



Compreendendo como as interfaces afetam os usuários

Prof^a. Juliana Pinheiro Campos
E-mail: jupcampos@gmail.com

Como as interfaces afetam os usuários

- Um objetivo do design de interação é desenvolver sistemas interativos que provoquem respostas positivas por parte dos usuários.
- Recentemente, designers têm se interessado em projetar produtos interativos que **provoquem tipos específicos de respostas emocionais** nos usuários, motivando-os a aprender, jogar, ser criativos e sociáveis.
- Há também a preocupação com projetar websites em que as pessoas possam confiar e que as façam sentir-se confortáveis no que diz respeito a divulgar informações pessoais ou fazer compras.

Como as interfaces afetam os usuários

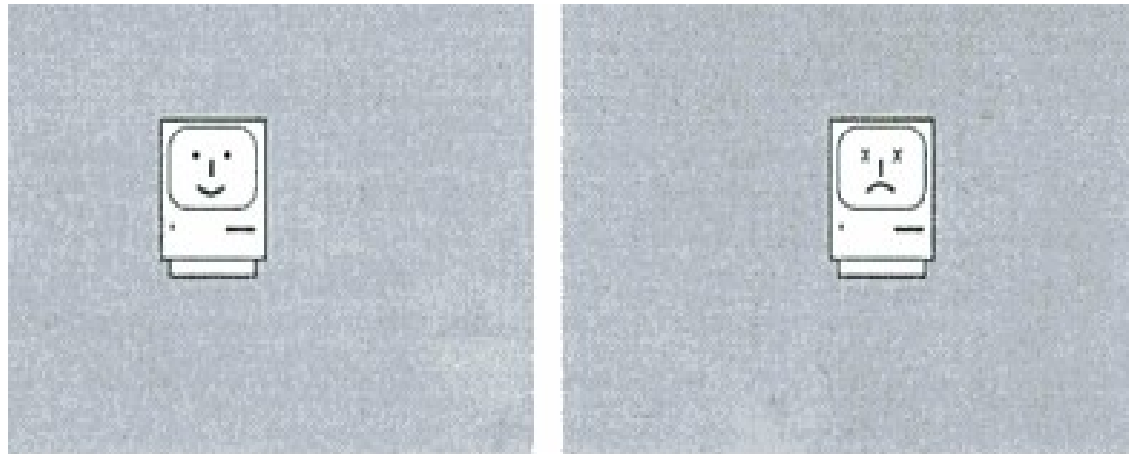
- Referimo-nos a essa nova área de design como **aspectos afetivos**.
- O termo afetivo refere-se à produção de uma resposta emocional.
- O comportamento afetivo pode também causar uma resposta emocional nos outros.
- As habilidades emocionais, especialmente a habilidade de expressar e reconhecer emoções são centrais à comunicação humana. A maioria de nós consegue detectar quando alguém está irritado, feliz, triste, entediado.

Como as interfaces afetam os usuários

- Também somos muito bons em saber que emoções expressar em certas situações.
- Sugere-se que os computadores sejam projetados para reconhecer e expressar emoções da mesma forma que os humanos.
- O termo usado para essa abordagem é **computação afetiva**.
- Uma área muito pesquisada em inteligência artificial e vida artificial tem sido a criação de robôs inteligentes e de outros sistemas baseados em computador que se comportam como seres humanos e outras criaturas.

Interfaces expressivas

- Uma abordagem conhecida para o design de interfaces afetivas consiste em utilizar ícones expressivos e outros elementos gráficos para transmitir estados emocionais.
- São usados tipicamente para indicar o estado atual de um computador.



