



O que a IA Pode e Não Pode Fazer pela UX

Resumo: A IA já pode executar muitas tarefas de UX, desde a concepção e ideação de pesquisa até a análise qualitativa de dados do usuário em escala. It' é o assistente perfeito que produz rapidamente os primeiros rascunhos de qualquer plano de método UX ou entregável. Ele fará mais no futuro, incluindo projetos de UI possivelmente completos. Mas a IA não eliminará a necessidade de assistir a usuários humanos.

A IA tem um papel importante na experiência do usuário e Os profissionais de UX precisam abraçar a IA mais cedo ou mais tarde. (Se você ainda havenilit obtido com o programa, hereilits conselhos para começando com AI em UX antes de se tornar uma relíquia obsoleta que merece estar desempregada.)

A própria IA precisa muito de mais envolvimento com o UX, porque quase todo o grandes plataformas de IA têm usabilidade atroz e claramente nunca se beneficiou o processo de design padrão do UX. No entanto, isso é outra história. Minha tarefa hoje não é perguntar o que o UX pode fazer pela IA, mas perguntar o que a IA pode fazer pelo UX. (E o que não pode fazer.)



Um teste de usabilidade padrão possui 3 atores: o participante do teste (um representante do público-alvo; à esquerda neste desenho), o facilitador do teste (um especialista em usabilidade; à direita), e a interface do usuário sendo testada (na tela do computador). A maioria das empresas de IA precisa de mais disso, mas

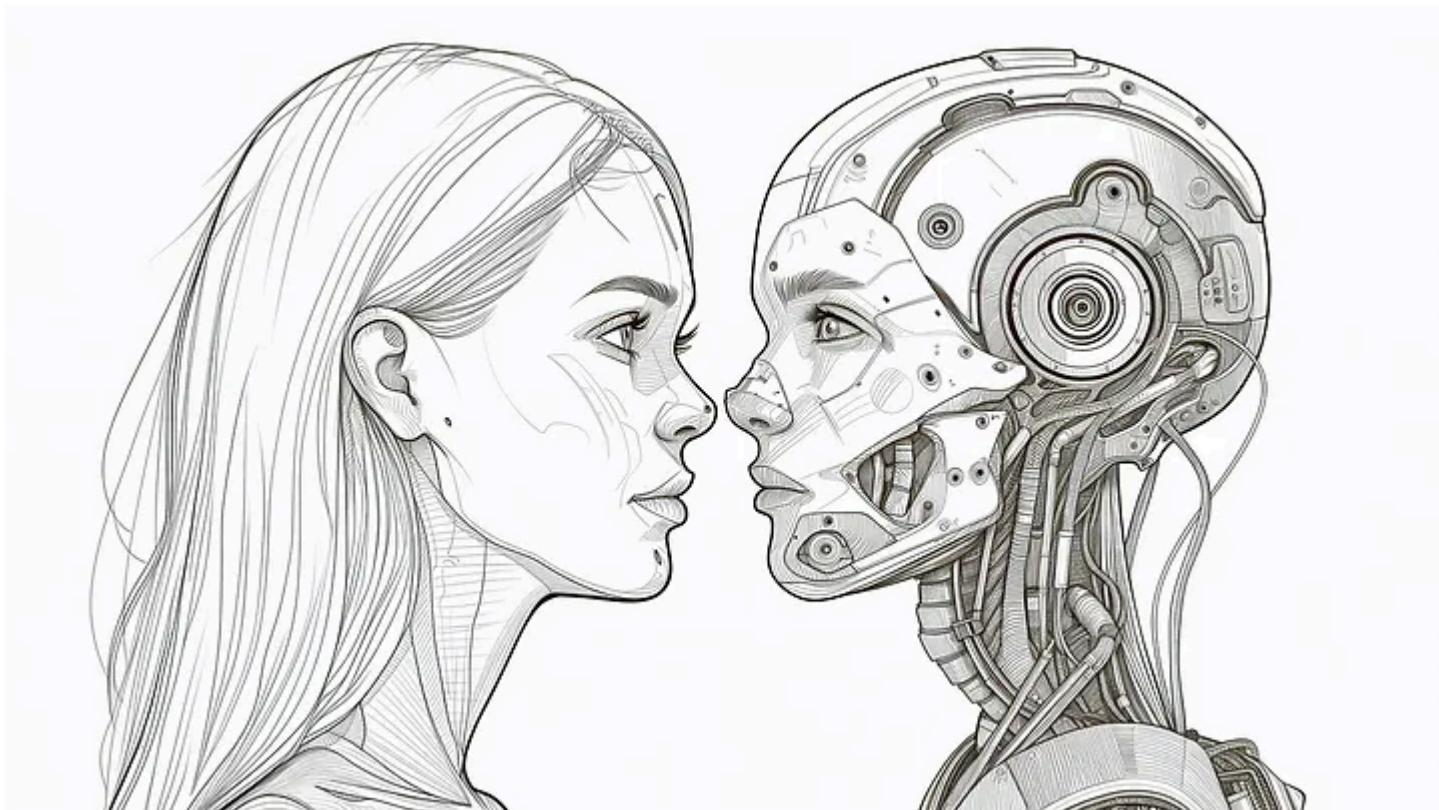
hoje estou perguntando como a IA pode melhorar a usabilidade. (Normalmente, o facilitador recuará um pouco para ficar fora da visão periférica do participante, mas há limites para a precisão com que o Dall-E pode posicionar objetos em uma cena.)

