



A **ELEMENTOS** DO EXPERIÊNCIA DE UTILIZADOR



Design centrado no utilizador pela Web

Autor: Jesse James Garrett
Traduzido por Frederico Rodrigues
www.fredericrodrigues.fr



capítulo **2**

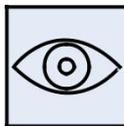
Conheça os Elementos

O processo de desenvolvimento da experiência do utilizador é apenas de assegurar que nenhum aspecto da experiência do utilizador com o seu site acontece sem a sua intenção consciente e explícita. Isso significa que tendo em conta todas as possibilidades de cada ação do utilizador, é provável que compreenda as expectativas do utilizador em cada um dos passos através desse processo. Soa como um grande trabalho, e de certa forma é. Mas, quebrando o trabalho de elaboração de experiência do utilizador em seus elementos componentes, podemos entender melhor o problema como um todo.

Os cinco planos

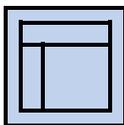
A maioria das pessoas, uma vez ou outra, comprou um livro sobre a Web. A experiência é praticamente a mesma cada vez que vai pelo site, encontra o livro que você quer (talvez usando um motor de busca ou talvez num catálogo), dá ao site o seu número de cartão de crédito e seu endereço, e o site confirma que o livro será enviado a você.

Essa experiência relevante realmente resulta de um conjunto de decisões- algumas pequenas, algumas grandes sobre a aparência do site, como ele se comporta, e o que ele permite que você faça. Estas decisões constroem-se umas sobre as outras, informando e influenciando todos os aspectos da experiência do utilizador. Se descascar as camadas dessa experiência, podemos começar a entender como essas decisões são tomadas.



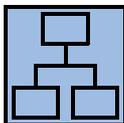
O plano de superfície

Na superfície verá uma série de páginas da Web, feitas de imagens e texto. Algumas dessas imagens são objetos aonde pode clicar, realizando algum tipo de função, como levá-lo a um carrinho de compras. Algumas dessas imagens são apenas ilustrações, tais como uma fotografia de uma capa de livro ou o logotipo do site em si.



O plano do esqueleto

Por baixo da superfície é camada do esqueleto do site: a colocação de botões, abas, fotos e blocos de texto. O esqueleto é projetado para otimizar o arranjo destes elementos pelo efeito máximo e a eficiência de modo que você memoriza o logotipo e pode descobrir qual é o botão do carrinho de compras quando precisa.

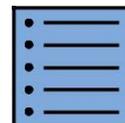


O plano da Estrutura

O esqueleto é uma expressão concreta da estrutura mais abstracta do site. O esqueleto pode definir a colocação dos elementos de interface na página de pagamento; a estrutura teria de definir como os utilizadores chegam a essa página e onde eles podem ir quando saem. O esqueleto pode definir o arranjo de itens de navegação que permite aos utilizadores navegar em categorias de livros; a estrutura teria de definir o que essas categorias realmente são.

O Plano do escopo

A estrutura define a forma como os vários recursos e funções do site se organizam juntos. Apenas essas características e funções constituem o escopo do site. Alguns sites que vendem livros oferecem um recurso que permite aos utilizadores salvar endereços usados anteriormente para que eles possam ser usados novamente. A questão de saber se esse recurso, ou qualquer recurso está incluído em um site é uma questão de escopo.