As carinhas do MAC sorridente e triste (marca registrada da Apple)

Interfaces expressivas

- Outras formas de transmitir o estado atual de um sistema são:
 - Ícones dinâmicos (ex: lixeira se enchendo quando um arquivo é inserido nela)
 - Animações (abelha voando na tela indicando que o computador está fazendo algo)
 - Mensagens faladas
 - Sons indicando ações e eventos (janela fechando, arquivos sendo arrastados, novas mensagens de e-mail)

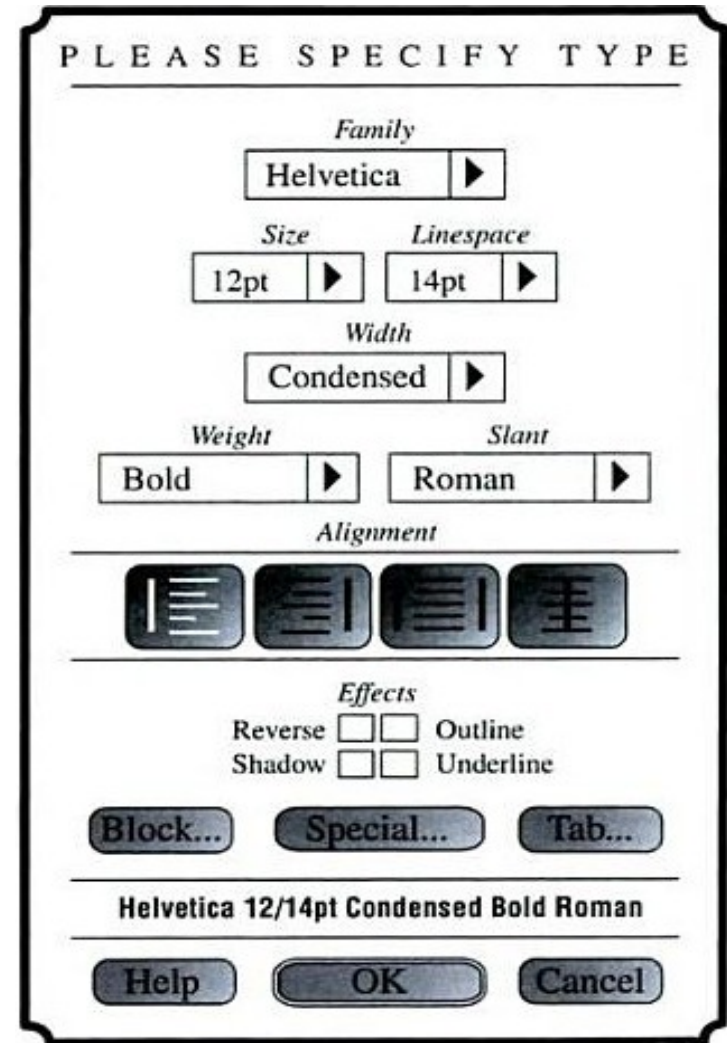
Interfaces expressivas

- Uma vantagem desses detalhes expressivos é que eles fornecem feedback tranquilizador ao usuário, podendo ser informativo ou até engraçado.
- O estilo de uma interface no que diz respeito a formas, fontes, cores e elementos gráficos que são utilizados e a maneira como são combinados, tem influência em se determinar o quão agradável é interagir com eles.
- Quanto mais eficaz for o uso de imagens na interface, mais envolvente e agradável ela será.
- Se for dada pouca importância a sua aparência, ela poderá ficar muito ruim.

Interfaces expressivas

- É interessante observar que as últimas pesquisas sugerem que a estética de uma interface pode ter efeito positivo na percepção que as pessoas têm da usabilidade do sistema.
- Além disso, quando a aparência da interface é agradável (gráficos bonitos, elementos arranjados de forma agradável, fontes bem projetadas, uso elegante de cores e imagens), os usuários provavelmente são mais tolerantes com a usabilidade.

Questão de estilo ou estereótipo?



Caixas de diálogo projetadas por Aaron Marcus

Interfaces expressivas

- Aaron Marcus criou esses dois modelos na tentativa de oferecer interfaces atraentes. A primeira foi projetada para mulheres americanas (que preferem uma apresentação mais detalhadas com formas curvilíneas) e a segunda para homens adultos intelectuais europeus (que apreciam uma prosa suave, tratamento moderado da densidade da informação).
- Quando as interfaces foram testadas, os resultados não concordaram com as hipóteses de Marcus. A segunda opção é preferida de todas as pessoas.

