

# **CONCEITOS FUNDAMENTAIS**

## **Módulo 1**

# Design centrado no Usuário

---

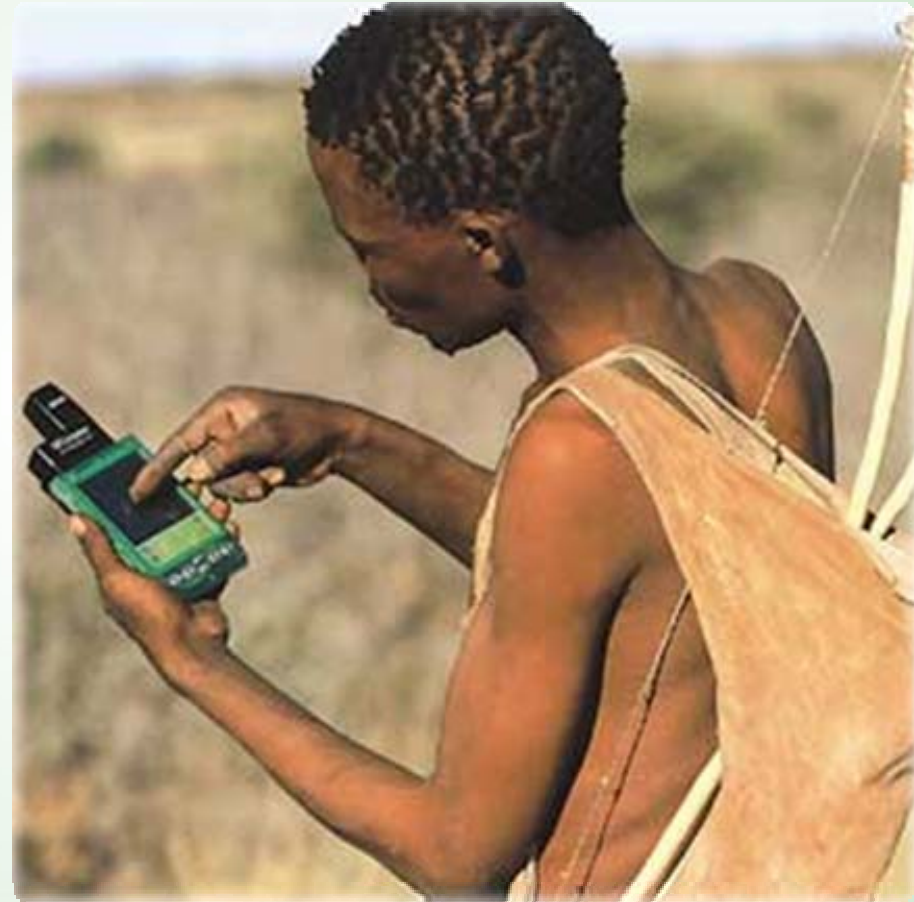
Filosofia de design e um processo em que às necessidades, vontades e limitações do usuário final do produto são dadas atenção durante o processo de design



# Design centrado no Usuário

---

O oposto de design centrado na tecnologia



# Onde usar o DCU?

---

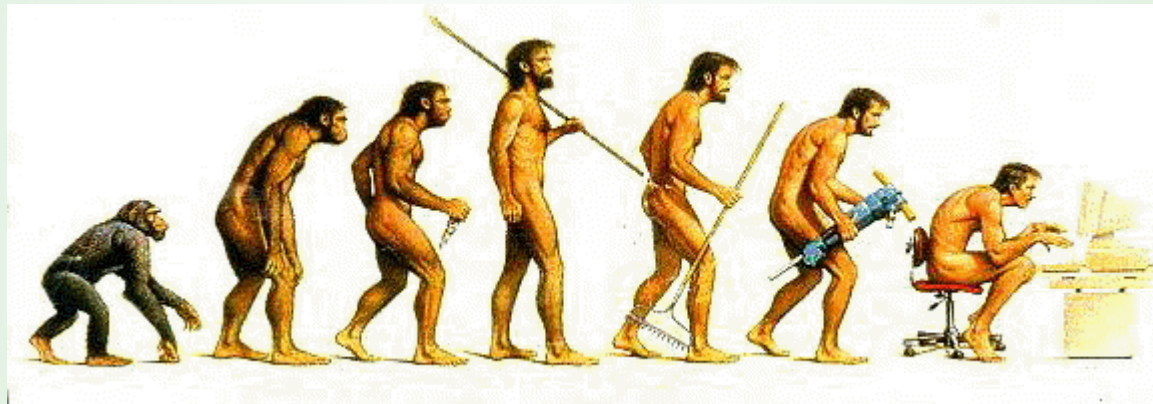
A Day in the Life [vídeo]

