

User Experience: essencial no projeto de produtos e serviços

ANTONIO MENDES DA SILVA FILHO*

*"I have no special talent.
I am only passionately curious."*
Albert Einstein

Simplicidade é um desejo inconsciente buscado pelo ser humano quando utiliza um produto para executar uma tarefa. Simplicidade é um objetivo de projeto que todo projetista deve ter em mente quando projeta um novo produto. O projetista deve se colocar no lugar do usuário do produto, buscando entender se as funcionalidades implementadas pelo sistema e a maneira pela qual elas podem ser acessadas são facilmente assimiladas pelos usuários. Ter essa preocupação é considerar a usabilidade como determinante no processo de desenvolvimento de um produto ou sistema. Essa atitude impacta diretamente sobre a aceitabilidade e sucesso do produto. Este artigo aborda como a experiência do usuário (user experience) é essencial no desenvolvimento de novos produtos. [1], [2], [3], [4] e [5].ⁱ

Um produto, seja um aparelho celular, DVD player, Web site, sistema de software ou outro qualquer, possui usabilidade caracterizando-o quão fácil de usar e aprender esse produto é. A usabilidade serve como um indicador de quão intuitivo é utilizar aquele produto e, portanto, é um dos atributos de qualidade perceptível aos usuários. Tal característica é determinante no sucesso

de um produto, pois ela influencia diretamente o interesse do usuário em utilizar ou não o produto. Para tanto, no desenvolvimento de qualquer produto, a avaliação da usabilidade é essencial para assegurar seu nível desejado (de usabilidade).

Diversas **empresas utilizam a usabilidade como fator determinante para conquistar novos usuários (consumidores)**. É através da usabilidade que um usuário expressa sua vontade e satisfação em utilizar um produto ou serviço. Isso pode ser traduzido em termos de simplicidade, agilidade e até beleza estética. Dentre esses motivadores, a simplicidade, combinada com o arrojo do *design*, predomina e impacta diretamente na agilidade. Na maioria das situações, os usuários preferem um produto (ou sistema) de fácil uso, mesmo com funcionalidades mais simples, a um sistema com mais funcionalidades, porém de manipulação complexa e não intuitiva. 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 de produtos) bem projetadas:

(1) *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;

(2) *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; Isso acontece quando a interface de usuário se insere naturalmente na atividade (ou ambiente de trabalho) do

usuário, tornando sua realização eficiente;

(3) *Contribuem para aumentar a 'lealdade' do usuário ao produto,* pois a lealdade está relacionada à experiência do mesmo como ilustrado na Figura 1. A satisfação com a experiência de uso de um produto torna o usuário mais propenso a comprar ou recomendar um produto e a não querer trocá-lo por outro. Comportamento e atitudes humanas são influenciados pela experiência (de usuários) no uso de produtos.