O Plano de Estratégia

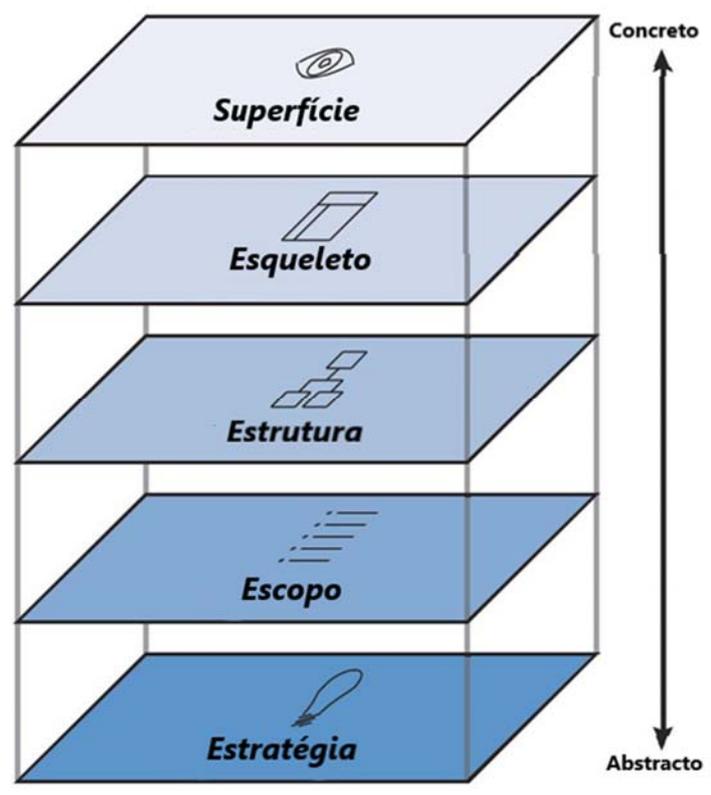
O escopo é fundamentalmente determinado pela estratégia do site. Esta estratégia incorpora não só o que os desenvolvedores do site querem, mas também o que os utilizadores querem. No caso do nosso exemplo livraria, alguns dos objetivos estratégicos são bastante óbvios: Os utilizadores querem comprar livros, e nós queremos vendê-los. Outros objetivos podem não ser tão fácil de articular.



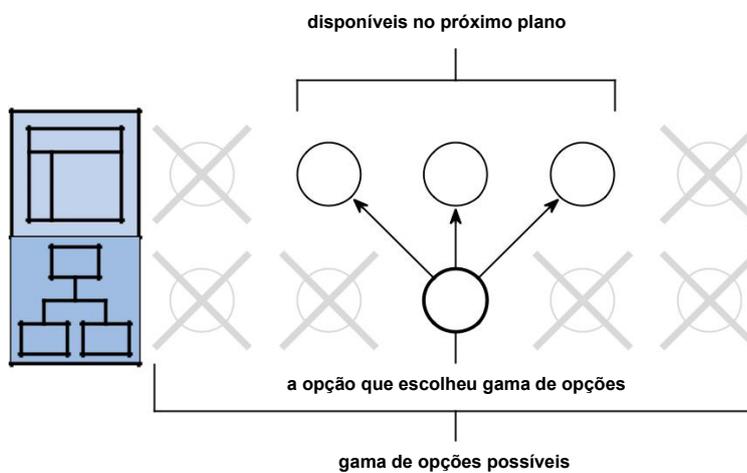
Construção de baixo para cima

Estes cinco planos de estratégia, escopo, estrutura, esqueleto, e superfície fornecem um quadro conceptual para falar sobre problemas de experiência do utilizador e as ferramentas que usamos para resolvê-los.

Em cada plano, as questões com que têm de lidar tornam-se um pouco menos abstratas e um pouco mais concretas. No plano mais baixo, não estamos preocupados com a forma final do site em tudo-que só se preocupam com a forma como o site vai encaixa em nossa estratégia (e atender as necessidades de nossos utilizadores). No plano mais alto, estamos apenas preocupados com os detalhes mais concretos da aparência do site. Plano por plano, as decisões que têm de fazer-se um pouco mais específicas e envolver níveis finos de detalhe.