# Acessibilidade [vídeo]

# Arquitetura de Informação

# A informação

---



“Na Era da Informação, pode-se afirmar que o material mais valioso, a principal moeda corrente, é a *informação*.”

Alvin Toffler, *The Third Wave*, 1980.

# A Era da Informação

---

O pensador francês Edgar Morin analisa:

“O primeiro significado da palavra conhecimento é informação; é óbvio que quem tiver informação tem vantagens. O segundo significado é conhecimento que classifica as informações. Estamos vivendo num período em que o conhecimento só se torna significativo quando está situado no seu contexto.

O terceiro significado tem a ver com inteligência, consciência ou sabedoria. A inteligência é a arte de vincular conhecimento de maneira útil e pertinente; consciência e sabedoria envolvem reflexão. “

(Folha de S. Paulo, Caderno especial, B-4, 12/12/1993.)



# Information Revolution

# Tipos de Informações

---



# Tipos de Informações

---

## **Informação interna.**

Contém as mensagens que dirigem nosso sistema interno e permitem que nosso corpo funcione.

## **Informação que chega pelas conversas.**

Nível dos intercâmbios e das conversas formais e informais que temos com quem está à nossa volta: amigos, parentes, colegas de trabalho...

## **Informação de referência.**

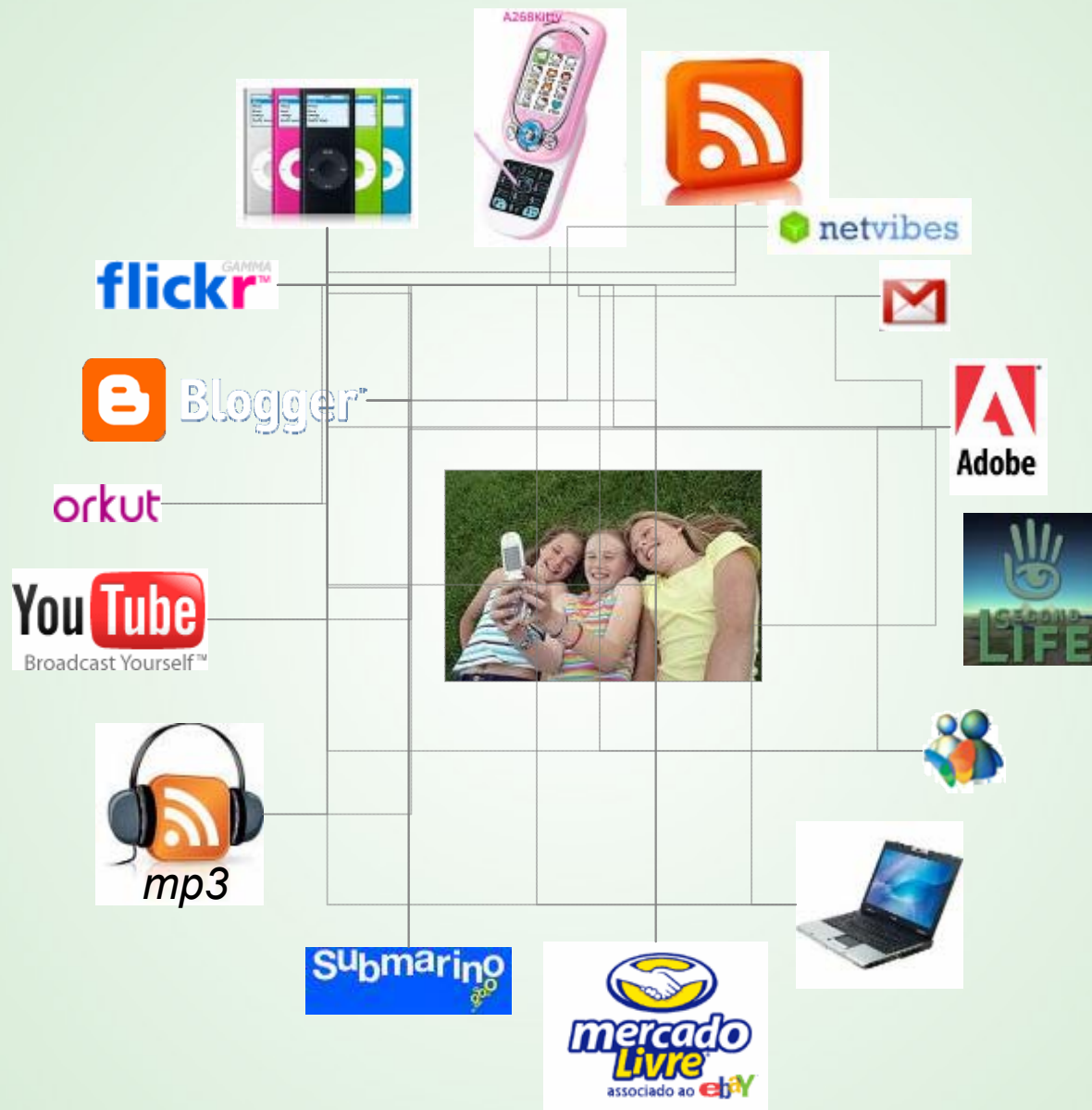
Neste, buscamos a informação que dirige os sistemas do nosso mundo – ciência e tecnologia – e, de modo mais imediato, o referencial que influencia nossa vida.

## **Informação de notícias.**

Este abrange os acontecimentos do presente.

