RBTI – Revista Brasileira em Tecnologia da Informação
Volume 06, Número 02 – 2024
ISSN: 2675-1828
Editor Científico: Jaime Cazuhiro Ossada

Microsoft Bob? Clippy? A Importância dos Assistentes Virtuais

César Alexandre da Silva Aprile
cesaraprile9@gmail.com

RESUMO

Este artigo propõe uma análise historiográfica abrangente, com o intuito de investigar o impacto dos Assistentes Virtuais ao longo da história na evolução da tecnologia computacional. Em particular, busca-se compreender como esses assistentes influenciaram e moldaram o futuro da computação, especialmente no que diz respeito ao auxílio oferecido aos novos usuários na interação com computadores e interfaces da sua época. Ao explorar o papel desempenhado por assistentes virtuais como o Microsoft Bob e o Clippy, pretende-se não apenas examinar suas contribuições específicas, mas também entender como essas tecnologias influenciaram o desenvolvimento de interfaces de usuário e interações homem-máquina.

Palavras Chave: Microsoft Bob; Clippy; Assistente Virtual.

Microsoft Bob? Clippy? The Importance of Virtual Assistants

ABSTRACT

This article proposes a comprehensive historiographical analysis, aiming to investigate the impact of Virtual Assistants throughout history on the evolution of computer technology. In particular, we seek to understand how these assistants have influenced and shaped the future of computing, especially regarding the assistance provided to new users in interacting with computers and interfaces of their time. By exploring the role played by virtual assistants such as Microsoft Bob and Clippy, the aim is not only to examine their specific contributions but also to understand how these technologies have influenced the development of user interfaces and human-computer interactions.

Key Words: Microsoft Bob; Clippy; Virtual Assistant.

1 Introdução

Com o advento da Era da Informação, novas tecnologias foram introduzidas e integradas ao cotidiano das pessoas, tanto em ambientes profissionais quanto em momentos de lazer. Entretanto, junto com os avanços tecnológicos, surgiram desafios notáveis, especialmente no que diz respeito à usabilidade e acessibilidade dessas tecnologias. Em resposta a esses desafios, a Microsoft Corporation lançou em 10 de março de 1995 o software Microsoft Bob. Desenvolvido com o objetivo de fornecer uma interface mais amigável para os sistemas operacionais Windows 3.1x, Windows 95 e Windows NT, o Microsoft Bob representou um marco na evolução dos assistentes virtuais.

Inspirado nos estudos e pesquisas dos professores Clifford Nass e Byron Reeves, da Universidade de Stanford (McCracken,, 2010), o Microsoft Bob foi uma tentativa pioneira de simplificar a interação entre usuários e computadores, utilizando personagens e ambientes virtuais familiares (Manes, 1995). Embora o Microsoft Bob não tenha alcançado o sucesso esperado e tenha sido descontinuado em pouco tempo, sua experiência serviu como uma peça-chave para a compreensão do futuro dos assistentes virtuais.

Neste contexto, é importante entender o processo de desenvolvimento e aplicação dessas tecnologias. O Microsoft Bob foi um exemplo inicial desse processo, demonstrando a necessidade de uma abordagem centrada no usuário e de interfaces intuitivas para facilitar a interação entre humanos e computadores. Portanto, sem o Microsoft Bob, não seria possível compreender totalmente a trajetória e a importância dos assistentes virtuais na evolução da tecnologia moderna.

2 Referencial teórico

O Microsoft Bob foi resultado de um produto da Microsoft Corporation que estreou em 1991 e que existe até hoje chamado Microsoft Publisher. Este foi o primeiro software de editoração eletrônica a simplificar tarefas complexas por meio de assistentes que conduziam os usuários a resolver essas tarefas passo a passo (McCracken,, 2010).

No entanto, os designers do Microsoft Publisher, Karen Fries e Barry Linnett, redigiram um memorando que dizia que o software era muito difícil de usar e solicitavam recursos para desenvolver uma nova interface para usuários inexperientes, que seria executada nos sistemas operacionais Windows da época (McCracken, 2010).

O então CEO da Microsoft, Bill Gates, permitiu que o projeto, codinome Data Wizard (que mais tarde seria alterado para Utopia), fosse produzido, sendo lançado como Microsoft Bob (McCracken, 2010).

O Microsoft Bob foi resultado de um produto da Microsoft Corporation que estreou em 1991 e que existe até hoje chamado Microsoft Publisher. Este foi o primeiro software de editoração eletrônica a simplificar tarefas complexas por meio de assistentes que conduziam os usuários a resolver essas tarefas passo a passo (MCCRACKEN, 2010).

