

Desenvolvimento e Implantação de Sistema de Auxílio à Organização de Eventos

Development and implementation of an event management system

Gallina, Karla Libardi; Gerente de Projetos; Associação Projeto Águas do Rio Doce.
karlaliba@yahoo.com

Teixeira, Edmilson Costa; Prof. Departamento de Engenharia Ambiental da Universidade Federal do Espírito Santo; Coordenador do Projeto Águas do Rio Doce.
edmilson@npd.ufes.br

Resumo

O artigo discute a importância da utilização do design no processo de produção de eventos. Apresenta modelos de planejamento, controle e avaliação na organização de eventos. Propõe como alternativa a elaboração de um software baseado em métodos de design centrados no usuário. Analisa a implementação desse software na Associação Projeto Águas do Rio Doce. Conclui destacando a importância de integrar o design ao processo de organização de eventos, utilizando o designer como facilitador do processo de produção.

Palavras Chaves: design centrado no usuário; gestão; processos e eventos.

Abstract

The article discusses the importance of the use of design in the process of production of events. Models of planning, control, and assessment of events are also presented. A software designed to help on the organization of events is also presented which is based on user centered design methods. The software is applied to Doce River Waters Project in order to allow the software to be developed in a participative manner. This application highlights the need of integrate design to the process of organization of events.

Keywords: *human-centered design; production of event; event management system.*

Anais do 8º Congresso Brasileiro de Pesquisa e Desenvolvimento em Design

8 a 11 de outubro de 2008 São Paulo – SP Brasil ISBN 978-85-60186-03-7

©2008 Associação de Ensino e Pesquisa de Nível Superior de Design do Brasil (AEND|Brasil)

Reprodução permitida, para uso sem fins comerciais, desde que seja citada a fonte.

Este documento foi publicado exatamente como fornecido pelo(s) autor(es), o(s) qual(is) se responsabiliza(m) pela totalidade de seu conteúdo.

Introdução

O Design vive desde o início dos anos 80 uma verdadeira expansão em sua área de atuação. “O conceito design experimentou uma acentuada difusão e popularização, podemos assegurar que a tradicional divisão design gráfico e design de produto já não atende as múltiplas possibilidades de atuação dos designers.” (Bürdek, 2006, p:7)

A diferenciação do design tardou 30 anos. Durante esse processo o design se separou, por um lado, das artes aplicadas e da decoração e, por outro, da arquitetura e engenharia. [...] Pressupõe-se que o designer possua sensibilidade estético-formal e que saiba lidar com materiais e processos. Desta maneira, o design pode ajudar uma empresa a manter-se num contexto de crescente concorrência (Bonsiepe, 1997, p.27).

As corporações e instituições também reconheceram no design um valor estratégico, ou seja, que o design não é apenas um modismo de valor questionável, começaram a envolvê-lo em diversas etapas de produção, e não apenas no final do processo produtivo. Os designers encontraram assim, um novo campo de atuação: a Gestão de Design ou Design Estratégico.

É neste contexto que surge a questão a ser discutida neste artigo, a respeito da importância de se integrar o design a processos de produção, e como exemplo, analisaremos as contribuições do Design para o processo de produção de eventos. Sendo o Design uma atividade que se correlaciona com outras áreas de fundamental importância no planejamento de um evento corporativo, é interessante a sua presença em todas as etapas relativas à concepção, planejamento e produção de eventos e não somente em seus momentos finais, como por exemplo, desenvolvendo a programação visual e o material promocional, atividades nas quais o design normalmente está inserido.

Analisando as possíveis relações entre design e produção de eventos, foi desenvolvido um software que possibilita a organização e sistematização das etapas envolvidas nesse processo de organização de eventos.

Não se pretende apontar uma solução definitiva para controlar e sistematizar o processo de organização de eventos, mas sim realizar uma análise das atividades necessárias para execução de um evento, destacando, nesse sentido, a importância do design como instrumento de gestão, desenvolvendo interfaces para integrar organizadores, tarefas e ferramentas necessárias para a produção de eventos utilizando métodos de design centrados no usuário.

Produção de eventos

Produção de eventos é uma atividade que cresce anualmente em números, proporções e grau de sofisticação, movimentando bilhões em negócios no mercado brasileiro. Os eventos são cada vez mais essenciais à imagem e a vida econômica das empresas. No Brasil o número de eventos é cada vez maior, com registro de expansão média anual de 7%, de acordo com a Abeoc – Associação Brasileira das Empresas Organizadoras de Eventos. Segundo ela, os eventos, que somam em número 50 mil por ano, geram negócios superiores a R\$ 30 bilhões.

O designer que tem em sua formação a preocupação com representações, simbologia e criação de identidade visual, encontra na organização de eventos corporativos um possível espaço para implantar seus conhecimentos e a metodologia de design.

