

# Usabilidade não nasceu ontem e tem história

10 de janeiro de 2003, 00:00

**O conceito se popularizou rapidamente entre o pessoal de internet, mas já vem de longa data do campo da ergonomia. É bom que todos se preocupem com a interface, mas sem receita de bolo.**

**Por Renata Zilse**

Usabilidade não é definitivamente um conceito novo (e, diga-se de passagem, a palavra já está um tanto gasta). Na verdade, os ergonomistas vêm martelando há cerca de 50 anos o que pode também ser chamado de *amigabilidade*, ou projetado ergonomicamente, ou design centrado no usuário, ou desenvolvimento de produto orientado para o consumidor.

A noção de que usabilidade se insere no campo mais amplo da ergonomia é defendida por gente de currículo, como Anamaria de Moraes, pesquisadora do CNPq e professora da PUC-Rio. Ela tem longa trajetória no ramo, diversos livros publicados e várias pesquisas em andamento. "As pessoas estão reduzindo este conceito e estreitando o seu significado", aponta.

Segunda a professora, usabilidade vem da ergonomia e trata de desenvolver conhecimentos sobre as capacidades, limites e outras características do desempenho humano e que se relacionam com o projeto de interfaces, entre indivíduos e outros componentes do sistema.

"A ênfase do trabalho do ergonomista compreende um enfoque proativo para desenvolver soluções de design, assegurando ainda que a utilidade de produtos e a qualidade da interação **se adequem aos requisitos do usuário e ao contexto em que o produto será usado**", já escreveu ela em 1998 (veja lista de livros abaixo).

É o projeto (de produto, software, ambiente etc.) centrado no usuário, de forma que ele seja **fácil de usar**. Isso desde que ergonomia (ou *Human Factors*) existe.

Em outro livro, Anamaria de Moraes destaca as várias distorções a respeito do que realmente significa o termo e diz que algumas pessoas sugerem um redução, no sentido de que usabilidade é simplesmente uma nova tentativa de introduzir *user friendliness* no jargão do projeto de produtos.

Outros colocam que as questões em torno da usabilidade já foram tratadas no *user-centered design*. Polêmicas à parte, o que interessa é que o produto seja de fácil aprendizagem, efetivo para variações de uso e mesmo de ambientes, ofereça um rápido alcance do bom desempenho, seja flexível, seja efetivamente útil, adequado à tarefa (e suas possíveis características) e por fim, adequado aos usuários.

E por que o termo só se tornou popular com a internet? Provavelmente porque a internet difundiu o conceito de interatividade entre um ser humano e uma tela de computador, onde essa preocupação se tornou tão necessária quanto óbvia.

Mas de alguma forma a disseminação do termo através da sua aplicação na internet acabou mudando um pouco a própria ergonomia. "A concepção da ergonomia foi sim aprimorada e

até mesmo mudada pelo estudo específico da usabilidade em sistemas humano-máquinas na internet". Métodos típicos de análise ergonômica como Avaliação Heurística e Cooperativa têm sido largamente utilizados em avaliações de IHC (a interface entre o homem e o computador).

Outros métodos específicos de análise da tarefa, como construção de cenários, prototipagem "low-technique" estão sendo também utilizados em testes de produtos, fazendo o caminho inverso do processo. "Até então tínhamos a fase de *mockups*, onde avaliavam-se principalmente as formas associadas ao processo de produção e ao final tínhamos os protótipos do produto praticamente pronto para análise da tarefa. O custo de alterações posteriores era bem elevado. Com o uso de *low-techniques* é possível avaliar partes críticas do produto e testa-las com usuários antes de ter o produto acabado, possibilitando alterações ao longo de todo o processo", avalia Anamaria. Os designers – e principalmente os empresários – agradecem.

A construção de cenários envolve o contexto no qual o usuário está inserido. Por exemplo: em análises de tarefas de monitoramento em vídeo desempenhadas em cirurgias. Não só a interface deve ser fácil e coerente com o trabalho do médico, como deve ser aplicável ao ambiente onde ele será inserido. Luminosidade, predominância de cores, pressão de tempo, presença de pessoas na sala, tudo isso deve ser considerado e "cenografado" para correta análise da tarefa.

