

Blogger: uma análise ergonômica da ferramenta de criação de blogs

Blogger: a ergonomic analysis of tool creation of blogs

Mary Vonni Meurer de Lima

*Especialista em Comunicação na Era Digital pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná
Universidade do Vale do Itajaí - marymeurer@univali.br*

Ricardo Triska

*Doutor em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina
Universidade Federal de Santa Catarina - triska@cce.ufsc.br*

Palavras-chave: ergonomia, interface, blogs

Este artigo descreve a análise da interface da ferramenta de criação de blogs, disponibilizada pelo site Blogger, segundo os critérios ergonômicos apresentados pelos pesquisadores Bastien e Scapin. A análise foi realizada a partir do acompanhamento da execução das principais tarefas por um usuário iniciante.

Key-words: ergonomic, interface, blogs

This article describes the analysis of the interface of tool creation of blogs, offered for the site Blogger, according to ergonomic criterion presented by the researchers Bastien and Scapin. The analysis was carried through from the accompaniment of the execution of the main tasks for an beginning user.

1. Introdução

Desde as primeiras experiências de Tim Berners-Lee, no Centro Europeu de Pesquisa Nuclear (CERN) por volta de 1990 na Suíça, a internet tem passado por constantes mudanças. Além do avanço tecnológico que favorece o acesso à hipermídia, com velocidade e qualidade cada vez maiores, existe também uma evolução em sua concepção e percepção.

No início as pessoas participavam dessa nova mídia de duas formas, ou no grupo dos profissionais de internet, programadores, arquitetos da informação e designers, ou como usuários. Neste segundo grupo estavam aqueles considerados leigos, pessoas sem o conhecimento de ferramentas imprescindíveis para o desenvolvimento e publicação de conteúdo. Cabia a eles a tarefa de “navegar” pelo ciberespaço em busca da informação que necessitavam, informação essa que, embora concebida por profissionais diversos, tinha sua publicação viabilizada por um mesmo grupo, os profissionais da internet, citados anteriormente.

Considerando esse fator pode-se dizer que a hipermídia até então não se diferenciava das

mídias convencionais, como a televisiva e a impressa, por exemplo. O usuário apesar de ter um grande volume de informação a sua disposição, com maior facilidade de consulta e acesso, ainda estava na posição de receptor.

Não há como precisar exatamente a data, mas nos últimos anos a web, que segundo definição de LEÃO (2001, p. 21) “...baseia-se numa interface gráfica e permite o acesso a dados diversos (textos, músicas, sons, animações, filmes, etc.) através de um simples “clique” no mouse.”, vem sofrendo mudanças gradativas no sentido de democratizar ainda mais o seu conteúdo.

Um fator importante para essa democratização foi a criação de ferramentas que permitem ao usuário comum não só consultar como também gerar e publicar conteúdo na web. Um dos instrumentos mais populares atualmente é o blog que deriva do termo weblog, concebido por Jorn Barger em 1997, que definia como uma página onde uma pessoa poderia relacionar diariamente outras páginas e sites interessantes que encontrasse.

A popularização dos blogs veio em 1999, com a própria simplificação do termo, feita pelo programador Peter Merholz e com o surgimento dos primeiros sites que ofereciam ferramentas para facilitar a criação e atualização dos blogs, permitindo assim que os leigos em HTML (linguagem de marcação de hipertexto) pudessem fazer parte da chamada “blogosfera”.

Entre esses sites o que mais se popularizou foi o Blogger, desenvolvido pela empresa Pyra Labs, sediada em San Francisco. Mais tarde, em 2002, a Pyra Labs foi comprada pela Google, que resolveu aperfeiçoar e expandir ainda mais o serviço que se mantém até hoje como um dos mais populares.

Considerando essa importante trajetória no ambiente web o Blogger foi escolhido como fonte de estudo para esse artigo. O objetivo é identificar pontos favoráveis e desfavoráveis na interface da ferramenta, tendo como base os critérios ergonômicos de Bastien e Scapin (1993).

2. Critérios Ergonômicos para análise de Interface Humano-Computador (IHC)

O estudo de IHC é um campo de pesquisa multidisciplinar, que envolve principalmente as áreas da ergonomia, design, psicologia cognitiva, ciência da informação e da computação, antropologia, sociologia, filosofia e engenharia, tendo como objetivo principal facilitar o processo de interação entre o homem e os sistemas computacionais.

