RESPOSTA TÉCNICA

USABILIDADE: COMO AVALIAR AS PEÇAS DE VESTUÁRIO?

Para saber se a coleção atende aos requisitos de usabilidade é necessário realizar avaliação das peças. O objetivo dessa Resposta Técnica é apresentar algumas técnicas que podem ser facilmente aplicadas na confecção.

A importância de avaliar a usabilidade

Temáticas e cores são as características mais ressaltadas em uma coleção como forma de atrair constantemente os clientes. Porém, será que é dada a devida importância à usabilidade das peças?

Esse é um desafio para a indústria da moda, que precisa adequar-se às exigências de um mercado altamente competitivo. Ao criar e produzir peças de vestuário, as empresas nem sempre consideram as necessidades dos consumidores em distintas situações, como no trabalho, em uma viagem, ou até mesmo durante atividades de lazer. Para muitas das tarefas que são realizadas no dia-a-dia é indispensável que a roupa atenda aos requisitos básicos de segurança, conforto térmico, mobilidade, higiene, entre outros.

/ O que é usabilidade?

No cotidiano não é difícil lembrar situações desagradáveis, por vezes até constrangedoras, envolvendo o vestuário. Caimento ruim, zíper mal posicionado, gola apertada, costura saliente e reentrâncias que acumulam sujeira são alguns dos problemas relacionados à usabilidade que as roupas podem apresentar. Alguns desses problemas são fáceis de resolver, o cliente modifica o produto por conta própria, ou faz uma reclamação à loja, e a peça é substituída. Simples? Na verdade não é tão simples!

Usabilidade é:

Produto amigável

PATRICK JORDAN, RENOMADO
CONSULTOR E DESIGNER BRITÂNICO

Produto fácil de aprender e agradável de usar

JENNY PREECE,
PHD EM INTERAÇÃO HUMANO-COMPUTADOR

Quando o uso de um produto gera danos à saúde, como exemplo, o aparecimento de alergias, ou irritações na pele, qualquer tentativa da empresa de reparar pode ser ineficaz e até prejudicar a reputação da marca.

Dessa forma, os empreendedores devem certificar-se de que os produtos atendam às expectativas dos clientes quanto à usabilidade. Assim, com planejamento e criatividade é possível aplicar técnicas simples, sem a necessidade de grandes recursos financeiros, para fazer essa avaliação.

Métodos de avaliação de usabilidade

1 Entenda o contexto de uso da peça

Para entender o contexto de uso do produto é necessário retomar informações relevantes de projeto. Assim, elabore um novo *check-list* com algumas perguntas, como: quem é o público-alvo? onde o produto é utilizado? com que frequência o produto é utilizado?

- A importância do contexto é evidenciada quando se analisa, por exemplo, jaquetas com bolsos laterais. Encontradas com facilidade no mercado, elas parecem ter boa usabilidade quando utilizadas por pessoas que não apresentam nenhum tipo de restrição de mobilidade nos braços. Porém, a usabilidade dessas jaquetas pode ser questionada, se utilizada por pessoas em cadeiras de roda, pois necessitarão que os bolsos sejam deslocados das laterais para a frente, de forma a permitir um acesso mais confortável.
- Vestidos com zíper nas costas podem ser bastante desconfortáveis para mulheres que permanecem sentadas durante longo período em um escritório. Porém, para aquelas que utilizam a peça durante uma festa, ou passam muitas horas em pé, esse vestido cumpre a sua função.

2 Defina requisitos de usabilidade

Após entender o contexto de uso das suas peças, busque definir os requisitos de usabilidade. Portanto, faça a seguinte pergunta para completar o *check-list*: quais requisitos serão avaliados? Como dica, confira alguns requisitos de usabilidade, definidos por Suzana Barreto Martins, em seu estudo Metodologia OIKOS para avaliação da usabilidade e conforto no vestuário, publicado em 2008:

Facilidade de manejo

- É FÁCIL DE VESTIR E DESPIR?
- EXIGE ESFORÇO PARA MANIPULAÇÃO?
- É FÁCIL ACIONAR E MANUSEAR OS AVIAMENTOS E COMPONENTES?
- HÁ ALGUMA DIFICULDADE DE MOBILIDADE DURANTE O USO?