O que a IA pode fazer

Antes de passar para os limites da IA, vamos primeiro ver do que a IA é capaz:

- **A IA é mais criativa** do que a maioria dos humanos, o que significa que a ideação é gratuita ao usar a IA. Precisa de mais ideias? Basta perguntar, e AI vai fazer mais 10 em poucos segundos. Isso é obviamente bom para o design, mas também é bom para a pesquisa do usuário. Precisa de ideias para tarefas de teste? Apenas uma das muitas coisas que a IA pode fazer. (Apenas lembre-se de curar as ideias e iterar os detalhes, porque você deve esperar que a IA atual seja perfeita. Os melhores resultados vêm de simbiose humano-AI.)
- **A IA é mais produtiva** do que os humanos, especialmente no trabalho duro. Use-o para ler o feedback volumoso do usuário para identificar temas e escolher os pinos no palheiro que merecem atenção UX. Transforme qual em dados quant. (Veja estudo de caso de como a GE faz isso para rastrear e melhorar a usabilidade dos sistemas internos.) Se você tiver dados suficientes, it' no ruído se IA classificar incorretamente algumas entradas, como it"s não costumam fazer.
- **AI cria conteúdo em escala** — rapidamente também — para qualquer coisa, desde ilustrações para protótipos de UI ou entregas de UX até rascunhos de cópia para os modelos do seu site antes do teste do usuário. Não há mais testes (ou exibição para clientes) com "lorem ipsum" em vez de conteúdo realista. Da mesma forma, a IA também acelera a redação da cópia final, mas continua a atender aos meus conselhos para a edição humana antes da publicação.
- **AI analisa conteúdo em escala**, fazendo estratégia de conteúdo mensurável e permitindo que você gerencie conceitos anteriormente difusos, como tom de voz e níveis de legibilidade (uma preocupação central de acessibilidade).
- **A IA é incansável** e doesroit sofrem de síndrome da página em branco. Deixe-o digitar o primeiro rascunho de praticamente qualquer um dos intermináveis documentos e entregas no processo de UX, incluindo planos de teste de usabilidade, screeners de recrutamento e tarefas de teste. (Lembre-se sempre de verificar e editar. Mas você recebe o primeiro rascunho em segundos em vez de horas!) O ltilits é sempre mais fácil de editar do que criar do zero.
- **AI é um codificador melhor** do que você. (A menos que você seja um desenvolvedor especialista, mas se você for um profissional típico de UX, a IA é de fato o melhor codificador.) Ele pode escrever código para qualquer coisa, desde protótipos de design até análises estatísticas em R. Mesmo se você preferir fazer sua própria programação, usando AI como assistente (ou "copilot" como o GitHub chama) mais do que duplica a produtividade do programador.
- **AI não é você:** itroits um colega livre, se um júnior. Duas cabeças são melhores do que uma, mesmo que uma cabeça seja artificial. Exatamente porque a IA não é você, *itroitll dar-lhe algo diferente*, seja em ideação ou ao fornecer uma crítica gratuita do seu trabalho.
- **AI pode ser a UI.** Ainda temos muitos exemplos disso (exceto para as plataformas de IA de baixa usabilidade), mas a IA pode ser um meio de design, além de um ajudante de design. Mesmo que a IA infunda toda a UI, ela pode contribuir com um componente, como um mecanismo de recomendação.

