



O design como estratégia para o desenvolvimento de serviços web

Design as strategy for the development of web services

Resumo

Este trabalho trata sobre a informação constantemente disseminada na web e a importância dos serviços web para auxiliar os usuários a filtrar tais informações. O objetivo deste estudo é demonstrar a importância do design no desenvolvimento de serviços no meio digital, mostrando como este pode ser uma estratégia para agregar valor a tais projetos.

Palavras Chave: design, serviços web, informação.

Abstract

This work is about the information constantly disseminated on the web and the importance of web services to help users filter this information. The objective of this study is to demonstrate the importance of the design in the development of services for the digital environment, presenting how design can be used as a strategy to aggregate value to these projects.

Keywords: design, web services, information.

Introdução

A comunicação é um fenômeno social intrínseco ao ser humano; os recursos para transmitir informação proliferam-se constantemente, o que se evidencia com a popularização da internet. Esta liberdade que a tecnologia proporciona nos insere em meio a uma explosão da não-informação, uma explosão de dados (WURMAN, 1991). Os recursos para transmitir informação proliferam-se constantemente: novos usuários passam a consumir e gerar conteúdo na web, acessando os mais diversos serviços online através de uma quantidade cada vez maior de dispositivos eletrônicos que oferecem acesso à internet.

As características da informação

É importante ressaltar que nem todo conteúdo gerado pelas pessoas deve ser tratado como informação. Segundo Wurman (1991), se uma mensagem não fizer sentido para o receptor, a denominação de informação não se aplica. Logo, o acúmulo de dados não implica necessariamente em uma maior geração de novos conhecimentos. Esta vasta quantidade de informação gerada pelos usuários na web é um dos fatores responsáveis pela ansiedade de informação, que surge nesta lacuna entre os dados e o conhecimento e se torna evidente quando começamos a ler, ver ou ouvir sem compreender ou sequer perceber que alguma informação está tentando nos ser passada (WURMAN, 1991).

Desta forma, compreender as características humanas no tratamento da informação é importante para permitir que a comunicação seja efetivamente estabelecida. Segundo Cybis (2010), para apreender uma informação, a cognição humana vai além do estímulo primário, do contato com a informação, alcançando a produção de conhecimento simbólico através de representações mentais que surgem a partir das experiências de cada pessoa com a realidade. Isto acontece porque nosso processo de compreensão é fragmentado. Cybis (2010) afirma que a percepção humana é formada por diversos processos, dos quais cabe destacar o processo cognitivo ou de interpretação, que pretende dar significado às informações.

Da mesma forma, os diferentes tipos de informação caracterizam diferentes estímulos à percepção humana. O fato de que cada pessoa assimila uma informação de maneira única, juntamente às características diferentes de cada um dos processos perceptivos, ressalta a necessidade que cada tipo de informação possui de ser tratada de maneira particular, para que possa ser apresentada adequadamente diminuindo a ansiedade de informação.

A relação com o design e os serviços web

No sentido do exposto é que se ressalta a importância do design, visto que esta profissão baseia-se em conhecer profundamente e lidar com os componentes estruturais das mensagens (FUENTES, 2006), tornando a informação compreensível a fim de ser efetivada como prática comunicacional. O volume de informação exige profissionais capacitados para distinguir a relevância dos dados, bem como demanda maior competência destes profissionais que determinam a forma como a informação é apresentada para que se ela torne mais acessível (WURMAN, 1991).

Portanto, o designer atua como um mediador capaz de encontrar as melhores formas de apresentar cada mensagem; como afirma Fuentes (2006), o design é veículo, capaz de transportar uma informação, comunicando e despertando reações nas pessoas. Logo, este estudo pretende demonstrar a importância do design no processo de desenvolvimento de serviços web mostrando como este pode agregar valor aos projetos, resultando em serviços eficientes que possam ser compreendidos e bem vistos por seus usuários.

Este processo de transformação de dados em informações inteligíveis - tarefa que compõe as incumbências dos profissionais de design - junto ao desenvolvimento de novas tecnologias, a popularização da internet e a constante demanda pela praticidade da comunicação, resulta no desenvolvimento de serviços web. Estes serviços funcionam como dispositivos para auxiliar os usuários (LEMOS, 2004), permitindo que estes gerem, propaguem e busquem informação na internet, seja através dos sites de redes sociais, plataformas de blogs, provedores de email, portais institucionais, entre outros. Quando as pessoas acessam, por exemplo, o Gmail, Flickr ou Youtube, esperam realizar suas atividades sem muitos esforços. Para isso, a informação do site deve estar bem organizada e apresentada de maneira coerente.

É neste contexto que deve se entender a função do design de serviços na web: encontrar maneiras de eliminar as dificuldades, buscando compreender os usuários para corresponder e superar suas expectativas. Projetar um serviço web, por menor que seja sua complexidade, requer etapas assim como qualquer processo de design. Antes de pensar no desenvolvimento do site ou aplicativo que irá configurar este serviço, é preciso pensar na estrutura do sistema que o compõe. É importante refletir na experiência que se deseja criar e então buscar os componentes que irão formá-la (MERHOLZ *et al*, 2008).

Conclusão

Partindo da análise da informação, suas discrepâncias referentes à apresentação e à percepção das pessoas em relação a cada mensagem, bem como o reflexo do grande volume de informação na cultura atual devido às possibilidades que surgem com as novas tecnologias, a temática converge aos serviços web e a importância do design como estratégia no seu desenvolvimento. Pôde-se concluir que o designer é capaz de, não somente manipular a informação e apresentar interfaces funcionais e visualmente agradáveis, mas também apresentar ferramentas que contribuam verdadeiramente para suprir as demandas do mercado, fomentando o processo comunicacional no meio digital, característica da cultura em que vivemos.

Referências

- CYBIS, Walter. **Ergonomia e usabilidade: conhecimentos, métodos e aplicações**. São Paulo: Novatec, 2010.
- FUENTES, Rodolfo. **A prática do design gráfico: uma metodologia criativa**. Editora Rosari, 2006.
- LEMOS, André. **Cibercultura, tecnologia e vida social na cultura contemporânea**. Porto Alegre: Sulina, 2004.
- LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: Ed. 34, 1999.
- MERHOLZ, Peter; SCHAUER, Brandon; VERBA, David; WILKENS, Todd. **Subject to change: creating great products and services for an uncertain world**. O'Reilly, 2008.
- NORMAN, Douglas. **O design do dia-a-dia**. Rio de Janeiro: Rocco, 2006.
- RECUERO, Raquel. **Redes sociais na internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009.
- WURMAN, Richard Saul. **Ansiedade de informação: como transformar informação em compreensão**. São Paulo: Cultura Edições Associados, 1991