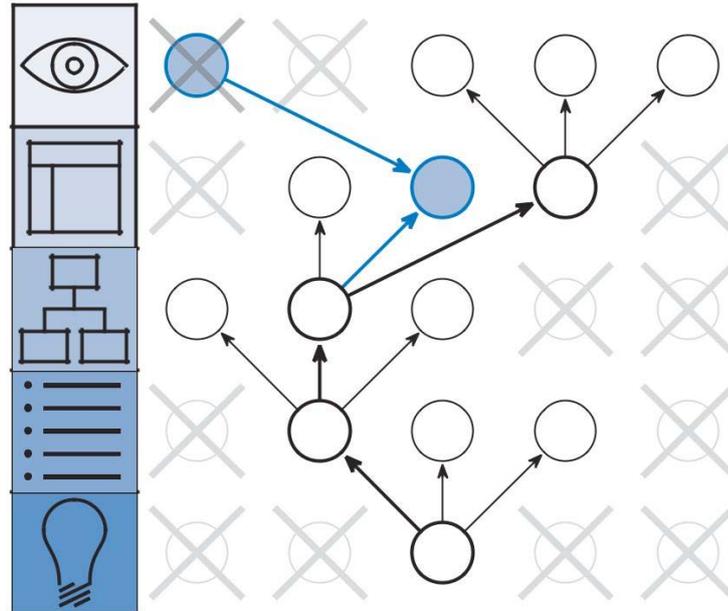


Cada plano é dependente dos planos abaixo dela. Assim, a superfície depende do esqueleto, o que depende da estrutura, o que depende do escopo, a qual depende da estratégia. Quando as escolhas que fazemos não se alinham com os planos de cima e de baixo, projetos muitas vezes descarrila, os prazos não são cumpridos, e os custos começam a subir rapidamente, quando a equipe de desenvolvimento tenta juntar componentes que naturalmente não cabem no processo. Pior ainda, quando o site finalmente é lançado, os utilizadores odeiam-no. Esta dependência significa que as decisões sobre o plano da estratégia terão uma espécie de “efeito cascata” em todo o caminho do desenvolvimento. Por outro lado, as opções disponíveis para nós em cada plano são limitadas pelas decisões que tomamos sobre questões nos planos abaixo dela.



As escolhas que você faz em cada plano afetam as opções disponíveis no próximo plano acima dele.

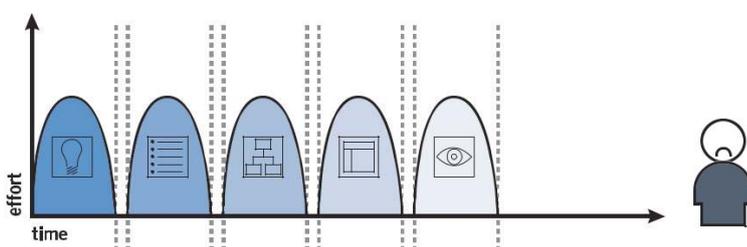
Este efeito cascata significa que a escolha de uma opção “fora dos limites” em um plano superior vai exigir repensar decisões sobre planos inferiores.



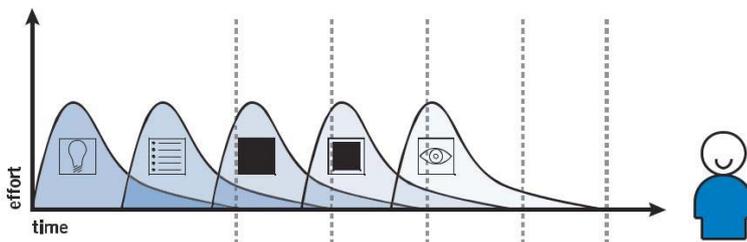
Isso não significa, porém, que cada decisão sobre o plano inferior deve ser feita antes de o plano superior poder ser abordada. Dependências desencadeadas em ambas as direções, com as decisões tomadas em planos superiores, por vezes, forçam uma reavaliação (ou uma avaliação feita pela primeira vez!) de decisões sobre planos inferiores. Em cada nível, tomamos decisões de acordo com o que a concorrência está fazendo, as melhores práticas da indústria e senso comum. Essas decisões podem ter um efeito cascata em ambas as direções.

Se considerar as suas decisões sobre planos inferiores a ser gravadas na pedra antes de assumir as suas decisões sobre planos superiores, quase certamente vai comprometer seu cronograma do projeto, no mínimo, e possivelmente por em perigo o sucesso do seu produto final.

Em vez disso, você deve planejar o seu projeto para que o trabalho em qualquer plano não *acabe* antes do trabalho em planos inferiores. A consideração importante aqui não é para construir o telhado da casa antes de sabermos a forma de sua fundação.



Exigir que o trabalho em cada plano seja terminado antes do trabalho na próxima camada leva a resultados insatisfatórios para você e seus utilizadores.



