

Volpato Maia, Elisa

*Apresentando resultados antes de wireframes :
um estudo de caso com principios de design*

**Interaction South America (ISA 14). 6ta. Conferencia Latinoamericana de
Diseño de Interacción, 2014**

Este documento está disponible en la Biblioteca Digital de la Universidad Católica Argentina, repositorio institucional desarrollado por la Biblioteca Central "San Benito Abad". Su objetivo es difundir y preservar la producción intelectual de la Institución.

La Biblioteca posee la autorización del autor para su divulgación en línea.

Cómo citar el documento:

Volpato Maia, E. Apresentando resultados antes de wireframes : um estudo de caso com principios de design [en línea]. En: Interaction South America (ISA 14) : 6ta. Conferencia Lationamericana de Diseño de Interacción; 2014 nov 19-22; Buenos Aires : Interaction Design Association ; Asociación de Profesionales en Experiencia de Usuario ; Internet Society ; Universidad Católica Argentina. Disponible en:
<http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/ponencias/apresentando-resultados-wireframes.pdf>

Apresentando resultados antes de wireframes – um estudo de caso com princípios de design

Elisa Volpato Maia

UX Dialog

Rua dos Pinheiros, 1474

elisa@uxdialog.com.br

55 11 3042-1984

RESUMO

Wireframes podem ser a entrega final de um projeto, mas não precisam ser a primeira. Há muito que o designer de experiência do usuário pode fazer antes disso – e apresnetar para o cliente. Este artigo pretende demonstrar como o uso de princípios de design pode servir para condensar resultados de um projeto e ajudar a alinhar os discursos de designers e executivos antes de partir para a proposta de reformulação. Para ilustrar, vamos usar um estudo de caso de um projeto de reformulação do site de ensino do Hospital Albert Einstein.

Palavras-chave do autor

Princípios de design, metodologia, design de interação, usabilidade, pesquisa com usuário

INTRODUÇÃO

O problema é comum: cliente quer mudar o produto, mas não sabe bem qual caminho seguir. Há muitas pessoas envolvidas no projeto e é difícil fazer com que todas cheguem em um acordo.

O Hospital Israelita Albert Einstein precisava organizar e ofertar seus programas de ensino de forma mais relevante com o objetivo de aumentar as conversões. A equipe de experiência do usuário deveria criar wireframes (um protótipo navegável) para orientar design visual e desenvolvimento.

Em projetos como este, montamos um projeto com diversas etapas antes de chegar ao protótipo: análise do site, análise de concorrências, pesquisa com usuários, visitar a central de atendimento. Isso é importante para criar uma base mais sólida para a proposta de reformulação. Mas com o tempo percebemos que há outro valor nessas etapas: envolver o cliente. Fazer com que ele acompanhe cada uma das etapas do processo para entender o projeto como uma narrativa, não apenas como pacote de entrega no final. Acreditando nisso, trabalhamos um mês realizando uma investigação inicial,

antes de abrir o Axure (programa de prototipação).

Mas depois de um mês de trabalho surgiu outro problema: a quantidade de informação obtida com a investigação era muito grande e o tempo do cliente, escasso. Não poderíamos apresentar cada etapa em detalhe sem segurar o cliente durante horas na sala de reunião.

A solução encontrada foi uma apresentação rápida mostrando a jornada do projeto, com as descobertas de cada etapa. Ao final, dois resultados práticos: uma lista de pontos de melhoria que já poderiam ser implementados no site (curto prazo) e princípios de design para a reformulação do site (médio a longo prazo).

DEFININDO PRINCÍPIOS DE DESIGN

Princípios de design podem ser divididos em dois tipos: os universais e os específicos.

Os princípios de design universais - também conhecidos como heurísticas - são amplos e não se restringem a um campo. Os 10 princípios de design de Dieter Rams [3], como “*Bom design é inovador*” e “*Bom design é menos design*” foram criados para o design industrial, mas aplicam-se também ao design para web.

