
Sessions vs. Select a metric

Hourly Day Weekly



Sessions All Users 699	Users All Users 627	Pageviews All Users 1,217
Mobile and Tablet Traffic 112	Mobile and Tablet Traffic 99	Mobile and Tablet Traffic 188

Pages / Session All Users 1.74	Avg. Session Duration All Users 00:01:07	Bounce Rate All Users 73.68%
--	--	--



UTILIZAR MÉTRICAS VARIADAS PARA ENTENDER O COMPORTAMENTO E O PERCURSO DO USUÁRIO NAS INTERFACES, ALÉM DE MENSURAR O FUNCIONAMENTO DE AÇÕES, PÁGINAS E CONCEITOS

IMPORTANTE

- CONFIGURAR TODA A INTERFACE PARA GERAR DADOS DE ACESSO
- ESTABELECER PERÍODOS DE ANÁLISE
- MUDAR E AVALIAR CONSTANTEMENTE PARA MELHORAR A PERFORMANCE

INTERFACE ATRAENTE

- NÚMERO DE VISITAS
- NÚMERO DE VISITANTES ÚNICOS
- TEMPO DE VISITA
- VISUALIZAÇÕES DE PÁGINAS
- PÁGINAS MAIS VISTAS
- DIAS DA SEMANA
- OS E BROWSER UTILIZADO
- REFFER HTTP E ERROS
- MOTORES DE BUSCA
- TAXAS DE RESPOSTA DE E-MAIL
- COMPRAS
- ABANDONO DO SITE

Sessões

420



Usuários

265



Visualizações de página

980



Páginas / sessão

2,33



Duração média da sessão

00:02:29



Taxa de rejeição

57,62%

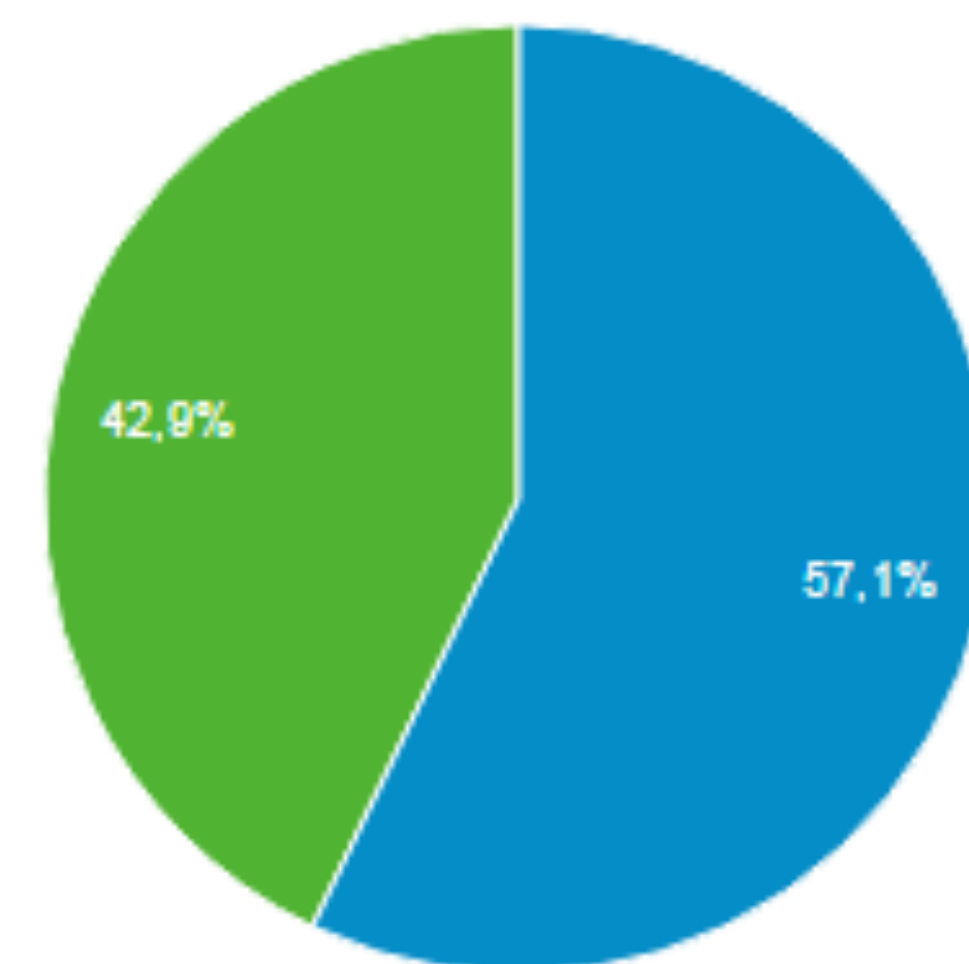


Porcentagem de novas sessões

57,14%



■ New Visitor ■ Returning Visitor





BANDEIRANTE

[Empresa](#)