Uma melhor abordagem é acabar o trabalho em cada plano anterior do trabalho antes que a próxima camada acabe.

A dualidade básica

É fácil/kép dlvgr txh dshqdv flq fr hñp hqwrvgd h{shulÁq fld gr
 xwld}dgru/h frp r hp txdt xhu fñp sr hvshfldl}dgr/hvwh hyrαl frp xp
 yrfdexoéulr suösulr1S dud dojxýp txh hq frqud r whp d shoi sup hñud yh)/
 d h{shulÁq fld gr xwld}dgru srgh dsduhfhu vñuxp qhjõflr frp solfdgr1
 Wrgrv hvwhv whup rv dsduhqwhp hqwh lgÁq wlf rv vDr dñudgrv dr uhgru=ghvljq
 gh lqwhudpDr/ghvljq gh lq irup dpDr/dut xlvhwud gh lq irup dpDr1R txh hñv
 txhuhp gl}huB T xdt xhu fr lvdB R x vDr dshqdv sdñyúhvvd lqgðvwuld vñp
 vñqwlgrB

Para complicar ainda mais as coisas, as pessoas vão usar os mesmos termos de maneiras diferentes. Uma pessoa pode usar o “design de informação” para se referir ao que outro conhece como “arquitetura da informação.” E o que é a diferença entre “design de interface” e “design de interação?” Existe alguma?

Felizmente, o tema da experiência do utilizador parece estar se movendo para fora desta torre de Babel. A consistência vai gradualmente tomando forma em nossas discussões sobre estas questões. Para entender os próprios termos, no entanto, devemos olhar de onde vieram.

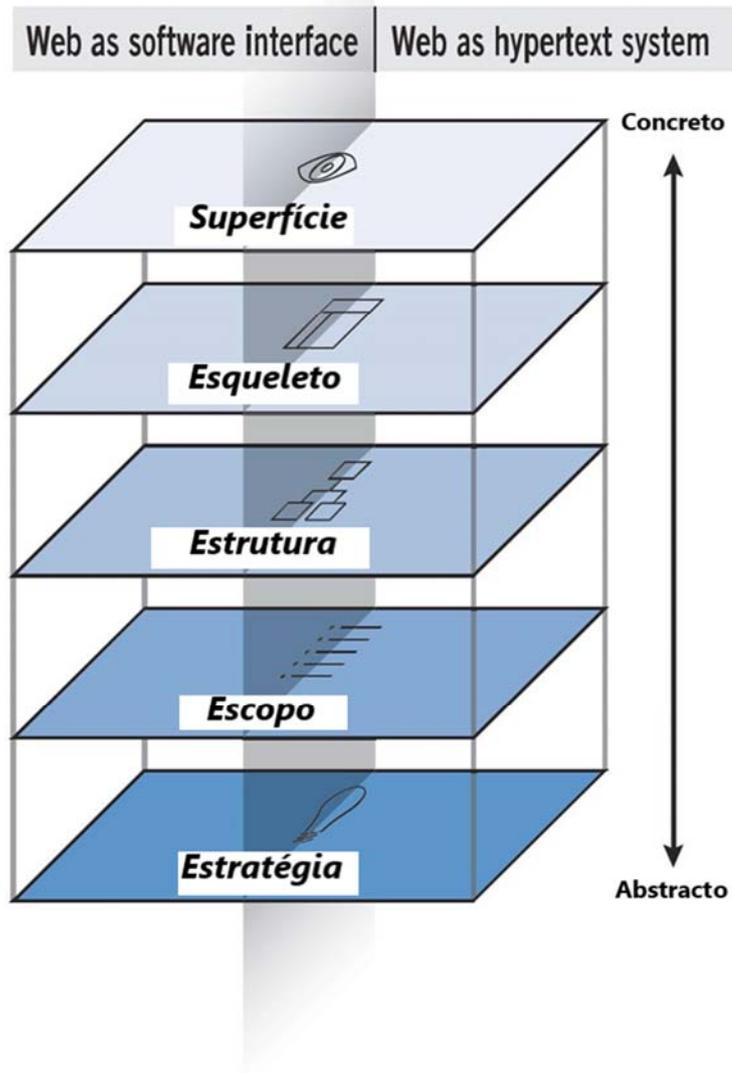
Quando a Web começou, era apenas sobre hipertexto. As pessoas podiam criar documentos, e eles podiam ligá-los a outros documentos. Tim Berners-Lee, o inventor da Web, criou uma maneira para os conhecimentos dos pesquisadores na comunidade de física de alta energia, sejam espalhados por todo o mundo, para compartilhar e referirem-se a cada um dos outros conteúdos. Ele sabia que a Web tinha o potencial para ser muito mais do que isso, mas alguns poucos realmente entenderam o quanto grande era seu potencial.