Donald Norman definiu alguns princípios que se tornariam fundamentais para usabilidade e design de experiência do usuário, como restrições (*constraints*), consistência, mapeamento e afordância (*affordances*) [5]. Mais direto, Jakob Nielsen criou as *10 heurísticas de usabilidade para design de interface* [4], que também podemos considerar como princípios de design.

Princípios específicos são criados para um projeto ou empresa com o objetivo de garantir um design consistente. Em alguns casos são utilizados como forma de guiar até o trabalho dos funcionários, não se restringindo ao design de interface. Este é o caso dos princípios do Google: “*Concentre-se no usuário e todo o resto virá junto*” [2].

Além dos princípios da empresa, o Google definiu princípios para o design e desenvolvimento de produtos, como os 17 princípios de design do Android [1] que

incluem “*Decida por mim mas deixe-me ter a palavra final*”. Traduzindo em questões práticas, este princípio define como funcionam as sugestões de correção do teclado no Android: as sugestões estão ali, mas o sistema não muda o que o usuário escreveu sem uma ação ativa do usuário. Este é um princípio bem mais específico e não poderia ser aplicado a qualquer produto.

Princípios de design aplicados a projetos

Para projetos, os princípios de design podem ser mais específicos que os exemplos citados anteriormente. Como diz Luke Wroblewski [7]:

“Para serem mais efetivos, princípios de design devem prover os times com uma forma de padronizar decisões de design. Infelizmente, a tendência de vários times quando criam princípios de design é ser muito amplo. Princípios como „deixe fácil de usar” ou „rapidez” ou „coloque o usuário em primeiro lugar” são geralmente algumas das primeiras ideias que vêm à cabeça. Mas é muito mais efetivo ter princípios de design que abrangem as necessidades específicas de um produto e seus objetivos de negócio.”

Propomos princípios de design específicos podem servir como forma de condensar as descobertas e propostas do projeto e alinhar as expectativas entre equipe de design e clientes antes de partir para os wireframes.

O PROJETO DE REFORMULAÇÃO DO SITE DE ENSINO DO HOSPITAL ALBERT EINSTEIN

O Hospital Israelita Albert Einstein é uma das instituições de referência em saúde no Brasil. O Instituto Israelita de Ensino e Pesquisa, criado em 1998, oferece cursos livres, cursos técnicos, e graduação, pós-graduação e eventos.

No começo de 2014 começamos o projeto de reformulação do site de ensino. O Einstein queria aumentar a conversão do site e aproximá-lo de padrões de e-commerce. O projeto foi dividido em etapas:

1. Análise do site atual e comparação com concorrentes e referências
2. Entrevistas e teste de usabilidade com alunos e alunos em potencial
3. Entrevistas com stakeholders
4. Visita à central de atendimento telefônico
5. Análise da área de comentários do site; categorização das dúvidas
6. Entrega de ajustes emergenciais e princípios de design
7. Proposta de reformulação do site em protótipo navegável

8. Teste do protótipo com alunos e alunos em potencial

9. Ajustes no protótipo e entrega final

Os princípios de design serviram para condensar as descobertas das etapas 1 a 5, consideradas de investigação. A proposta era de que as equipes envolvidas deveriam estar de acordo sobre os princípios antes de partir para a etapa de prototipação.

Princípios de design para o Hospital Albert Einstein

Ao final das etapas de investigação, foram entregues sete princípios:

1. Permitir a busca por tipo de curso, mas também por tema ou especialidade
2. Temos muitos cursos; a vitrine deve ser como um bom e-commerce
3. Evitar um beco sem saída: oferecer navegações entre cursos, itens relacionados
4. O que é, para que, quanto e quando? Na página de curso, destacar informações que influenciam a decisão
5. Fluxo de inscrição e pagamento deve ser rápido, como um bom e-commerce
6. Padrões e consistência facilitam a navegação
7. Site deve ser fácil de usar também no celular ou tablet

Os princípios foram criados de forma a funcionar como orientações “de onde estamos, para onde vamos” e também como metas a serem atingidas. Para argumentar em favor de cada princípio, retomamos informações das etapas anteriores, seguindo uma estrutura-guia:

