

CENTRO UNIVERSITÁRIO FEEVALE  
INSTITUTO DE CIÊNCIAS EXATAS E TECNOLÓGICAS  
CURSO DE DESIGN

**Experiência de usuários nos Sistemas de Gerenciamento  
e Desenvolvimento de Ensino à Distância**  
(título provisório)

RENATA FROZZA DE OLIVEIRA

**Plano de Trabalho de Conclusão**

Professor Orientador: Marshal Becon Lauzer

**Novo Hamburgo, setembro de 2008.**

## SUMÁRIO

<b>1. DADOS DE IDENTIFICAÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. RESUMO .....</b>	<b>5</b>
<b>3. MOTIVAÇÃO .....</b>	<b>6</b>
<b>4. OBJETIVOS .....</b>	<b>8</b>
4.1.OBJETIVO GERAL.....	8
4.2.OBJETIVO ESPECÍFICO .....	8
<b>5. METODOLOGIA.....</b>	<b>9</b>
<b>6. CRONOGRAMA .....</b>	<b>13</b>
<b>BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>14</b>

## 1. DADOS DE IDENTIFICAÇÃO

### **Título do Trabalho:**

Experiência de usuários nos Sistemas de Gerenciamento e Desenvolvimento de Ensino à Distância

### **Área de Estudo:**

Design Gráfico – Ênfase em Mídias Eletrônicas

### **Identificação do Aluno:**

Nome: Renata Frozza de Oliveira

Telefone: (51) 3592-4858 / (51) 9935-3713

Endereço eletrônico: [contato@renatafrozza.com](mailto:contato@renatafrozza.com)

**Orientador:**

Nome: Marshal Becon Lauzer

Telefone: (51) 3251-5751 / (51) 8195-9295

Endereço eletrônico: [marshal@feevale.br](mailto:marshal@feevale.br)

## 2. RESUMO

Nos últimos anos, observa-se o crescimento do interesse em assuntos como padrões web, plataformas web, acessibilidade, usabilidade e web 2.0. Entretanto, estes assuntos ainda estão limitados aos serviços oferecidos para usuários da Internet.

Na Internet, não preocupar-se com experiência de usuário, faz com que ele busque outro site para encontrar o que deseja de maneira mais fácil e ágil. Em Sistemas de Desenvolvimento e Gerenciamento de Ensino à Distância, incide em demora no processo de criação, em falta de segurança no uso da ferramenta e na limitação da criatividade de quem está desenvolvendo o objeto de aprendizagem.

Em resposta a tal problemática, optou-se por desenvolver a proposta de uma Interface de Desenvolvimento e Gerenciamento de Ensino à Distância, utilizando conceitos de design de interação e de web 2.0. Por hipótese, entende-se que esta interface proporcionará um melhor ambiente de trabalho, segurança e liberdade para os profissionais de Recursos Humanos desenvolverem sua criatividade com relação as possibilidades de didáticas em treinamentos.

Na segunda parte do trabalho, será desenvolvida a interface proposta para validação de um protótipo funcional com dados e demanda de uma empresa real e atuante no negócio de Consultoria de Treinamentos empresariais.

**Palavras-chave:** design gráfico, experiência do usuário, e-learning, LMS.

### 3. MOTIVAÇÃO

Atualmente, identifica-se um crescente aumento de cursos voltados para profissionalização por Ensino à Distância (EAD): mais de 2,5 milhões de brasileiros estudaram em cursos com metodologias a distância no ano de 2007, segundo levantamento feito pelo Anuário Brasileiro Estatístico de Educação Aberta e a Distância (AbraEAD), em sua edição 2008. A publicação também destaca o crescimento do número de brasileiros educados dentro das próprias empresas onde trabalham. Foram 582.985 pessoas em 2007.

Entretanto, a mesma pesquisa indica que o que pesa contra a adoção de projetos de EAD é principalmente a sensação nas empresas de que pode haver grande evasão e o estranhamento com o método, pois a maior parte da população em geral ainda está acostumada com o sistema presencial.

