

Inovação e Usabilidade orientada para ‘User Experience’

Antonio Mendes da Silva Filho *

“The whole of science is nothing more than a
refinement of everyday thinking.”
Albert Einstein.

Tempo é algo precioso a todo ser humano. Em geral, as pessoas tornam-se insatisfeitas, frustradas e até mesmo enraivecidas quando têm a execução de atividades de maneira lenta, com retardo causado por tempo de resposta (de sistema) longo. O tempo de resposta de um sistema compreende o período desde o instante no qual uma pessoa realiza uma ação até o momento no qual o sistema apresenta qualquer resposta. Esse tempo impacta a satisfação do usuário no uso de um produto e, conseqüentemente, a qualidade de serviço e usabilidade desse produto. Perceba que projetar novos produtos requer preocupação constante com o usuário final e a maneira através da qual ele interage com o produto. Trata-se da experiência do usuário. O fator determinante de sucesso de novos produtos não advém apenas dos esforços das equipes de propaganda e marketing, mas principalmente da inovação que as empresas colocam em seus produtos. E, essa inovação vem de quanto a empresa está preocupada com seus usuários (clientes) e, mais ainda, pela maneira através da qual eles vêem os produtos. Nesse sentido, a experiência do usuário no uso produto ou serviço é essencial. Observe que o usuário (cliente) é a parte mais importante do negócio. Dentro desse contexto, este artigo explora e discute como inovação e usabilidade são impactadas pela experiência do usuário [4] no uso e adoção de novas tecnologias [1], [2] e [3].

A usabilidade é uma característica através da qual o usuário percebe quão intuitivo e fácil de usar é um produto como, por exemplo, um Web site, e expressa sua satisfação no uso deste site. A usabilidade compreende várias métricas e dentre elas, pode-se destacar:

1. Facilidade de aprendizagem
2. Desempenho rápido nas tarefas dos usuários
3. Baixa taxa de erros cometidos pelo usuário
4. Satisfação subjetiva do usuário

Prover usabilidade a um produto resulta em simplicidade e agilidade no seu uso. Observe que quão mais fácil e intuitivo o produto é, mais rapidamente (isto é, eficientemente) você poderá realizar uma tarefa. Isto acontece porque o tempo de resposta do produto (uma métrica de usabilidade) é aceitável para o usuário. Usabilidade é um atributo da qualidade perceptível aos usuários. ***A usabilidade é uma característica que informa quão fácil de usar e aprender um sistema é.*** Em outras palavras, trata-se de uma característica que o usuário expressa seu interesse ou não em utilizar um sistema. Na



* ANTONIO MENDES DA SILVA FILHO é professor e consultor em área de tecnologia da informação e comunicação e Doutor em Ciência da Computação pela Universidade Federal de Pernambuco.

grande maioria dos casos, os usuários preferem um sistema de fácil uso, mesmo com funcionalidades mais simples, a um sistema com mais funcionalidades, porém de manipulação complexa e não intuitiva.

Cabe ainda destacar que produtos com usabilidade, resultante de interfaces (de usuário) bem projetadas, permitem custos reduzidos de apoio ao usuário, tais como treinamento, ou atendimento ao usuário, além da inserção de sistemas ou produtos ocorrer mais naturalmente no ambiente de trabalho do usuário. Ou seja, os usuários não precisam "chacoalhar" o produto das mais variadas formas para conseguir realizar suas tarefas.

Prover o usuário com usabilidade não é luxo, mas sim um dever (da empresa que desenvolve o produto). O entendimento disso pode ser expandido nas palavras de Gandhi quando expressou:

“A customer is the most important visitor on our premises. He is not dependent on us; we are dependent on him. He is not an interruption in our work; he is the purpose of it. He is not an outsider in our business; he is part of it. We are not doing him a favor by serving him; he is doing us a favor by giving us an opportunity to do so.” Mahatma Gandhi.

Perceba a inversão de papéis. Trata-se de uma oportunidade de prover o usuário com o produto que atende as necessidades dele (usuário). Essa preocupação está diretamente relacionada com a qualidade de serviço (ou funcionalidade) proporcionada pelo produto. E, nesse sentido, três fatores preponderam:

1. Tempo de resposta (lembre-se tempo é precioso ao ser humano);
2. Frustração do usuário (quando não consegue realizar tarefas);
3. Ocorrências de erros (que podem comprometer produtividade do usuário e, em situações extremas, levar a situações críticas de perdas).