É isso que a IA atual pode fazer. Uma vez que a 1a Lei da IA de Jakobitis afirma que, "todayilits AI é o pior que alguma vez teremos," devemos esperar que as futuras gerações de IA façam melhor.



Ele descobre uma verdade de longa data de que duas cabeças são melhores do que uma (Midjourney). Ainda é verdade quando se é AI.



Duas cabeças são melhores do que uma, versão antiga (Midjourney). Em A Ilíada de Homero (cerca de 850 aC), Diomedes, mestre do grito de guerra, diz, "Quando dois homens andam juntos, um pode ver o caminho para lucrar com uma situação antes do outro. [...] Só um homem [...] os seus poderes de invenção são demasiado finos." (Ellen Wilsonirates tradução — o meu favorito atual.)

O que a IA Pode Possivelmente Fazer

Fico exasperado quando ouço as pessoas dizerem, "AI nunca poderá fazer X." *Nunca* é muito tempo. Muitas das coisas que a IA é considerada incapaz, já pode fazer, como ser criativa e exibir empatia.

Pesquisas empíricas mostram que a IA é mais criativa do que 99% dos seres humanos. Isso deixa 1% dos humanos mais criativos do que a IA atual, mas com a IA de próxima geração, talvez isso caia para 0,5% ou menos. De qualquer forma, se a IA é tão boa em algo quanto 99% da humanidade, eu digo que ela pode fazê-lo. Em geral, Prefiro comparar a IA com os humanos comuns, 8.088.032.213 Pessoas no planeta.

Como exemplo, isso também aborda a questão da IA mostrando empatia, se a IA é um terapeuta melhor para uma pessoa com uma certa condição de saúde mental do que o melhor terapeuta humano pelo qual esse paciente poderia ser tratado de forma realista, o melhor terapeuta é o melhor, então é ótimo ter AI disponível para o paciente. (Aqui, "realisticamente" é uma combinação de disponibilidade e acessibilidade. Em muitas partes do mundo, simplesmente não há terapeutas qualificados dentro de um raio de 100 km do paciente.)

Em um debate recente sobre se a IA pode exibir empatia, meu parceiro de debate era mais cético do que eu, mas admitiu que a IA às vezes pode exibir níveis aceitáveis de empatia. Eu pensei que a IA se estendeu mais do que ela. Em qualquer caso, ambos pensamos que mesmo a IA atual pode mostrar algum grau de empatia e que isso pode até ser superior à empatia humana em certas circunstâncias.

É bastante provável que a IA se torne capaz de projetar boas interfaces de usuário, dadas as descrições das tarefas e os resultados da pesquisa do usuário. Atualmente, a IA só pode lhe dar ideias de design e o designer humano deve aplicar bom gosto e discernimento na escolha do melhor dessas ideias ser integrado em uma experiência de usuário coerente.

O Que a IA Nunca Faria

Muito provavelmente, muitas coisas que a IA atual pode fazer se tornarão possíveis no futuro. No entanto, algumas coisas não se tornarão possíveis, não importa o quanto a IA melhore, simplesmente porque elas são **impossível por natureza**. Isso também significa que **nenhum ser humano pode fazê-lo** — até o melhor dos nossos 8B+ pessoas podem ficar, e nunca o farão.

Por analogia, os letrados consideram quando Homer entra *A Ilíada* diz que um herói, como Aquiles, é "godlike." Isso significa que Aquiles literalmente pode fazer o mesmo que os deuses: ele pode criar relâmpagos como Zeus, terremotos como Poseidon, ou uma praga como Apolo. Hoje, a ciência pode fazer várias dessas coisas, o que significa apenas que os gregos antigos tinham ambições suficientes ao atribuir poderes aos seus deuses. Quando Aquiles é descrito como divino, isso significa que ele é tão superior aos outros soldados que ele parece além do plano humano. Não que hebois no nível de Zeus: thereupis quarto no meio.