Ao avaliar um contexto paralelo, vê-se que o debate sobre questões de usabilidade<sup>1</sup> e web 2.0<sup>2</sup> vem ganhando cada vez mais força e espaço no mundo da Internet. Por hipótese, entende-se que estes recursos e conceitos, podem ser estendidos ao EAD, oferecendo funcionalidades da Internet que crescem em

---

<sup>1</sup> Usabilidade está diretamente ligada ao diálogo na interface. É a capacidade do software em permitir que o usuário alcance suas metas de interação com o sistema (SCARPIN, apud MEMÓRIA, 2005, p. 6).

<sup>2</sup> Web 2.0 é a mudança para uma internet como plataforma, e um entendimento das regras para obter sucesso nesta nova plataforma. Entre outras, a regra mais importante é desenvolver aplicativos que aproveitem os efeitos de rede pra se tornarem melhores quanto mais são usados pelas pessoas (TIM O'REILLY).

população de uso (exemplo: blogs<sup>3</sup>). Com isso, apresentando uma maneira de aproximar o método a distância do presencial.

A partir destes fatores, somados ao ponto de vista de treinando que já realizou poucos bons e muitos péssimos treinamentos à distância, surge o interesse por realizar uma proposta de Interface dos Sistemas de Gerenciamento e Desenvolvimento de Ensino à Distância. Mas por que não pensar na interface dirigida ao treinando ao invés do desenvolvedor do treinamento? O objetivo é trabalhar na raiz do processo, isto é, melhorar a interface de desenvolvimento deste tipo de treinamento. Por hipótese, isto fornecerá subsídios para que profissional que cria um Objeto de Aprendizagem possa torná-lo mais atraente e didático. Sendo assim, refletirá uma melhor experiência também para o treinando.

Por fim, é importante ressaltar que um dos principais motivos para criação desta proposta, é contribuir para o avanço do EAD. Tanto proporcionando um melhor ambiente de trabalho, segurança e liberdade para os profissionais de Recursos Humanos desenvolverem sua criatividade com relação as possibilidades de didática em treinamentos que utilizam a interface web, quanto auxiliando no desenvolvimento de pessoas do ponto de vista profissional e social.

---

<sup>3</sup> É um sistema de publicação na web destinado a divulgar informação por ordem cronológica, à semelhança de um diário. Os blogues ganharam grande popularidade porque permitem que utilizadores com poucos conhecimentos técnicos de Informática publiquem facilmente conteúdos na web.

## 4. OBJETIVOS

### 4.1. Objetivo Geral

Propor uma Interface de Desenvolvimento e Gerenciamento de Educação à Distância, utilizando conceitos de design de interação e de WEB 2.0, com enfoque no trabalho realizado pela área de Recursos Humanos: Analistas de RH, Analistas de Treinamento e Pedagogos Empresariais.

### 4.2. Objetivo Específico

Para resolver a proposta do objetivo geral, existirão como base os seguintes objetivos específicos:

- Definir um método de trabalho, conseqüente das especialidades de cada agente do processo: Analista de RH, Designer e Desenvolvedor.
- Desenvolver uma proposta de interface homem/máquina que tenha foco na experiência do usuário que operará a ferramenta;
- Propor opções de recursos para complementar a dinâmica do aprendizado.



## 5. METODOLOGIA

O método de trabalho que será utilizado para o desenvolvimento desta proposta, segue as considerações-chave criadas por GARRETT (2003: 31) que indicam cinco etapas (ESTRATÉGIA, ESCOPO, ESTRUTURA, ESQUELETO e SUPERFÍCIE) para o desenvolvimento da experiência do usuário na Web.

Seguem abaixo as etapas que serão realizadas:

### 1 TRABALHO DE CONCLUSÃO I

1.1 Definição do Tema

1.2 Elaboração do Plano de Trabalho

1.3 Entrega do Plano de Trabalho

1.4 Redação do Relatório

1.4.1 Proposta de Estratégia

**Necessidades do usuário:** Objetivos do site de origem externa, identificados por meio de pesquisa com o usuário, pesquisas etno/tecno/psicográficas, etc. **Objetivos do site:** Metas de negócio, criativas ou outras metas de origem interna para o site (GARRETT, 2003).