## **Informação cultural, a forma menos quantificável de informação.**

Conjunto de informações que determina nossas atitudes, nossas convicções e a natureza da sociedade da qual fazemos parte



# Tsunami da Informação

---

2002:

Cinco exabytes (5.000.000.000.000.000.000 bytes) de informação nova

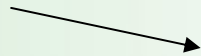


Pilha de livros que vai do Sol a Plutão

8 metros de livros para cada habitante da Terra.

2006:

161 bilhões de gigabytes de informação nova



O equivalente a 12 pilhas de livros com a altura da distância entre a Terra e o Sol.

*"Quantidade de informação nova cresce 30% ao ano."*

Dados da University of California at Berkeley (2003)

*"Mais de 108 milhões de websites na Internet" (NETCRAFT - 2007)*







# Sobrecarga de Informação

---

Em 1996, a *Reuters Business Information* realizou uma pesquisa com 1300 gerentes de diferentes locais, como Estados Unidos, Reino Unido, Hong Kong e Cingapura sobre a sobrecarga de informações. Entre outros resultados:

- 49% reconheceram que freqüentemente não sabiam lidar com a quantidade e volume de informações que recebiam todos os dias;
- 38% disseram que perdiam um tempo significativo tentando identificar informação útil no grande volume de informações recebidas;
- 31% reclamaram que recebiam muita informação não-solicitada.



# Ansiedade de Informação

---

O psicólogo britânico Davis Lewis batizou os efeitos psicológicos e sociais da sobrecarga da informação sobre um indivíduo de **Síndrome da fadiga da informação**.

Alguns efeitos são:

- Estresse
- Tensão
- Distúrbios de sono
- Problemas digestivos
- Dificuldade de memorização
- Irritabilidade
- Sentimento de abandono.

