

O estudo de UX design em aplicativos de banco: Interfaces para Terceira Idade.

Actas de Diseño (2022, octubre),
Vol. 41, pp. 77-79. ISSN 1850-2032.
Fecha de recepción: julio 2021
Fecha de aceptación: diciembre 2021
Versión final: octubre 2022

Ailton Silva, Ana Paula Leite y Philippe Abner (*)
Universidade Nove de Julho – UNINOVE- São Paulo – Brasil

Resumo: O crescimento tecnológico é primordial para dinamizar o circuito de informações voraz e eminente do qual estamos inseridos, e a comunicação deve ser absorvida por todos de forma objetiva incluindo as pessoas da terceira idade. A UX Design possibilita o entendimento das interfaces e o modo de uso dos usuários, apoiada na arquitetura de informação, de modo a gerar navegabilidade e interfaces condizentes às limitações deste público. Ao tratar-se de aplicativos que transportam dados pessoais e até mesmo bens, como no caso de bancos, a situação é agravada e é indiscutivelmente necessário assegurar objetividade e segurança em todos os acessos.

Palavras chave: UX Design - aplicativos bancários - terceira idade - design de interface - arquitetura de informação.

[Resumos em espanhol e inglês e currículo na p. 79]

1. A tecnologia e o UX Design

Não é de hoje que se nota a constante evolução do mercado consumidor e a maneira como produtos e serviços são negociados, porém, com a evolução do mercado, evoluiu também a relação entre os negociadores. Com a globalização, o mundo se encontra mais conectado do que nunca, novas empresas e serviços surgem todos os dias, agregando a eles tecnologia e despertando o interesse do consumidor, mas para tanto, é necessário saber como atrair tal atenção e agradar àqueles a quem deseja.

A relação entre consumidor/serviço anos atrás baseava-se apenas em valores racionais, uma vez que as negociações eram feitas por necessidade, porém atualmente se encontra moldada em aspectos emocionais, ou seja, os produtos e serviços são adquiridos não apenas por necessidade, mas também por prazer. Para que ocorra de maneira desejada, é preciso que o relacionamento esteja de acordo com o público alvo. Assim surge a necessidade de conhecer o usuário, e é aí que entra o UX Design.

De acordo com Umov.me (2021):

O design emocional acontece a partir daquilo que as pessoas estão esperando de algo. Ele existe para gerar emoção. Para conhecer o usuário e se comunicar cada vez melhor com ele em todo produto ou serviço existente que foi previamente pensado. O produto ou serviço mais atraentes, mesmo que não sejam exatamente melhores do que o da concorrência, pode fazer toda a diferença. Se o cliente conseguir se conectar emocionalmente com ele, estamos falando, então, do melhor cenário possível para qualquer empresa.

O UX Design, ou “User Experience” (experiência do usuário), surgiu dessa necessidade de conhecimento daqueles que fazem uso dos produtos/serviços. De uma maneira geral, é um segmento do Design, focado na pesquisa de determinado grupo que faz uso ou oferece o negócio para garantir que suas expectativas sejam atendidas e fazer com que o negócio siga adiante.

De acordo com Teixeira (2014):

Ser UX designer é pensar sempre no usuário. É ter em mente que além da beleza e estética, é preciso entender como cada escolha tomada, pode afetar a experiência do usuário quando o produto for lançado, seja ele um produto digital com uma interface mobile ou web, ou até mesmo um produto físico como um interruptor de elevador. Isso não significa que a beleza da interface não seja necessária, mas antes de se pensar no visual, é preciso colocar o usuário no centro do problema e encontrar soluções para que ele cumpra a tarefa com o menos de esforço possível e dando-o algum tipo de satisfação.

