

# PRINCÍPIOS DE USABILIDADE PARA WEB

**Princípios básicos  
para uma internet  
mais agradável.**

**Baseado no livro “NÃO ME  
FAÇA PENSAR” de Steve Krug.**



## **OBJETIVO DA APRESENTAÇÃO**

**Apresentar conceitos básicos para a criação de websites mais agradáveis para o usuário.**

# ROTEIRO

**1**

**O que é  
usabilidade?**

**2**

**Não me Faça  
Pensar**

**3**

**Como Realmente  
Vemos a Web**

**4**

**Projete Painéis.**


**5**

**Omita Palavras  
Desnecessárias.**

**6**

**Testes de Usuário.**

# O QUE É USABILIDADE?



**"É a facilidade de uso que as pessoas podem empregar uma ferramenta ou objeto a fim de realizar uma tarefa específica"**

**Renato Rosa em**


**<http://www.slideshare.net/wudrs/palestra-usabilidade-conceito-aplicaes-e-testes-de-renato-rosa>**

# ONDE ESTÁ A USABILIDADE?



- **Controle Remoto;**
- **Vídeo-Cassete;**
- **Menus de DVD's;**
- **Mouse;**
- **Teclado;**
- **Brinquedos;**
- **Jornais;**
- **WebSites;**
- **...**

# POR QUE AGRADÁVEL?

- 
- Quanto mais fácil de usar algo, mais agradável nossa experiência, mais felizes nos sentimos.

**Dalai-Lama em “A Arte da Felicidade”**

**Para mim o próprio objetivo da vida é perseguir a felicidade. Isso está claro. Se acreditamos em religião, ou não; se acreditamos nesta religião ou naquela; todos estamos procurando algo melhor na vida. Por isso, para mim, o próprio movimento da nossa vida é no sentido da felicidade...**

# Não me Faça Pensar

2

- Sobre o que é este site?
- Aonde eu posso clicar?
- Isso é um botão?
- Será que este texto colorido é um link?
- O que será que é esta imagem piscando?
- **Por onde começar?**
- **Por que usaram este nome?**
- **Posso Clicar neste Link?**

# Não me Faça Pensar - Livrarias

# 2

- **Antigamente....**



Pesquisa  Palavra-Chave



Vejamos. "Pesquisa Rápida."  
Deve ser o mesmo que  
"Pesquisa", certo?

Pesquisa  Palavra-Chave



Eu tenho que clicar no menu?  
Tudo que sei sobre o livro é  
Rápida que foi escrito por Tom Clancy.  
Será que Clancy é uma palavra-chave?  
(O que é uma palavra-chave, afinal?)



Pesquisa  Palavra-Chave

- Titulo
- Autor
- Palavra-Chave



Acho que tenho que usar o menu.  
***Clica na seta Autor***

Pesquisa  Palavra-Chave

- Titulo
- Autor
- Palavra-Chave



"Titulo. Autor. Palavra-chave"  
Ok. Quero "Autor".  
***Clica em "Autor"***

# Não me Faça Pensar - Livrarias

# 2

- **Hoje em Dia...**

**busca**

[Busca avançada](#)

Digite aqui o que procura

Todo o site

ok

[Livros](#)

[DVDs e Blu-ray](#)

[CDs](#)

[Games](#)

[eBooks](#)

[Audiobooks](#)

[Produtos Cultura](#)

[Eventos](#)

[Vale-pres](#)

Audiobooks

## Audiobooks - página principal

Mais Vendidos  
Lançamentos  
Sugestões

Administração  
Animais de Estimação  
Arquitetura  
Artes  
Autoajuda  
Biografias/Autobiografias  
Ciências Biológicas  
Ciências Exatas  
Ciências Sociais  
Cinema  
Comunicação  
Concurso Público  
Culinária  
Design Gráfico e Industrial

Dicionários  
Direito  
Economia  
Engenharia  
Ensino de Linguas  
Esoterismo  
Esportes e lazer  
Filosofia  
Fotografia  
Gastronomia  
Geografia  
História do Brasil  
História Geral  
HQs