Muitos pesquisadores têm estudado e proposto critérios e instrumentos que auxiliem no desenvolvimento de interfaces mais ergonômicas. Dentre eles foram selecionados os pesquisadores Bastien e Scapin, do INRIA (Institut National de Recherche en Informatique et en Automatique - França), que apresentaram em 1993 os 8 critérios ergonômicos relacionados abaixo:

- **Condução:** recursos que tem o objetivo de orientar, informar e instruir o usuário, facilitando a execução de tarefas.

- **Carga de trabalho:** elementos da interface que ajudem a reduzir a carga de trabalho perceptiva e cognitiva.

- **Controle explícito:** diz respeito ao controle do usuário sobre o processamento do sistema.

- **Adaptabilidade:** refere-se à capacidade do sistema de adaptar-se as necessidades e as preferências do usuário.

- **Gestão de erros:** recursos que possam prevenir ou minimizar possíveis erros.

- **Homogeneidade / coerência:** diz respeito à padronização de cores, códigos, procedimentos e outros elementos que compõe o sistema.

- **Significado dos códigos e denominações:** refere-se à adequação entre sinais ou informações apresentadas e o seu significado para o usuário.

- **Compatibilidade:** está relacionada com a adequação do sistema ou tarefa ao perfil do usuário, suas experiências, habilidades, percepção, entre outras características relevantes.

Tendo esses critérios como referência foi realizada uma análise do processo de criação de blog por um usuário iniciante, usando a ferramenta do site Blogger.

3. Análise do Processo

O Blogger oferece o serviço de criação e hospedagem de blogs gratuitamente, e não faz nenhuma restrição de usuário. Basta que o visitante possua uma conta do grupo de serviços Google, cada vez mais difundido na internet, e aceite os termos de uso. Com isso o público alvo da ferramenta torna-se bastante amplo, abrangendo desde o usuário mais experiente até aquele recém chegado ao ciberespaço. O que exige uma eficácia ainda maior da interface, que é a mesma para todos os usuários.

Para a análise do processo foram selecionadas as seguintes tarefas:

- Criação do blog
- As configurações básicas de layout e conteúdo
- A primeira postagem

As tarefas foram executadas por um usuário com as características citadas abaixo. Todo o processo foi acompanhado e registrado para que posteriormente fosse realizado o estudo de caso.

- Familiaridade com serviços de internet, porém sem conhecimento aprofundado de termos técnicos.
- Idade adulta
- Escolaridade de nível superior
- Interesse na criação de um blog, porém com pouca disponibilidade de tempo para o processo de aprendizagem.
- Desconhecimento total de código HTML e linguagens de programação.

3.1 Etapas

3.1.1 Criação do blog

Fase 1 – Página inicial



1. Detalhe da página inicial: botão para iniciar a criação do blog.

Descrição: O site apresenta já em sua página inicial, porém não no topo, uma área explicativa sobre as etapas de criação de um blog. Oferece além dos 3 passos principais o link para um roteiro mais detalhado. O botão “criar blog” aparece abaixo dos 3 passos, bastante destacado.

Critérios observados: a primeira página atende aos critérios de condução, pois instrui o usuário para a criação do blog, carga de trabalho, ao

simplificar todo o processo em apenas 3 passos e consistência, pois utiliza padronização de cores e tipografia para apresentar as informações.

Os outros critérios não foram avaliados pois nessa etapa a interação do usuário ainda é mínima.

Fase 2 – Tela de cadastro

2. Detalhe da página de cadastro: no topo, gráfico de relevância de senha, no canto inferior direito botão para prosseguir.

Descrição: Ao clicar no botão “criar blog” o usuário é conduzido diretamente a tela de cadastro, que traz informações mais detalhadas sobre a criação da conta ou a utilização de uma conta Google, já existente. Ao lado de cada campo do formulário há um texto explicativo.

Critérios observados: condução, pois o formulário está organizado em uma seqüência que leva até o botão continuar localizado no rodapé, carga de trabalho, pois apenas as informações principais estão dispostas na página e não muitos campos a serem preenchidos. A consistência permanece, uma vez que os padrões da primeira página são mantidos.

O critério gestão de erros é atendido porém parcialmente. Embora sejam apresentados textos explicativos ao lado dos campos em nenhum momento fica evidente que o preenchimento de todos eles é obrigatório. A informação só aparece após o envio do cadastro incompleto. Um recurso interessante é o gráfico que avalia a relevância da senha, classificando-a para o usuário como fraca ou muito curta, por exemplo, simultaneamente a digitação.

Fase 3 – Primeiras Definições

Descrição: nessa tela o usuário deve escolher um endereço para o seu blog. Se o endereço desejado estiver indisponível o sistema apresenta automaticamente sugestões derivadas da escolha inicial.