Interfaces expressivas

- Outro tipo popular de interface expressiva é o agente amigável de interface.
- Uma suposição genérica é a de que os mais inexperientes se sentirão mais à vontade com esse tipo de “companheiro” e serão encorajados a experimentar coisas novas após ouvi-lo, vê-lo e interagir com ele.
- Porém, usuários mais experientes que desenvolveram um modelo mental razoavelmente adequado do sistema geralmente consideram esses tipos de agentes auxiliares muito apelativos, intrusos inoportunos que acabam os distraindo.

Interfaces expressivas

- Os próprios usuários são inventivos na hora de expressar suas emoções na interface do computador.
- Ex: uso de emoticons.
- Emoticons, sons, ícones e agentes foram utilizados para transmitir estados emocionais e/ ou provocar certos tipos de respostas emocionais nos usuários.
- No entanto, em muitas situações, interfaces provocam respostas emocionais negativas.
- A mais comum é a frustração do usuário.

Frustração do usuário

- Todo mundo, em algum momento, já se frustrou ao utilizar um computador.
- Algumas razões para que essas reações ocorram:
 - A aplicação não funciona adequadamente/ falha
 - Sistema não faz o que o usuário deseja
 - Expectativas do usuário não são atendidas
 - Sistema não fornece informações suficientes que permitam ao usuário saber o que fazer
 - Mensagens de erro são vagas, confusas
 - Aparência de interface apresenta muitos efeitos de cor ou é muito confusa, espalhafatosa
 - Sistema requer que os usuários realizem muitos passos para cumprir uma tarefa

Frustração do usuário

- Em geral, a frustração do usuário é causada por designs malfeitos, pela falta de design, por designs desleixados ou mal pensados.
- Seu impacto no usuário pode ser bastante drástico, obrigando-os a abandonar a aplicação ou ferramenta.
- Vamos apresentar alguns exemplos de clássicos causadores de frustrações que poderiam ser evitados ou reduzidos se fosse dada maior importância ao design do modelo conceitual.

Ilusões

- Causa: Quando as expectativas do usuário não são atendidas e, em vez disso, é apresentado a ele um display ilusionista.
- Nível de frustração: Médio



Página em Construção

- Como evitar ou ajudar a reduzir a frustração: Evitar subterfúgios para encobrir o crime.

Mensagens de erro

- Causa: Quando um sistema falha e fornece uma mensagem de erro “inesperada”.
- Nível de frustração: Alto

Nielsen descreve um sistema que permitia que a mensagem de erro tivesse apenas uma linha. Sempre que ela era longa, o sistema a truncava para que coubesse em uma linha e os usuários tinham de decifrá-la. A mensagem completa aparecia apenas pressionando-se a tecla F1.

- Como evitar ou ajudar a reduzir a frustração: O ideal seria que as mensagens de erro fossem mensagens de “como consertar” as falhas.

Principais recomendações para projetar boas mensagens de erro

- Indicar o que é preciso ser feito para consertar o erro
- Evitar o uso de termos como FATAL, ERRO, INVÁLIDO, RUIM e ILEGAL.
- Evitar longos números de códigos e letras maiúsculas.
- Os avisos sonoros devem ser controlados pelo usuário.
- As mensagens devem ser precisas.
- As mensagens devem fornecer ícone ou comando de ajuda para permitir que os usuários tenham um auxílio sensível ao contexto.
- As mensagens devem ser oferecidas em níveis múltiplos, de forma que possam ser suplementadas com explicações mais longas.

Sobrecarga do usuário

- Causa: Atualização de software exigindo que os usuários realizem tarefas de manutenção excessivas.

- Nível de frustração: Médio a alto

Tende a ser ruim por tomar tempo e exigir que se realizem tarefas como estabelecer novamente as preferências, escolher extensões, verificar configurações e aprender novas maneiras de fazer as coisas. Ex: sites que exigem plug-in.

- Como evitar ou ajudar a reduzir a frustração: os usuários não deveriam ter que gastar muito tempo com manutenção. A atualização deve ser automatizada. Busca de plug-ins automatizada.

Aparência

- Causa: Quando a aparência de uma interface é desagradável.
- Nível de frustração: Médio

Os usuários se irritam com: websites sobrecarregados com textos e gráficos, animações (como banners de anúncios), número excessivo de operações, designs infantis que ficam surgindo na tela (como agentes), teclados, botões e outros dispositivos de entrada que acabam fazendo com que o usuário pressione teclas ou botões errados.