No entanto, os designers do Microsoft Publisher, Karen Fries e Barry Linnett, redigiram um memorando que dizia que o software era muito difícil de usar e solicitavam recursos para desenvolver uma nova interface para usuários inexperientes, que seria executada nos sistemas operacionais Windows da época (McCracken,, 2010).

O então CEO da Microsoft, Bill Gates, permitiu que o projeto, codinome Data Wizard (que mais tarde seria alterado para Utopia), fosse produzido, sendo lançado como Microsoft Bob (McCracken, 2010).

Figura 1 - Interface do Microsoft Bob conhecida como “sala de família”.

Fonte: Microsoft Corporation – Microsoft-Bob-screenshot

Hoje sabemos que o Microsoft Bob foi um dos maiores fracassos da história da Microsoft Corporation, mas na época isso era diferente:

> A difusão de Bob como insulto há muito tempo transcendeu seu breve período de destaque como produto. Até agora, é improvável que a grande maioria das pessoas que o usam como abreviação para "falha tecnológica embaraçosa" realmente o tenha usado - assim como a pessoa comum que conta piadas sobre o Ford Edsel já passou algum tempo ao volante de um. Mas Bob não começou como uma das risadas mais confiáveis da tecnologia. Isso pode prejudicar a credulidade, dada a reputação atual de Bob, mas em 1995, mesmo os especialistas que tinham dúvidas sobre o software pareciam aceitar a ideia de que era uma prévia do rumo que as interfaces de usuário estavam tomando." (McCracken, 2010)

A Microsoft Corporation identificou em Bob uma oportunidade para instruir seus usuários sobre o uso dos sistemas operacionais do Windows. Em vez de navegar por menus e clicar em ícones, práticas que hoje nos parecem comuns, mas que na época eram mais complexas devido à popularização dos computadores pessoais, a interface do Microsoft Bob tinha como objetivo tornar essa experiência mais familiar aos usuários, simulando um ambiente doméstico (Ramos, 2020).

O Microsoft Bob foi lançado oficialmente nas lojas em 31 de março de 1995, quase três meses após sua estreia na Consumer Electronics Show (McCracken, 2010). No entanto, seu preço inicial de US$100,00 (Ramos, 2020) representava um obstáculo significativo. Se atualizarmos esse valor para os dias de hoje usando a Inflation Calculator, chegamos a aproximadamente US$202,37, o que equivale a cerca de R$1002,62.

Mesmo para a época, esse preço era considerado alto, porém o maior problema do Microsoft Bob residia nos requisitos de hardware:

> O programa exigia um PC com CPU 486, 30 MB de espaço livre em disco e o que o Puget Sound Business Journal chamou de "uma enorme quantidade de memória" - 8 MB, ou o dobro da quantidade típica que os PCs domésticos de 1995 exibiam. Os novatos só seriam capazes de experimentar Bob se possuíssem computadores extraordinariamente potentes. (McCracken, 2010)

Os requisitos de hardware podem parecer irrisórios para os computadores de hoje em dia, mas na época, como destacado por Harry McCracken, eram considerados exigências para máquinas potentes e caras. Os usuários capazes de investir em hardware

de ponta eram geralmente provenientes de empresas de tecnologia, onde a maioria era composta por especialistas em informática, capazes de operar os computadores sem dificuldades. Outra parcela dos usuários com capacidade financeira e conhecimento na área da informática também sabia escolher as máquinas adequadas e provavelmente não precisariam de assistência adicional.

O golpe final na breve existência do Microsoft Bob ocorreu com o lançamento do Windows 95 em 24 de agosto de 1995, apenas cinco meses após o lançamento do Bob:

> E um dos responsáveis pela flopada do Bob foi simplesmente um dos maiores clássicos da história da computação: o Windows 95, lançado apenas cinco meses depois da chegada do Bob, acabaria por confirmar o fracasso. O sistema operacional da Microsoft é considerado como revolucionário justamente por sua interface gráfica, que tornava o uso do computador intuitivo, mas também permitia customização e instalação de aplicativos (DEMARTINI, 2023).

