

Foco na Utilidade da Lousa Interativa

Por Nancy Knowlton

Quando alguma coisa é perfeita, você simplesmente nem presta atenção ou pensa sobre isso. Quando o tempo está perfeito, você simplesmente aproveita. Você não se senta, cruza os braços e pensa, “Isso é ótimo. Não preciso de um casaco. Não estou nem com muito calor, nem com muito frio”. Isso é simplesmente a natureza humana. Quando as coisas são boas, nós tendemos a não notar. Somente quando alguma coisa não é perfeita que notamos.

A utilidade é bem assim. Se você utiliza um hardware ou software e ele supre o que você quer e precisa, você não observa, “Nossa, isso é ótimo! Este produto faz tudo que eu quero e sua operação parece intuitiva. Não há nada nesse produto que me incomode”.

Se alguma coisa não está totalmente certa, nós somos tipicamente rápidos para expressar nossa frustração, mesmo que somente para nós mesmos. Muitas vezes, são as pequenas coisas que nos enlouquecem.

Enquanto há uma descrição mais técnica para utilidade, eu gosto de pensar nisso como a ausência desses pequenos aborrecimentos com um produto. Quando tudo está bem, você realmente não percebe a vantagem de ter isso.

Utilidade na SMART

Na SMART tentamos remover a complicação da utilidade para nossos clientes. Nós passamos tempo observando o que eles fazem e como eles fazem. Pedimos para que eles executem tarefas e vejam se é fácil terminar ou não. Fazemos perguntas sobre o que eles acharam frustrante e o que poderíamos fazer melhor.

Há pessoas das quais o trabalho é observar a utilidade. Além disso, nós pedimos a todos que desenvolvem nossos softwares e hardwares para considerar o modo com o qual os consumidores utilizarão nossos produtos. Nós procuramos por coisinhas chatas que poderiam irritá-los. Também contratamos os serviços de pesquisadores ao redor do mundo que pensam a respeito e trabalham em tecnologias colaborativas.

Nós ouvimos a equipe da SMART que vai a exposições profissionais e utiliza nossos produtos intensivamente durante um período de dias. Visitamos clientes e ouvimos o que eles têm a dizer. Além disso, convidamos alguns de nossos clientes para nossos escritórios para compartilharem conosco seus gostos, desejos e comentários.

E nós fazemos tudo isso para que possamos agradar nossos clientes. Com a finalidade de eles nunca dizerem que nossos produtos os irritaram.

Considerações de Hardware

Em 1990 quando desenvolvemos a primeira Lousa Interativa SMART Board nós consideramos o que facilitaria para as pessoas utilizarem nossos produtos. Fomos muito influenciados por um homem que estava fazendo um programa de educação à distância na Universidade de Ottawa. Ele nos disse que quando seus professores colocavam-se à frente de suas salas de aula, eles tinham somente uma pequena porção de seus cérebros disponíveis para operar tecnologia.

Aquilo nos levou a desenvolver a bandeja de canetas SMART e colocar a inteligência nos encaixes para as canetas. Sensores óticos detectam a seleção das ferramentas. Isso significa que quando as pessoas estão concentradas em passar sua mensagem, elas não têm que se envolver em como utilizar a Lousa Interativa SMART Board. Elas simplesmente pegam uma ferramenta e esta faz o que elas acham que fará – coerentemente.

Há um custo a ser pago por nós ao colocar essa bandeja de canetas em nosso produto. Há componentes eletrônicos adicionais, e as próprias ferramentas custam dinheiro. Nós achamos que isso vale a pena em termos de como nossos clientes gostam do produto e como eles se sentem a respeito de sua experiência.

Considerações de Software

Nosso objetivo ao criar o software Versão 9.0 para a Lousa Interativa SMART Board foi ter certeza que nenhuma função estava a mais de dois toques de distância. Não há funções muito embutidas onde um usuário clica através de múltiplos níveis para executar um comando ou encontrar imagens.

Um software que tem muitas funcionalidades não tem que ser complicado e não tem que precisar de muito treinamento para utilizá-lo. Ele tem que ser fácil de utilizar. Tem que ser intuitivo para os usuários que têm tanto algum conhecimento de aplicativos padrões como um espírito de aventura.

Nosso comprometimento

Se você se pegar utilizando nossos produtos e NÃO notar nada, então fizemos nosso trabalho. Isso é a utilidade em seu melhor. O produto é discreto e satisfaz suas necessidades.

Nós continuamos a trabalhar na utilidade de nossos produtos, tudo a partir da perspectiva de tirar consequências com seu uso. Se você encontrar tudo e achar que é fácil de utilizar, nós fizemos nosso trabalho. Sinta-se livre para nos deixar saber como fizemos.

Nancy Knowlton é a Presidente e Co-CEO da SMART Technologies Inc., a fornecedora líder mundial de lousas interativas. Seu marido e co-fundador da SMART, David Martin, é o inventor da categoria das lousas interativas. Juntos, eles construíram uma companhia que se concentra em oferecer ferramentas colaborativas fáceis de usar, ainda ricas em atributos, incluindo a Lousa Interativa SMART Board. Nancy pode ser contatada em NancyK@smarttech.com.

discernimento e assistência para aqueles que procuram por lousas interativas e outras tecnologias colaborativas na sala de aula desenvolvidas de um modo geral. Entre em contato com a SMART na América do Norte em 1.888.42.SMART ou internacionalmente em + 1.403.245.0333
www.smarttech.com