Os fatores acima da qualidade de serviço (ou funcionalidade) de um produto influenciam a usabilidade, como destacado anteriormente no texto. Ou seja, esses fatores afetam diretamente as métricas de usabilidade destacadas no texto e, por consequência, a experiência do usuário em sua interação com produto. A experiência do usuário é definida por Nielsen e Norman como:

“User experience” encompasses all aspects of the end-user's interaction with the company, its services, and its products. The first requirement for an exemplary user experience is to meet the exact needs of the customer, without fuss or bother. Next comes simplicity and elegance that produce products that are a joy to own, a joy to use. True user experience goes far beyond giving customers what they say they want, or providing checklist features. In order to achieve high-quality user experience in a company's offerings there must be a seamless merging of the services of multiple disciplines, including engineering, marketing, graphical and industrial design, and interface design.
[Nielsen& Norman Group]

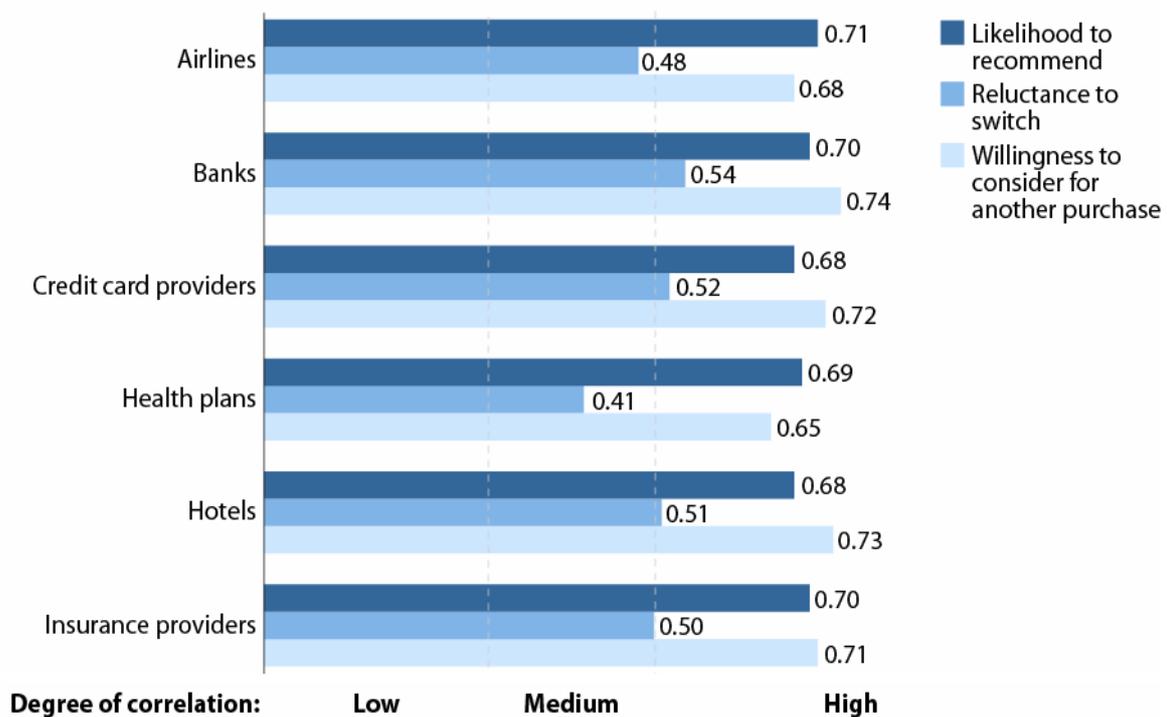
Observe que tanto a percepção quanto a experiência do usuário têm sido fatores determinantes na hora da escolha por um produto ou serviço. E, o que está por trás desses fatores? A resposta é usabilidade. Dentro desse contexto, a definição de usabilidade dada na Norma 9241-11 da ISO compreende tais fatores a afirmar que a usabilidade é:

“The extent to which a product can be used by specified users to achieve specified goals with effectiveness, efficiency, and satisfaction in a specified context of use”.

