

1. Introdução

No mundo globalizado, a necessidade de entendimento e interpretação das informações é primordial. Conforme MIJKSENAAR e WESTENDORP (2000), “nosso atual universo é kafkiniano¹, cheio de tecnologias incompreensíveis, de embalagens frustrantes, de kits desastrosos. O esperanto² visual informativo das instruções visuais que deveria ajudar o consumidor na nossa vida moderna é um teste de inteligência contínuo.”

Para haver compreensão correta de uma mensagem é necessário que o usuário domine o respectivo repertório ou que a mensagem seja tão clara que a relação com o objeto, ação ou idéia seja feita imediatamente. A resposta e a percepção do usuário aos símbolos são condicionadas por características ergonômicas.

A partir da importância das embalagens como fator primordial de compra e uso de produtos industrializados, propusemo-nos a pesquisar qualitativamente sobre a usabilidade das instruções de uso com símbolos avaliando seu grau de compreensibilidade através de métodos da Ergonomia Informacional.

Um produto poderá ser mal usado ou e/ou rejeitado se suas instruções não forem bem entendidas. Supomos assim que os desenhos e textos das instruções criadas por designers e responsáveis pelo marketing de lançamento do produto são

1 - Kafkaniano – complicado, confuso, adjetivo baseado nos romances O Processo e A Metamorfose do escritor checo de língua alemã Franz Kafka (Praga, 3 de julho de 1883 Klosterneuburg, 3 de junho de 1924).

2 - Esperanto - é a língua planejada mais vastamente falada. Seu iniciador, Ludwik Lejzer Zamenhof, publicou a versão inicial do idioma em 1887, com a intenção de criar uma língua de mais fácil aprendizagem, que servisse como língua franca internacional, para toda a população mundial (e não, como muitos supõem, para substituir todas as línguas existentes).

baseados num entendimento tomando como base eles próprios e não os usuários desses produtos.

Esta pesquisa foi proposta visando um aprofundamento das questões iniciadas na minha dissertação quando, a partir de um levantamento de onze (11) métodos e testes de ergonomia informacional usados para avaliar a compreensibilidade de símbolos e pictogramas, foi feita uma pesquisa de campo a partir de sinalizações de hospitais públicos e postos de saúde do Rio de Janeiro pelos próprios usuários utilizando quatro (4) desses métodos com cruzamento de respostas. Na ocasião foram detectadas diferenças de níveis de eficiência quanto aos métodos que foram citadas nas conclusões, principalmente quanto à objetividade das respostas.

1.1

Tema da pesquisa

Avaliação de eficiência e adequação dos métodos da Ergonomia informacional conhecidos para checagem de compreensibilidade de símbolos gráficos pelos usuários das informações.

1.2

Problema da pesquisa

Falta de conhecimento de métodos para avaliação de compreensão e usabilidade de instruções de uso pelos designers pode interferir em um projeto ocasionando resultados inadequados. A incompreensão das instruções de uso pode acarretar uso errado dos produtos pelos usuários, causando acidentes ou experiências ruins que poderão assim levar à rejeição dos produtos por eles.

1.3

Objeto da pesquisa

O objeto da pesquisa é a comparação de eficiência e adequação dos métodos de avaliação da compreensibilidade de instruções visuais de uso de colorantes de cabelo contidas nas embalagens desses produtos.

1.4

Delineamento da pesquisa

Pesquisa delineada pela compreensibilidade dos elementos pictóricos usados em instruções de uso e checagem do grau de usabilidade dos guias de aplicação dos produtos. Escolhemos fotos e ilustrações pictóricas de folhetos de instruções de uso de tintas e colorantes de marcas vendidas no Rio de Janeiro para serem verificadas pelos métodos.

1.5

Hipótese

Nem todos os métodos e testes conhecidos para avaliar compreensibilidade de elementos pictóricos têm a mesma eficiência em relação ao objetivo de avaliar as respostas dos usuários.