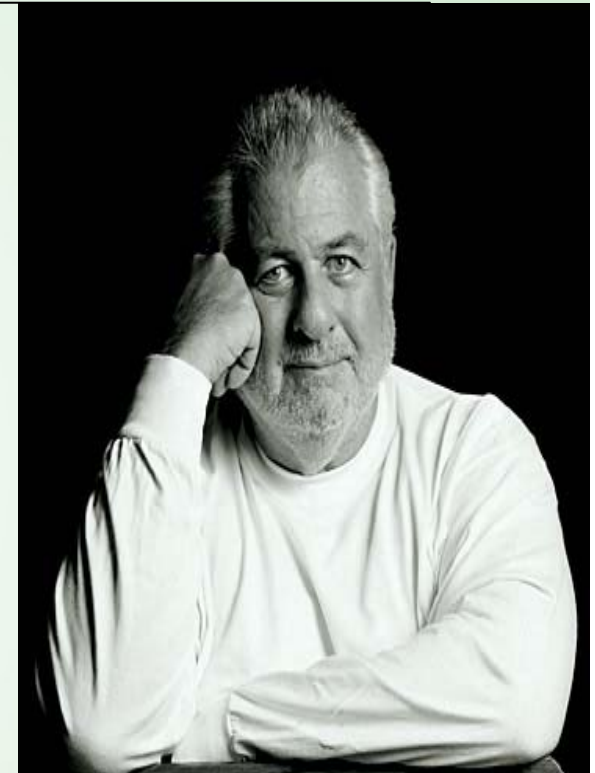
# Do século XX ao século XXI?

Richard Wurman —————> 1976

Criou o termo arquitetura da informação para combater a ansiedade da informação

Complexo —————> Simples

Mídia impressa: guias, mapas e Atlas.



# Louis Rosenfeld e Peter Morville

---

- . Pioneiros na aplicação da arquitetura da informação no design para websites.
- . Fundaram em 1994 a primeira empresa a trabalhar exclusivamente com Arquitetura de Informação na web (Argus Associates)
- . Lançaram o primeiro livro sobre o assunto Information Architecture for WWW
- . Formação em biblioteconomia

# AI segundo *Louis Rosenfeld e Peter Morville*

---

1. Combinação entre esquemas de organização, rotulação de busca e navegação dentro de um sistema de informação.
2. Design estrutural de ambientes de informação compartilhados.
3. É a arte e a ciência de estruturar e classificar websites e intranets a fim de ajudar as pessoas a encontrar e a gerenciar informação.

Modo, maneira/

Participação direta do AI

Conhecimentos obtidos mediante a observações e experiência.

4. É uma disciplina emergente e uma comunidade de prática (community of practice), focada em trazer para o contexto digital os princípios de design e arquitetura.

# Resumindo para eles...

---

“Arquitetura de Informação é a arte e ciência de organizar e rotular Web sites, Intranets, comunidades online e software para dar suporte à usabilidade e facilidade de obtenção de informações, e também, e conta uma comunidade emergente de profissionais focada em trazer princípios de design e arquitetura para o ambiente digital.”

*(ROSENFELD e MORVILLE)*

# Então Arquitetura de informação é:

---

“Tornar o complexo claro.” (WURMAN, 1997)

“Arquitetura de informação é a fundação para um ótimo web design. Ela é o esquema do site em cima do qual todos os outros aspectos são construídos – forma, função, metáfora, navegação e interface, interação e design visual.” (SHIPLE, 2001)

“Arquitetura de informação é a arte e ciência de estruturar e organizar ambientes de informações para ajudar as pessoas a satisfazerem suas necessidades de informação de forma efetiva” (TOUB, 2000)

“O principal trabalho de um arquiteto de informação é organizar a informação de um website para que seus usuários possam encontrar coisas e alcançar seus objetivos.” (DIJCK, 2003)

“Information architecture is not about maps and diagrams; it is about communication” (Peter Van Dijck, 2003)

# Então Arquitetura de informação é:

---

“a arquitetura de informação é responsável pela criação de navegação e esquemas que facilitam a movimentação dos usuários a se moverem através da mídia digital.” (Garrett, 2003)

Para mim:

o profissional que teria a incumbência de organizar os dados, garantindo clareza ao complexo volume de informações exposto aos usuários em qualquer artefato.

