

O DESAFIO DA MUDANÇA

Por Ana Sepulveda

Usabilidade: onde o utilizador é a estrela

Deus criou a natureza e depois a Humanidade, para que a Humanidade se servisse da natureza. A Humanidade criou a tecnologia e levou algum tempo a perceber que a tecnologia deveria servir a Humanidade e não o contrário.

Nos tempos áureos dos sistemas de informação, quando se fizeram grandes projectos e onde muitos falharam, a estrela da companhia era a tecnologia. Andávamos todos embevecidos com as maravilhas que ela nos proporcionava. Contudo, esquecemo-nos de que a tecnologia só existia com o intuito de facilitar a nossa vida, de simplificar processos e permitir um maior tratamento da informação. Se a Humanidade não conseguisse interagir com a tecnologia ela de nada serviria.

Nessa altura algumas vozes se levantaram e tentaram chamar os tecnólogos e seus clientes à razão. Defendiam que tão importante quanto definir o sistema sobre o qual deveria acentuar determinada aplicação era perceber quais as necessidades de quem a iria utilizar, que tipo de expectativas tinham, já não falando na necessidade de compreender o tipo de relação que estas pessoas tinham com a dita tecnologia.

Foi preciso muito insucesso, muitos projectos dilatados no tempo com sucessivos rearranjos e muito dinheiro perdido, para se perceber que se no final as pessoas não utilizassem a dita aplicação, nada feito. Então a Humanidade criou a Usabilidade.

A usabilidade veio refocar os projectos tecnológicos colocando o utilizador no seu devido lugar – o lugar central. A usabilidade é uma forma diferente de encarar os projectos de tecnologia, que incorpora o feedback dos utilizadores e o conhecimento sobre os mesmos ao longo de todo o processo de desenvolvimento. Tudo isto com um único propósito: garantir que as pessoas vão utilizar a aplicação desenvolvida, que se irão identificar com ela e que lhe atribuem um sentido prático. Ou seja, que vêm nela um facilitador da vida e não um “complicador”.

A usabilidade é um princípio metodológico que visa dar qualidade aos sistemas de informação, porque garante a adesão dos destinatários ao projecto que vai ser implementado. Como princípio metodológico associado a uma preocupação de qualidade, foram criados dois ISOs (ISO 9241-11 e ISO 13407).

O ISO 9241-11 refere que um produto tecnológico tem de garantir que um per-

A tendência é que a preocupação com as questões de usabilidade se estenda a todo o tipo de projectos tecnológicos.

fil específico de utilizadores seja capaz de atingir determinados objectivos com eficiência, eficiência e que os satisfaça, num determinado contexto de utilização. Aqui a qualidade do produto tecnológico é medida pelo nível de adequação ao seu público-alvo.

O ISO 13407 apresenta um determinado princípio metodológico, de design, que coloca os utilizadores no centro do processo (e a que se chama de *Human Centered Design*). Este princípio metodológico implica no activo envolvimento dos futuros utilizadores ao longo do processo. No fundo trata-se de adaptar aos utilizadores a tecnologia, desenhando-a e concebendo as suas funcionalidades de forma a que estas façam sentido para quem as vais utilizar.

Temos visto na prática a aplicação de distintas metodologias que visam captar informação dos utilizadores, de forma directa ou indirecta. Um bom exemplo tem sido dado pelas operadoras de telefonia móvel que ao desenvolverem software e serviços baseados em tecnologia móvel ou wireless, têm aplicado técnicas de estudos de mercado para testar a usabilidade daquilo que irão implementar.

A tendência é que a preocupação com as questões de usabilidade se estenda a todo o tipo de projectos tecnológicos. Em tempo de investimento racional e passada a febre do e-Business, e-Commerce e outros “e-”, ninguém está disposto a correr determinados riscos relacionados com a não adesão dos utilizadores; isto porque a eles estão associados a perca de muitos Euros.

Imaginemos um portal corporativo que se pretende que seja o posto de trabalho de algumas centenas de pessoas. O investimento feito na definição da tecnologia base deste portal, a sua parametrização, a importação de aplicações já utilizadas é muito grande e ninguém quer correr o risco de os colaboradores não perceberem como utilizar as ditas aplicações. Muitas vezes as questões de má definição do portal, seja em termos de navegação, design, linguagem ou mesmo de conteúdos, são o suficiente para acentuar as resistências à mudança que a implementação de um portal corporativo comporta.

A preocupação com a usabilidade de um portal, por exemplo, vai para além das questões de design, navegação e linguagem. Na maioria das vezes tem implicações na dinâmica organizacional, na eliminação de barreiras à mudança e favorecem a integração de equipas multidisciplinares. Principalmente se estivermos a falar de um público muito heterogéneo, em termos da sua familiaridade com a tecnologia.

A tecnologia existe para facilitar e simplificar a nossa vida e para nos permitir focar a atenção naquilo que é realmente importante. Ela deve estar presente mas não ser uma barreira à utilização daquilo que nela está suportado. Há quem defende que a qualidade de uma aplicação, em termos de usabilidade, mede-se pela necessidade que o utilizador tem de pensar em como cumprir uma determinada tarefa.

Assim, a usabilidade existe para que a interacção com a tecnologia seja intuitiva, não obrigue a um grande esforço mental para compreender como interagir com ela para obter os resultados desejados. Cada vez mais é fundamental que clientes e fornecedores foquem a sua atenção nas pessoas e não tanto na tecnologia. Até porque a escolha da tecnologia deverá fazer-se em função dos objectivos pretendidos e do perfil de quem a vai utilizar. Há que colocar o utilizador acima do nível de importância da tecnologia. •



A autora

Ana Sepulveda é consultora de estratégia e usabilidade, membro da UPA (Usability Professionals Association) e co-autora do livro *Marketing Político na Internet*.