Facilidade de manutenção

- É FÁCIL LIMPAR?
- MESMO APÓS A LIMPEZA, OCORRE A PERMANÊNCIA DE RESÍDUOS?
- OS AVIAMENTOS E COMPONENTES POSSUEM ACABAMENTOS DE QUALIDADE?
- AS INSTRUÇÕES CONTIDAS NO PRODUTO SÃO CLARAS?

Facilidade de assimilação

- A FORMA DO PRODUTO, AVIAMENTOS E COMPONENTES, SUGERE CLARAMENTE A SUA FUNÇÃO?
- O PRODUTO DISPENSA INSTRUÇÕES DE USO?
- OS CUIDADOS INDICADOS DE MANUTENÇÃO PARA A PEÇA ESTÃO DESCRITOS CLARAMENTE NA ETIQUETA?

Segurança

- O TECIDO É RESISTENTE A FUNGOS, ÁCAROS, BACTÉRIAS E UMIDADE?
- O TECIDO É INFLAMÁVEL?
- O TECIDO PERMITE TRANSPIRAÇÃO?
- OS AVIAMENTOS MACHUCAM A PELE?
- CÓS, PUNHOS E GOLAS PREJUDICAM A CIRCULAÇÃO E/OU MACHUCAM A PELE?
- A MODELAGEM PERMITE MOBILIDADE E ALCANCE?

Consistência

- O TECIDO É ADEQUADO À ATIVIDADE REALIZADA?
- O TECIDO É ADEQUADO AO CLIMA DE SUA REGIÃO?
- A MODELAGEM DA PEÇA É ADEQUADA AO TEMPO DE USO?

Compatibilidade

- A PEÇA TEM MEDIDAS ADEQUADAS AS SUAS MEDIDAS CORPORAIS?
- A PEÇA CONSIDERA AS MEDIDAS COMPLEMENTARES, COMO FOLGAS, DEFINIÇÃO DE COMPRIMENTOS, MANGA, CONTORNO NO BRAÇO E DO PESCOÇO E ALTURA TOTAL DO CORPO, DE FORMA ADEQUADA?

Conforto

- O TECIDO É MACIO?
- O TECIDO É PESADO?
- A PEÇA TEM BOM CAIMENTO?
- A PEÇA TEM BOM CORTE?

Atenção! Esses são requisitos importantes que a sua avaliação pode contemplar. Porém você pode adaptar ou utilizar outros de acordo com as peculiaridades das suas peças! Confira o estudo Usabilidade e diretrizes projetuais para desenvolvimento de roupas íntimas ergonômicas, desenvolvido por Rosiane Pereira Alves, para maior entendimento sobre como proceder a esse tipo de avaliação em peças íntimas como calcinhas e sutiãs.

3 Escolha a técnica de avaliação

Após definir o que será avaliado, escolha a técnica que adequada a sua realidade.

Para auxiliar na escolha da técnica, conheça o perfil do cliente. Ocupação, idade, renda, opções de lazer, grau de utilização de tecnologias e hábitos de consumo são itens importantes para identificar de quanto tempo o cliente dispõe para participar, se saberá interpretar os questionamentos, se utiliza tecnologias, entre outros.