- Como evitar ou ajudar a reduzir a frustração: As interfaces devem ser simples, facilmente percebidas, elegantes e estar de acordo com princípios de design.

Aparência (Exemplos)

notícias



Igreja da Candelária, no Centro do Rio, inaugura sua nova iluminação; fotos



Bope faz reunião após UPP na Mangueira e põe fim a 'taxa' de traficantes



Motorista de ônibus sem retrovisor dirige com espelho na mão no RJ

Traslado de namorada de filho de Sérgio Cabral pela FAB é apurado pelo MPF-BA



Homem ganha até US\$ 2 mil por mês garimpando ouro pelas ruas de NY



Dos psicodélicos aos

esportes



Jabulani não! Julio Cesar elogia a bola da Copa América: 'Estou acostumado'



Abel escala Fiu no 4-5-1, com Marquinho no meio e Rafael Moura no ataque



Após bronca de Felipão, Kleber manda Marcos fazer gol de cabeça

Torcedores russos atiram bananas na direção de Roberto Carlos em jogo



Vagner Love faz boa jogada em 1º gol, CSKA vence e segue na ponta



Versátil no ataque, Nadal

entretenimento



De férias com a família, Kaká mostra o lado paizão em praia de Miami, EUA



Mulher Melancia faz novo ensaio nu e video mostra quase tudo; assista



'Cordel': desesperada, Úrsula admite paixão por Herculano a Penélope

'Schoolin Life', novo single de Beyoncé, cai na rede; clique e confira a íntegra



Um ano após transplante, Drica Moraes circula com médico namorado no Rio



Terry Richardson posta

Aparência (Exemplos)

The screenshot displays the Americanas.com website interface. At the top, there is a navigation bar with the site logo, contact information, and links for services like 'CARTÃO AMERICANAS', 'VIAGENS', 'INGRESSO.COM', and 'BLOCKBUSTER'. A search bar is prominently featured. Below the navigation, a horizontal menu lists various product categories such as 'Informática', 'Celulares e Telefones', 'Câmeras e Filmadoras', 'Eletrônicos', 'Eletrodomésticos', 'Eletroportáteis', 'Utilidades Domésticas', 'DVDs e Blu-Ray', 'Livros', 'Esporte e Lazer', and 'Brinquedos'. The main content area is dominated by a large red promotional banner. On the left, it features a 'dia A' logo and the text 'mais que uma liquidação. A liquidação.'. The central part of the banner promotes a 'Cadeira presidente a gás 6211H - Classic Home' with a '10% + 10% + FRETE GRÁTIS' offer. To the right, a 'TV 40" LED 3D Bravia Full HD - Sony' is advertised with a price of R\$ 2.969,10. Below these main offers, there are four smaller product tiles: 'Bebedouros e Purificadores com desconto de 10%', 'Todos a linha de Secadores com desconto de 10%', 'Monitores Cardíacos a partir de R\$ 79,90', and 'GPS 4,3 a partir de R\$ 199'. At the bottom, a 'OFERTAS EM DESTAQUE' section shows a laptop, a smartphone, and a washing machine. A vertical sidebar on the left lists categories like 'Agência de Viagens', 'Alimentos e Bebidas', and 'Automotivo'. On the far right, a partial view of a refrigerator advertisement is visible.

Aparência (Exemplos)

The World's Worst Website

Gratuitous use of frames is a common mistake of web designers.

Many older browsers do not support frames. They disrupt the flow of the website and can be difficult to anticipate where a page may appear when a link is clicked. Click [here](#) for an example of a frames page which is opening in the wrong window. Use your browser's 'Back' button to escape.

If you must use frames, use the tag `<base target="_blank">` between `<head>` and `</head>` to assure links will open in a new window.

Check out these links to

Recebendo dados de www.angelfire.com...

Retargeting - Melt DSP
www.meltdsp.com
Faça Retargeting e obtenha mais vendas em suas campanhas online!