Infanto-juvenis  
Informática  
Jogos  
LGBT/GLS  
Literatura Estrangeira  
Literatura Brasileira  
Medicina e Saúde  
Moda e beleza  
Pedagogia  
Psicologia  
Religiões  
Turismo  
Ver todos

Conhe  
Audio

Como  
Downl  
OverD  
Dúvida

## Não me Faça Pensar – Exemplo SENAI

2

- **Humm.. preciso do contato da coordenação do SENAI de São José...**

**Onde Encontro esta informação?**



## Não me Faça Pensar – Exemplo SENAI

2

- Não há uma barra de busca;
- O usuário deve procurar por “São José”, “Unidades”, “Contatos”, “Fale Conosco”??;
- Neste caso a solução seria encontrar o “Painel de Busca”, dentro dele a opção “Encontre o SENAI Perto de Você” e só aí, “São José”;
- Assim como existem atalhos para Alunos, Professores, etc, porque não um para Pais? E porque não uma busca única?



# Não me Faça Pensar – Outro Exemplo



- **As Unidades Estão bem destacadas, assim como as diversas categorias de cursos;**
- **Observe a barra de busca global, ela serve para qualquer conteúdo;**

## Não me Faça Pensar – Outros Exemplos

# 2

- Princípio Básico desta regra é **ELIMINAR AS PERGUNTAS**. Tudo deve ser o mais óbvio possível.
- Preste atenção principalmente:
  - O que pode e não pode ser **clicado**;
  - **Termos** que você utiliza para as categorias;
  - **Clareza do objetivo do site** e coisas que o usuário pode fazer nele.



# COMO REALMENTE USAMOS A WEB?

3

- **Nós** lemos as páginas? Não, **nós damos uma olhada nela e clicamos no primeiro link que lembrar vagamente o que estamos procurando.**

Dinheiro

Ensino

Amor

Jogos

Espiritualidade

Casamento

Figueirense

Sexo

Deus

Avaí

Counter-Strike

A realidade do usuário é muito mais parecida com “passando por um painel de propaganda a 140 km por hora



# COMO REALMENTE USAMOS A WEB?

3

- **Vamos Experimentar...Veja o que você consegue entender dos painéis a seguir em 5 segundos...**



DIA DOS NAMORADOS  
**AMOR ♥ ENVOLVENTE**  
SHOPPING ESPLANADA



esplanada  
shopping

Av. Izoraida Marques Peres, 401 - Altos do Campolim - Sorocaba/SP



## COMO REALMENTE USAMOS A WEB?

3

- **Qual o tema do painel anterior? O que lhe chamou mais atenção?**
- **Era a chamada da nova novela das 7h? Uma homenagem romântica? Uma Loja de sofás? Um Shopping center de São Paulo? Ou outra coisa?**
- **Vamos para o próximo, mais 5 segundos....**



# NÃO

ISSO NÃO É NATURAL!

Eles param de matar  
quando você pára de comprar

www.  
**Seja Vegetariano**  
.com.br

**De 15/03 a 28/03 de 200**  
**Campinas-SP**

# COMO REALMENTE USAMOS A WEB?

3

- **O que era aquela imagem no fundo?**
- **A propaganda era para o que afinal?**
- **Bem, vamos ver se alguém identifica o próximo, mais 5 segundos....**

# Le Petit



(47) 3373-9800 email: lepetit@lepetit.com.br



# COMO REALMENTE USAMOS A WEB?

3

- **Eu até agora não sei... Mas ficou bonito não?**
- **O último...**

Obrigado vovô,  
sem você não  
contaríamos  
tantas histórias.



Fortaleza o maior campeão do Ceará.