A organização de eventos é uma atividade trabalhosa e de grande responsabilidade. Acontece “ao vivo”, e qualquer falha poderá impactar negativamente o conceito/imagem da organização para qual é realizado, e do seu organizador. Para ter os objetivos plenamente atingidos, é fundamental que se faça um criterioso planejamento, que envolva: objetivos, públicos, estratégias, recursos, fatores condicionantes, acompanhamento e controle, avaliação e orçamento. Mas, a maioria das empresas organizadoras de eventos não utiliza um método ou um processo que englobe essas etapas de maneira sistematizada, organizada de forma cronológica ou por prioridade. A produção de eventos, muitas vezes, é uma atividade intuitiva. Os profissionais seguem regras aprendidas em seu dia-a-dia, utilizando a prática como a grande fonte de conhecimento.

Para efetuar o controle de todas essas atividades apresentadas os profissionais utilizam vários métodos. Criam tabelas de controle, como cronograma de atividades e *check-list*, utilizam programas de organização de eventos existentes no mercado ou elaboram métodos diversos utilizando formulários próprios ou inspirados em livros, na experiência prática e/ou em sistemas de planejamento e organização de projetos.

Design e produção de eventos

“Design é uma idéia, um projeto ou um plano para a solução de um problema determinado. Segundo Löbach” (2000, p.16), o conceito de design começa pelo desenvolvimento de uma idéia, pode concretizar-se em uma fase de projeto e sua finalidade seria a resolução dos problemas que resultam das necessidades humanas.

Lidar com design significa sempre refletir as condições sob as quais ele foi estabelecido e visualizá-las em seus produtos. A teoria e metodologia do design são reflexos objetivos de seus esforços que se destinam a otimizar métodos, regras e critérios, e com sua ajuda o design poderá ser pesquisado, avaliado e também melhorado (Bürdek 2006, p. 225).

Quando o design se torna uma habilidade central, ele é parte do processo para o desenvolvimento de cada produto ou serviço desde o início, não como reflexão tardia. Conforme definição de Bernard Löbach (2000, p. 141), todo processo de design é tanto um processo criativo como um processo de solução de problemas:

- Existe um problema que pode ser definido;
- Reúnem-se informações sobre o problema, que são analisadas e relacionadas criativamente entre si;
- Criam-se alternativas de soluções para o problema, que são julgadas segundo critérios estabelecidos;
- Desenvolve-se a alternativa mais adequada (por exemplo, transforma-se em produto).

O MANUAL DE GESTÃO DE DESIGN (1997, p. 19) aponta ainda que, introduzir a cultura de Design numa empresa é mais do que contratar um designer, criar um departamento, ou um consultor externo. Significa, primeiramente, enfatizar a idéia de integração e coordenação de tarefas no processo e na seqüência das decisões.

Processo de produção

Para analisar o processo de produção de eventos foi escolhida a empresa MS Marketing e Eventos. Sediada em Vitória, Espírito Santo, a empresa atua há dez anos no mercado capixaba nas áreas de organização e execução de eventos nacionais e internacionais. Nosso objetivo foi pesquisar, na prática, os métodos, atividades, necessidades dos usuários e os processos utilizados na produção de eventos, principalmente eventos corporativos.

A empresa não utiliza nenhum sistema informatizado para gerenciar a organização de seus eventos. Os profissionais (coordenadores de eventos e assistentes de coordenação) utilizam formulários e tabelas que auxiliam o controle das atividades necessárias para a execução dos eventos.

Para cada evento o coordenador necessita atualizar manualmente os dados do seu cronograma de atividades e posteriormente gerar o check-list, e não existem padrões na criação dos formulários e tabelas. Cada coordenador “personaliza” o evento coordenado por ele. Portanto, existem processos distintos para se organizar os eventos dentro da mesma empresa; cada coordenador adapta os modelos de documentos e formulários oferecidos pela empresa para a sua realidade.

Análise da contribuição do design no processo de produção de eventos

Como vimos anteriormente, o design é uma atividade, coordenada, sistêmica, voltada à resolução de problemas e criação. Atua nas fases de definição de necessidades, concepção e desenvolvimento de projetos, visando sua adequação às necessidades do usuário e às possibilidades de produção da empresa.

Para explicar a função do design Bonsiepe elaborou o diagrama ontológico do design (Bonsiepe, 1997, p. 11), que visa esclarecer que a atuação do design deve se dar também na fase de planejamento de interfaces, e não resumir-se apenas em agregar alguns traços decorativos aos projetos.

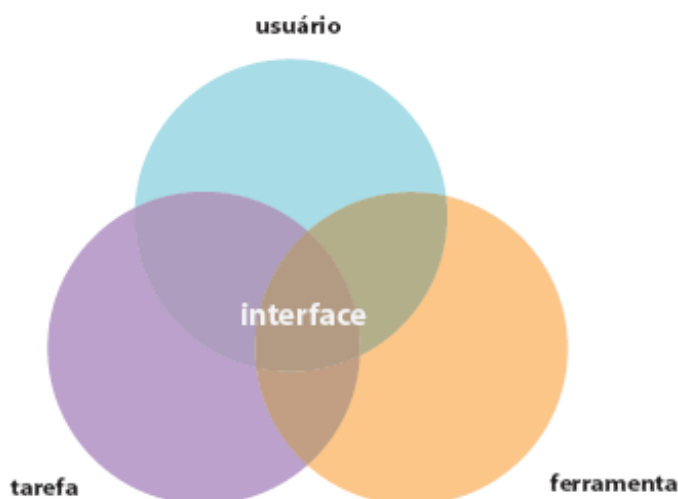


Figura 1: Diagrama Ontológico do Design

O diagrama é composto por três domínios – usuário, tarefa (ação) e ferramenta, unidos por uma categoria central, a interface. Primeiro temos o usuário ou agente social que quer realizar uma

ação efetiva. Segundo temos uma tarefa que o usuário quer cumprir, por exemplo: cortar pão, escutar música ou escrever um texto. E terceiro temos uma ferramenta ou artefato de que o usuário precisa para realizar efetivamente a ação – uma faca, um Ipod, uma caneta.