Trabalhar em interfaces desse universo tecnológico conectado não é tarefa fácil, exige muito estudo e atenção por parte dos desenvolvedores. Podemos observar diversos exemplos de trabalhos realizados por UX Designers que funcionam muito bem e facilitam a navegação para o público. Porém, o contrário também é real, podemos ver muitos exemplos de interfaces que podem parecer mais complicadas do que realmente são. De fato, é uma área que tem conseguido grande espaço de atuação na última década, principalmente no meio digital, e apresentado ótimos resultados. É preciso que os UX Designers estejam sempre bem informados quanto ao mundo ao seu redor, que está em constante transformação, conectando cada vez mais a população de todas as gerações e classes sociais.

2. A terceira idade no mundo conectado

A tecnologia tem se tornado cada vez mais acessível ao público e mais comum no dia a dia, sendo praticamente impossível não fazer o uso dela. Por esse e outros motivos, mais pessoas tendem a buscá-la, até mesmo aquelas que

não costumavam utilizá-la, como é o caso da geração da terceira idade.

É interessante notar, que, com o passar dos tempos, as pessoas evoluem de maneira diferente, dentro do contexto em que se inserem. Os idosos de hoje não são como os idosos de ontem. Com o avanço tecnológico, a expectativa de vida tem aumentado, principalmente no meio urbano, onde o avanço tem início.

A sociedade tem se modificado. De acordo com estudos do IBGE, foi publicada uma pesquisa que mostra a organização estimada da população brasileira entre os anos 2010 e 2060. O estudo mostra que hoje temos muito mais jovens entre 20 e 45 anos do que crianças. Sendo assim, daqui 40 anos, a população idosa e jovem estará disposta em níveis praticamente idênticos.

Daqui a meio século, grande parte da população atual estará no lugar dos idosos de hoje de uma maneira única. Pensando em como era a vida deles anos atrás, como é viver hoje em meio a esse mundo e como é se adaptar a um mundo imaterial e complexo?

De uma certa maneira, a internet pode ser um meio para o conhecimento e a inclusão numa sociedade reorganizada digitalmente, se o indivíduo estiver apto a utilizá-la.

A tecnologia da informática possibilita a democratização do conhecimento, o aprendizado sem fronteiras, sem discriminação de cor, religião, posição social, idade, oferecendo e tornando-se uma alternativa importante na solução de questões, impasses pela vida afora que travancaram a livre divulgação do conhecimento. (Garcia, 2008, p: 15)

Apesar de não fazer parte do meio onde foram acostumados, pessoas mais velhas e idosos estão utilizando cada vez mais as tecnologias atuais, como por exemplo, o uso de smartphones e internet, estão buscando mais meios de se sentirem atualizados quanto ao mundo ao seu redor.

Devido a essa propagação do uso de tecnologias por pessoas que não se encontravam neste meio ou possuem dificuldade de acessá-lo, é necessário que o UX Design atenda necessidades específicas, é necessária atenção redobrada em comparação a tempos passados e mais estudos focados a esta classe. Conhecer o público e trabalhar na resolução de seus problemas é essencial para um trabalho bem feito de UX Design.

3. O avanço tecnológico e o UX Design aplicados à rede bancária

Em meio a uma sociedade tão conectada, os bancos também se desenvolveram digitalmente, estão presentes em plataformas como sites e até mesmo aplicativos, porém, esta é uma zona em que muitos ainda não se arriscam, principalmente a população de terceira idade. É exatamente neste ponto que esta pesquisa é baseada. Com o passar do tempo, as coisas foram se digitalizando gradativamente, com isso, o dinheiro que antes era muito utilizado em sua forma física, passou a predominar como números numa tela. Para as gerações atuais, é um fato muito comum, porém, muitas pessoas de gerações

anteriores não se adaptam a tal evolução, talvez seja justamente pelo fato de não haver provas físicas nesse meio, e não estarem sujeitos a confiar nessa tecnologia.

