



Interação Humano-Computador

Qualidade da Experiência do Usuário

PROFESSORA CINTIA CAETANO

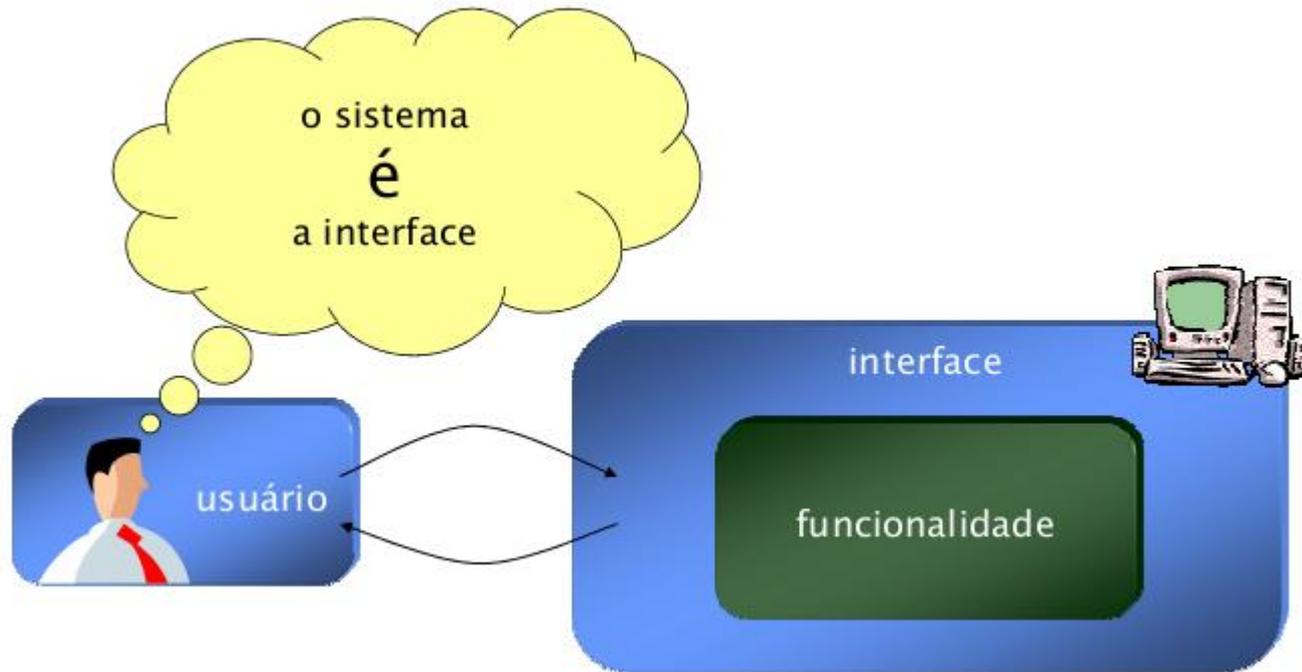
Objetivo da área de IHC



Fornecer **explicações** e **previsões** para fenômenos de **interação** usuário-sistema e resultados práticos para o design da **interface** de usuário (ACM SIGCHI, 1992).



Interação entre pessoas e sistemas computacionais



Interação entre pessoas e sistemas computacionais



Interação entre pessoas e sistemas computacionais

interface

+

interação

contato

+

comunicação



Interface e Interação

▶ INTERFACE

- ▶ Área de fronteira entre dois espaços físicos ou lógicos (definição genérica).
- ▶ Parte de um sistema computacional com a qual um agente externo (uma pessoa ou outro sistema, por exemplo) está em contato e a partir da qual pode ativá-lo e comandá-lo (definição específica, que utilizaremos).

▶ INTERAÇÃO

- ▶ Tecnicamente, é processo de ações e reações, realizado através de interfaces de sistemas ou artefatos computacionais, associado a intenções e disposições dos usuários, por um lado, e à lógica programada no sistema ou artefato, por outro.



Qualidade da Experiência do Usuário

▶ Experiência do Usuário

- ▶ Determina o **sucesso comercial** de um produto de software.
- ▶ Determina a **produtividade** dos usuários.
- ▶ Determina as **oportunidades de mudança** de comportamentos, práticas, crenças, disposições, de indivíduos e grupos.
- ▶ Determina, em considerável escala, a **formação de grupos de usuários** que conseguem e que não conseguem, que sabem e que não sabem, que podem e que não podem, etc.