## COMO REALMENTE USAMOS A WEB?

3

- **Observe você mesmo quando olhar um painel enquanto vem para o curso ou em qualquer outro lugar;**
- **O que mais lhe chama atenção? Existe algum painel que você nem imagina sobre o que ele trata? Como você melhoraria ele?**
- **Mas porque não lemos as páginas?**

# COMO REALMENTE USAMOS A WEB?

3

- **Geralmente estamos com pressa;**
- **Sabemos que não precisamos ler tudo;**
- **Somos bons nisso.**
- **Veremos logo como resolver isso...mas antes, já pensou como os bombeiros decidem o que fazer em uma situação de emergência?**

## COMO REALMENTE USAMOS A WEB?

# 3

- **Outra pergunta que podemos nos fazer como projetistas é o que leva uma pessoa a clicar em um lugar e em outro não? Como fazemos nossas escolhas?**
- **Algumas pessoas estudaram o modelo natural de tomada de decisão em situações de emergência e isso pode nos ajudar a entender algumas coisas...**

## COMO REALMENTE USAMOS A WEB?

# 3

- **Como você acha que um bombeiro toma a decisão diante de um incêndio?**
- **1 – Pega a primeira ideia que vem em mente, faz um teste mental rápido e se tiver tudo bem, executa a ideia.**
- **2 – Coleta informações, identifica as possíveis opções e escolhe a mais apropriada para a situação.**



## COMO REALMENTE USAMOS A WEB?

3

- **1 – Pega a primeira ideia que vem em mente, faz um teste mental rápido e se tiver tudo bem, executa a ideia.**
- **Isso acontece geralmente porque não há tempo para analisar todas as possibilidades e muitas vezes o gasto de energia para analisar as opções não resultará em um grande ganho. Com base nisso e nos seus testes pessoais Steve Frug identificou que:**

# COMO REALMENTE USAMOS A WEB?

3

- **Concluindo...**
- **Não usamos a web como muitas vezes achamos que nossos clientes utilizarão;**
- **Clicar é mais rápido que olhar e muito mais rápido que ler;**
- **Precisamos ser claros, muitos não entendem bem como a internet e as últimas tecnologias funcionam;**



# COMO RESOLVER ISSO TUDO



- **Existem muitas formas, aqui, vamos falar de duas delas:**
- **Projete Painéis e Omita Palavras Desene...**

## Projete Painéis

4

- **Crie uma hierarquia visual clara.!**
- **Divida a página em áreas.!**
- **Deixe óbvio o que não pode ser clicado.!**

# PROJETO PAINÉIS

## LOJA DE SURF

### Roupas

- ★ Camisetas;
- ★ Bonés
- ★ Bermudas;
- ★ Etc...

### Equipamentos

- ★ Pranchas;
- ★ Roupas de  
Borracha;
- ★ Parafina
- ★ Etc...