Aquiles foi o maior dos antigos guerreiros gregos. Ele era tão poderoso quanto Zeus? De jeito nenhum. Da mesma forma, a IA pode ser melhor do que os seres humanos em algumas tarefas e ainda não realizar o impossível. (Leonardo)

Da mesma forma, espero que a IA alcance muitas habilidades que são muito superiores aos humanos comuns e, às vezes, até superiores aos melhores humanos. Este já é o caso em domínios restritos como jogar xadrez ou ir. Mas a IA nunca ganhará poderes sobrenaturais. Assim como com Aquiles, só porque ninguém mais pode fazer algo não significa que a IA será capaz de fazê-lo. Mas se é impossível, AI pode fazê-lo.

O que quero dizer com impossível? É possível que nossa compreensão das leis da natureza mude. Ainda assim, dentro da ciência atual, é impossível mudar o passado, prever perfeitamente o futuro ou viajar mais rápido que a luz. Destes 3 exemplos, as previsões são possíveis com algum grau de imprecisão, e é provável que a IA gradualmente atinja margens de erro mais apertadas do que os humanos. Mas ainda haverá algum erro.

Isso fala diretamente com a UX, porque um dos nossos principais objetivos é realmente prever o futuro. Ganharemos mais dinheiro se lançarmos este novo design? Ou outro design seria mais lucrativo?

Os métodos de pesquisa do usuário nos permitem estimar as respostas a essas perguntas com base no conhecimento sobre os usuários, em oposição à simples opinião ou preferências do gerente de produto. Isso aumenta nossa probabilidade de adivinhar corretamente, mas nunca podemos alcançar 100% de precisão profética ao estimar o futuro.

O UX tem um retorno incrivelmente alto sobre o investimento porque os estudos de pesquisa de usuários são baratos (geralmente testando apenas 5 usuários), enquanto o lucro de adivinhar corretamente com mais frequência é enorme.