Pessoas originalmente consideraram na Web um novo meio de publicação, mas tecnologias avançadas e novos recursos foram adicionados aos navegadores da Web e servidores Web da mesma forma, a Web assumiu novas capacidades. Depois a Web começou ser popular na comunidade da Internet, desenvolveu um conjunto de recursos mais complexos e robustos que permitisse Web sites não apenas distribuir informação, mas coletar e manipulá-las. Com isso, a Web tornou-se mais interativa, respondendo às solicitações dos utilizadores de maneiras que eram muito parecidas com aplicações desktop tradicionais.

Com o advento dos interesses comerciais na Web, esta funcionalidade do aplicativo encontrou uma vasta gama de utilizações, como o comércio eletrônico, fóruns de comunidades e serviços bancários on-line, entre outros. Enquanto isso, a Web continuou a florescer como um meio de publicação, com inúmeros sites de jornais e revistas aumentando a onda de Webonly “e-zines” a serem publicados. A tecnologia continuou a avançar em ambas as frentes; com todos os tipos de sites se fez a transição de coleções estáticas de informações que mudaram para sites dinâmicos, banco de dados que estavam constantemente em evolução.

Quando a experiência da comunidade de utilizadores da Web começou a se formar, seus membros falavam duas línguas diferentes. Um grupo viu cada problema como um problema de design do aplicativo, e aplicaram abordagens de resolução de problemas dos tradicionais mundos desktop e software mainframe. (Estes, por sua vez, foram enraizados em práticas comuns aplicadas a criar todos os tipos de produtos, desde carros a calçado de corrida.) O outro grupo viu a Web em termos de distribuição e recuperação da informação, e aplicaram a resolução de problemas aos mundos tradicionais da publicação, mídia e ciência da informação.

Isto tornou-se um grande obstáculo. Muito pouco progresso poderia ser feito quando a comunidade não poderia mesmo chegar a acordo sobre a terminologia básica. As águas foram ainda turvas pelo fato de que muitos sites não poderiam ser perfeitamente categorizados como aplicativos ou espaços de informações de hipertexto; um número enorme parecia ser uma espécie de híbrido, incorporando qualidades de cada mundo.



Para abordar esta dualidade básica na natureza da Web, vamos dividir nossos cinco planos ao meio. À esquerda, vamos colocar esses elementos especificamente de usar a Web como uma interface de software. À direita, vamos colocar os elementos no espaço de informação de hipertexto.

No lado do software, estão principalmente preocupados com tarefas - as etapas envolvidas em um processo e como as pessoas pensam sobre completá-las. Aqui, consideramos o site como uma ferramenta ou conjunto de ferramentas que o utilizador emprega para realizar uma ou mais tarefas.

No lado hipertexto, a nossa preocupação é a informação - as informações que o site oferece e o que isso significa para os nossos utilizadores. Hypertext é sobre a criação de um espaço de informação que os utilizadores podem percorrer.

Os Elementos da Experiência do Utilizador

Agora podemos mapear esse confuso conjunto de elementos no modelo. Ao quebrar cada plano para baixo em seus elementos componentes, vamos ser capazes de dar uma olhada mais de perto e ver como todas as peças encaixam em conjunto para criar toda a experiência do utilizador.

O Plano de Estratégia

As mesmas preocupações estratégicas entram em jogo para ambos os produtos de software e espaços de informação. As necessidades do utilizador são as metas para o site que vêm do exterior da nossa organização - especificamente das pessoas que irão utilizar o nosso site. Devemos entender o que o nosso público quer de nós e como que isso se enquadra com outros objetivos que ele tem.

