

TEXTO I | Designers não são usuários típicos

Todos nós desenvolvemos uma ‘psicologia do dia-a-dia’ - os profissionais a chamam de psicologia popular ou psicologia *naïve* - e ela pode ser tão errônea e inadequada quanto as conclusões sobre fenômenos físicos de alguém que nunca aprendeu física. Pior, na realidade. Como seres humanos, nós temos acesso aos nossos pensamentos e crenças conscientes mas não às subconscientes. Pensamentos conscientes são normalmente racionalizações de comportamentos, explicações sobre os fatos ocorridos. Nós temos a tendência de projetar nossas próprias racionalizações sobre as crenças e ações dos outros. Mas o profissional de projeto deve ser capaz de perceber que as crenças e comportamentos humanos são complexos e que um indivíduo isoladamente não está em condições de descobrir todos os fatores relevantes a esse respeito. Não há substituto para a interação e o estudo de usuários reais do projeto em desenvolvimento.

Steve Wozniak, o co-fundador da Apple Computer, ofereceu a primeira descrição ao público do CORE, seu último lançamento:

“CORE, que significa Controlador Remoto de Eletrônicos’, é um único equipamento que permite aos consumidores operar totalmente todos os sistemas de sua casa por controle remoto, desde que todos esses sistemas estejam em uma única sala (...) CORE vem acompanhado de um manual de 40 páginas, mas os usuários não se sentirão pouco confiantes pois muitos já serão ‘techies’.”

Existe uma grande diferença entre a *expertise* necessária para ser um designer e a necessária para ser um usuário. Em seu trabalho, os designers normalmente se tornam *experts* no equipamento que estão projetando. Usuários normalmente são *experts* na tarefa que eles tentam realizar com o equipamento projetado pelo designer.

Steve Wozniak projetou um equipamento para auxiliar pessoas como ele próprio, pessoas que reclamam que sua casa está cheia de controles remotos para seus componentes eletrônicos. Então ele produz um controlador único que substitui todos os outros. Mas a tarefa é complexa, o manual de instruções grosso. Ele afirma que isso não será um problema pois os usuários iniciais serão ‘techies’. Justamente como Wozniak, provavelmente. Mas o quão verdadeira é essa informação, essa caracterização do usuário? Nós sabemos realmente se os tecnicamente ambiciosos, os ‘techies’, conseguirão realmente entender

e utilizar o equipamento projetado? A única forma de descobrir é testando o projeto com usuários – pessoas o mais parecidas possíveis aos usuários finais do produto. Mais ainda, a interação do designer com os usuários deve ocorrer desde o início do processo de design, pois de repente se torna tarde demais para realizar mudanças fundamentais.

Designers profissionais normalmente são conscientes dos prováveis erros de projeto. Mas muitos dos projetos não são realizados por designers profissionais, e sim por engenheiros, programadores, gerentes. Um designer me descreveu essa questão da seguinte forma:

“ As pessoas, geralmente os engenheiros e gerentes, tendem a achar que por serem humanos eles são capazes de projetar algo para outros humanos tão bem quanto um especialista em design de interface. É muito interessante observar como engenheiros e especialistas e computação procedem no projeto de um produto. Eles discutem e discutem sobre como fazer as coisas, geralmente com um desejo genuíno de fazer a coisa certa para o usuário final. Mas quando chega a hora de pensar a melhoria da interface e os recursos internos do produto, eles tendem a simplificar suas vidas. Como eles terão que fazer o trabalho, eles tentam tornar a arquitetura interna da máquina o mais simples possível. Elegância de projeto interno, algumas vezes corresponde a elegância de interface, mas nem sempre. Os grupos de design realmente precisam ouvir a voz daqueles que serão os usuários finais da interface.”

Os designers se tornam tamanhos especialistas no projeto que estão desenvolvendo que não são mais capazes de perceber ou entender as áreas que podem causar dificuldades ao usuário. Mesmo quando os designers se tornam usuários, seu contato e entendimento aprofundados do sistema que projetam significa que eles operarão praticamente única e exclusivamente a partir de seu conhecimento interno. Em contraste, o usuário, e principalmente o usuário principiante, tem que confiar quase que inteiramente no conhecimento externo. Essa é uma diferença enorme e fundamental para o design.

O designer simplesmente não tem a capacidade de prever os problemas que os usuários terão, as interpretações errôneas, ou os erros que os usuários cometerão. E se o designer não consegue prever esses erros, ele também não será capaz de minimizar sua ocorrência ou seus desdobramentos.

texto original

NORMAN, Donald A. Designers are not typical users. In *The design of everyday things*. Londres, The MIT Press, 1998. p. 155-157.

traduzido por

Stephania Padovani