A aceitação do novo, torna-se complicada por fatores (fantasmas) que o indivíduo desconhece, mas que dificultam a aceitação, a interação, a aprendizagem, enfim, a aquisição de novos conhecimentos. (Almeida, 2001, p:111)

Outro ponto que se pode discutir, é o fato de muitos bancos utilizarem interfaces complexas, seja tanto por falta de informação como também por legibilidade. Muitas vezes até mesmo quem está acostumado a utilizar o computador acaba se perdendo nos sites ou aplicativos, ou acaba inseguro por utilizar determinados dados pessoais, o que piora quando se trata de idosos que não conseguem se adaptar.

Hoje em dia, os bancos virtuais têm ganho mais espaço de atuação, apresentam maiores benefícios e até mesmo aplicativos com interfaces muito bem organizadas e atendimento eficaz. Cada vez mais os jovens aderem à ideia desses bancos por serem uma alternativa mais prática que bancos físicos, em que se pode efetuar diversas ações e resolver problemas diretamente pelo smartphone, porém, se tratando de algo totalmente digital, pode também causar medo e insegurança para os não adeptos de tecnologia.

Para o aprofundamento deste artigo, foi necessário realizar análises por meio de bibliografias científicas voltada ao público da terceira idade e também a realização de pesquisas de ordem qualitativa com idosos que utilizam serviços por meio digital em especial com uso de smartphone.

Por meio dos resultados de uma pesquisa realizada virtualmente, na qual 53 pessoas foram entrevistadas, sendo elas idosos ou não, nota-se que a grande maioria faz uso de aplicativos e internet por necessidade e lazer, sendo 11,3% exclusivamente por necessidade.

Conclui-se também, que 50% dos usuários temem principalmente os riscos que a rede pode oferecer, limitando o alcance das tecnologias por falta de segurança. O fato de estar lidando com uma plataforma que pode transportar tantos dados e posses, torna-se muito preocupante, principalmente por estar sujeito a riscos virtuais.

A insegurança dos usuários afeta também o meio bancário virtual, fazendo as pessoas se afastarem desse método pelo medo de comprometimento de dados caso o aplicativo não venha a apresentar devida segurança, fato que não se restringe apenas a população de terceira idade. As plataformas digitais podem ser muito preocupantes, não apenas as bancárias, mas todas aquelas que transportam informações pessoais. É necessário que o aplicativo ou site em questão se preocupe com o UX Design e atenda às necessidades de acessibilidade do usuário, tanto por organização de interface, como ajuda aos que necessitam, assim como aumentar a segurança, seja com utilização de senhas e métodos de identificação, seja com atendimentos físicos ou vínculos profissionais com o cliente. É ideal que informem da melhor maneira

técnicas de uso de tais plataformas de modo mais seguro. A necessidade de um estudo aprofundado de usabilidade envolvendo também a experiência do usuário é subsídio para uma ação assertiva de todo processo. A chegada de soluções objetivas muitas vezes é um projeto um tanto complexo, segundo Teixeira (2014):

Chegar a uma solução simples de usabilidade é um processo bastante complicado. São necessários vários e vários rounds de explorações de design, além de discussões sobre priorização das funções que são mais importantes, quais podem ser eliminadas, escondidas ou despriorizadas. A vantagem das interfaces digitais é a possibilidade de exibir e esconder botões à medida que o usuário avança no fluxo. (p:70).

As transformações do meio físico para o digital se tornaram praticamente indispensáveis no mundo da internet. Serviços que passam ao meio virtual, principalmente os tradicionais, como os bancos, tendem a se modificar com a ajuda de pesquisas para que se adequem a usuários das mais variadas idades. Lidar com tantas informações de tamanha importância para milhares de indivíduos não é uma tarefa simples, deve passar segurança e confiança aos usuários, principalmente aos mais recentes no mundo digital.