[Vídeos](#)

[Blog](#)

[Fale Conosco](#)



ÁREA DO LOJISTA

clique e acesse mais informações

[1ª INFÂNCIA](#)

[BICICLETAS](#)

[BONECOS](#)

[VEÍCULOS ELÉTRICOS](#)

[PATINETES](#)

[CARROS A PEDAL](#)

[PERSONAGENS](#)

[PLAYGROUND](#)

[TRICICLOS](#)

[IDADE](#)

IDADE



BRINQUEDOS DISPONÍVEIS - VEÍCULOS ELÉTRICOS



BAN MOTO GATINHA EL - 6V

veículos elétricos

cod.: 2581



SUPER QUAD - EL 12V

veículos elétricos

cod.: 2730



**SUPER MOTO GT2® TURBO
(VERMELHA) - EL 12V**

veículos elétricos

cod.: 2551



SUPER MOTO GP® (GRAFITE) - EL 6V

veículos elétricos

cod.: 2553

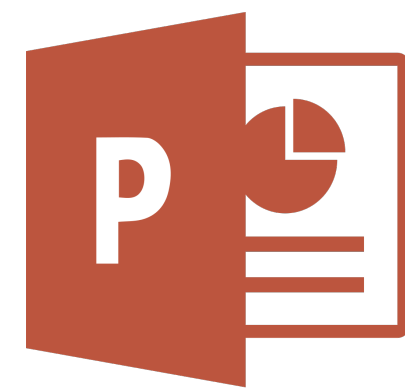


E DEPOIS...

