

FOCO NO MERCADO DE TRABALHO

PROCESSOS DE DESIGN DE INTERAÇÃO

Adriana Holtz Betiol



Fonte: Shutterstock.

Deseja ouvir este material?

Áudio disponível no material digital.

SEM MEDO DE ERRAR

O objetivo final de sua equipe com este projeto é desenvolver uma nova interface que possa entregar uma melhor experiência aos usuários que utilizam o site da prefeitura para buscar informações sobre o sistema de transporte público da sua cidade. Sua primeira tarefa é organizar a pesquisa inicial para compreender os usuários e o seu contexto. Você deverá entrevistar os usuários do site atual para compreender o que está funcionando e o que eles consideram difícil e complicado.

Você poderá também pesquisar junto ao serviço de atendimento ao consumidor da empresa quais são as principais dúvidas e queixas dos usuários. Por fim, você deverá ir a campo, observar e conversar com os usuários do transporte publico da

cidade. Em filas de ônibus, nos terminais, nos guichês e nas máquinas de vendas de bilhetes. O seu objetivo é compreender como as pessoas utilizam o transporte público, quais necessidades elas têm e quais problemas elas enfrentam.

Após a coleta de todas essas informações, você deverá, junto à sua equipe, compilar e analisar esses dados para ter uma clara visão do problema e das necessidades dos usuários do transporte público. A partir desta etapa, vocês poderão pensar nas diversas features que o site deve oferecer para facilitar a vida das pessoas. As melhores ideias e soluções serão incorporadas ao projeto da interface que vocês prototiparão em uma primeira versão para ser avaliada e testada pelos usuários. Você, então, poderá passar a implementar as soluções que foram validadas e seguir testando a interface com os usuários em ciclos iterativos, sempre que houver alguma dúvida de projeto.

AVANÇANDO NA PRÁTICA

REPROJETO DA INTERFACE COM O USUÁRIO DO PAINEL DE UM FORNO DE MICRO-ONDAS

Você faz parte da equipe de desenvolvimento de novos projetos de uma grande multinacional fabricante de eletrodomésticos. A empresa tem uma linha de produtos que está no mercado há cerca de três anos e é um sucesso de vendas para todos os produtos, com exceção do forno de micro-ondas. Este produto tem, desde o seu lançamento, um histórico de queixas de usuários, que consideram a operação do painel muito difícil, gerando muitas reclamações no serviço de atendimento ao cliente. A empresa lançará novas versões para os produtos desta linha, e o forno de micro-ondas precisará passar por um reprojeto total da interface do seu painel. Sua tarefa é coordenar a primeira etapa do processo de Design Thinking para este projeto. Quais atividades você deverá executar nesta etapa de pesquisa exploratória sobre o usuário e seu contexto?

RESOLUÇÃO



Nesta primeira etapa de descoberta, seu objetivo é compreender o perfil e as necessidades dos usuários deste forno de micro-ondas. Antes de mais nada, levante junto à sua empresa o perfil do cliente deste produto, como dados demográficos, comportamentos, necessidades e objetivos. Como é o reprojeto de uma interface que já existe, você deve incluir, em sua coleta de dados, informações sobre o uso do produto atual. Procure entender quais são as principais reclamações e dificuldades dos usuários com o produto que está no mercado.

Você pode encontrar muita informação junto ao serviço de atendimento ao consumidor da sua empresa, pois este setor sempre tem um histórico dos atendimentos com as principais dúvidas dos clientes. Você também pode buscar informações na internet, porque muitos consumidores costumam publicar comentários e até vídeos com avaliações de produtos em redes sociais e websites especializados em atuar como um canal de comunicação entre consumidores e empresas.

Faça visitas a lojas de vendas de eletrodomésticos e procure conversar com vendedores e clientes para entender o comportamento do consumidor no uso do forno de micro-ondas. Procure visitar as pessoas em suas casas e observe como elas utilizam este produto. Faça uma análise da interface de fornos de micro-ondas concorrentes que são bem avaliados pelo consumidor e procure identificar quais soluções de projeto contribuem para a usabilidade da interface destes painéis. Converse com as equipes de marketing, engenharia e design da sua empresa para compreender qual sua visão sobre o micro-ondas atual e como eles imaginam que o novo painel deverá ser tanto em termos de funcionalidades quanto em termos de usabilidade.

Estas são algumas das atividades que você poderá realizar em busca de informações sobre o usuário e seu contexto. Com todos estes dados coletados, você e sua equipe estarão prontos para avançar para a próxima etapa do processo de Design Thinking, que será a de análise, síntese e consolidação destes dados.