

# SUORTE À ANÁLISE DE DESENVOLVEDORES SOBRE A IMPLICAÇÃO DA USABILIDADE PARA O SUCESSO DE UM PRODUTO ATRAVÉS DE CASOS

\*Leandro Santiago da Silva, Maria Elizabeth Sucupira Furtado

Universidade de Fortaleza, \*leandrosantiago\_@hotmail.com

## INTRODUÇÃO

Esta pesquisa iniciou seus estudos motivados pela necessidade de entender qual a importância de garantir a usabilidade de um produto para o sucesso de uso e aceitação por parte dos usuários. Foi preciso entender o que é usabilidade de um produto, verificar se avaliar sua usabilidade garante este sucesso e definir o que pode ser considerado um produto de software ter sucesso.

Ressaltam-se também as necessidades de entender os cenários do negócio dos proprietários (de não fazê-los desistir de um produto), de investigar as causas de problemas de usabilidade e de procurar soluções existentes para melhorar o produto.

## METODOLOGIA

Um sistema computacional com boa usabilidade visa garantir que o sistema funcione de forma adequada, provendo os meios e as funcionalidades necessárias para garantir seu bom uso por parte do usuário [1].

Alguns autores [2] definem o surgimento da engenharia de usabilidade como esforço sistemático das empresas e organizações para desenvolver programas de software interativo com usabilidade.

A visão abrangente exige dos profissionais de IHC um conhecimento multidisciplinar, envolvendo as áreas de comunicação, administração, IHC, psicologia e engenharia de software. Algumas questões são pertinentes: Como o profissional deve escolher tais atividades que o levem a investigar porque as pessoas não utilizam um produto? Quais os fatores que podem levar este produto a ter sucesso? Quais resultados o profissional deve apresentar ao proprietário do produto que tem esperança em ter um produto de sucesso?

Com base nisso, a metodologia aplicada nesta pesquisa tem sido investigar e estudar todas as possíveis causas de desistência de um produto, bem como entender o segmento de mercado, os efeitos do marketing, levantar dados dos clientes (como as suposições de negócio geradas), verificar as técnicas aplicadas nos produtos gerados com o objetivo de construir uma base de conhecimento.

Esta metodologia tem sido executada a partir de uma experiência em que o wikicrimes social [3] foi usado, como demonstrado no trabalho de [4].

## RESULTADOS

Os casos definidos neste trabalho consistiram de uma descrição, sob a forma narrativa, de uma situação baseada nos fatos realmente acontecidos, procurando oferecer uma perspectiva multidimensional do contexto e dos participantes.

**Caso1:** “Os usuários não voltam a utilizar meu sistema”

### ▪ Objetivos

- Questionar o desenvolvedor o porque da falta de utilização por parte dos usuários;
- Compreender o comportamento dos usuários;
- Questionar o desenvolvedor se as funcionalidades foram implementadas corretamente de acordo com as especificações;
- Questionar o desenvolvedor se as questões de usabilidade foram levados em consideração.

### ▪ Caso-Problema

João é um proprietário de um sistema colaborativo que foi desenvolvido a fim de manter e disseminar informações de usuários sobre crimes nas diversas localidades do mundo.

O sistema colaborativo é inovador e adotado como promissor, visto a facilidade de comunicação dos dados que são feitos através da internet. No entanto, poucos meses depois do lançamento do sistema, o produto não obteve o sucesso desejado, pois não conseguiu ser referência de busca e disseminação de crimes.

Assim, o proprietário resolveu recorrer aos especialistas de usabilidade para tentar compreender o comportamento do usuário.

### ▪ Conclusão: Perguntas Multidisciplinares

- Será que o sistema está atendendo todas as questões de usabilidade? Ética? Confiabilidade? Privacidade? Todos estes estão claros para os usuários?
- A propaganda e o marketing do produto foram feitos para incrementar o uso?
- Quais os meios de divulgação? Jornais? Revistas? Artigos? Televisão? Eles foram apropriados para disseminar?
- Existem vários tipos de mobilidade? Quais?
- O sistema pode ser adicionado em outras plataformas? Como por exemplo: celulares e PDA's?
- A facilidade da troca de plataformas está clara para os usuários?
- O sistema fornece um contrato de política de privacidade?
- O sistema possui vínculo com outras entidades?

## CONCLUSÃO

Acredita-se que este trabalho poderá acrescentar a literatura de IHC, pois os casos desenvolvidos permitirão o suporte de elementos multidisciplinares a serem considerados no desenvolvimento do lançamento e divulgação de um produto (sistemas computacionais), tentando diminuir os riscos do projeto de não atender às necessidades dos usuários.

Outro fator importante do ponto de vista do cliente/proprietário é obter o retorno de investimento e/ou reconhecimento do produto a curto prazo.

Além disso, o envolvimento de todos os componentes que influenciam no sucesso do produto foi levado em consideração na pesquisa, como o segmento de mercado, o marketing, o negócio, a análise das informações colhidas, resultando em geração de atividades e técnicas de suporte aos desenvolvedores de produtos de sucesso.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

[1] FREITAS, João Vitor, BENJAMIN, Marcelo Braga, PASTOR, Saulo Oliveira. Usabilidade e acessibilidade para portadores de necessidades especiais na web. Disponível em: <<http://www.frb.br/ciente/Impressa/Info/2004.2/usabilidade.pdf>>.

Acesso em: 15 abr. 2009.

[2] CYBIS, Walter, BETIOL, Adriana H., FAUST, Richard. Ergonomia e usabilidade. São Paulo, Novatec, 2007.

[3] Site Wikicrimes. <<http://www.wikicrimes.org/>>.

[4] FURTADO, Elizabeth S. Nota de aula. Análise Qualitativa das experiências cotidianas dos usuários com relação à temática sobre crimes: Uma investigação do uso do wikicrimes social como recurso de disseminação de crimes. Universidade de Fortaleza. 2009.

## AGRADECIMENTOS

À professora Elizabeth Furtado.