### Vídeos

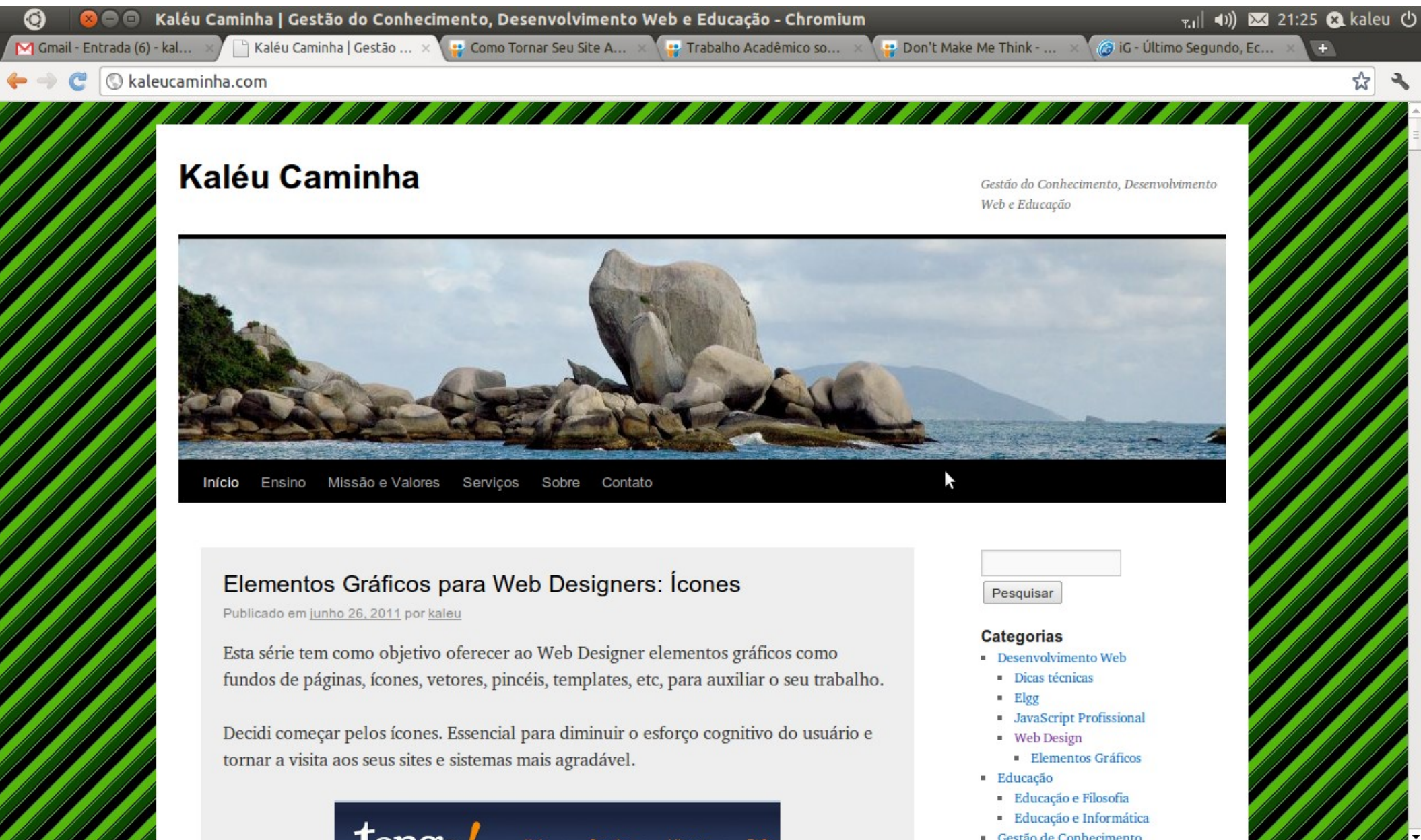
- ★ Campeonatos;
- ★ Surfistas Locais
- ★ Internacional;
- ★ Etc...

## PROJETO PAINÉIS

# 4

- **Quanto Mais importante, maior e mais proeminente deve estar;**
- **Coisas Relacionadas devem estar próximas;**
- **Agrupe as coisas visualmente para mostrar o que faz parte de que.**

# PROJETO PAINÉIS – UM EXEMPLO RUIM (TEMPLATE BÁSICO DOS BLOGS)





## PROJETE PAINÉIS – EXEMPLO RUIM...

4

- Os templates básicos dos blogs apenas exibem na direita uma pequena lista de links;
- O ideal seria apresentar os posts divididos já nas suas respectivas categorias;
- Posts relacionados deveriam estar no mesmo grupo.


# PROJETO PAINÉIS – EXEMPLO BOM (GLOBO.COM)

globo.com - Absolutamente tudo sobre notícias, esportes e entretenimento - Chromium 21:23 kaleu

Gmail - Entrada (6) - kal... Web Design | Kaléu Ca... Como Tornar Seu Site A... Trabalho Acadêmico so... Don't Make Me Think - ... globo.com - Absolutam...