1.6

Variáveis independentes e dependentes

As variáveis independentes desta pesquisa são os métodos de avaliação de compreensibilidade de símbolos pictóricos; as variáveis dependentes são os graus de compreensão dos usuários e a eficiência e adequação desses métodos em relação às pesquisas de compreensibilidade.

1.7

Objetivos Geral e Específicos

O objetivo geral da pesquisa é a comparação da eficiência de cada método para avaliação de compreensibilidade apurada, aplicando um caso exemplar de símbolos utilizados em folhetos de instruções de uso de colorantes.

Os objetivos específicos são, a partir das aplicações dos testes do caso exemplar:

- adequar métodos usados para avaliação de pictogramas para instruções pictóricas;
- identificar dificuldades de aplicação dos métodos;
- conhecer as vantagens e desvantagens de cada método;

- analisar os instrumentos necessários de cada teste.

De acordo com os resultados obtidos nos testes de compreensibilidade dos elementos ilustrativos pictóricos escolhidos para instruções de uso dos produtos em questão poderemos checar como a mensagem é percebida e recomendar parâmetros para criação das instruções facilitando o bom uso dos produtos e conseqüente boa aceitação dos mesmos.

1.8

Justificativas da relevância da pesquisa

Uma pesquisa de levantamento de métodos e testes para checagem de compreensibilidade de símbolos gráficos com avaliação de eficiência de cada método e comparação entre eles acrescenta fundamentos para utilização desses métodos. Com isso, motiva tanto outros pesquisadores a ampliar a pesquisa de questões de design gráfico usando a ergonomia informacional quanto facilita aos designers o uso desses métodos na sua metodologia projetual criando assim instruções de melhor usabilidade.

1.9

Sumário detalhado

Assunto tratado por capítulo	Descrição
1. Introdução	Tema; problema; objeto; sujeitos, delineamento da pesquisa, caso exemplar; hipótese; variáveis; objetivos geral e específicos; justificativas.
2. Ergonomia e Design Informacional	Referencial teórico; Definições; Design de Informação; Evolução das instruções visuais; Aspectos, considerações, relevância das pesquisas; Classificações; Contexto atual dentro do campo do design; Normatizações; Modelo C-HIP.

3. Códigos e normas vigentes	Levantamento dos códigos e leis vigentes referentes aos produtos tonalizantes e tinturas para comercialização no Brasil e comentários.
4. Métodos e técnicas da pesquisa	Sujeitos consumidores femininos, classes C e D; Estudo do segmento e justificativas da escolha do Caso Exemplar; Pesquisa exploratória; Levantamento de dados e conhecimento do problema; Levantamento e análise de grande variedade de folhetos de instruções de colorantes, suas ilustrações e textos correspondentes; Listagem de métodos de avaliação de compreensibilidade aplicados na pesquisa feitos com especialistas e com usuários.
5. Resultados dos métodos aplicados	Entrevistas com gerentes de produtos e designers de indústrias de cosméticos; Entrevistas com professores e pesquisadores que usam os métodos da ergonomia informacional; Resultados da avaliação heurística com guias de instrução de uso; Resultados de todos os testes aplicados com gráficos e tabelas resultantes; Imagens pictóricas aprovadas nos vários testes; Cruzamento de respostas, conclusão.
6. Avaliação de eficiência	Quadro comparativo dos métodos através de suas características como: facilidade de aplicação; resultados esperados; material necessário; bibliografia; adequação ao objeto pesquisado; amostras; tempo e custos; Avaliação de eficiência utilizando o Método Binário de Meister; Análise dos resultados obtidos.

7. Conclusões Finais e Recomendações	Observação de comportamentos dos sujeitos; Checagem da hipótese; Desdobramentos da pesquisa.
8. Referências bibliográficas	Bibliografia do assunto da pesquisa.
9. Apêndices	Questionário; Tabulação de resultados.
10. Anexos	Códigos e normas brasileiras e internacionais: ANVISA – INMETRO; PROCON - Código de Proteção ao Consumidor; ISO International Standard Organization no 7001, 9186 – 2001.