

1 Introdução

A pesquisa sobre Interação Humano-Computador, no âmbito dos estudos sobre a usabilidade da interface de produtos *Web*, é focada na estrutura de navegação e de interação espacial de sites com conteúdo multimídia para o segmento de entretenimento. Nela é estudado o caso do site promocional XBOX 360.

O presente trabalho considera o desenvolvimento de sistemas e/ou interfaces projetados sob a ótica do usuário. Considera a abordagem ergonômica como um instrumento para minimizar as frustrações vividas pelos usuários ao utilizarem interfaces multimídias com elementos dispostos na tela com objetivo de simularem uma experiência de navegação espacial. Por fim, cabe destacar que a pesquisa tem uma natureza qualitativa, já que ela trata de questões relacionadas com satisfação (prazer decorrente da utilização) e não desempenho (tempo e número de cliques por tarefa).

O esboço desta pesquisa surgiu ao término da pesquisa de Mestrado “Estudo ergonômico da interface de produtos Web focados na transmissão de alta velocidade”, realizada no ano de 2003 no Departamento de Arte e Design na PUC-Rio, como sendo um possível desdobramento de um trabalho futuro.

A observação daqueles usuários navegando durante a “Avaliação Cooperativa”, bem como os comentários surgidos no decorrer do “*Focus Group*”, indicaram a desorientação sentida por eles no momento em que tinham que se relacionar com interfaces que se modificam com um clique do *mouse*, ou que os colocavam em uma postura passiva.

O parágrafo anterior fez referência a uma situação em que os colaboradores da pesquisa de mestrado consideraram como confusa a busca por informações em um site multimídia que fizesse uso de uma grade complexa e não usual para mostrar as informações contidas na tela. Esse dado teve um agravante, pois os usuários experientes estavam participando dos testes de design participativo.

A desorientação sentida pelos usuários, que ajudaram avaliar a página do filme “Carandiru”, tinha como causa o movimento de apresentação dos elementos gráficos contidos na tela. Portanto, uma página que deveria prover diversão estava gerando irritação nos colaboradores daquele estudo.

As novas tecnologias de convergência de produtos digitais permitem, nos dias de hoje, que as interfaces dos discos de DVD, dos *Websites*, dos jogos de console ou computador tenham uma relação de linguagem que possibilite a integração de mais de uma mídia distinta. Sendo assim, as interfaces dos sites de entretenimento passaram a utilizar outras estruturas de navegação diferentes dos menus bem marcados das páginas estáticas. No entanto, a navegação em alguns casos ganhou um caráter mais imersivo, contrapondo com a experiência recente de uso dos sites na *Web*.

O problema da pesquisa está relacionado com o fato de os projetistas criarem um ambiente animado que busca reforçar o enfoque sensorial da experiência multimídia, desconsiderando o projeto centrado no usuário e as principais recomendações de usabilidade. Logo, todo o projeto busca reforçar o caráter espacial e imersivo sem considerar as questões decorrentes da usabilidade da interface, bem como os desejos e os objetivos do público-alvo desta interface.

As hipóteses da pesquisa são:

- A ausência de *feedback* durante a seleção de um item de conteúdo animado e a difícil compreensão dos controles de navegação são barreiras que dificultam a interação dos usuários com a estrutura de navegação espacial presente no site XBOX 360;
- A estética e a inovação gráfica da interface minimizam a percepção dos usuários com relação aos problemas de usabilidade encontrados na tela ao longo da interação, além de potencializarem o prazer na utilização do site.

A pesquisa tem como objetivo apresentar recomendações que ajudem a minimizar os problemas de compreensão e desorientação, ou seja, de interação, decorrentes do movimento e da velocidade de apresentação das informações contidas em uma estrutura de navegação espacial.