Anamaria aproveita para comentar que uma dificuldade para o e-learning no Brasil é essa diferença entre cenários. Não adianta querer utilizar as técnicas de educação à distância disponíveis no mercado; é preciso considerar que na maioria das vezes as pessoas aqui não terão à disposição toda a tecnologia necessária, como câmeras para ver o professor, viva-voz, além de banda larga para suportar tudo isso.

Quando surgiu o termo usabilidade? Anamaria nos conta que em 1991, depois do Congresso Internacional de Ergonomia em Paris, fez uma visita técnica à UCL (University College London) onde conheceu o Prof. John Long, que trabalha com IHC. Lá ele já coordenava um laboratório de usabilidade e fazia pesquisas e testes para aeroportos e para a Marinha, onde avaliava telas de monitoramento de tráfego aéreo, por exemplo. Em 92 ele foi convidado pela professora para vir ao Brasil ministrar uma palestra na Fundação Nacional do Comércio. O nome: *Usability Now*. Em um auditório lotado, John Long discursou sobre a importância do design centrado no usuário. Falou de interação entre humanos e sistemas, através de terminais de monitoramento.

É importante perceber que a operação de computadores não está apenas associada à internet. Podemos citar uma infinidade de atividades que utilizam o computador para efetuar tarefas, sendo muitas de altíssima precisão e risco, lembra a professora, como o monitoramento de tráfego do nosso amigo John Long e acompanhamento cirúrgico, por exemplo. O desenvolvimento de software também possui uma altíssima carga de usabilidade e por isso empresas como IBM, Oracle e Microsoft mantêm laboratórios de usabilidade constante.

A usabilidade como objetivo. Projetos centrados no usuário são o grande objetivo no desenvolvimento de soluções ergonômicas. É importante que se tenha isso em mente, de

forma que o conceito seja visto como parte de uma ciência e não como a ciência em si. Ter a visão de projeto voltada para o usuário (operador, mantenedor, comprador, pesquisador) é o princípio da ergonomia, que para tal utiliza técnicas de observação e análise da tarefa e não apenas faz aplicação de *guidelines*.

Testes quantitativos de usabilidade que permitem medir o uso do sistema, como programas “espiões” que demarcam todo o percurso percorrido pelo usuário e o tempo gasto em cada um dos links na execução de uma tarefa, são parte fundamental do processo de desenvolvimento.

O lado bom da fama... “É possível observar um crescente interesse pela área de IHC no Brasil. Desde quando começamos nossas pesquisas sobre avaliação de interfaces e usabilidade na UERJ (com a publicação do primeiro trabalho em 1993 sobre os quiosques do Banco do Brasil, além de outras pesquisas como quiosques do Shopping Rio Sul e caixas eletrônicos do Itaú), podemos perceber um crescente interesse no tema.”

Reconhecido em 1998, o mestrado em Design da PUC–Rio teve seu primeiro trabalho na linha IHC (por Stephania Padovani) sobre hipertextos fechados. Hoje o mestrado já conta nove pesquisas relacionadas ao tema, sendo ao todo 22 alunos. Também aumentou muito a procura pelo curso de especialização em usabilidade na mesma instituição, coordenado pela professora.

Embora o termo já esteja batido, o interesse pelo assunto se justifica e a própria internet já abriu vários campos de trabalho.

Como conselho às pessoas que estão entrando no mercado de trabalho ou desejam entender e pesquisar essa tal usabilidade, Anamaria de Moraes aconselha: “façam cursos, mestrado, participem de congressos. Usabilidade é pesquisa, não procurem receita de bolo.” **[Webinsider]**

## Bibliografia para o artigo

Ergodesign: produtos e processos. MORAES, Anamaria e FRISONI, Bianka Cappucci. Rio de Janeiro, 2AB, 2001. 206p.

Ergonomia: conceitos e aplicações. MORAES, Anamaria de e MONT’ALVÃO, Claudia. Rio de Janeiro (Rio de Janeiro), 2AB – Série Oficina, 2000. 2a Ed. 132p.

<https://webinsider.com.br/2003/01/10/usabilidade-nao-nasceu-ontem-e-tem-historia/> - último acesso em 28/08/2016