www.globo.com


## notícias



**Após caminhada, carreata segue pelo RJ pedindo anistia para os Bombeiros**



**Susposto 'tarado' que se escondia em privada para espiar mulheres é preso**



**Aickmin e outros políticos dão adeus ao ex-ministro Paulo Renato em SP**

**Genérico de países pobres contra a Aids pode causar envelhecimento precoce**




**Boi que fugiu e destruiu vitrine no interior de SP é leilado por R\$ 15 mil**

## esportes



**River perde pênalti e é rebaixado; torcida invade campo e termina jogo**



**Com novo apagão no Engenhão, Bota vence o Grêmio e cola no G-4**



**Ramires aposta em seu entrosamento com Lucas para liberar o ataque**

**Atlético-PR procura Cuca e técnico vice da Libertadores; até Dunga é opção**



**Cristiane, supercraque da seleção, se inspira em CR7 para trazer Mundial**

## entretenimento



**Mesmo com meia rasgada, Ariadna aprova estreia como dançarina no RJ**



**Musa dos anos 80, Magda Cotofre mostra que ainda está com tudo em cima**



**Jim Carrey tem dia de turista no RJ e esbanja simpatia com os fãs**

**Com 3 votos, Odilon Wagner vão para repescagem na 'Dança dos Famosos'**



**Raia fala da separação: 'Duas famílias são unidas, e isso nunca vai mudar'**

## PROJETE PAINÉIS

4

- **O Exemplo da Globo é excelente, você sabe onde ir, além disso, quase tudo pode ser clicado, o que satisfaz a outra regra;**
- **Geralmente ao agrupar as coisas por similaridade também já dividimos naturalmente a página em áreas, assim como no exemplo da globo.**



## PROJETE PAINÉIS

# 4

- **Ao projetar painéis precisamos ocupar espaço com o que é realmente importante.**
- **Compare os sites de notícias a seguir, quantas notícias é possível ver na página de entrada? Será que a organização visual está clara? Quanto da informação disponível é importante para você?**

www.ig.com.br



REEBOK  
ZIG ENERGY



DE R\$ 499,90  
POR R\$ 199,90  
10X  
R\$ 19,99 CADA

NETSHOES.com.br

PUBLICIDADE

Último Segundo

Economia

Esporte

TV iG

Gente

Delas

iG Serviços Digitais

Inglês Grátis

iG Negócios

Antivírus

ENEM 2011

SAC

Email

Digite seu e-mail iG ou SuperiG

\*\*\*\*\*

Ok

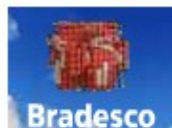
Esqueci minha senha  
Crie seu e-mail grátis

Buscar

enhanced by  
Google

Novo no iG: Enciclopédia da saúde • Especial Crimes • Torcida Virtual

Temas do momento: Futebol • Hackers



iG Papo

Bate-Papo

E-mail

Todos os sites

Todas as colunas



Notícias

Último Segundo

Brasil

Ciência

Colunas

Cultura

Educação

Envie notícias

CORINTHIANS 5 X 0 SÃO PAULO

## Tite após goleada: "Não vou dormir"



**Novo Sandero**

Novo interior, novo design e  
espaço interno. Surpreenda-se



terra

TÊNIS NIKE

\*IMAGENS ILUSTRATIVAS  
\*SUJEITO A DISPONIBILIDADE DE ESTOQUE



A PARTIR DE  
R\$ 99,90



COMPRE JÁ

MESES

Assista  
AGORA

de R\$ 1.799  
por R\$ 1.399  
Frete Grátis

26 de junho de 2011

assinaturas e serviços



☒ no Terra ☐ na Web

buscar

todos os canais

NOTÍCIAS ECONOMIA ESPORTES DIVERSÃO VIDA E ESTILO TERRA TV SONORA OFERTAS DIA-A-DIA COMUNIDADES CHAT VC REPÓRTER

Destaques > Brasileiro Fim de semana Libertadores F1 Loterias Sonora Live Terra Magazine



FUTEBOL Internacional massacra Figueirense e encerra jejum caseiro

BRASILEIRO >>

Prass brilha, e Vasco bate Atlético-GO no reencontro com Gusmão



BRASIL Corpo de ex-ministro de FHC é velado na Assembleia paulista

NOTÍCIAS >>

Facebook contrata hacker que atacou PlayStation e Apple

Irmão é autor de disparo que matou criança de 7 anos em SP

Cidades de SC e RS registram queda de neve pela 1ª vez em 2011

FUTEBOL >>

Corinthians ironiza rival: freguês bom sempre volta

Ceni falha, Corinthians faz 5.e

Clique e assista agora mesmo.