O Windows 95 foi uma verdadeira revolução para sua época, enquanto o Microsoft Bob foi lançado tarde demais, com um preço elevado e requisitos de hardware absurdos para sua operação. Tais características levaram a revista PC World a classificá-lo como o sétimo pior produto de tecnologia de todos os tempos em 2006:

> Nenhuma lista dos piores dos piores estaria completa sem o primo idiota do Windows, Bob. Projetado como uma interface "social" para o Windows 3.1, Bob apresentava uma sala de estar repleta de objetos clicáveis e uma série de "ajudantes" de desenhos animados, como Chaos the Cat e Scuzz the Rat, que guiavam você por um pequeno conjunto de aplicativos. Felizmente, Bob logo foi enterrado na avalanche de entusiasmo em torno do Windows 95, embora alguns dos desenhos animados tenham sobrevivido para irritar os usuários do Microsoft Office e do Windows XP (Clippy, o clipe de papel animado, alguém?). Principalmente, Bob levantou mais perguntas do que respondeu. Tipo, alguém na Microsoft realmente usou Bob? Eles achavam que alguém mais faria isso? E eles fizeram deliberadamente o logotipo do rosto sorridente de Bob parecer Bill Gates, ou isso foi apenas um acidente? (Tynan, 2006).

No entanto, é um tanto equivocado afirmar que o Microsoft Bob não deixou um legado significativo. Seu maior legado reside nos assistentes virtuais que foram posteriormente desenvolvidos e reciclados pela Microsoft:

> Suas vendas foram péssimas e foi descontinuado pela Microsoft naquele ano. Seu legado mais popular é provavelmente o ajudante do Office Clip-It (conhecido quase universalmente como "Clippy"), cuja inspiração se baseou nos vários assistentes domésticos de Bob. (Pipkin, 2019, p.127)

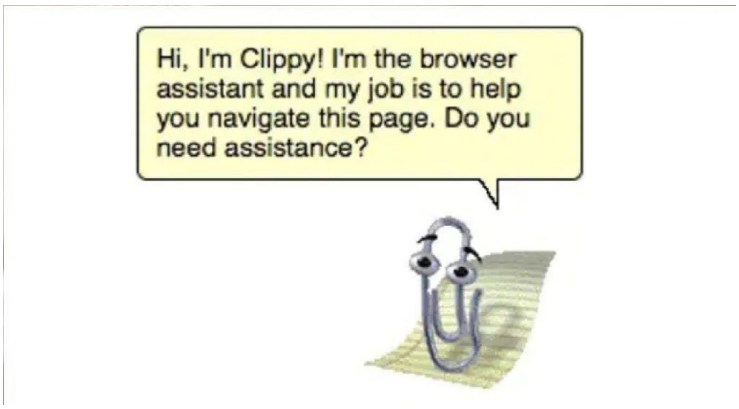
Os assistentes virtuais do Microsoft Bob serviram de inspiração para o mais famoso ajudante da Microsoft, o Clippit, carinhosamente apelidado de "Clippy", que auxiliava os usuários no Microsoft Office (Cozens, 2001). Além disso, o cachorro Rover, que estava presente no Microsoft Bob, retornou no Windows XP para auxiliar os usuários como assistente de pesquisa na barra de pesquisa do sistema operacional.

Os Assistentes Virtuais da Microsoft

A Microsoft Corporation percebeu nos assistentes virtuais a oportunidade de fornecer o auxílio necessário que os novos usuários precisavam em seus sistemas operacionais e softwares. Essa capacidade de assistência, como observado por Bickmore e Cassell (2001), foi algo que o Microsoft Bob não conseguiu alcançar. Tanto o Microsoft Bob quanto os Assistentes do Office empregam "essencialmente uma estratégia passiva para a construção de relacionamentos". No entanto, os autores afirmam que as regras de etiqueta humana demandam uma estratégia ativa para "construir, manter ou alterar um relacionamento com o usuário".

Este ponto é crucial, uma vez que a era da informação transformou significativamente o cotidiano das pessoas, com novas tecnologias se tornando cada vez mais presentes na vida cotidiana. Muitos usuários não tinham ideia de como utilizar essas novas tecnologias, e o Microsoft Bob representou o primeiro grande fracasso da Microsoft Corporation ao tentar fornecer algum tipo de assistência nesse sentido. No entanto, como já mencionado, foi graças a esse fracasso que os assistentes do Office tiveram sua origem:

> "O OfficeAssistant traça sua origem até o Microsoft Bob, um produto anunciado em 1995 como parte da linha de software "Microsoft Home". O software foi inspirado na interface de "sala" do Packard Bell Navigator (também comum em várias pilhas do Hypercard e no sistema Magic Cap, como observado em Winograd (1996), bem como em pesquisas recentes sobre respostas sociais à tecnologia de computador, em particular, a teoria de Computadores Como Ator Social (CASA)."(SWARTZ, 2003, p.4)



Clippy se apresentando como assistente. Fonte: Microsoft Corporation

O Clippit, também conhecido como Clippy, foi o principal assistente virtual do Office, mas sua fama inicialmente foi atribuída ao fato de irritar os usuários. Um artigo intitulado "Die Clippy, Die" descreve como remover permanentemente o assistente (Noteboom, 1998).

