

Usuário: você conhece esse cara?

Perfis de usuários da tecnologia e o senso comum do designer

Por Luiz Agner

Ilustrador, doutorando em Design pela PUC-Rio e professor da UniverCidade

É SEMPRE UMA BOA IDÉIA COMPREENDER QUEM SÃO OS USUÁRIOS DO SEU WEBSITE. ASSIM, VOCÊ PODERÁ IMAGINAR O NÍVEL DE FRUSTRAÇÕES QUE ELES ESTÃO DISPOSTOS A AGÜENTAR, ANTES DE DESISTIR DO SISTEMA E PARTIR PRA OUTRA.



Foto: Avaliação de usabilidade de design de interfaces, na UniverCidade (curso de Desenho Industrial, 2005)

Muito se tem falado em **usabilidade** e na importância de se considerar o **usuário** para o adequado projeto de interfaces. Mas até que ponto nós conhecemos realmente quem é esse cara – “o **usuário**”? Todos já sabemos de cor e salteado que o princípio fundamental do design de interfaces é “conhecer o usuário”. Mas quantos de nós somos capazes de distinguir as categorias de usuários relevantes para um projeto?

De acordo com Mayhew, o erro mais comum entre os desenvolvedores seria fazer duas pressuposições apressadas: primeiro, que todos os usuários são iguais; segundo, que todos os usuários são iguais ao próprio desenvolvedor.

Essas pressuposições levam às conclusões de que: primeiro, se a interface for fácil de aprender e de usar para o desenvolvedor, ela também o será para o usuário; e, segundo, se a interface for aceitável para um ou dois usuários, ela será aceitável para todos. Nada poderia estar mais longe da verdade.

A dimensão do conhecimento e da experiência é um *continuum*; existe um número grande de tipos de conhecimentos a serem considerados. Exemplos: o nível educacional, o nível de leitura, a alfabetização tecnológica, a experiência na tarefa (conhecimento semântico), a experiência no sistema (conhecimento sintático), a experiência no aplicativo, a língua e o uso de outros sistemas informatizados.

Usuários experientes e inexperientes têm necessidades distintas, garantem os pesquisadores Leulier, Bastien e Scapin. Quanto à organização da informação, é necessário desenhar o sistema para os diferentes tipos. Pode ser desejável oferecer ao inexperiente uma explicação passo a passo das ações. Deve-se guiar o novato através de passos progressivos, permitindo aos mais experientes o *by-pass* (salto) de certas partes do hipertexto para atingir diretamente o seu destino.

Na visão de Lynch e Horton, os usuários da Web se subdividem em surfistas, usuários novatos ou ocasionais, usuários frequentes (*experts*), e usuários internacionais. Surfistas precisam de home-pages análogas a capas de revistas. Usuários novatos e ocasionais tendem a se sentir intimidados com menus de texto. Já os usuários frequentes e experientes ficam muito irritados com exageros gráficos: como têm objetivos definidos, apreciarão menus de textos

detalhados e rápidos, além de engenhos de busca bem programados e poderosos.

Segundo o designer Fleming, um website será bem sucedido se ele der suporte adequado às intenções e ao comportamento do seu usuário específico. Por isso, compreender quais são essas intenções e comportamentos é a etapa mais importante do projeto e a principal meta do designer de interfaces.

Deve-se descobrir o que o usuário pensa, quer e como ele age, empregando técnicas de pesquisa como grupos de foco, entrevistas e testes de usabilidade nos diversos pontos do processo de design.

Muito se tem falado em usabilidade e na importância de se considerar “o usuário” para o adequado design de interfaces. Mas até que ponto conhecemos quem é o usuário? Os designers distinguem as categorias de usuários relevantes para o projeto de interface?

Segundo Mandel, os produtos de tecnologia da informação devem ser utilizáveis por uma vasta gama de indivíduos – os usuários. Por isso, devemos compreender muito bem quem são e onde querem chegar, ou seja, quais os seus objetivos, comportamentos e tarefas. Isso se faz através de técnicas de pesquisa. De acordo com a Microsoft, técnicas de projeto com foco no usuário foram utilizadas no desenvolvimento do sistema Windows e geraram as seguintes informações:

Usuários iniciantes - têm muitas dificuldades no uso do mouse, assim como em clicar e arrastar objetos na tela. Não conhecem a diferença entre o clique e o duplo-clique e têm dificuldades para gerenciar o tempo necessário entre as duas ações. A administração das janelas pode se tornar difícil: quando uma janela encobre a outra, o iniciante pensa que ela não existe mais. Esses usuários têm problemas no gerenciamento de arquivos, porque a organização de arquivos ou pastas em mais de dois níveis se distancia do modelo físico.

