

Usabilidade: o usuário tem a última palavra sempre e determina o sucesso ou não dos produtos

Antonio Mendes da Silva Filho

“You know you've achieved perfection in design,
Not when you have nothing more to add,
But when you have nothing more to take away.”
Antoine de Saint-Exupery

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, quão intuitiva é a interface gráfica de usuário ou, simplesmente, interface de usuário. Trata-se, portanto, de uma característica que o usuário expressa seu interesse ou não em utilizar um sistema. Na 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.

É importante observar que a usabilidade é determinante no sucesso ou insucesso de qualquer produto. Portanto, o usuário sempre tem a última palavra ao expressar sua satisfação ou não no uso de um sistema ou produto. Além disso, produtos com usabilidade, resultante de interfaces bem projetadas, permitem:

- Maior grau de eficiência quando os usuários realizam suas tarefas;
- Custos reduzidos de apoio ao usuário, tais como treinamento, ou atendimento ao usuário;
- A inserção de sistemas ou produtos mais naturalmente no ambiente de trabalho do usuário (i.e. os usuários não precisam "cacoalhar" o produto das mais variadas formas para conseguir realizar suas tarefas).

Os dispositivos de interação que são utilizados pelos usuários em suas interações com, por exemplo, o computador que ainda faz uso do teclado e mouse ou mesmo touchpad (em notebooks). Esse tipo de interface, denominado de WIMP (Windows, Icons, Menus e Pointing devices) tem sido largamente usado ao longo das duas últimas décadas. Trata-se de um tipo de interface de usuário onde se tem dispositivos de controle indireto como o conhecido mouse, joystick e touchpad. Entretanto, esses tipos de dispositivos das interfaces WIMP começam a dar sinais de ‘fadiga’ e não são tão atrativos aos usuários.

Hoje em dia, começa a surgir um novo tipo de dispositivo de controle direto, o qual é mais fácil de aprender e usar. Trata-se das interfaces touch screen que tem suas funcionalidade acionadas através de simples toques do usuário no display. No Brasil, um dos bancos mais arrojado e que tem dedicado especial atenção à usabilidade de seus sistemas e produtos é o Banco Itaú que possui interface do tipo touch screen em seus caixas eletrônicos o que torna a vida de seus clientes um tanto mais fácil. Os outros bem que podiam se ‘inspirar’ nisso e procurar facilitar a vida dos clientes, principalmente, para aqueles mais idosos.

Interfaces do tipo touch screen não requer que o usuário utilize qualquer outro dispositivo como um mouse ou joystick. Ela é mais intuitiva e permite aos usuários um controle direto sobre o produto ou sistema. Perceba que interfaces touch screen são adequadas a usuários novatos ou idosos, permitindo a eliminação do teclado e mouse e, assim o ‘toque’ se constitui no mecanismo de interface.

Exemplos recentes de sucesso com o uso de interface touch screen são os dois produtos da [Apple](#): iPod e iPhone. Se considerarmos a usabilidade desses dispositivos, observa-se que eles oferecem recursos de entrada e saída na tela do iPhone e iPod, os quais podem ser facilmente manipulados por múltiplos dedos (do usuário) numa ampla variedade de toques e gestos. Não se trata de nada revolucionário, mas sim de simplicidade, de falar a língua do usuário, de tornar mais simples e intuitiva a interação com o produto (ou sistema). Estes não são os únicos exemplos. Dois outros produtos que podemos citar são [Microsoft Surface](#) que permite diversos toques e gestos num dispositivo de mesa que reconhece objetos físicos colocados sobre ele. Além disso, tem o [DiamondTouch Table](#) da Mitsubishi Electric Research Labs que oferece colaboração em grupo através de display ativado por toques e gestos. De todos os exemplos, o mais inovador é sem dúvida o iPod da Apple, cujo conceito foi aplicado no iPhone. E, para finalizar, pense, reflita, para inovar, não devemos melhorar aquilo que o produto concorrente oferece, e sim precisamos fazer diferente. Isso é inovação.

Leitores interessados no tópico podem encontrar mais informações no sites:

[Design de Interface para Idosos](#)

[Design de Interfaces: Foco no Usuário e Simplicidade](#)

[Sobre a importância do Design para nosso cotidiano](#)

[O Papel da Diversidade Humana no Design de Interfaces](#)

[O Design e sua Importância em Aparelhos Celulares](#)