A proposta de Estratégia será o resultado das seguintes atividades:

- Analisar os Sistemas de Gerenciamento de Aprendizagem (LMS - Learning Management Systems) e sua utilização;
- Análise dos fluxos de trabalhos para o desenvolvimento dos Objetos de Aprendizagem;
- Realização de entrevista com profissionais da área que utilizam ou utilizarão o sistema, para compreender as suas necessidades;
- Pesquisar os objetivos e as ferramentas disponíveis com o conceito de colaboração proposto pela web 2.0 para avaliar os recursos que poderiam suprir as necessidades dos profissionais e/ou acrescentar em sua dinâmica de aprendizado;
- Realização de uma segunda entrevista com os mesmos profissionais da entrevista anterior, com o intuito de confirmar se os recursos pesquisados atenderiam as suas necessidades como soluções de interação com os treinandos.

#### 1.4.2 Proposta de Escopo

**Especificações Funcionais:** 'conjunto de funcionalidades': descrições detalhadas de funcionalidades que o site deve incluir para ir ao encontro das necessidades do usuário. **Requisitos de Conteúdo:** Definição dos elementos do conteúdo necessários ao site para ir ao encontro das necessidades do usuário (GARRETT, 2003).

Com base no resultado da proposta de Estratégia, desenvolver a proposta de Escopo, que terá as seguintes atividades:

- Criar proposta de Requisitos de Conteúdo;
- Realizar entrevista com um profissional de desenvolvimento web, para avaliar os requisitos funcionais do ponto de vista da programação do sistema, bem como avaliar o que poderá ser feito e o que não poderá ser feito;
- Criar proposta de Requisitos Funcionais.

### 1.4.3 Proposta de Estrutura

**Design de Interação:** desenvolvimento de fluxos de aplicação para facilitar as tarefas do usuário, definindo como este interage com as funcionalidades do site. **Arquitetura da Informação:** Design estrutural do espaço da informação para facilitar o acesso intuitivo ao conteúdo (GARRETT, 2003).

- Criar o "Sitemap" da proposta de interface;
- Pesquisar conceitos de Design de Interação, para definir as diretrizes para o desenvolvimento na etapa de Estrutura e Superfície, que serão desenvolvidas no Trabalho de Conclusão II.

### 1.4.4 Considerações finais

## 1.5 Entrega do Relatório

## 1.6 Apresentação final

# 2 TRABALHO DE CONCLUSÃO II

## 2.1 Redação do Relatório

### 2.1.1 Proposta de Estrutura

**Design da Interface:** como na IHC tradicional: design dos elementos da interface para facilitar a interação do usuário com as funcionalidades. **Design da Navegação:** design dos elementos da interface para facilitar a movimentação do usuário meio a arquitetura da informação. **Design da Informação:** No sentido Tufteano: design da apresentação da informação para facilitar a compreensão (GARRETT, 2003).

- Desenhar os wireframes com base nas Considerações Finais do TCC I (incluir comentários quando necessário).

### 2.1.2 Proposta de Superfície

**Design Visual:** tratamento gráfico dos elementos da interface (a “cara” do site), tratamento visual do texto, elementos gráficos da página e componentes de navegação (GARRETT, 2003).

- Desenhar a Superfície com base nas Considerações Finais do TCC I

### 2.1.3 Gerar protótipo funcional

### 2.1.4 Validar o funcionamento da Interface

- Validar a proposta de Interface através de um protótipo funcional com dados e demanda de uma empresa real e atuante no negócio de Consultoria de Treinamentos empresariais.

## 2.2 Entrega do Relatório

## 2.3 Apresentação final



## BIBLIOGRAFIA

ANUÁRIO Brasileiro Estatístico de Educação Aberta e a Distância 2007. São Paulo: Instituto Monitor, 2007. 177p.

GARRETT, Jesse James. **The Elements of User Experience**: user-centered design for the web. New York: AIGA, 2003. 189p.

JR., Gilberto. "Tim O'Reilly define a Web 2.0" 2006. Disponível em: <<http://w2br.com/2006/11/30/tim-oreilly-define-a-web-20/>>. Acesso em: 31 ago. 2008.

MEMÓRIA, Felipe. **Design para Internet**: projetando a experiência perfeita. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005. 171p.

PRODANOV, Cleber Cristiano. **Manual de Metodologia Científica**. Novo Hamburgo: Feevale, 2006. 77p.