Exemplos de determinação da experiência do usuário

1. **Aplicações disponíveis para um único sistema operacional**
 - ▶ Divide os usuários entre os que podem usá-la e os que não podem. Algum problema?
 - ▶ Não, se o que a aplicação faz é um produto 'facultativo' na sociedade.
 - ▶ Sim, se o que a aplicação faz é algo que todo cidadão tem de fazer ou deveria poder fazer.
2. **Aplicações multi-plataforma (ou seja, para vários sistemas operacionais), mas com interface única, não customizável.**
 - ▶ Divide os usuários entre os que conseguem usá-la e os que não conseguem. Algum problema?
 - ▶ Não e sim, como em [1]



Exemplos de determinação da experiência do usuário

3. Toda aplicação, independente de em quantas plataformas está disponível ou quantas interfaces alternativas oferece:
 - ▶ Divide os usuários entre os que gostam e os que não gostam dela. Algum problema?
 - ▶ Não e sim, como em [1].



Por que é importante pensar na qualidade de uso?

- ▶ Porque o resultado do nosso trabalho vai afetar direta ou indiretamente a forma como as pessoas:
 - ▶ Trabalham,
 - ▶ Estudam,
 - ▶ Se informam,
 - ▶ Se informam,
 - ▶ Se relacionam,
 - ▶ Etc.



Interfaces de baixa qualidade...

- ▶ Requerem treinamento excessivo.
- ▶ Desmotivam a exploração.
- ▶ Confundem os usuários.
- ▶ Induzem os usuários ao erro.
- ▶ Geram insatisfação.
- ▶ Diminuem a produtividade.
- ▶ Não trazem o retorno de investimento previsto.

Do ponto de vista do usuário...