- Título: o princípio em si, em uma frase curta
- Diagnóstico da situação atual: contexto do produto, descrição do problema
- Informações do cliente: métricas do site, informações da central de atendimento, entrevistas com stakeholders
- Informações de pesquisa: entrevistas, testes, exemplos qualitativos e quantitativos
- Informações da concorrência: boas práticas e referências
- Solução de design: como sugerimos resolver o problema (ilustrando com wireframes, diagramas ou referências de outros sites)
- Efeito esperado: qual o resultado para o produto / negócio; métrica qualitativa ou quantitativa.

Nem todos os princípios seguiram exatamente a mesma estrutura, com todos os itens. O importante era saber que tipo de informação poderia ser utilizada na argumentação para orientar o raciocínio. Essa estrutura era transparente para o cliente - cada item era apresentado de forma visual. Exemplo de conteúdo de Princípio na **Tabela 1**.

Princípio	Fluxo de inscrição e pagamento deve ser rápido, como um bom e-commerce
Análise do site atual	O passo-a-passo indica 4 etapas, mas na verdade são 9
Informações do cliente	A conversão é baixa. Há restrições técnicas que fazem com o que o sistema seja desta forma
Informações de pesquisa	No teste de usabilidade, encontramos 17 obstáculos no fluxo de compra, além de muitos problemas técnicos
Informações da concorrência	Exemplos de como sites de e-commerce resolvem o fluxo de compra e problemas similares
Meta de design	Fluxo em até 4 etapas, eliminando informações desnecessárias e deixando o que é secundário para depois da inscrição
Efeito esperado	Aumentar a conversão e diminuir o número de chamadas sobre inscrição na central de atendimento

Tabela 1. Argumentação de princípio de design utilizado no projeto de reformulação do site do Instituto Israelita de Ensino e Pesquisa Albert Einstein

CONCLUSÃO

O uso de princípios de design como forma de condensar o conhecimento gerado pelo projeto e definir o caminho a seguir mostrou-se efetivo como forma de criar uma base sólida a partir da qual o design seria desenvolvido e como forma de envolver o cliente no processo de design, mostrando a jornada do projeto como um todo.

Os princípios foram redigidos de forma simples e prática para que pudessem ser aproveitados e lembrados depois. Na prática, durante a etapa de prototipação os princípios se transformaram em post-its na mesa de trabalho, sempre lembrando a equipe do que era importante. E nos wireframes se tornaram formas de argumentar em favor – ou questionar - as decisões de design.

A estruturação da argumentação sobre cada princípio foi desenvolvida ao longo de nossos projetos no último ano e acreditamos que pode servir de inspiração para outros profissionais.

No momento de redação deste artigo, o projeto de reformulação do site de Instituto Israelita de Ensino e Pesquisa está em andamento.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos à equipe do Centro de Informação e Comunicação (CENIC) do Instituto Israelita de Ensino e Pesquisa Albert Einstein (IIEPAE), que apoiou o projeto em todas as etapas.

REFERÊNCIAS

1. Android Developers. Android Design Principles. *Android Developers*. <http://developer.android.com/design/get-started/principles.html>
2. Google. Ten things we know to be true. *Google*. <https://www.google.com/about/company/philosophy>
3. Lovell, Sophie. Dieter Rams: As Little Design as Possible. Phaidon Press, New York, NY, USA, 2011.
4. Nielsen, Jakob. 10 Usability Heuristics for User Interface Design. *Nielsen Norman Group*. <http://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics>
5. Norman, Donald. The design of Everyday Things. Doubleday, New York, NY, USA. 1988.
6. Spool, Jared. Creating Great Design Principles: 6 Counter-intuitive Tests. *User Interface Engineering*. <http://www.uie.com/articles/creating-design-principles/>
7. Wroblewski, Luke. Developing Design Principles. *LukeW*. <http://www.lukew.com/ff/entry.asp?854>