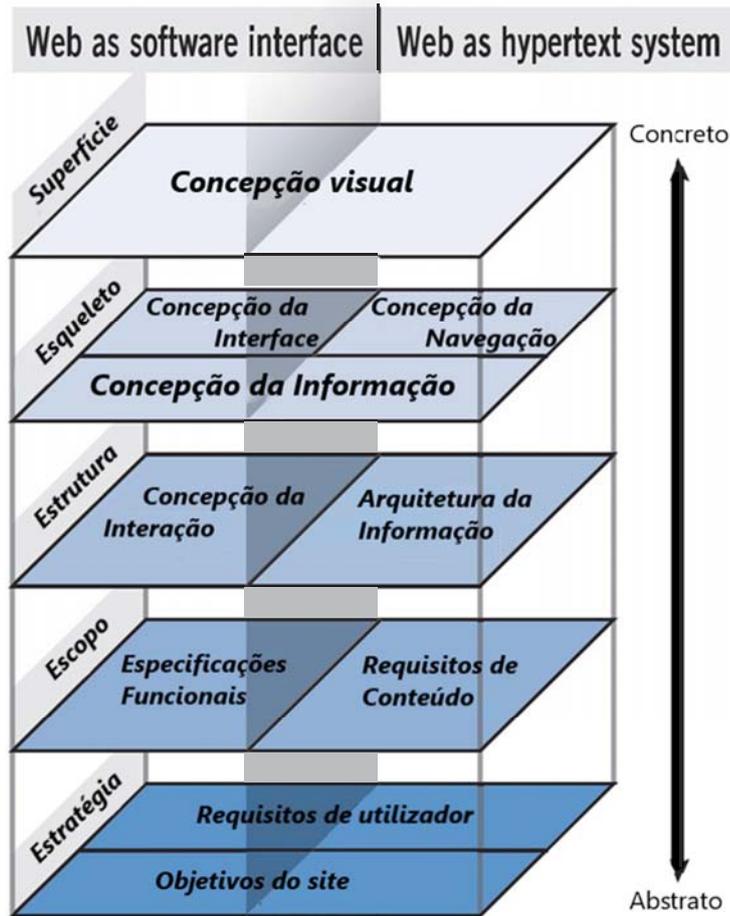
Requisitos equilibrados são os nossos próprios objetivos para o site. Estes objetivos do site podem ser objetivos de negócio (“Fazer \$ 1 milhão em vendas pela Web este ano”) ou outros tipos de objetivos (“informar os eleitores sobre os candidatos na próxima eleição”). No Capítulo 3, vamos entrar em mais detalhes sobre estes elementos.

O Plano Escopo

No lado do software, a estratégia é traduzida em escopo através da criação de especificações funcionais: uma descrição detalhada do “conjunto de recursos” do produto. No lado do espaço de informação, o escopo toma a forma de requisitos de conteúdo: uma descrição dos vários elementos de conteúdo que serão necessários. O capítulo 4 cobrirá os elementos de escopo.

O plano Estrutura

O escopo é a dada estrutura no lado do software através de design de interação, em que definimos como o sistema se comporta em resposta ao utilizador. Para espaços de informação, a estrutura é a arquitetura da informação: o arranjo dos elementos de conteúdo dentro do espaço de informação. Você vai achar mais detalhes no Capítulo 5.



O plano esqueleto

O plano esqueleto decompõe-se em três componentes. Em ambos os lados, temos de abordar o design de informação: a apresentação de informações de uma forma que facilita a compreensão. Para produtos de software, o esqueleto também inclui design de interface, ou o arranjo dos elementos de interface para permitir aos utilizadores interagirem com a funcionalidade do sistema. A interface para um espaço de informação é o seu design de navegação: o conjunto de elementos de tela que permitem ao utilizador mover-se através da arquitetura da informação. Há mais sobre o plano esqueleto no Capítulo 6.