Correlation between high Customer Experience Index and three elements of loyalty

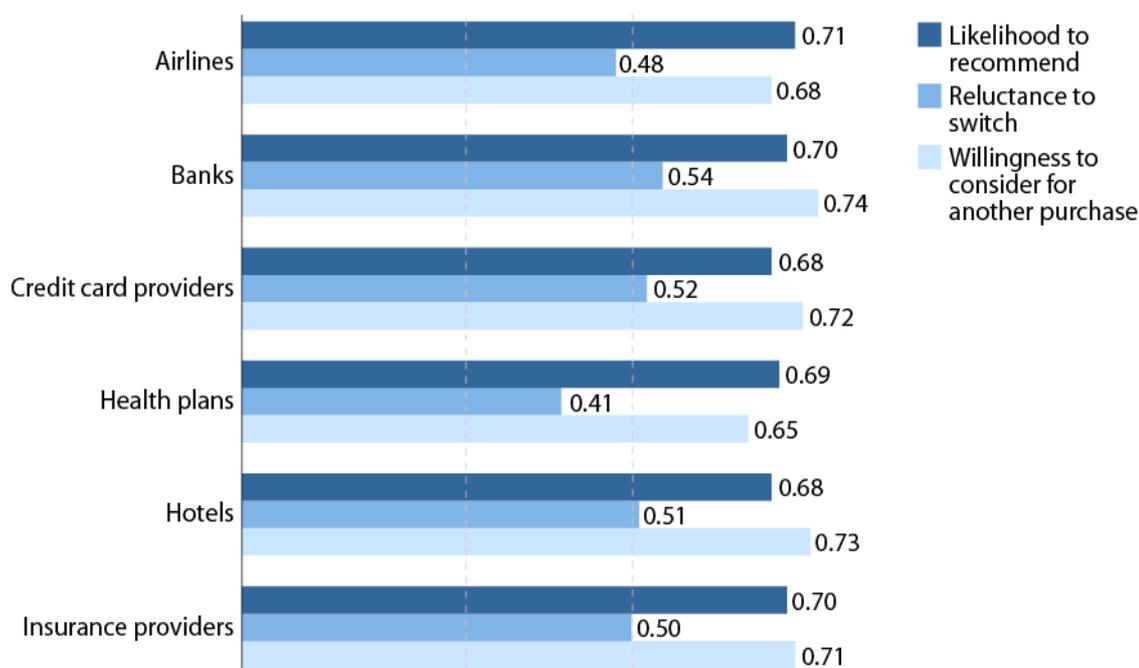


Figura 1 – Relação entre lealdade e experiência do usuário.

Outra consequência da experiência do usuário no uso de produtos é a satisfação (subjetiva) do usuário que resulta em:

(i) aumento da probabilidade de comprar novamente produtos daquela empresa;

(ii) aumento da probabilidade de recomendar o produto;

(iii) aumento da probabilidade de renovar a prestação de serviço;

(iv) relutância em trocar de produto ou serviço. Tais fatores estão

relacionados, em parte, com a lealdade ao produto (e à empresa).

Além disso, 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*). Um princípio que deve nortear o projeto e avaliação de produtos de modo a prover usabilidade é proporcionar uma *experiência de usuário* ‘prazerosa’. Para tanto, o projetista deve:

- (i) Considerar *sempre* os usuários (e suas necessidades) em primeiro lugar;
- (ii) incrementar o desempenho (dos usuários) através do projeto (design) do produto;
- (iii) reduzir a quantidade de funcionalidades através da simplicidade;
- (iv) promover iterações no projeto para refinar o projeto.

Nesse sentido, vale ressaltar que o século XX constituiu um grande marco para toda a Humanidade. Não apenas em fatos históricos que ficaram gravados em nossas memórias, mas também pela variedade de avanços tecnológicos que vieram em sua grande maioria beneficiar o ser humano. Todo avanço tecnológico traz sempre com ele motivações das mais variadas espécies e, dentre elas, pode-se destacar a redução do esforço humano na realização de atividades (geralmente de natureza repetitiva ou mecânica), implicando em menor tempo para execução destas e em maior tempo para outras atividades que exigem mais de seu intelecto.

Note ainda que o universo atual de dispositivos possui tipos e objetivos variados, e um aspecto determinante na aceitabilidade (leia-se também adoção)

e uso deles é o projeto ou *design* de suas interfaces. Dentro deste contexto, a usabilidade da interface de um produto compreende vários fatores como a facilidade de uso e aprendizagem (do produto) bem como maior desempenho e satisfação do usuário na realização de tarefas. Todavia, enquanto a diversidade humana é um aspecto positivo no que tange ao enriquecimento sócio-cultural e troca de experiências dos seres humanos, ela constitui-se num desafio aos projetistas ou designers de interface.

O projeto de interface é uma atividade que requer conhecimento da população usuária. Portanto, torna-se imperativo conhecer o perfil dos usuários do produto em questão e tarefas onde esse produto está inserido. Desconsiderar esta simples regra significa deixar de fora o ator mais importante da interação humano-produto, podendo conduzir o produto ao insucesso ou mesmo à frustração de expectativas. Aprender a lidar com diversidade humana é uma das primeiras lições de um projetista de interface. Essa preocupação em tornar a interface do produto intuitiva e fácil de usar caracteriza a usabilidade, que possui métricas como tempo de aprendizagem, tempo de execução de tarefas, taxa de erros cometidos pelo usuário e percentual satisfação do usuário.

