

## **GNU/Linux - Estamos Atendendo ao usuário Final?**

**Resumo:** Não podemos deixar de perceber que muitas distribuições estão de alguma forma voltando todas as características para a simplicidade exigida pelo novo foco do GNU/Linux: O usuário final. As distribuições GNU/Linux, antes somente utilizadas por desenvolvedores e administradores de sistemas, começam a ser utilizados também por usuários domésticos e em estações de trabalho de empresas, graças aos incentivos de governos e a disseminação natural do sistema operacional GNU/Linux.

Não poderíamos iniciar este artigo sem antes definir o conceito de usuário final:

Usuário, do latim *usuarius*, é aquele que possui ou desfruta alguma coisa pelo direito de uso.

O "Usuário Final" é simplesmente aquele usuário que quer que as coisas funcionem automaticamente, sem intervenção de linhas de comando, e de uma forma prática para seu uso no dia-a-dia.

Sobre os olhos do desenvolvedor um "Usuário Final" é a pessoa que utiliza o sistema no seu dia-a-dia. O desenvolvedor cria o sistema mas o usuário é sempre o outro, aquele que utiliza.

### **Migração:**

Devemos também analisar que este usuário já tem um conhecimento prévio de um sistema operacional proprietário, e que existe uma curva de aprendizado, onde o mesmo aprendeu por necessidade, por não haver uma alternativa ao sistema operacional a ser utilizado como existe hoje em dia.

Devido a isso, podemos utilizar esta curva de aprendizado para fazer com que este usuário utilize o sistema operacional **GNU/Linux**<sup>1</sup>?

Distribuições como o **Famelix GNU/Linux**<sup>2</sup> desenvolvido por uma **Faculdade**<sup>3</sup> no sul do Brasil fez isso.

Transformou com base em diversas distribuições (**Debian**<sup>4</sup> **Kurumin**<sup>5</sup>, e **Knoppix**<sup>6</sup>), um sistema operacional GNU/Linux em um ambiente similar ao do **Windows XP**<sup>7</sup>.

Existe, também outras distribuições como o **Freedows**<sup>8</sup>, e o **Blanes**<sup>9</sup> que é uma interface gráfica que pode ser instalada em qualquer distribuição GNU/Linux.

Como o próprio foco do projeto Famelix/GNU/Linux propõe: “Desenvolver uma distribuição a modo que o usuário final esteja acostumado a trabalhar até o momento em que o mesmo já esteja apto a escolher sua própria distribuição, de acordo com as suas necessidades.”

Porém esta situação ocasiona uma grande discussão entre os desenvolvedores GNU/Linux, alguns acreditam que o GNU/Linux deve ter sua própria identidade, com suas características intocáveis, e alguns que acreditam que se o GNU/Linux for parecido com o Sistema operacional Windows® , facilita a migração do usuário deste para um sistema operacional GNU/Linux.

Acreditando que o usuário final, já cansado de aprender, devido ao investimento de muito tempo e dinheiro para aprender o que já sabe, a alternativa de criar um GNU/Linux de acordo com o conhecimento deste, é muito viável.

Não cabe a nós desenvolvedores criticarmos e decidirmos isto, cabe ao próprio usuário decidir qual o tipo de GNU/Linux ele deseja utilizar.

Além de esquecer que todos nós diariamente vivemos o papel de usuário, o desenvolvedor esquece também que este usuário - indeciso, amedrontado, receoso de nos fornecer e conseguir informações, hostilizado por algumas equipes por ser considerado alguém com pouco conhecimento de informática - é a pessoa para o qual o sistema se destina. Sem ele o trabalho de um desenvolvedor não teria o mesmo valor - aliás, talvez nem existisse trabalho.