O plano de superfície

Finalmente, temos a superfície. Independentemente de saber se estamos lidando com um produto de software ou um espaço de informação, a nossa preocupação aqui é o mesmo: o design visual, ou a aparência do produto acabado. É mais complicado do que parece; você pode achar tudo sobre ele no Capítulo 7.

Usando os elementos

Alguns sites caem exclusivamente num lado deste modelo ou noutro. Dentro de cada plano, os elementos devem trabalhar juntos para atingir os objetivos do plano. Por exemplo, o design de informação, design de navegação e design de interface em conjunto definem o esqueleto de um site. Os efeitos das decisões que toma sobre um elemento em todos os outros elementos do plano é muito difícil. Todos os elementos em cada plano têm uma função comum, neste exemplo, definir o esqueleto mesmo que execute essa função do site de maneiras diferentes.

Este modelo, dividido em caixas puras e planos, é uma forma conveniente de pensar sobre problemas de experiência do utilizador. Na realidade, no entanto, as linhas entre essas áreas não são tão claramente definidas. Frequentemente, pode ser difícil identificar um determinado problema da experiência do utilizador que é melhor resolver através da atenção a um elemento em vez de outro. Uma alteração no design visual pode fazer o trabalho, ou será que o design de navegação subjacente tem que ser reformulado? Alguns problemas requerem atenção em várias áreas ao mesmo tempo, e alguns parecem ficar em cima das fronteiras identificadas neste modelo.

A forma como as organizações muitas vezes delegam a responsabilidade por questões de experiência do utilizador só complica ainda mais as coisas. Em algumas organizações, vai encontrar pessoas com cargos de arquiteto da informação ou designer de interface. Não fique confuso com isso. Essas pessoas geralmente têm experiência abrangendo muitos dos elementos da experiência do utilizador, e não apenas a especialidade indicada por seu título. Não é necessário ter um membro de sua equipe que é um especialista em cada uma dessas áreas; em vez disso, você só tem que garantir que alguém é responsável por pensar sobre cada uma dessas questões.

Um par de fatores adicionais entra em conta na experiência do utilizador final que não vai encontrar abordados em detalhes aqui. O primeiro desses é o conteúdo. O velho ditado (bem, a idade em anos de Web) é que “o conteúdo é rei” na web. Isto é absolutamente verdadeiro - as coisas mais importantes que a maioria dos sites podem oferecer aos seus utilizadores é o conteúdo que os utilizadores acharão valioso.

Os utilizadores não visitem sites para experimentar a alegria da navegação. O conteúdo que está disponível para você (ou que você tem recursos para obter e gerir) irá desempenhar um grande papel na construção de seu site. No caso do nosso site de livraria exemplo, podemos decidir que queremos que os utilizadores possam ver imagens de cobertura de todos os livros que vendemos. Se podemos obtê-los, teremos uma maneira de catalogá-las, mantê-las e mantê-las até à data? E se não podemos obter fotos de todos os livros? Essas questões de conteúdo são essenciais para a experiência do utilizador final do site.

Em segundo lugar, a tecnologia pode ser tão importante quanto o conteúdo na criação de uma experiência de utilizador bem sucedida. Em muitos casos, a natureza da experiência que pode oferecer aos seus utilizadores é largamente determinada pela tecnologia. Nos primeiros dias da Web, as ferramentas para se conectar a bancos de dados foram bastante primitivos e limitados. Como a tecnologia tem avançado, no entanto, as bases de dados tornaram-se mais amplamente utilizadas para gerir esses sites. Este, por sua vez permitiu cada vez mais abordagens sofisticadas na experiência do utilizador, tais como sistemas de navegação dinâmicos que mudam a resposta à maneira como os utilizadores se movem através do site. A tecnologia está sempre mudando, e o campo da experiência do utilizador sempre tem de se adaptar a ele. No entanto, os elementos fundamentais da experiência do utilizador permanecem os mesmos.

O restante texto deste livro analisa os elementos, plano por plano, em maior detalhe. Vamos dar uma olhada em algumas das ferramentas e técnicas comumente utilizadas para tratar cada elemento. Vamos ver o que os elementos em cada plano têm em comum, o que torna cada um diferente, e como eles se afetam uns aos outros para criar a experiência total do utilizador.