O Clippy era tão impopular que todos os sites da época ensinavam os usuários como removê-lo ou desativá-lo:

> "Quase todos os sites sobre o clipe de papel em 2001 (antes da introdução do Office XP) mostravam como removê-lo ou desativá-lo. Pelo menos entre os tecnicamente conhecedores, Clippy era — e é — extremamente impopular." (Swartz, 2003, p.3)

O Clippy, assim como todos os Assistentes do Office, apesar de ter frustrado muitas pessoas na época, desempenhava tarefas complexas como assistente virtual, realizando três funções principais: Sistema de Ajuda Proativa, Consulta de Ajuda em Linguagem Natural e Agenthood do Programa. No Sistema de Ajuda Proativa:

> "O Assistente do Office oferece ajuda de forma proativa, ou seja, sugere maneiras pelas quais pode ajudar o usuário a concluir uma tarefa de forma melhor ou mais fácil. Talvez o exemplo mais famoso disso seja para escrever cartas: se um usuário digitar algo semelhante a uma saudação (por exemplo, "Prezado João.") em um documento, o Assistente do Office aparece e oferece ajuda com a redação da carta".(SWARTZ, 2003, p.5)

Na Consulta de Ajuda em Linguagem Natural, o Assistente do Office incorpora uma variante do recurso Answer Wizard, que foi originalmente desenvolvido para o Office 95 (Heckerman; Horvitz, 1998). Esse recurso utiliza inferência probabilística básica para compreender a intenção do usuário ao fazer uma consulta de ajuda, permitindo que as perguntas sejam formuladas de forma natural e proporcionando resultados mais

eficazes em comparação com uma simples busca por termos-chave (Swartz, 2003, p. 8). Após a submissão de uma consulta, o Assistente Virtual apresenta uma lista de tópicos de ajuda considerados úteis, cada um dos quais leva a uma janela de ajuda separada (Swartz, 2003, p. 9).

Por fim, conforme apontado por Swartz (2003, p.9), o Assistente Virtual do Office desempenha o papel de "agenthood" para o programa. Por exemplo, ele serve como a "voz" das caixas de diálogo de alerta. Este é um dos legados do Microsoft Bob, que introduziu personagens mais divertidos e dinâmicos. Quando o usuário realizava um comando, o Assistente Virtual do Office exibia uma animação específica para esse comando, sugerindo que ele é responsável, pelo menos parcialmente, por essa ação (Winograd, 1996, p. 149).

Portanto, embora os Assistentes Virtuais do Office inicialmente pudessem parecer sem utilidade, ficou evidente que eles eram dotados de um sistema complexo de funções dentro de suas programações, desempenhando uma série de tarefas significativas em relação ao usuário, desde sua aparência dinâmica até suas interações no auxílio do Office. Com o passar dos anos, Clippy e os demais Assistentes Virtuais do Office foram descontinuados. No entanto, de forma surpreendente, Clippy se tornou um personagem icônico da Microsoft, evocando nostalgia, e em um movimento inesperado, a Microsoft até reintroduziu Clippy em 2021, desta vez como um conjunto de emojis:

> "Contudo, o Clippy jamais foi esquecido (seja por amor ou por ódio): no ano passado, a Microsoft adicionou o mascote ao conjunto de emojis do Windows 11, sendo uma alternativa para o tradicional clipe de papel. Atualmente, o Clippy é mais uma lembrança das antigas criações da MS. Por vezes, o mascote aparece em vídeos bem humorados da empresa no TikTok e, agora, no suéter."(Almenara, 2022)

Essa ressurgência do Clippy como um ícone nostálgico da Microsoft demonstra como os Assistentes Virtuais deixaram uma marca duradoura na cultura popular e na história da tecnologia, mesmo após sua descontinuação oficial. O retorno do Clippy como parte do conjunto de emojis do Windows 11 é um testemunho do impacto duradouro que ele teve na memória dos usuários e na identidade da marca Microsoft.