Critérios observados: nesta etapa destaca-se a adaptabilidade, pois o sistema oferece uma resposta ao usuário a partir dos dados fornecidos pelo mesmo, considerando suas preferências. Esse recurso também contempla o critério de gestão de erros, pois ao receber sugestões de endereços válidos, o usuário tem uma alternativa ao cansativo e frustrante processo de tentativa e erro.

Fase 4 – Escolha do Modelo



3. Detalhe da página de layout: thumbnails com link para visualização ampliada dos modelos.

Descrição: o usuário visualiza diversas opções de layout através de thumbnails, mas com a opção de ampliar a imagem em popup. Abaixo de cada imagem está um botão para selecionar o modelo. Na mesma página o usuário é informado de que poderá escolher outro modelo mais tarde ou mesmo personalizá-lo.

Critérios observados: a disponibilização de modelos de layout evidencia a presteza, que faz parte da condução, o que facilita consideravelmente o processo de formatação do blog. A informação sobre a possibilidade de mudanças futuras no modelo também auxilia no processo de decisão.

Atualmente existem apenas 12 modelos e sua visualização é razoavelmente rápida, porém se

mais modelos forem acrescentados é recomendável que os mesmos sejam agrupados, afim de facilitar a busca do usuário.

Fase 5 – Finalização

Descrição: nessa tela o usuário recebe a confirmação de que o seu blog foi criado e é induzido a realizar a sua primeira postagem. Em nenhum lugar da tela existe a opção encerrar ou sair, apenas “iniciar postagem”.

Critérios observados: novamente a condução está presente, oferecendo um feedback imediato através da mensagem de confirmação e guiando o usuário para iniciar sua primeira postagem.

Aqui a interface não atende o critério de adaptabilidade, já que não apresenta ao usuário a opção de encerrar a atividade e retornar mais tarde para fazer a postagem. Um erro provavelmente intencional, na tentativa de manter o usuário no ambiente, desconsiderando as suas preferências.

3.1.2 Postagem

Fase 6 – Primeira Postagem



4. Detalhe da página de definições: abas que auxiliam na navegação.

Descrição: após a finalização o usuário é levado a página básica da seção de definições, onde ele deverá fazer as primeiras configurações do seu blog. Nessa mesma tela ele tem acesso através de abas localizadas no topo da página (como em um fichário) a seção de Postagens e Modelo.

Dentro da seção de DEFINIÇÕES estão as subseções:

- Básico

- Publicação
- Formatação
- Comentários
- Arquivamento
- Site Feed
- E-mail
- Permissões

Todas as telas apresentam layout semelhante e bastante simplificado, mantendo sempre a cor laranja nos botões “ajuda” e “salvar configurações” e apresentando textos explicativos ao lado dos campos dos formulários. Apenas a subseção “e-mail” apresenta um layout diferenciado, que segue o padrão da home do site, usando mais elementos gráficos, porém o botão “salvar configurações” não é apresentando.

Neste grupo também é freqüente o uso de termos técnicos, que em alguns casos são explicados através de mais termos técnicos e até mesmo por frases inteiras em inglês. O idioma também aparece nas telas usadas para ilustrar explicações sobre as funcionalidades da seção.

Critérios observados: a consistência é observada na maioria das páginas, embora a última página da seqüência não apresente o botão “salvar configurações”, de grande importância para a certificação de que o processo foi finalizado. Quanto ao critério condução, pode-se dizer que é parcialmente aplicado, pois embora o agrupamento das funcionalidades da seção “definições” em diversas subseções facilite a navegação contribuindo inclusive com a redução da carga de trabalho, o mesmo não ocorre na organização do conteúdo destas subseções. O uso de termos técnicos e de outro idioma também prejudica o processo de condução.

Na seção MODELO o usuário tem a sua disposição as seguintes subseções:

- Elementos da página
- Fontes e cores
- Editar HTML
- Escolher novo modelo

Com exceção do item “editar html”, destinado a usuários mais experientes, as outras subseções apresentam uma interface bastante intuitiva, apresentando inclusive o recurso de arrastar e soltar, o que permite ao usuário alterar a posição e acrescentar elementos ao seu blog, embora com algumas restrições. A subseção “fontes e cores” oferece além de uma paleta de cores genérica, um seleção das cores mais indicadas de acordo com o modelo de layout escolhido pelo usuário. O usuário tem ainda a opção de transformar essa página em um popup, para que fique sempre visível mesmo que ele passe para outra página e de visualizar a aplicação das mudanças sobre o layout.