# Então Arquitetura de informação NÃO é:

---

Mapa do site

- . apenas 1 % da arquitetura de informação

Uma função impossível de aprender

- . não é fácil porém não é impossível de aprender
- . trabalhamos com modelo mental diariamente
- . organizar a distribuição de roupas no armário novo

Reserva de mercado

- . Afinal quem faz arquitetura de informação?
- . Planejamento? Criação? Atendimento? Conteúdo?
- . O que temos como ideal? E o real?



**E o que isso tem a ver com Usabilidade?**

# E o que isso tem a ver com Usabilidade?

---

Problemas de usabilidade

↓  
organização das informações  
↓

confusão, frustração ou até mesmo a ira

*"27% dos insucessos do comércio eletrônico"*

ROSENFELD & MORVILLE (2002) | NIELSEN

*"Uma má arquitetura de informação é a causa de cinco dos grandes sete problemas de usabilidade mais encontrados em websites."*

VIVIDENCE RESEARCH (2001)

# E o que isso tem a ver com Usabilidade?

---

7 problemas de usabilidade mais encontrados segundo Scapin e Bastien:

- homogeneidade e coerência
- condução
- feedback
- carga de trabalho
- gestão de erros
- controle explícito
- consideração da experiência do usuário

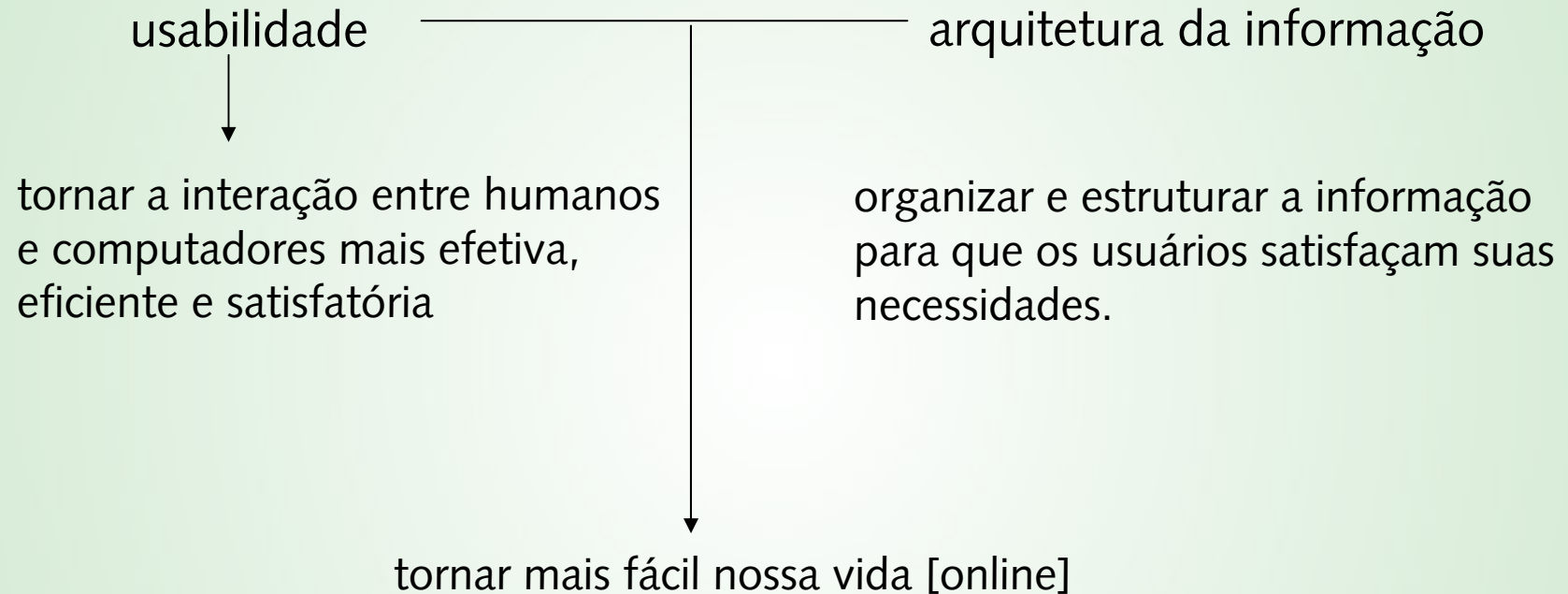
## Problemas mais comuns nos websites

Problema	% websites	como afeta o usuário
* Resultados de busca mal organizados	53%	- Frustração e Perda de tempo
* Arquitetura da Informação pobre	32%	- Confusão, caminhos sem saída - Uso excessivo do botão voltar do navegador - Forçar o usuário a usar mecanismo de busca
Performance lenta	32%	- Interrupção constante na experiência de compra - Frustração
* Home-page desorganizada	27%	- Cria desinteresse - Perda de tempo
* Rótulos confusos	25%	- Confusão - Erros - Uso excessivo do botão voltar - Forçar o usuário a usar mecanismo de busca
Processo de registro invasivo	25%	- Usuário são apenas números - Visitante se sente ressentido - Perda de tempo e esforço para entrar com os dados
* Navegação inconsistente	13%	- Caminhos ineficientes - Forçar o usuário a focar na navegação - Perda de estabilidade percebida - Funcionalidades úteis não são encontradas

VIVINDECE RESEARCH, A Tangle Web, E-Tailer's Digest, 2001.  