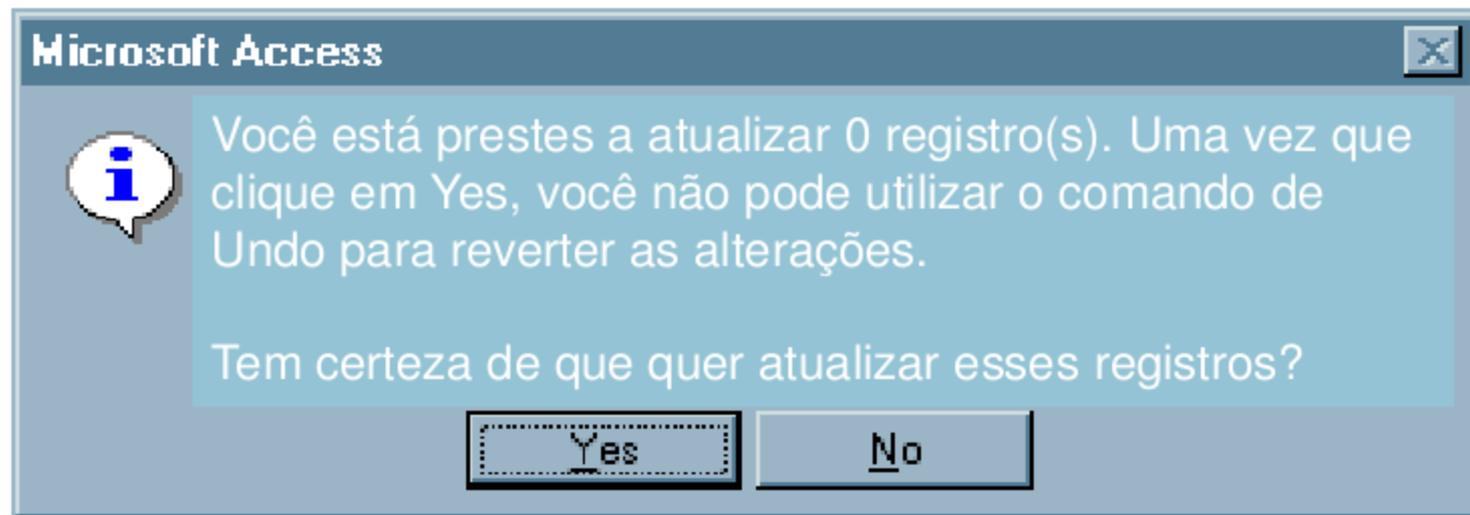
interface com baixa qualidade



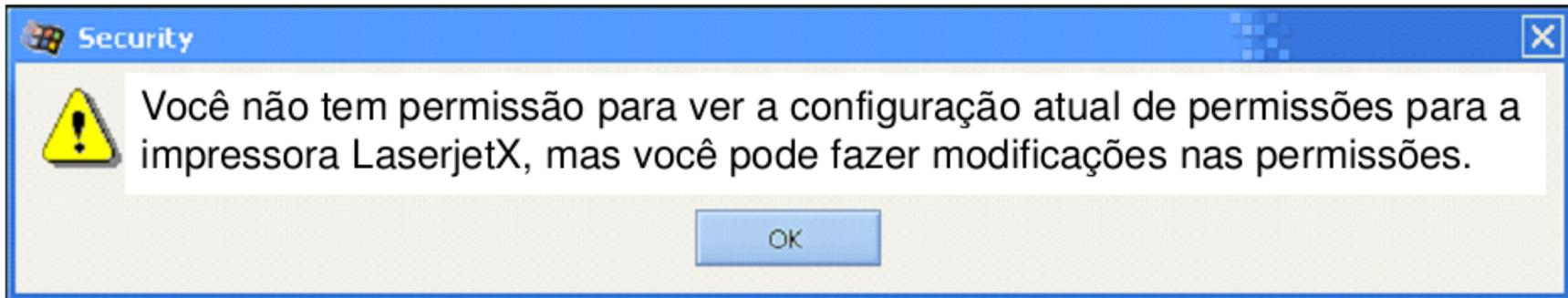
sistema de baixa qualidade



Uma interface ruim é ineficiente

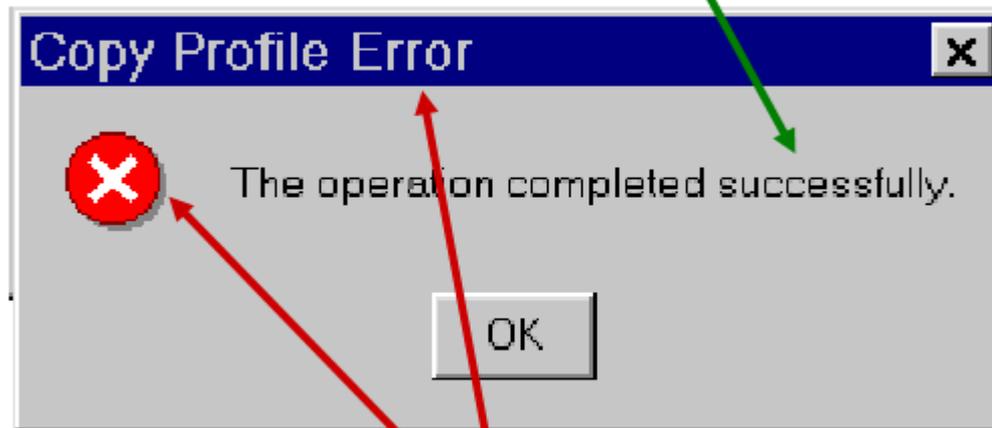


Uma interface ruim é confusa



Uma interface ruim não é confiável

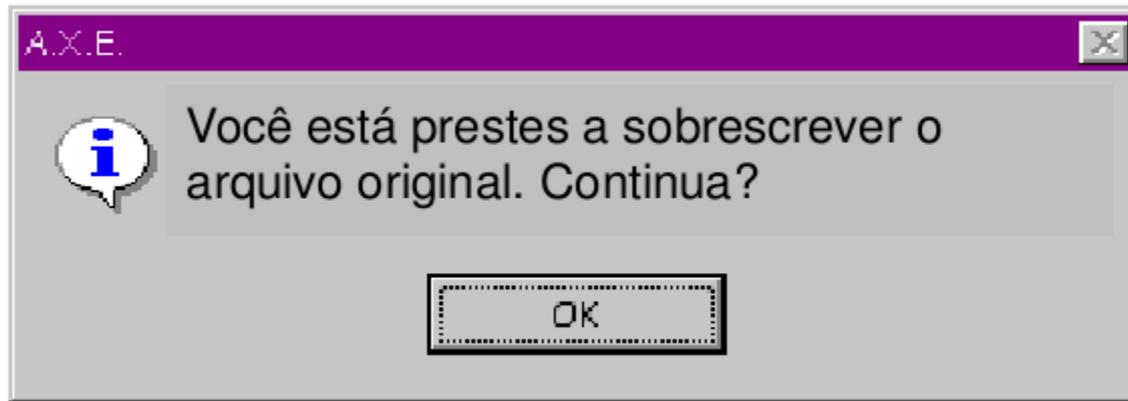
Tudo bem?



Ou tudo mal?



Uma interface ruim tira o controle do usuário



Que tal, na hora de salvar um documento...



E que tal ficar em loop?



Outros Exemplos