3 Considerações finais

Os Agentes Virtuais da Microsoft Corporation surgiram em um momento em que os computadores estavam se tornando cada vez mais comuns na vida das pessoas. O Microsoft Bob, embora teoricamente um software interessante com o objetivo de auxiliar através de uma interface que simulava uma casa, acabou sendo um fracasso devido ao alto custo, requisitos de hardware excessivos para a época e lançamento tardio, sendo superado pelo próprio produto da Microsoft, o Windows 95. No entanto, ele deixou um legado interessante: os Assistentes Virtuais que seriam posteriormente incorporados ao Office.

Esses assistentes, representados pelo carismático Clippy, enfrentaram desafios na interação com os usuários, mas uma análise mais profunda revela que a função desses assistentes é complexa, envolvendo múltiplos fatores que influenciam as respostas dos usuários, como tarefas, situações, comportamentos, aparência e rótulos. Quando projetados de forma eficiente, esses assistentes podem oferecer grandes benefícios ao auxiliar os usuários nas ferramentas e interfaces do software.

Referências

ALMENARA, Igor. Mascote Clippy vira estampa de suéter cafona anual da Microsoft. Terra, 2022. Disponível em: https://www.terra.com.br/byte/mascote-clippy-vira-estampa-de-sueter-cafona-anual-da-microsoft,65eef6cdc263bbecd64744f593453d81wbfevxzk.html. Acesso em: 2 mar. 2024.

BICKMORE, T.; CASSELL, J. Relational agents: a model and implementation of building user trust. CHI 2001 Conference Proceedings, v. 3, n. 1, 2001.

COINNEWS MEDIA GROUP LLC. The U.S. Inflation Calculator measures the dollar's buying power over time, 1995-2024. [S. l.], [2024]. Disponível em: https://www.usinflationcalculator.com. Acesso em: 3 mar. 2024.

COZENS, Claire. Microsoft cuts 'Mr Clippy'. The Guardian, 2001. Disponível em: https://www.theguardian.com/media/2001/apr/11/advertising2. Acesso em: 3 mar. 2024.

DEMARTINI, Felipe. Microsoft Bob | A história de um dos piores apps de Windows já feitos. Canaltech, 2023. Disponível em: https://canaltech.com.br/apps/microsoft-bob-a-historia-de-um-dos-piores-apps-de-windows-ja-feitos/. Acesso em: 3 mar. 2024.

HECKERMAN, D.; HORVITZ, E. Inferring informational goals from free-text queries: a Bayesian approach. In: Proceedings of the Fourteenth Conference on Uncertainty in Artificial Intelligence, Madison, WI, 1998.

MANES, Stephen. Facing the Future. The New York Times, 17 jan. 1995.

MCCRACKEN, Harry. The Bob Chronicles. PC World, 2010. Disponível em: https://web.archive.org/web/20210514180053/https://www.pcworld.com/article/193006/The_Bob_Chronicles.html. Acesso em: 3 mar. 2024.

NOTEBOOM, N. Die Clippy, Die. ZDNet AnchorDesk, 1998. Disponível em: https://www.zdnet.com/anchordesk/story/story_2589.html. Acesso em: 28 fev. 2024.

PIPKIN, Everest. This is Not my Beautiful House: Examining the Desktop Metaphor, 1980-1995. Continent, Issue 8.1-2, 2019.

RAMOS, Guilherme. Microsoft Bob: seis fatos sobre o sistema considerado um grande fracasso. TechTudo, 2020. Disponível em: https://www.techtudo.com.br/listas/2020/03/microsoft-bob-seis-fatos-sobre-o-sistema-considerado-um-grande-fracasso.ghtml. Acesso em: 3 mar. 2024.

SWARTZ, Luke. WHY PEOPLE HATE THE PAPERCLIP: LABELS, APPEARANCE, BEHAVIOR AND SOCIAL RESPONSES TO USER INTERFACE AGENTS. Symbolic Systems Program Stanford University, 12 jun. 2003.

TYNAN, Dan. The 25 Worst Tech Products of All Time. PC World, 2006. Disponível em: https://www.pcworld.com/article/535838/worst_products_ever.html. Acesso em: 3 mar. 2024.

WINOGRAD, T. Profile: Microsoft Bob. In: WINOGRAD, T. (Ed.). Bringing Design to Software. New York: ACM Press, 1996.