ConstruMed

Metodologia para construção de materiais educacionais digitais baseados no design pedagógico

Sete princípios para o design centrado no usuário segundo NORMAN

Segundo Norman, ao projetar uma interface objetiva-se que, através da sua interatividade, o usuário possa descobrir o que fazer e se assegurar do que está acontecendo.

Para tanto, o design deve apoiar-se em relacionamentos naturais, evitando tutoriais.

Quando inevitáveis, as explicações devem ser passíveis de serem entendidas de uma única vez, pois segundo Norman, se a explicação deixar o usuário em dúvida sobre lembrar-se das instruções, é sinal de que possui alguma falha.

Seguindo esse raciocínio, o autor estabelece sete princípios para o design centrado no usuário. São eles:

1) Usar ao mesmo tempo o conhecimento no mundo e o conhecimento na cabeça

O design deve possibilitar a sua interpretação tanto por analogia a ações do cotidiano, quanto por interiorização do conhecimento necessário, permitindo que essas duas assimilações interajam mutuamente, conforme a que estiver mais disponível no momento em que esteja sendo utilizado.

2) Simplificar a estrutura das tarefas

- As tarefas devem possuir uma estrutura simples, diminuindo o volume de planejamento e da solução de possíveis problemas.

- Quando complexas, devem ser reestruturadas através da aplicação de inovações tecnológicas.

- Deve-se projetar uma estrutura que não exija do usuário a memorização de mais de 5 itens não relacionados de uma só vez.

- Integrar as informações a uma estrutura conceitual, construindo um sentido para tal informação. Ajudam o usuário a recordar do que pode ser feito e sobre como fazê-lo. Ao diminuir o número de interrupções do sistema e adicionar a recuperação de status das operações interrompidas, auxiliam a capacidade de atenção do usuário.

3) Tornar as coisas visíveis: encurtar ou superar as lacunas de execução e avaliação

Esse princípio relaciona-se com a necessidade do usuário identificar quais são as suas opções de ação, como realizá-las e quais as suas consequências. Além disso, devem ser fornecidas informações a respeito do status do sistema de forma clara e objetiva e correspondendo às expectativas do usuário.

4) Fazer corretamente os mapeamentos

- Necessidade de exploração dos mapeamentos naturais, de modo a garantir que o usuário tenha condições de determinar os relacionamentos entre intenções e possíveis ações; entre seus efeitos sobre o sistema; entre o verdadeiro estado do sistema e o que é perceptível pela visão, som ou toque; entre o estado percebido pelo sistema e as necessidades, intenções e expectativas do usuário.

- Os mapeamentos naturais estão diretamente relacionados com a "compatibilidade de resposta", ou seja, com o relacionamento (o mais direto possível) entre o posicionamento dos controles e o sistema ou os objetivos que ele opera.

-Os gráficos auxiliam esse objetivo, embora pouco utilizados pelos projetistas.

5) Explorar o poder das coerções naturais e das artificiais

Ressalta a importância de utilizar coerções de forma que o usuário encontre apenas uma coisa a fazer – a coisa certa.

Uma sugestão é reduzir o número de ações opcionais a cada deslocamento.

6) Projetar para o erro

- Sugere que se parta do princípio de que todo o erro que possa ser cometido será cometido.

- Por isso a necessidade de projetar o sistema de modo a apoiar e não lutar contra as ações do usuário, de modo a pensar em cada ação como uma tentativa de dar um passo na direção certa.

- Permitir ao usuário o reconhecimento e recuperação de erros. Evitar a execução de ações irreversíveis.

- Os sistemas devem ser exploráveis.

7) Quando tudo o mais falhar, padronizar

Quando o projeto do sistema não está conseguindo evitar mapeamentos arbitrários e dificuldades, a opção é a padronização.

Significa fazer com que ações relacionadas operem da mesma forma.

Desse modo, independente da arbitrariedade do mecanismo padronizado, ele necessitará ser aprendido somente uma vez.

Porém, ressalta-se que esta opção somente deve ser adotada quando todas as informações necessárias não puderem ser postas no mundo ou quando os mapeamentos naturais não puderem ser explorados.

Referências

NORMAN, Donald A. **O Design do dia-a-dia**. Rio de Janeiro: Ed. ROCCO, 2006.