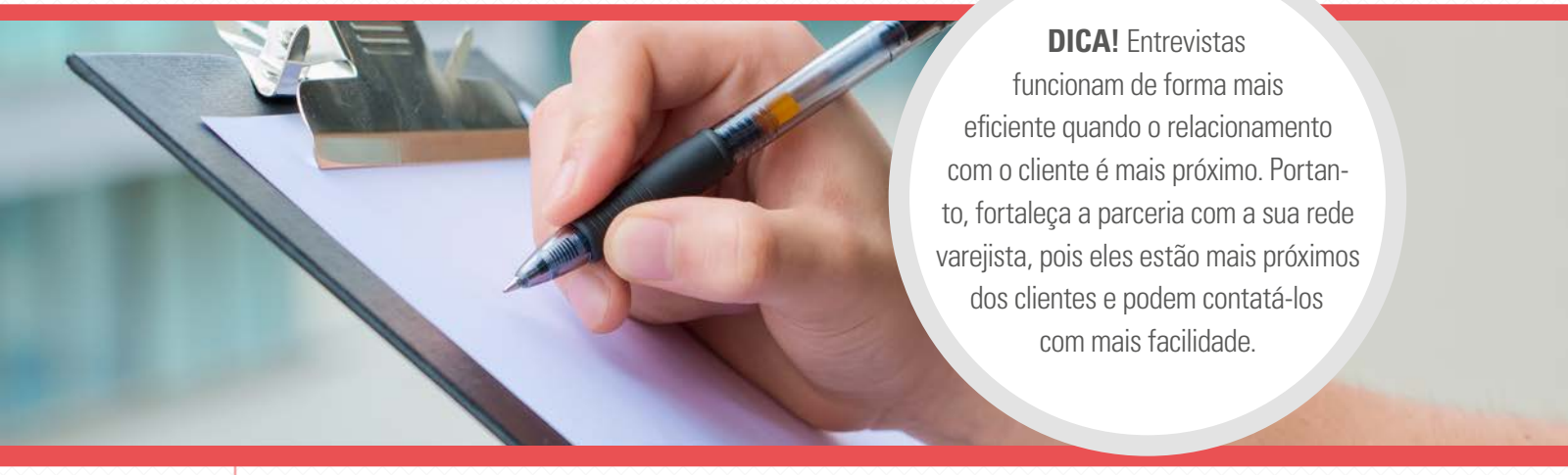
Abaixo, algumas técnicas interessantes que costumam ser utilizadas para avaliar a usabilidade de peças de vestuário, confira:

▪ Entrevistas

Convide alguns clientes para responder a um roteiro de questões anteriormente formuladas. As entrevistas podem ser feitas por telefone, meios digitais, como o Skype, ou pessoalmente.

Benefício: a entrevista permite ao pesquisador entender situações vivenciadas e analisar comportamentos de forma mais profunda e intensa já que há uma relação mais intimista entre o entrevistador e o entrevistado.

Atenção! Se optar por telefone ou Skype não ultrapasse 10 questões, pois o participante pode perder o interesse facilmente. Ao entrar em contato com o cliente explique claramente o objetivo da pesquisa e seja cortês. Mesmo tendo um roteiro pré-definido é possível alterar o foco de alguma questão, caso sinta necessidade ou o cliente queira falar sobre algum tema que não esteja em pauta.



DICA! Entrevistas funcionam de forma mais eficiente quando o relacionamento com o cliente é mais próximo. Portanto, fortaleça a parceria com a sua rede varejista, pois eles estão mais próximos dos clientes e podem contatá-los com mais facilidade.

▪ Conversa privada

Organize um espaço onde dois participantes possam dialogar sobre os produtos. Elabore um pequeno roteiro em que constem tópicos sobre os problemas que devem ser discutidos. Durante o processo, registre a discussão através de uma câmera. Nessa técnica não há envolvimento de outras pessoas. Assim, cabe ao especialista responsável analisar a gravação, posteriormente.

Benefício: a opinião dos participantes não sofre a influência do especialista.

Atenção! Como o especialista não tem controle sobre a conversa, o discurso dos participantes pode ser direcionado de forma equivocada ou pouco relevante para a pesquisa. Portanto, é essencial elaborar um roteiro de tópicos bem estruturado, de fácil entendimento e explicá-lo bem aos participantes.

■ Co-descoberta

É similar à técnica anterior, com dois participantes por vez. Porém, o especialista está presente, observa e interage com eles na análise dos produtos. Dessa forma, o especialista pode questionar os participantes sobre seus pensamentos no momento da interação.

Benefício: como os participantes conversam diretamente com o especialista, eles estão mais propensos a racionalizar o que dizem.

Atenção! É preciso observar que quanto mais o investigador intervém na avaliação, menos espontânea ela se torna.