[Funcionalidades](#) - [Sobre](#) - [Clientes](#) - [Contato](#) [AdChoices](#)

Review WordPress & BuddyPress Theme
ReviewIt

Welcome To My Website!

Welcome to the World's Worst Website!

This web was designed to graphically demonstrate the most common mistakes made by new Web Page designers.

Where am I and where are the links to other pages?

An easy to use navigation structure is essential to any well designed website! Important information should never be more than 2 clicks away.

<http://www.angelfire.com/super/badwebs>

Lidando com a frustração do usuário

- Uma maneira de lidar com a frustração é descontá-la no aparelho ou em outros usuários (ex: o que acontece quando o cursor congela na tela?)
- Uma outra forma é reagir indignadamente.
- Quando aborrecidos por algo contido em uma mensagem de e-mail, as pessoas reagem de forma exagerada, digitando coisas em tais mensagens que nem sequer sonhariam dizer pessoalmente. Usam símbolos para enfatizar sua fúria ou frustração (!!!!!), letras maiúsculas que podem ser ofensivos para quem recebe.

Lidando com a frustração do usuário

- Sempre haverá situações em que o sistema não funcionará conforme previsto.
- Mensagens de erro explicando o que o usuário precisa fazer deveriam ser apresentadas.
- Outra forma de fornecer informações se dá por meio do suporte on-line, com dicas, macetes e conselhos contextualizados.

A aplicação de antropomorfismo ao design de interação

- **Antropomorfismo:** tendência que as pessoas tem de atribuir qualidades humanas a objetos.
- Ex: As pessoas aceitam voluntariamente características humanas atribuídas por outros a personagens de desenhos, robôs e outros objetos inanimados.
- Porque/ onde o antropomorfismo é utilizado?
- Trata-se de algo que as pessoas fazem naturalmente em sua vida diária, explorado no design de tecnologias.

A aplicação de antropomorfismo ao design de interação

- Existem argumentos a favor e contra o uso de antropomorfismo ao design de interação.
- Alguns acreditam que é uma técnica eficaz e deveria ser melhor explorada nessa área.
- Qual a sua opinião?

Exemplos de aplicação de antropomorfismo ao design de interação

- Design de diálogos homem-computador modelados conforme os humanos conversam uns com os outros.
- Personagens animados na tela, como agentes, amigos, conselheiros e animais virtuais.
- Desenvolvimento de bichinhos de pelúcia com sistemas computacionais embarcados. Ex: ActiMates da Microsoft.

Argumentos para explorar esse comportamento

- Equipar sistemas interativos com antropomorfismo os torna mais agradáveis e atraentes para que se interaja com eles.
- As pessoas realizam as tarefas sugeridas com mais convicção do que se estivessem utilizando uma linguagem fria e abstrata de computador.
- Ser abordado em primeira pessoa é mais acolhedor do que ser abordado na terceira pessoa.

Argumentos contra explorar esse comportamento

- Um dos maiores críticos, Shneiderman (1998) tem como argumento central o de que interfaces antropomórficas (especialmente as que utilizam diálogos em 1ª pessoa) são muito enganosas.
- Elas podem fazer com que as pessoas fiquem ansiosas e se sintam inferiores ou estúpidas.
- Pode levar a uma falsa credibilidade, incitando pessoas a confiar em agentes ficam em salas de bate papo fingindo ser humanos sociáveis.
- Outra queixa é essas interfaces serem consideradas irritantes e frustrantes.

Evidências

- **Evidência para uso de antropomorfismo:** um trabalho de Reeves e Nass (1996) mostrou que computadores projetados para adular e elogiar usuários quando eles fizessem algo correto tiveram impacto positivo.
- **Evidência contra uso de antropomorfismo:** o trabalho de Walker et al. (1994) comparou respostas de pessoas a um display que apresentava um rosto falante e outro que constituía-se somente em texto. Alguns usuários se sentiram desconcertados e pouco confortáveis.
Vários outros estudos mostraram que aumentar a humanidade da interface é contraproducente.

Referências

- Sharp, H.; Rogers, Y.; Preece, J.; Design de Interação: além da interação homem-computador. Ed. Artmed, 2005. ISBN: 8536304944.