Pesquisa

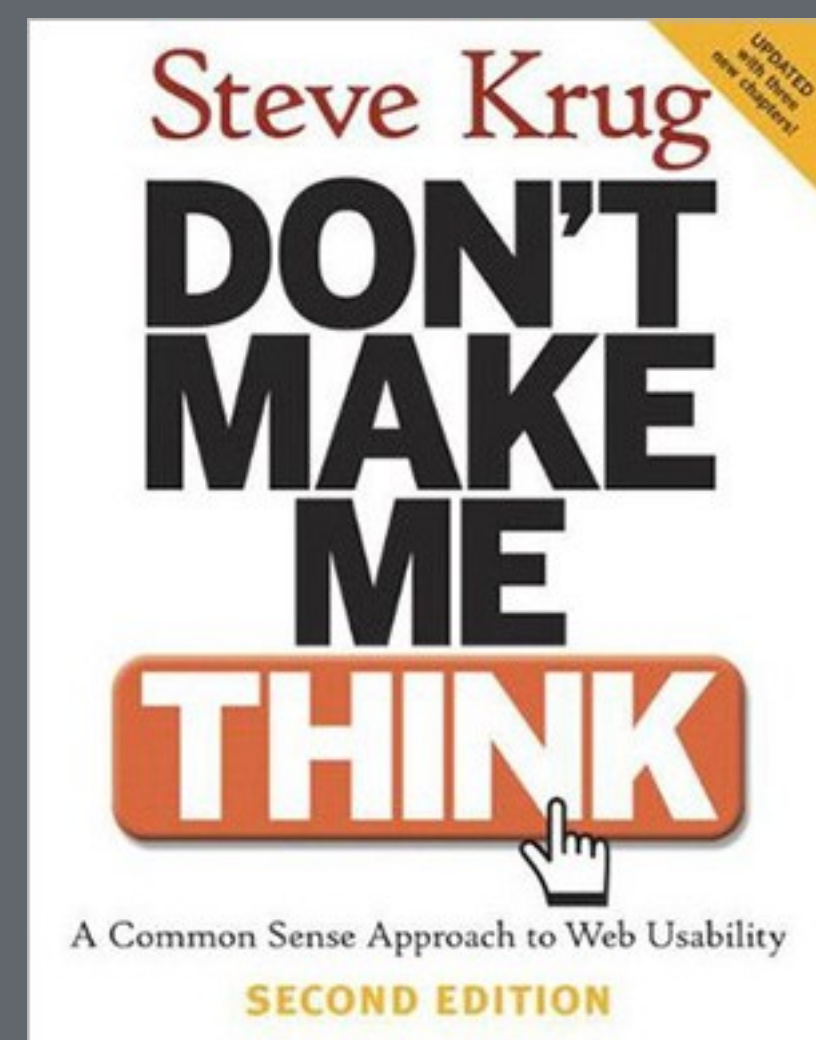
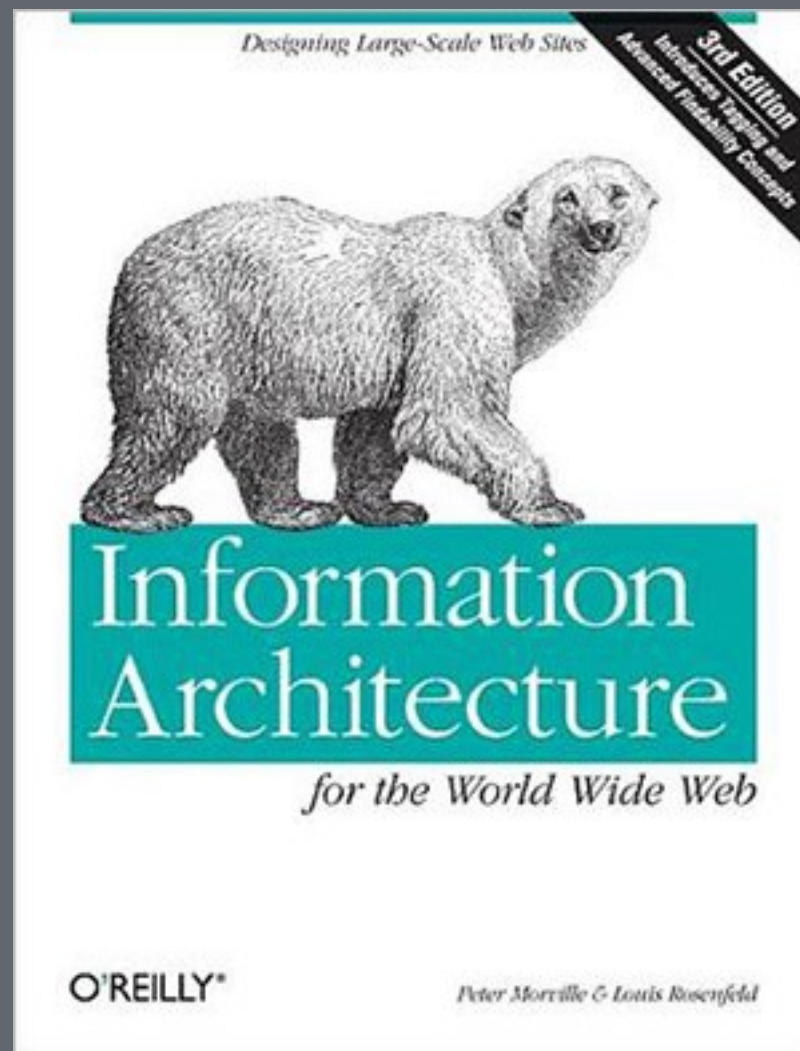