DICA! No local deve haver um provador privativo, para que os participantes possam provar as peças antes da discussão. Convide dois funcionários para participar do teste. Selecione pessoas neutras, que não tenham participado do processo de criação da peça, como pessoal da limpeza, financeiro, portaria, por exemplo.

■ Grupo focal

Trata-se de uma discussão para estimular a troca de experiências entre os participantes, de 7 a 10. Essa técnica demanda um planejamento um pouco maior, já que envolve a participação de um número maior de pessoas. A sessão deve ser liderada por um especialista e as pessoas podem intervir o tempo todo. Cabe ao moderador apontar os problemas existentes nos produtos, sugerir possíveis soluções e perceber porque determinados pontos são discutidos e outros não.

Benefício: é ideal para ser utilizada quando existem problemas de difícil resolução, situações de impasse e indecisão em que é necessária a opinião de profissionais de diferentes especialidades.

Atenção! O tempo de espera de um participante para falar não pode ser demasiado, pois, se for, o participante pode perder o interesse em participar da sessão.

■ *Workshops*

Dinâmicas de grupo com as pessoas envolvidas no projeto para fomentar a criação de soluções inovadoras. É semelhante à técnica de grupo focal, porém os participantes atuam mais ativamente, esboçando no papel os problemas encontrados nas peças, junto aos *designers*. Os desenhos são feitos em papéis grandes, utilizam-se canetas coloridas, lápis de cor e revistas para recorte. Vídeos, fotografias e objetos de apoio são apresentados para estimular a criatividade.

Benefício: Os usuários participam ativamente do processo. Esse é um ponto positivo e estimula a geração de soluções ousadas.

Atenção! O processo exige demais dos participantes. Dessa forma, eles precisam estar extremamente motivados para gerar bons resultados dentro do tempo estimado para a avaliação.

DICA! Tenha cuidado ao selecionar os participantes. Busque indicações com pessoas de sua confiança, sempre que possível. Atente-se àqueles que dominam muito sobre o assunto proposto, pois eles podem interferir de forma demasiadamente negativa ou positiva. Da mesma forma, as pessoas mais inibidas podem não conseguir expressar opinião, portanto, pode ser necessário realizar algum tipo de ação antes da sessão para "quebrar o gelo" entre os participantes. Proporcionar um *coffee-break* pode ser uma boa opção. Para que a avaliação obtenha sucesso, o especialista deve ser um bom líder e conduzir a avaliação de forma a escutar e aprimorar as ideias dos participantes.

4 Análise

Todas essas informações geradas podem ser comparadas, analisadas e classificadas de forma simples e rápida através de *softwares* para análise de dados como o Excel ou SPSS. Essas são ferramentas para análise estatística, ou seja, são válidas quando se trabalha com um número considerável de participantes, acima de 10. Caso a intenção seja obter informações mais qualitativas ou subjetivas, como ideias, pensamentos e sugestões de melhorias, com um número reduzido de participantes, um editor de texto pode ser suficiente para analisá-las.

Para organizar e apresentar os resultados da avaliação podem ser utilizadas ferramentas como o Power Point ou o Prezzi. Aplicativos para criação de "mapas mentais" também podem auxiliar na organização e visualização das informações. Existem aplicativos gratuitos como o FreeMind e The Brain, informe-se.

Quem pode realizar esse tipo de avaliação? O *designer* é o profissional adequado para proceder a esse tipo de avaliação, por sua habilidade em entender as necessidades do público-alvo e as limitações do projeto. Caso não tenha um *designer* contratado em sua empresa procure buscar um profissional como consultor.

Ao analisar o nicho dos pequenos negócios de moda no Brasil percebe-se que as empresas já começam a envolver mais o usuário em etapas do processo de desenvolvimento dos seus produtos. Essa interação com o cliente pode ser feita em qualquer etapa, porém, o ideal é que ocorra logo nas primeiras etapas e após a inserção do produto no ponto de venda, sempre de forma continuada.

