

Um Bom e Um Mau Design

Imagine o seguinte cenário:

Você está hospedado em um hotel por uma semana em uma viagem de negócios. Você então percebe que deixou o celular em casa e que tem de contar com os serviços que o estabelecimento oferece. O hotel dispõe de um sistema de correio de voz para cada quarto. A fim de verificar se há alguma mensagem, você pega o telefone e ouve o sinal. Se ele faz “bip bip bip”, há mensagens. Para descobrir como acessá-la, você tem que ler uma série de instruções que estão próximas ao aparelho.

Você então lê e segue o primeiro passo:

“1 – Disque 491”

O sistema responde: “Você discou para o centro de mensagens do Hotel Sunny. Por favor, digite o número do quarto para o qual você deseja deixar uma mensagem”.

Você espera para saber como ouvir uma mensagem gravada. Não há, porém, outras instruções. Você então olha novamente para a folha de instruções e lê:

“2 – Pressione *, o número do quarto e #”

Você o faz, e o sistema responde: “Você discou para a caixa de mensagens do quarto 106. Para deixar uma mensagem, digite sua senha”.

Você não sabe qual é a senha. Pensou que fosse o número do quarto. Não é. A esta altura, você desiste e liga para a recepção. O funcionário explica que o procedimento correto para gravar e ouvir mensagens; consiste em digitar, na hora certa, o número do quarto e o número da extensão do telefone (que é a senha).

Além disto, são seis os passos para acessar uma mensagem e cinco para deixar uma mensagem. Você resolve sair e comprar um novo celular.

(PREECE, Jennifer; ROGERS, Yvonne; SHARP, Helen. **Design de Interação: Além da interação homem-computador**. Porto Alegre: Bookman, 2005, p. 24-25)