Protótipos

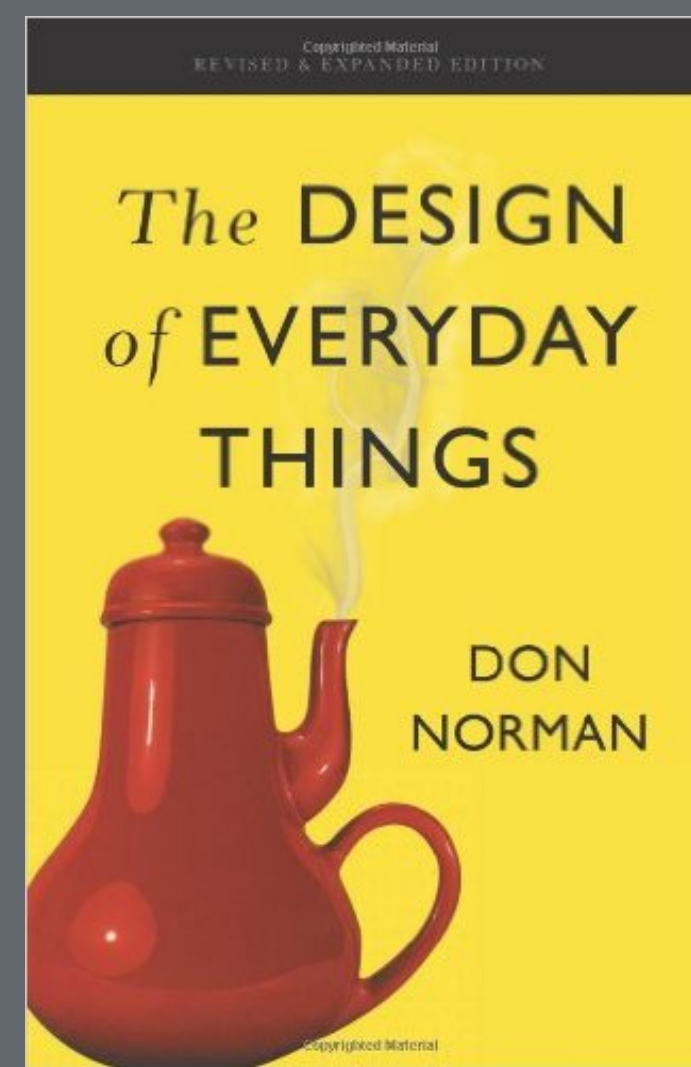
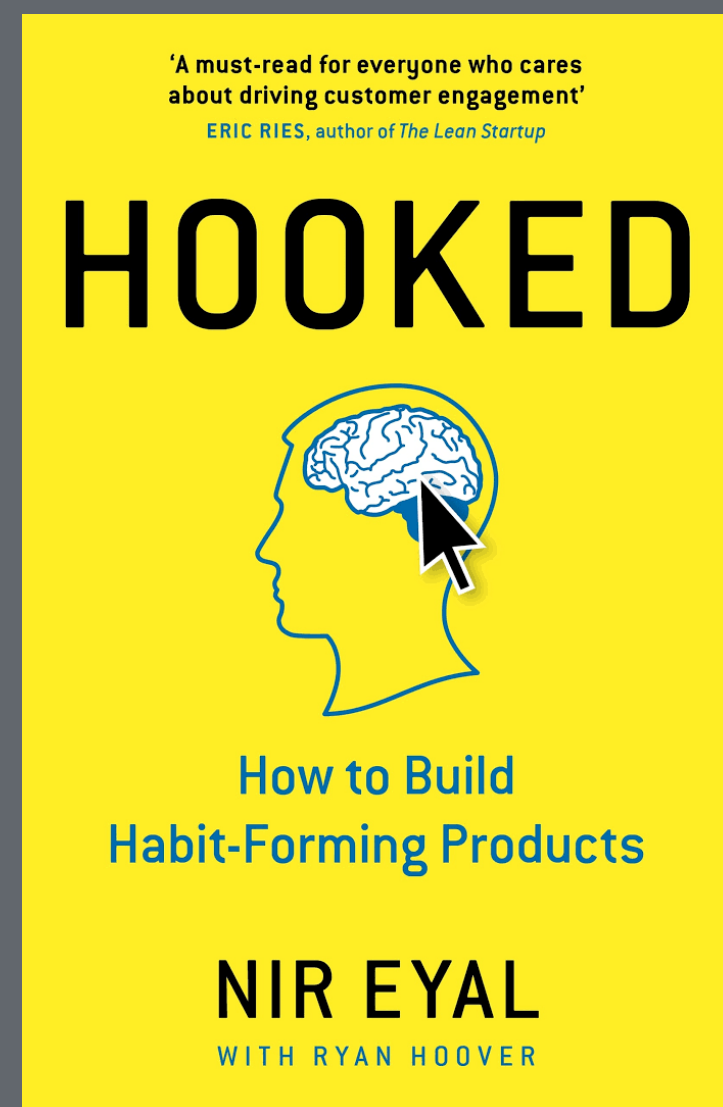


Teste





PARA ESTUDAR



[MEDIUM.COM/UX](https://medium.com/ux)

WWW.NNGROUP.COM

LUKEW.COM

ARQUITETURADEINFORMACAO.COM.BR

BRASIL.UXDESIGN.CC

WWW.UXDESIGN.BLOG.BR