4. Considerações finais

Diante dos fatos apresentados no desenvolver desta pesquisa, é importante pensar no ritmo em que a tecnologia se faz presente, e assim como o modo de vida das pessoas. Cada indivíduo, conduzido pelo meio social em que se insere, evolui em seu próprio ritmo, de sua própria maneira. Porém, é essencial que a tecnologia se adeque a todos os públicos e traga um entendimento muito maior as pessoas que necessitam de tal aparato (público de terceira idade), no que diz respeito a interação e objetividade nas tramitações de ordem bancária. É preciso uma arquitetura de informação consistente em que possibilite ao usuário, simplicidade na interação sem perder de vista a questão segurança. Permitir botões de ajuda para facilitar o entendimento. A Experiência do usuário (UX) tem que ser realizada com o público da terceira idade afim de sanar grande parte das necessidades e torna-los independentes nas realizações de suas transações com segurança e expertise nas suas escolhas.

Referências Bibliográficas

- Almeida, N., 2001. *A Reinserção Sócio-Profissional do Idoso no Mundo Tecnológico*. <https://bit.ly/3piVZbg>
- Cayo Woebcken, 2019. *Design Thinking: Uma forma inovadora de pensar e resolver problemas*. <https://bit.ly/3vOpHrd>

Garcia, S.M , 2008. *A Tecnologia da Informática: Novos Desafios Para a Terceira Idade*. <https://bit.ly/3uSIF85>

IBGE. *Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística*. (2021, Março 9). <https://bit.ly/3uNKxp6>

Santos, R. (2021, Abril 12). *Design emocional: o que é e como ele ajuda as empresas a se diferenciarem*. <https://bit.ly/3pq2RUo>

Teixeira, F., 2014. *Introdução e Boas Práticas em UX Design*. São Paulo: Casa do Código.

Abstract: Technological growth is essential to dynamize the voracious and eminent information circuit in which we are inserted, and communication must be absorbed by everyone in an objective way, including senior citizens. UX Design makes it possible to understand the interfaces and the way in which users are used, supported by the information architecture, in order to generate navigability and interfaces consistent with the limitations of this audience. When dealing with applications that transport personal data and even goods, as in the case of banks, the situation is aggravated and it is indisputably necessary to ensure objectivity and security in all accesses.

Keywords: UX Design - banking applications - seniors - interface design - information architecture.

Resumen: El crecimiento tecnológico es fundamental para dinamizar el circuito de información voraz y eminente en el que estamos insertos, y la comunicación debe ser absorbida por todos de manera objetiva, incluidos los mayores de edad. UX Design permite comprender las interfaces y la forma en que se utilizan a los usuarios, apoyados en la arquitectura de la información, para generar navegabilidad e interfaces acordes con las limitaciones de esta audiencia. Cuando se trata de aplicaciones que transportan datos personales e incluso mercancías, como en el caso de los bancos, la situación se agrava y es indiscutiblemente necesario garantizar la objetividad y seguridad en todos los accesos.

Palabras clave: Diseño UX - aplicaciones bancarias - seniors - diseño de interfaces - arquitectura de información.

(* **Ailton Silva:** Doutorado em Design e Arquitetura pela Universidade de São Paulo-FAU USP, na área de Design de Interface e Usabilidade de Web Sites. Atua no ensino superior há 28 anos com experiência em ensino de Design e Arquitetura. Experiência de 15 anos em Gestão e Coordenação dos Cursos de Design e Arquitetura. Com publicações nos segmentos de Mídias Digitais, UX Design, Design e Arquitetura. Docente e pesquisador do curso de Design da Uninove, e líder do grupo de pesquisa reconhecido pelo CNPQ. É também Avaliador do MEC/INEP para os cursos de Design, Design Gráfico, Design de Produto e Arquitetura. **Ana Paula Leite:** Graduação em Design pela Universidade Nove de Julho - Uninove. Pesquisadora dos segmentos de Design Gráfico, Digital e UX Design. **Philippe Abner:** Graduação em Design pela Universidade Nove de Julho - Uninove. Pesquisador dos segmentos de Design Gráfico, Digital e Produto.