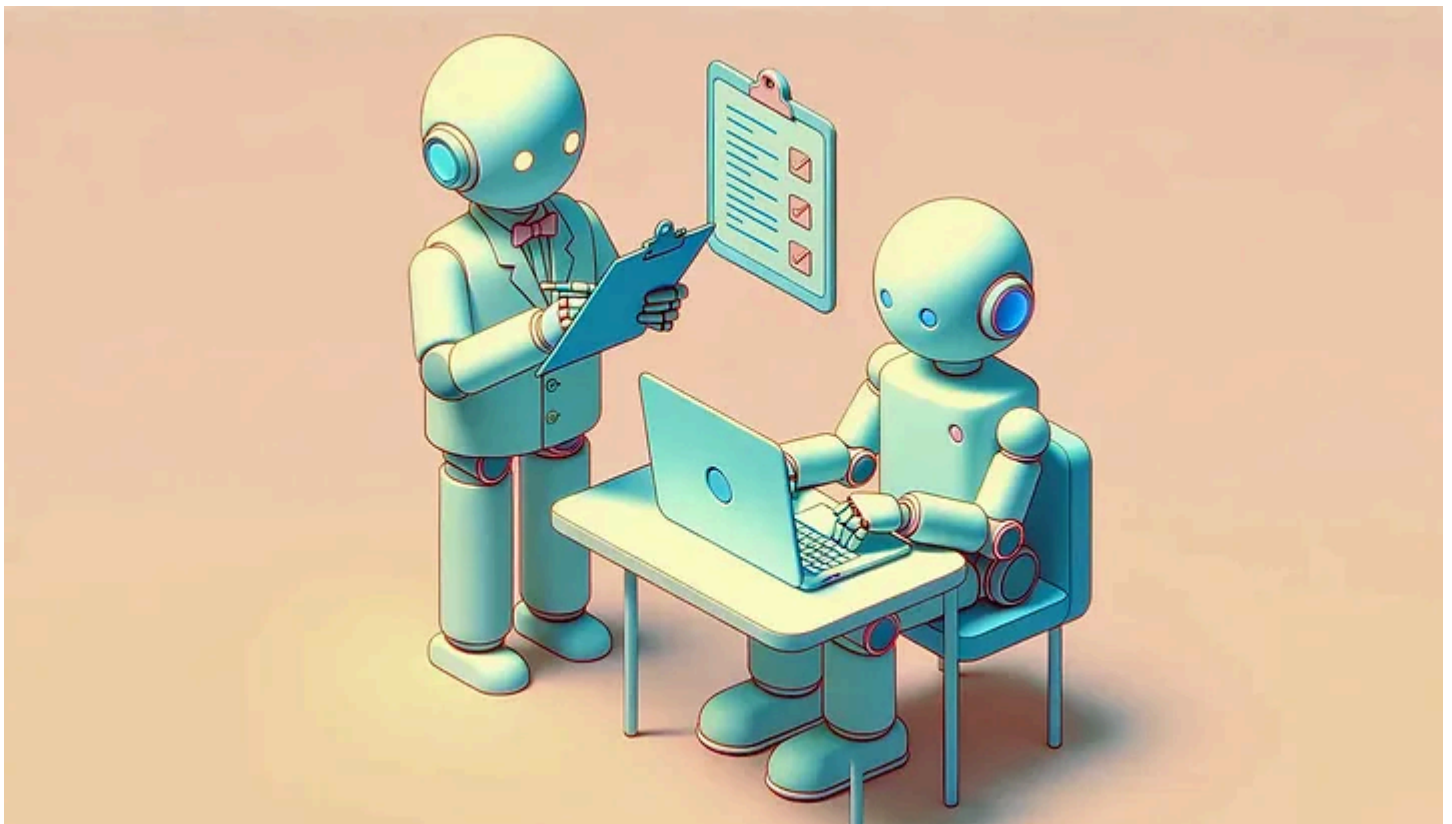
E a IA? Ele vive em sua caixinha e atualmente não interage com os usuários. Isso torna as estimativas de IA menos precisas do que as estimativas baseadas nos dados do usuário. AI pode executar avaliação heurística em linhas semelhantes às de um especialista em UX humano, mas a IA atual é menos boa do que os especialistas humanos na aplicação de conceitos de usabilidade para a análise de projetos de interface de usuário. A IA futura será melhor, e não vejo razão para que a IA acabe ficando melhor do que a maioria (ou todos) os especialistas humanos em UX na avaliação heurística. Afinal, ele terá mais exemplos e mais dados na ponta dos dedos (virtuais) para ajudar a resolver as inevitáveis compensações e nuances.

Mas a IA será capaz de substituir a pesquisa do usuário? Não, então entramos nesse reino do impossível. A IA futura certamente será capaz de *facilitar* pesquisa de usuários, especialmente estudos remotos. A IA atual já pode conduzir entrevistas com usuários e fazer perguntas de acompanhamento durante a sessão. Ele faz isso, assim como um especialista em usabilidade humana? Provavelmente não, mas uma entrevista orientada por IA já pode ser melhor do que as sessões tendenciosas conduzidas por muitos humanos que não são hábeis em pesquisa de usuários.

Consulte a minha imagem no início deste artigo: A pesquisa do usuário envolve 3 partes:

1. O **usuário** (quem deve ser representante de seus clientes)
2. O **facilitador** (quem pode ser humano ou AI)
3. O **design** sendo testado (pode ser operacional ou um protótipo)

O único desses que tem que ser humano é o número 1, o cliente representativo. Pesquisa de usuários sem usuários é uma impossibilidade.



Esse cenário não funcionará: AI testando AI em vez de um usuário humano que é representante de seus clientes. (DallE)

A razão pela qual conduzimos pesquisas com usuários em vez de confiar apenas nas 10 heurísticas e outras diretrizes de usabilidade é que os seres humanos sempre têm comportamentos inesperados. Como sabemos

o que as pessoas querem, precisam ou preferem? Isso não pode ser previsto, assim como não podemos prever o futuro. Podemos estimar, sim, e as 10 heurísticas encapsulam décadas de experiência duramente conquistada com os tipos de interfaces de usuário que são fáceis e difíceis.

Mas nós saberemos o que os humanos fazem a menos que os observemos.