

PROBLEMAS NO USO DE SISTEMAS DE HELP (AJUDA)

Alan Menk dos Santos

CESUMAR - Centro Universitário de Maringá, Maringá - Paraná

Robison Patroni (Orientador)

CESUMAR - Centro Universitário de Maringá, Maringá - Paraná

Desde o início da década de 60 com o surgimento dos Primeiros PCs, os Softwares vêm evoluindo com grande rapidez e eficiência, e com isso o Help está ficando cada mais complexo e exigindo maior conhecimento dos usuários, Porém a idéia principal do mesmo é a adaptação do Help ao usuário e o que está acontecendo é que o usuário tem que se adaptar com o sistema e com seu vocabulário técnico. Estes sistemas foram elaborados tentando diminuir as dúvidas de quem os utiliza, e fazer com que os mesmos atinjam seu objetivo. Geralmente, quem tenta usar o Help e não consegue atingir seu objetivo, jamais retorna ao mesmo; a palavra-chave digitada, na maioria dos casos, não leva à solução específica do problema determinado; a estrutura lógica dos sistemas não é a mesma utilizada pelo pensamento humano. Nossa pesquisa tem como objetivo expor os problemas e as dificuldades que os usuários vem passando com sistemas elaborados sem se preocupar com as características inerentes a cognição humana e mostrar para o mesmo que não devem ser consideradas ferramentas inúteis ou sem objetivos, mas sim devem colaborar para a solução dos problemas intrínsecos do cotidiano. Segundo as Prof^{as}. Milene Selbach e Simone Diniz, em sua tese de mestrado, constataram que, "os sistemas são consultados apenas em extrema necessidade, pois grande parte dos usuários não vêem vantagens ao acessá-los". Sendo assim, o Help está longe de ser "a solução das dúvidas ou problemas dos usuários". Levando em conta todas essas desvantagens, os programadores e designers de Help deveriam fornecer tanto um acesso facilitado quanto informações claras para que os usuários não apenas voltem a consultar estes sistemas, mas, também, tenham um retorno produtivo destas consultas, tornando-o muito mais agradável e utilizável. Concluímos, em nossa pesquisa, que os sistemas de Help são muito impessoais e pouco amigáveis, tornando estes sistemas de difícil utilização para usuários leigos, sendo produtivo apenas quando utilizados por pessoas mais experientes. Não há a necessidade do sistema de Help chamar a atenção, mas um sistema simples, lógico e intuitivo, baseado no conhecimento de mundo do usuário, tanto em termos gráficos quanto em vocabulário de comunicação, e os requisitos básicos abordados no trabalho contribuirão para que esta percepção seja observada pelos desenvolvedores desses sistemas.

memke@ig.com.br; patroni@cesumar.br