Considerar a usabilidade de um produto implica oferecer simplicidade e agilidade no seu uso. Observe que quanto mais fácil e intuitivo o produto é, mais rapidamente (isto é, eficientemente) o usuário pode realizar uma tarefa. Isto acontece porque o tempo de resposta do produto (uma das métricas de usabilidade) é perceptível pelo usuário. Como resultado, o usuário expressa seu interesse ou não em utilizar um produto ou sistema. Na grande maioria dos casos, os usuários preferem um sistema

de fácil uso, mesmo com funcionalidades mais simples, a um sistema com muitas funcionalidades, porém de uso complexo e não intuitivo. Observe que produtos com usabilidade, resultante de interfaces (de usuário) bem projetadas, permitem custos reduzidos de apoio ao usuário como treinamento e atendimento ao usuário. Isso permite fácil inserção de sistemas ou produtos 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 um produto de usabilidade não é luxo, mas sim um dever do projetista e empresa que desenvolve o produto. O entendimento disso pode ser expandido nas palavras de Gandhi que 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.”* Perceba a inversão de papéis. Trata-se de uma oportunidade de oferecer ao usuário um produto que atende suas necessidades. Essa preocupação está diretamente relacionada com a qualidade de serviço (ou funcionalidade) proporcionada pelo produto. E, nesse sentido, três fatores preponderam: (i) Tempo de resposta (lembre-se tempo é precioso ao ser humano); (ii) Frustração do usuário (quando não consegue realizar tarefas); (iii) Ocorrências de erros (que podem comprometer produtividade do usuário e, em situações extremas, levar a situações críticas de perdas). Esses fatores da qualidade de serviço (ou funcionalidade) de um produto influenciam a usabilidade e,

conseqüentemente, a experiência do usuário em sua interação com produto. Vale ressaltar que tanto a percepção quanto a experiência do usuário têm sido fatores determinantes na hora da escolha e uso de um produto ou serviço. E, o que está por trás disso tudo? A resposta é usabilidade.

Lembre-se de que interfaces bem projetadas aumentam a eficiência com que o usuário realiza suas tarefas. Isto tem impacto direto na produtividade de uma organização além de satisfação do usuário no uso do produto. Quando o projeto da interface de usuário de um produto leva em consideração a experiência do usuário na interação com o produto, a interface se insere naturalmente no ambiente (de trabalho) do usuário, tornando a realização de tarefas eficiente. Considerar o usuário final de um produto é considerar a *user experience*, ajudando-o a utilizar um produto e fazendo-o melhorar seu desempenho no uso do produto. Projetistas de interface de usuário devem trabalhar em conjunto com o usuário, identificando suas necessidades, capturando o modelo mental do usuário através de técnicas como *card sort* e prototipação no projeto.

Recordo que Jeff Bezos (CEO da Amazon) em sua primeira carta aos acionistas mencionou seu foco quase obsessivo nos usuários (clientes) a qual comunica a idéia de *user experience* quando ele diz:

“We set out to offer customers something they simply could not get any other way, and began serving them with books”.

Isso pode ser expandido para *user experience* da seguinte maneira: Um projetista ter proporcionado através de seu projeto (i.e. design) suporte a experiência do usuário se ele (usuário)

tiver uma experiência marcante que ao fazer uso deste produto ou serviço, você não pensará em qualquer outro. Se o

projetista conseguir tal feito, pode-se afirmar que a user experience foi considerada no projeto.



* ANTONIO MENDES DA SILVA

FILHO é Professor e consultor em área de tecnologia da informação e comunicação, Mestrado em Engenharia Elétrica pela Universidade Federal da Paraíba (Campina Grande), Mestrado em Engenharia da Computação pela University of Waterloo e Doutor em Ciência da Computação pela Universidade Federal de Pernambuco.

ⁱ [1] *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>

[2] *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>

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

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

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

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

[5] *Simplicidade e imaginação do design de produtos: fatores essenciais à usabilidade*, disponível em

<http://www.espacoacademico.com.br/091/91am sf.htm>