<http://www.etailersdigest.com/resources/Specials/Tangle Web.htm>

# E o que isso tem a ver com Usabilidade?

---



# Importância da Arquitetura de Informação

---

“A AI afeta diretamente os custos de encontrar uma informação e de não encontrá-la, os custos de construção e manutenção de websites, bem como os custos com treinamento de funcionários e até a valorização da marca”  
(MORVILLE, 2004)

“Nas empresas os custos relativos a busca de informação inexistente, falha em encontrar informação existente e recriar informação não encontrada é da ordem de 15 milhões de dólares.” (DC, 2001)

“Categorização tem conseqüências. Uma seção com um rótulo confuso num website de referências médicas pode impedir o médico de encontrar uma nova pesquisa que salvará a vida de alguém. Um website de uma universidade mal organizado desencoraja um estudante pobre que pode pensar que não existem ajudas financeiras para estudar lá, e uma loja virtual confusa resulta em perda de vendas.” (WODTKE, 2004)

# Formação do arquiteto de informação

---

Segundo pesquisa realizada por Guilherme Reis em 2006:

- . profissionais com curso de graduação com formação na área de humanas (85 % dos profissionais com graduação incompleta, completa ou mais):
  - . cursos de jornalismo (21 %)
  - . desenho industrial (18%)
  - . publicidade e propaganda (18%)
- . profissionais com formação na área de exatas, a maioria fez cursos relacionados com computação (78%).
- . profissionais com especialização o predomínio também é da área de humanas (85%).

# Formação do arquiteto de informação

---

- . Jornalismo
- . Ciência da informação
- . Design
- . Publicidade
- . outros, outros e outros...



***Para se fazer design é preciso ver. E, além disso, conseguir transmitir essa experiência visual para seus interlocutores. Só que ver não é uma tarefa simples, e, na maioria dos casos, é muito subjetiva. O que é evidente para alguns pode passar despercebido para outros."***

*Design/web/design – Luli Radfahrer*



"I think, therefore IA"

[www.rodrigomedeiros.com.br](http://www.rodrigomedeiros.com.br)  
[rodrigo@rodrigomedeiros.com.br](mailto:rodrigo@rodrigomedeiros.com.br)