Usuários intermediários compreendem melhor hierarquias de pastas mas podem apresentar dificuldades em mover e copiar arquivos.

Usuários avançados querem eficiência. O desafio é prover eficiência sem prejudicar os usuários menos experientes, sendo uma boa estratégia apresentar-lhes atalhos. Usuários avançados podem ser dependentes de

interfaces específicas, de modo que não ficará muito fácil lidar com mudanças em uma interface já conhecida.

Gribbons foi um autor que identificou cinco grandes grupos de usuários da tecnologia da informação e os descreveu mais ou menos assim:

1 - Usuário corporativo - O usuário utilizava em média três a quatro pacotes de software no final dos anos 80 mas atualmente está utilizando oito a dez pacotes. Os programas sofrem freqüentes atualizações. É fácil imaginar que logo se atingirá o limite do indivíduo em termos de capacidade de adaptação e de aprendizado.

2 – Usuários funcionalmente iletrados – O desafio no caso é a incapacidade do funcionalmente iletrado de aprender a operar e manter um sistema. Ele não possui habilidade cognitiva de se moldar a um sistema não espelha diretamente as suas necessidades. Há também a restrição de memória, a dificuldade de ler instruções escritas e a inabilidade de organizar tarefas.

3 - Usuários internacionais – Há anos, os grandes produtores de programas passaram a obter a maior parte de seu faturamento de vendas internacionais. Os campos da comunicação intercultural e do design sugerem importantes áreas a serem estudadas e desenvolvidas.

4 – Idosos - Os mais velhos passam pela experiência da memória em declínio, têm perda da acuidade visual e uma habilidade decrescente em detectar cores. Esse trabalhador ainda pode ter dificuldades de controle motor e problemas em mecanismos de *input*, como o mouse. Ninguém merece!

5 - Jovens - Seu aprendizado brota da própria interação com o computador. Crianças e jovens beneficiam-se de uma interação multissensorial que vai muito além de controles verbais ou simplesmente gráficos. Este grupo trará mudanças revolucionárias pois cresceu profundamente condicionado pelas novas mídias. Isso significa dizer que os padrões de usabilidade mudarão, no futuro, assim como muda a população de usuários. Uma boa interface – amanhã - pode ser algo totalmente diferente do que é hoje.

Conclusão

Os produtos de tecnologia da informação devem ser utilizáveis por uma vasta gama de pessoas. É sempre uma boa idéia compreender quem são os usuários

do seu sistema ou website e onde eles querem efetivamente chegar. Assim, podemos imaginar o grau de frustrações que eles estarão dispostos a agüentar, antes de desistir do sistema e partir pra outra. Se os padrões de usabilidade mudam, então é preciso buscar dados e informações junto às pessoas que estão utilizando os sistemas.

Os designers e desenvolvedores de produtos interativos precisam começar a tomar a iniciativa de compreender a sua própria comunidade de usuários e agregar esse conhecimento, visando a obter os melhores resultados para os seus projetos de interfaces.

-

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

FLEMING, Jennifer. **Web navigation: designing the user experience**. Sebastopol: O'Reilly, 1998. 256p.

LEULIER, Corinne; BASTIEN, Christian J. M.; SCAPIN, Dominique. **Commerce & interactions: compilation of ergonomic guidelines for the design and evolution of web sites**. Roquencourt: Institut National de Recherche en Informatique et en Automatique, 1998. 88 p.

LYNCH, Patrick J.; HORTON, Sarah. **Webstyle guide: basic design principles for creating web sites**. New Haven: Yale University Center for Advanced Instructional Media, 1999. 165p.

MAYHEW, Deborah J. **Principles and guidelines in software user interface design**. New Jersey: Prentice Hall, 1992. 610p.

GRIBBONS, William. **The new demographic: changing our view of product usability**. Disponível em: <http://www-3.ibm.com/ibm/easy/>. Acesso em: 3 jun. 2000.

MANDEL, Theo. **The elements of user interface**. New York: W. Computer; J. Wiley, 1997. 432p.

MICROSOFT. The Microsoft Windows user experience: official guidelines for user interface developers and designers. Disponível em: <http://msdn.microsoft.com/library/>. Acesso em: 6 abr. 2001.