Com os objetivos específicos desta pesquisa, pretende-se demonstrar que:

- A ausência de elementos básicos de interação, tal como a rotulagem dos itens da tela, dificultam a compreensão dos controles de navegação do site;
- A simulação de um ambiente espacial necessita de controles específicos e de fácil entendimento que permitam a manipulação correta dos elementos gráficos que se deslocam na tela;
- A adoção de certas recomendações de usabilidade poderia enriquecer a experiência de uso de sites com conteúdo multimídia.

O Capítulo 2 (Design de interação), por meio de seu referencial teórico, ressalta os principais conceitos do design de interação, bem como os objetivos de um projeto digital interativo, relacionando-os com as metas de usabilidade decorrentes da experiência do usuário. E, finalmente, o capítulo apresenta alguns princípios de design para interfaces de produtos interativos que tenham o foco em seus usuários e em suas tarefas.

No Capítulo 3 (Design e emoção) discute-se a função dos sentimentos e a dos valores emocionais relacionados com a experiência de uso. Ainda nesse capítulo são descritos os benefícios práticos e emocionais, além dos tipos de prazeres decorrentes da aquisição e da utilização de produtos.

O Capítulo 4 (Usabilidade e satisfação) apresenta conceitos que definem a usabilidade sob a ótica da satisfação, em seguida relaciona-os com outros atributos que venham potencializar a experiência de uso. Ele relaciona, ainda, as necessidades explícitas e implícitas de uso com o estado de *flow*, explicando a relação do conceito SOR (estímulo>organismo> resposta) com os moderadores de influência e, por fim, considera a influência do ambiente (*cyberscape*) como sendo um fator relevante para definir a satisfação do usuário em um produto digital.

O Capítulo 5 (Site XBOX 360) apresenta objeto material de estudo em termos de relevância para a presente pesquisa, além das imagens da própria página com o seu endereço na Internet.

O Capítulo 6 (Métodos e técnicas da pesquisa) foi dividido em “delineamento da pesquisa” e “métodos, técnicas e procedimentos da pesquisa”. O delineamento da pesquisa apresenta o tema, o problema, o objeto, o objetivo geral, a justificativa, a hipótese e as variáveis da pesquisa. Os métodos, técnicas e procedimentos da pesquisa descreveram os principais métodos e técnicas realizados durante a pesquisa. E esses instrumentos foram: o questionário “*Creating Personas*”, o “Cenário”, o “Teste de Usabilidade”, o “questionário QUIS” e o questionário de “Avaliação de Prazeres”.

No Capítulo 7 (Resultados parciais) são apresentados os resultados das técnicas aplicadas nesta pesquisa. A técnica de criação de “*Personas*” possibilitou mapear de forma holística o perfil dos possíveis usuários da página XBOX 360. Já os demais resultados parciais indicaram, através de uma primeira aplicação do QUIS, as áreas que poderiam conter problemas de Interação Humano-Computador no site. O teste de usabilidade foi fundamental para identificar os principais problemas experimentados pelos participantes quando eles tentavam realizar as tarefas propostas. O QUIS, após a última tarefa dos testes, indicou as questões do site que geraram mais satisfação e, principalmente, insatisfação para os colaboradores. Por fim, o questionário de avaliação de prazeres possibilitou quantificar a avaliação dos usuários com relação a este sentimento após terem interagido com o objeto material (site XBOX 360).

No Capítulo 8 (Discussão) discutem-se os resultados da pesquisa, considerando a literatura especializada e as conclusões vindas de cada uma das técnicas aplicadas. Sendo que os principais problemas encontrados na interface do site XBOX 360 foram:

- A ausência de legendas nos ícones que funcionavam como botões de navegação;
- Os ícones que permitiam navegar pelo eixo “z” não tinham uma relação de consistência um com os outros;
- Os controles de rotação e navegação não foram entendidos de forma imediata e fácil pelos usuários;
- A navegação ainda foi considerada confusa e pouco direta.

Por fim, são apresentadas algumas questões surgidas durante o estudo que podem servir como tema para pesquisas futuras na área de usabilidade e design de interação.