Experiências de quem já avalia

O Sebrae 2014 entrevistou algumas empresas que adotam técnicas para avaliar os seus produtos e constatou algumas características desse processo:

O que mais acontece? A coleta de informações importantes sobre as impressões dos clientes, muitas vezes, ocorre apenas no pós-venda, quando o usuário se depara com algum tipo de problema no produto e entra em contato com o fabricante na tentativa de solucioná-lo. Um erro bastante grave, pois nesse momento o cliente está impaciente e muitas vezes até exaltado.

Ponto de melhoria. Após realizar entrevistas com os clientes mais assíduos, posteriormente é possível elaborar painéis semânticos, conjunto de imagens que trazem referências sobre seus gostos e preferências, e que auxiliam os *designers*/estilistas em alguma etapa mais crítica do processo de criação. Essa é uma prática excelente para gerar novas ideias para as coleções, recomendam os empresários!

Fique atento. Dificilmente ocorre continuidade no contato com o cliente após a participação na avaliação. Entretanto, quando o usuário faz sugestões para o desenvolvimento dos produtos, ele espera ter algum retorno em relação a sua participação. Portanto, é interessante que as empresas comecem a pensar em formas de manter esse relacionamento. Caso contrário, essa técnica que é utilizada para melhorar a qualidade dos produtos pode acabar prejudicando o vínculo com o cliente.

Lembre-se! Se o processo não é sistematizado e contínuo, o conhecimento que as avaliações tendem a gerar pode ser perdido, impossibilitando sua replicação posterior em novos projetos. Portanto, registre as informações de forma apropriada!

Quem já inova?

Emanuele dos Santos de Faveri, da Prefixo Re, cria e produz camisetas personalizadas com referências jovens. Para o desenvolvimento das peças, a empreendedora pesquisa imagens, elabora painéis semânticos e pede opinião aos amigos. "Geralmente o *feedback* acontece na hora da entrega da peça aos clientes, eu sempre questiono se a peça está adequada e tenho escutado comentários bastante positivos", comenta. A empresária criou mecanismos para avaliar as suas peças ao longo do desenvolvimento do produto. Para mais informações, confira o caso de sucesso publicado no Portal Sebrae 2014.

FONTE: CASO DE SUCESSO PREFIXO RE. DISPONÍVEL EM: HTTP://GOO.GL/QP8NWC. ACESSO EM: 28 JULHO 2014.

- Participe da consultoria do programa Sebraetec, que oferece consultoria em temas como *design* e inovação de produtos e processos. O empreendedor pode ter apoio de até 80% do custo total do atendimento, limitados a 100h de consultoria por atendimento. Para contratar a consultoria Sebraetec, entre em contato com a Central de Relacionamento através do 0800 570 0800 ou visite o Portal Inovação e Tecnologia.
- Conheça o programa Agentes Locais de Inovação que visa fomentar a inovação nas empresas em produtos, processos e gestão. O plano de trabalho e o cronograma de atuação são totalmente subsidiados pelo Sebrae. Para mais informações, procure a agência mais próxima de sua cidade.
- Informe-se sobre os cursos EaD oferecidos pelo Sebrae. O curso Gestão da Inovação: inovar para competir possibilita a compreensão dos conceitos relativos à gestão da inovação no contexto da pequena empresa.
- Mantenha o cadastro de clientes sempre atualizado. Dessa forma, é possível identificar facilmente quem são os seus principais clientes e contatá-los para avaliações da usabilidade das peças. Para saber mais sobre o assunto, consulte o Boletim Tecnologias no atendimento ao cliente.

Sua opinião faz a diferença!

Por isso o Projeto de Inteligência Competitiva do Programa Sebrae 2014 quer saber mais sobre suas expectativas e satisfação. Responda a breve pesquisa que elaboramos especialmente para você e seu negócio!

PARTICIPAR

SEBRAE SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS

Presidente do Conselho Deliberativo Nacional: Roberto Simões
Diretor-Presidente: Luiz Barretto | **Diretor-Técnico:** Carlos Alberto dos Santos
Diretor de Administração e Finanças: José Claudio dos Santos | **Fotos:** banco de imagens

UAMSF – Unidade de Acesso a Mercados e Serviços Financeiros
UACIN – Unidade de Atendimento Coletivo - Indústria
Conteúdo: Eveline Januário Ferreira