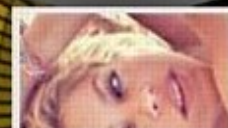


terra tv

Publicidade



sonora



MÚSICA COMO  
VOCÊ SEMPRE QUIS.





## Buscar



Hotmail



## Instale IES



Messenger



## Shopping

■ Só Brasil **Buscas Populares:** Homossexual | Amy Winehouse | Smurfs

Carros	Dinheiro	Encontros	Entretenimento	Esportes	Estadão	Estilo	Horóscopo	Jogos	Notícias	NY Times	Serviços	Vídeo
--------	----------	-----------	----------------	----------	---------	--------	-----------	-------	----------	----------	----------	-------

domingo, 26 de junho de 2011 | [MSN no Twitter](#) | [MSN no Facebook](#)

**Conheça o novo Hotmail**

## A collage of three images. The left image shows a man wearing a Native American headdress with colorful feathers and sunglasses, standing next to a smiling woman. The middle image shows a large crowd of people gathered in a field, with a yellow flag visible in the distance. The right image shows a sign that reads 'HOT SPICY CIDER' above a group of people.

Após 3 dias e 2 mil atrações, terminou neste domingo o mais tradicional festival da Grã-Bretanha

5 de 6

ESTADÃO

NOTÍCIAS

## ENTRETENIMENTO

## ESPORTES

DINHEIRO



Juventus se aproxima de acerto com Aguero, diz jornal

Para Hamilton, Vettel já é o campeão de 2011 da F-1

LIXO MISTURADO  
SÓ ATRAPALHA.  
SEPARE DO JEITO CERTO  
E SAIA DESSA.

**Passe o mouse  
e saiba como**

Ministério do  
Desenvolvimento Social  
e Combate a Fome

Ministério do  
Meio Ambiente

**NAVEGUE SEM MEDO**

**ATUALIZE GRÁTIS**





## Corinthians esmaga o líder São Paulo em goleada por 5 a 0

• Ceará faz 2 e quebra invencibilidade do Palmeiras



## Inter vence o Figueirense com goleada



## Brasil Sub-17 2 x 2 Costa do Marfim; siga

## Abel consegue 1ª vitória no Flu

## Vasco derrota o Atlético-GO



## Em 'Insensato', Natalie faz as malas para fugir



## Ônibus 'engole' carro na Bahia



## Parada Gay teria 4 milhões

PUBLICIDADE

vivo

LOJA DE SERVIÇOS vivo

Assista aos vídeos >



## esporte



Danilo, Jorge Henrique e três de Liedson; veja os gols do Timão

mais vídeos do esporte »

## PROJETE PAINÉIS – CONCLUSÃO E DICAS

4

- **deixe Claro o que é mais importante, o que está dentro do quê, e o que pode ser clicado;**
- **Utilize bem o espaço disponível, projete cada porcentagem da tela para ter algo relevante;**
- **Utilize espaços vazios na página, eles acalmam e guiam os olhos.**



# OMITA PALAVRAS

5

- **Steve** chama isso de “**A Arte de Não Escrever para a Web**”;
- **Se as pessoas não leem, o que devemos escrever?**
- **A resposta é simples, “somente o necessário”, mas para descobrir isso precisamos de um pouco mais de esforço.**

# OMITA PALAVRAS

5

- **Duas regras irão nos ajudar muito:**
- **1 – Livre-se de palavras desnecessárias;**
- **2 – Ponha Fim ao Papo Alegre;**

# OMITA PALAVRAS – EXEMPLO DE UM FORMULÁRIO DE PESQUISA

Use isto	Ao invés disto...
<i>(nada, você não precisa do texto ao lado. As pessoas sabem o que é um questionário).</i>	O seguinte questionário é projetado para nos fornecer informações que nos auxiliem a melhorar o site e torná-lo mais apropriado às suas necessidades.
Por favor... <i>(todo o restante é óbvio para qualquer pessoa que já tenha preenchido um formulário qualquer)</i>	Por favor, selecione suas respostas nos menus e botões de opção abaixo.
O questionário só deve lhe tomar de 2 a 3 minutos. <i>(esta é uma informação útil, porém, se irão me tomar de 2 a 3 minutos é óbvio que é até serem completados)</i>	O questionário só deve lhe tomar de 2 a 3 minutos para serem completados.