Critérios observados: nesta seção são observados principalmente os critérios de condução, pois existem vários elementos e recursos (por exemplo a seleção de cores de acordo com o modelo) que orientam o usuário na tarefa de personalizar o layout do seu blog e expressividade, pois existe uma referência direta entre os termos e sinais e o seu significado.

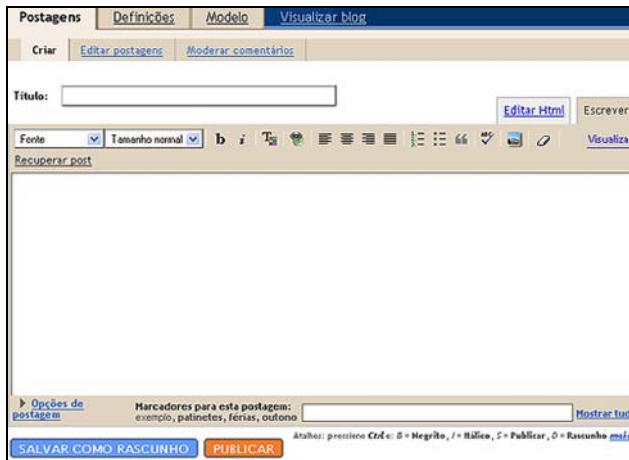
A gestão de erros é aplicada principalmente na subseção “modelo”, onde o usuário é avisado de que se ele optar por alterar o modelo todas as mudanças de fontes e cores serão descartadas, e no “editar html” que sugere fazer uma cópia do modelo usado antes de editá-lo.

A seção POSTAGENS possui apenas 3 subseções:

- Criar
- Editar postagens
- Moderar comentários

Nesta seção os recursos são apresentados de maneira muito similar aos editores de texto convencionais, oferecendo também a opção de editar diretamente o código HTML. A subseção “editar postagens” lista os conteúdos de forma semelhante à maioria dos serviços de webmail, que são familiares a grande parte dos usuários de internet. A inclusão de imagens durante a postagem também é bastante intuitiva, mas na primeira utilização o usuário deve aceitar o

termo de compromisso ou a imagem não será postada.



5. Detalhe da seção postagem: interface semelhante aos editores de texto convencionais.

Critérios observados: destacam-se nessa seção os critérios de compatibilidade, pois a experiência do usuário com outras interfaces é considerada o que facilita a interação e carga de trabalho, uma vez que os recursos de “edição html” são separados dos demais diminuindo o volume de informação para o usuário menos experiente.

A interface apresenta algumas falhas de consistência, como na subseção “moderar comentários” que traz mensagens sem formatação. O critério gestão de erros é aplicado ao posicionar a opção “excluir postagem” no lado oposto das opções “editar” e “visualizar”, evitando assim que o usuário exclua uma postagem acidentalmente. Além disso, antes que uma postagem seja excluída ela é apresentada ao usuário que poderá confirmar ou não a exclusão.

4. Conclusão

Com essa análise inicial foi possível observar que embora existam alguns erros no projeto da interface do Blogger, ela pode ser considerada um dos fatores que tem contribuído para a popularização da criação de blogs em todo o mundo. Esta constatação reforça o que vem sendo disseminado pelos estudos em ergonomia de interface e se traduz numa tendência de

serviços, uma vez que o número de usuários dos recursos oferecidos no ambiente web é crescente e o seu perfil cada vez mais variado. Como consequência, novas aplicações vêm sendo experimentadas o que resulta em novas demandas.

Opções de espaço personalizado para disponibilização e discussão de conteúdo constituem-se uma tendência que tem sido fortemente estudada na área de preservação digital. Os blogs estão entre essas opções e representam uma importante alternativa para produção de conteúdos sem depender de uma plataforma específica de software e de conhecimento em linguagens de programação.

5. Referências Bibliográficas

BASTIEN, C. & SCAPIN, D. *Human factors criteria, principles, and recommendations for HCI: methodological and standardization issues. (Internal Report)*. INRIA. 1993.

NIELSEN, Jakob. *Projetando Websites. Tradução Ana Gibson*. Rio de Janeiro: Campus, 2000. 416 p.

LEÃO, Lucia. *O labirinto da Hipermídia*. São Paulo: Iluminuras, 2001.

A história do Blogger. Acessado em: 22 de fevereiro de 2007, disponível em: <http://www.blogger.com/about>

AMORIM, Ricardo e VIEIRA, Eduardo. *Blogs, como eles estão mudando a vida de todos nós*. Revista Época, São Paulo, 31 de julho de 2006, p. 96-105.