Neste momento, cabe destacar que a interface de usuário tem papel de suma importância na usabilidade de um produto, sendo um fator determinante de seu sucesso. Um resultado direto disso é que as interfaces (de usuário) bem projetadas:

- **Aumentam o grau de eficiência com que o usuário realiza as suas tarefas.** Isto tem impacto direto na produtividade de uma organização, além de satisfação subjetiva no uso do sistema pelo usuário.
- **Reduzem os custos de apoio ao usuário** tais como treinamento e atendimento, quando o projeto da interface de usuário de um produto leva em consideração a experiência do usuário na interação com o produto. Em que situações isso acontece? Quando a interface de usuário se insere naturalmente no ambiente de trabalho do usuário, tornando a realização de tarefas eficiente
- **Contribuem para aumentar a ‘lealdade’ do usuário ao produto**, desde que esteja relacionada com a experiência do mesmo, como ilustrado na Figura 1. A satisfação (subjetiva) com a experiência de uso de um produto torna o usuário (cliente) mais predisposto a recomendar o produto ou até mesmo em querer trocar por outro, como mostrado na Figura 1.

Correlation between high Customer Experience Index and three elements of loyalty



Base: US online consumers who interact with firms in these industries

Source: North American Technographics® Customer Experience Online Survey, Q4 2008

Figura 1 – Relação entre lealdade e experiência do usuário.

Note que, levando em consideração os argumentos acima e dados da Figura 1, o comportamento e atitudes dos usuários são influenciados pela experiência de uso dos produtos. Outra consequência da experiência do usuário no uso de produtos e serviços (que trazem inovação com usabilidade) é a satisfação do usuário através de seu comportamento e atitude. Como resultado, tem-se que os usuários (clientes):

1. Aumentam a probabilidade de comprar novamente produtos daquela empresa;
2. Aumentam a probabilidade de recomendar o produto;
3. Aumentam a probabilidade de renovar a prestação de serviço;
4. Têm relutância em trocar de produto ou serviço.

Isso foi ilustrado na Figura 1. Note que esses fatores estão relacionados, em parte, com a lealdade à empresa e/ou produto. Mas, percebe-se que eles também estão diretamente relacionados à experiência do usuário, e podem ser considerados como ‘influenciados’ por ela (isto é, a *user experience*). Neste momento, cabe destacar um conjunto de princípios que devem nortear o projeto e avaliação de produtos de modo a prover usabilidade (a seus usuários) e proporcionar uma *experiência de usuário* ‘prazerosa’. Aqui, não há o interesse em ser completo, mas de ressaltar aqueles princípios essenciais:

1. Considere os usuários (e suas necessidades) em primeiro lugar *sempre*
2. Incremente o desempenho (dos usuários) através do projeto (design) do produto
3. Reduza a quantidade de funcionalidades através da simplicidade
4. Promova iterações no projeto para refinar o projeto

E, *como a experiência do usuário é alcançada?*

A experiência de usuário pode ser obtida através da inovação. Afinal, até onde pode ir a habilidade humana de criar um produto. Inovação vem da ousadia, vem da especulação, vem da imaginação, vem do devaneio, vem do sonhar acordado e, principalmente, vem da ciência. Lembre-se de que a ciência não compreende fatos, isto é, tudo aquilo que sabemos. A ciência pressupõe ousadia em especular, em avançar, em inovar, em explorar a imaginação, ou melhor, em explorar ‘saltos’ de imaginação. E, nessa busca por ‘expandir a fronteira’, precisamos lidar com questões de natureza econômica, cronológica e até ética. Mas, há algo que não deve ser limitado quando se busca ‘expandir tal fronteira’: a imaginação, que é um dos ‘combustíveis’ da criatividade. Inovação requer criatividade que requer imaginação, experiências e sonhar (isso mesmo) sonhar acordado. Pense nisso. Sonhar acordado promove a criatividade e inovação, embora nem sempre os resultados sejam satisfatórios. Para você leitor, gostaria de finalizar o artigo provocando você a pensar sobre os prós e contras de sonhar acordado, que será tema de artigo vindouro.

[1] Conectividade e Informação - O iPad em suas mãos: Promovendo leitura, discussão online e inteligência social, disponível em

<http://periodicos.uem.br/ojs/index.php/EspacoAcademico/article/view/10062/5589>

[2] Conectividade e Informação: O iPad em suas mãos, disponível em

<http://periodicos.uem.br/ojs/index.php/EspacoAcademico/article/viewFile/9843/5468>

[3] Conectividade: da user experience à usabilidade, disponível em

<http://periodicos.uem.br/ojs/index.php/EspacoAcademico/article/viewFile/9505/5308>

[4] Conectividade e Informação – O mundo em suas mãos: Apple é sinônimo de Inovação orientada para ‘User Experience’, disponível em

<http://periodicos.uem.br/ojs/index.php/EspacoAcademico/article/view/10322/5688>