Usuários como os descritos acima, todos os dias tentam obter respostas pela Internet em Fóruns, ou até mesmo por email para desenvolvedores, solicitando alguma ajuda ou propondo alguma solução, e muitos destes desenvolvedores por terem o feito de criadores de algum projeto, sentem-se prepotentes e respondem

(quando respondem) aos usuários com dúvida:

EX.:

*-- Você tentou procurar no **Google**<sup>10</sup> ?  
-- Não tenho tempo para responder, estou com muito trabalho no projeto...  
-- RFM. (Read the \*\*\*\* Manual. – Leia a \*\*\*\* do Manual.)...  
-- Baixe o manual no link: x... (Esse é raro).*

Existem usuários sem muito conhecimento, que tentam fazer algumas perguntas sobre o funcionamento de algum sistema, e fazem esta pergunta de uma maneira banal, (para os olhos do desenvolvedor) que este responde de forma grosseira e definitiva, para que o usuário não responda ou não peça mais ajuda a ele.

EX.:

*-- O meu computador não ascende a luzinha do "Scrool Lock" quando eu o pressionono, ele está com algum problema no sistema operacional?  
É uma pergunta muito simples de ser respondida (como: seu teclado deve estar com problema, ou algo assim) mas um desenvolvedor quando recebe uma mensagem como esta responde de uma tal maneira que rebaixa o usuário, fazendo com que este nunca mais utilize esse sistema.*

Devemos pensar, quando pensamos em difundir o Sistema Operacional GNU/Linux, que devemos atender o nosso público, os usuários, e se estes não tem o tratamento adequado em suas dúvidas, como atingiremos eles em seus computadores?

Não podemos julgar nossos usuários, na verdade não devemos julgar ninguém por suas atitudes, e como julgaríamos alguém que tivesse a atitude de tentar aprender perguntando ao próximo?

Infelizmente, os desenvolvedores GNU/Linux tem muito que aprender quando se trata de tratamento ao usuário, não há um tratamento adequado para com o consumidor de seu sistema, este deve baixá-lo, instalá-lo sem questionamentos. Se houver, de forma alguma deve perguntar ao desenvolvedor.

Mas não são todos os desenvolvedores que agem desta maneira,

um exemplo são os desenvolvedores do **Ubuntu GNU/Linux**<sup>11</sup>, estes tem um sistema de respostas aos usuários, que entende as necessidades dos mesmos e tratam cada usuário de seu sistema como se fosse único.

Não poderia ser este o motivo desta distribuição ter sido difundida tão rapidamente entre os usuários de computador?

Este artigo não pretende atingir nenhum desenvolvedor, nem distribuição, foi escrito somente para ajudar aos desenvolvedores a entender o que um usuário passa antes de aprender o que ele espera utilizando uma distribuição GNU/Linux, e visa somente melhorar a aceitação deste sistema operacional que todos estão interessados em ter em seus computadores, ou pelo menos tentam.

#### Links:

1	<a href="http://www.linux.org">http://www.linux.org</a>	Site oficial do GNU/Linux
2	<a href="http://www.famelix.com.br">http://www.famelix.com.br</a>	Famelix GNU/Linux
3	<a href="http://www.fameg.edu.br">http://www.fameg.edu.br</a>	FAMEG Faculdade Metropolitana de Guaramirim
4	<a href="http://www.debian.org">http://www.debian.org</a>	Distribuição Debian GNU/Linux
5	<a href="http://www.guidohardware.com.br">http://www.guidohardware.com.br</a>	Distribuição Kurumin GNU/Linux
6	<a href="http://www.knopper.de">http://www.knopper.de</a>	Distribuição Knoppix
7	<a href="http://www.microsoft.com">http://www.microsoft.com</a>	Site oficial da Microsoft
8	<a href="http://www.freedows.com.br">http://www.freedows.com.br</a>	Distribuição Freedows GNU/Linux
9	<a href="http://www.blanes.com.br">http://www.blanes.com.br</a>	Interface Blanes
10	<a href="http://www.google.com.br">http://www.google.com.br</a>	Site de pesquisas Google
11	<a href="http://www.ubuntu.org">http://www.ubuntu.org</a>	Distribuição Ubuntu GNU/Linux

® Windows, WindowsXP, Microsoft, são marcas registradas de Microsoft Corporation,