## OMITA PALAVRAS

5

- **E o que é um papo alegre?**
- **Olá amado e idolatrado visitante, obrigado por visitar nosso maravilhoso e especial site que fizemos com tanto carinho com o desejo que você...;**

## OMITA PALAVRAS

5

- **Basicamente, a regra é simples, se você pode substituir todo o texto por Blá, blá, blá sem dificultar a busca do usuário, então é papo alegre.**
- **Blá, blá, blá blá blá, blá, blá, bla, blá...;**

## OMITA PALAVRAS - CONCLUINDO

5

- **Para Quem quiser saber mais, existe uma área de conhecimento (e profissão) chamada WebWriter;**
- **Agora, vamos ver qual a melhor forma de você criar bons sites sem depender de alguns poucos especialistas dizendo o que é certo e o que é errado...**



# TESTES DE USUÁRIO

## 6

- **Dicas de Especialistas são legais, porém, *nem sempre irão servir* ao seu caso específico;**
- **Todos os especialistas se tornaram especialistas *observando usuários* usarem sites e sistemas;**
- **Você também pode criar *seus próprios testes* de forma barata, eficiente e divertida;**

# TESTES DE USUÁRIO – COMO FAZER?

## 6

1. **Deixe as pessoas** usarem seu site e descubra se elas entendem:
  - Sobre o que é o site;
  - Onde elas podem clicar;
  - Quais serviços e informações o site oferece para elas.
2. **Dê tarefas simples** para as pessoas e veja se elas conseguem realizá-las, perceba:
  - Onde clicam;
  - Se ficam frustradas;
  - O que chama mais atenção.

# TESTES DE USUÁRIO – COMO FAZER?

6

3. **Observe e Grave** a sessão com uma câmera e um gravador de tela de computador enquanto o usuário tenta realizar a tarefa;
4. **Converse ao final**, faça algumas perguntas e descubra quais foram as principais dificuldades e facilidades.

## TESTES DE USUÁRIO – QUANTO CUSTA?

6

- **Você pode contratar em torno de 4 pessoas para testarem o site por uma hora cada uma;**
- **Um bom pagamento é em torno de 50 reais pela hora (lembre que as pessoas gastam mais uma hora com deslocamento), fechando em 200 reais por sessão;**
- **Você pode usar uma câmera emprestada e seu próprio escritório, casa ou até mesmo uma lan house sem aumentar o custo;**

## TESTES DE USUÁRIO – DICAS FINAIS

6

- **Com uma boa rede de amigos e uma família grande estes testes podem sair ainda mais baratos;**
- **Geralmente as pessoas gostam de ajudar e ter sua opinião valorizada;**
- **É muito rico poder observar as pessoas utilizando seus sites e sistemas, o conhecimento que você adquire vale para toda a vida.**

# RESUMO



- **As pessoas querem experiências agradáveis;**
- **Torne tudo o mais óbvio possível;**
- **Lembre que as pessoas não leem as páginas, elas dão uma olhada;**
- **Projete Painéis Claros e Limpos;**
- **Omita Palavras;**
- **Faça Testes com usuários reais e enriqueça sua experiência como profissional.**



# BIBLIOGRAFIA

**B**

- **“Não me Faça Pensar” de Steve Krug;**
- **Palestra Usabilidade por Rafael Rosa (link);**
- **Apresentação - Como Tornar o Site Atraente (link)**
- **Apresentação - Livro não me faça Pensar (link);**
- **Apresentação em inglês - Livro não me faça pensar (link).**

# BIBLIOGRAFIA – SITES EXEMPLO



- **globo.com;**
- **msn.com;**
- **terra.com.br;**
- **ig.com;**
- **kaleucaminha.com**
- **sc.senai.br;**
- **sc.senac.br;**
- **sensible.com;**
- **useit.com;**
- **livrariacultura.com.br**

**OBRIGADO**

**TENHA UMA BOA  
EXPERÊNCIA WEB**