No entanto, são três campos heterogêneos que podem ser acoplados um ao outro, e esse acoplamento ocorre pela interface. “Temos que levar em conta que a interface não é uma coisa, mas o espaço no qual se estrutura a interação entre corpo, ferramenta (objeto ou signo) e objetivo da ação. É exatamente este o domínio central do design” (Bonsiepe, 1997, p. 12). O designer cria, planeja e desenha a interface, permitindo que a manipulação e a interação aconteçam, para que a ação pretendida pelo usuário se efetive ao final.

No âmbito desta pesquisa, a ação efetiva que se pretende realizar é o planejamento, a organização das atividades e etapas necessárias para a execução de um evento. É neste contexto que surge a questão discutida neste artigo, a respeito da importância de se integrar o design ao planejamento de eventos. Através de sua natureza multidisciplinar e projetual, o design poderá facilitar o processo de produção, otimizando e sistematizando as etapas de organização dos eventos.

A função de elaborar ferramentas para facilitar o controle e execução de processos se assemelha muito às atribuições das engenharias, principalmente da engenharia de produção. No entanto, segundo Bonsiepe (1997, p. 17), o Design visa os fenômenos de funcionalidade de uso. No centro de seu interesse se encontra o usuário, enquanto as categorias de engenharia, normalmente centram-se na captação de fenômenos de uso, ou seja, a interação dos artefatos com os usuários, recorrendo aos conceitos da eficiência física, acessível aos métodos das ciências exatas.

Analisando o processo de produção de eventos e algumas ferramentas utilizadas por empresas especializadas e profissionais do setor, percebe-se a necessidade de se criar uma ferramenta que permita o controle e planejamento do processo de organização de eventos. Criando uma interface que integre as atividades e etapas envolvidas no processo de planejamento de eventos, no qual o design, utilizando-se de sua natureza interdisciplinar, racional e ordenadora, organiza e apresenta essas interfaces.

A próxima etapa consiste em apresentar a metodologia utilizada para a elaboração desse sistema, intitulado “Organizador de Eventos”, que pretende tornar-se um software especializado no controle das etapas envolvidas no processo de produção de eventos.

Processo de elaboração do sistema

Para elaboração do software utilizamos a metodologia apresentada pelo arquiteto da informação Jessé James Garret, em seu livro “*The Elements of User Experience: User Center Design for The Web*”. Apesar de o autor, não especificar detalhadamente o processo de desenvolvimento de um software ou website baseado na experiência do usuário, ele sugere uma seqüência de etapas para guiar esse processo, que poderá ser visualizada através do diagrama “Os Elementos da Experiência do Usuário”(Figura 2), também desenvolvido pelo autor.

Garrett define cinco planos conceituais para discutir os problemas da experiência do usuário e as suas respectivas soluções:

- Estratégia: define-se o objetivo e para quem se quer comunicar (usuário);

- Especificação: quais serão as características do sistema;
- Estrutura: hierarquia de páginas, navegação e arquitetura da informação;
- Interface: desenho estrutural das telas, dos menus e formulários;
- Superfície: design gráfico.

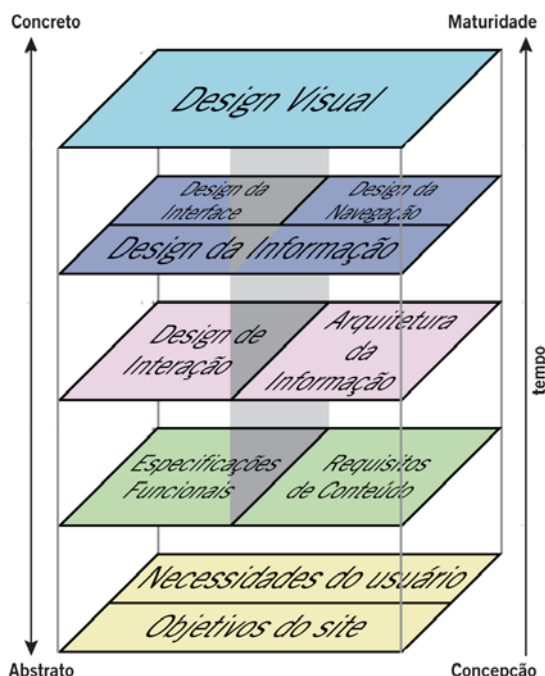


Figura 2: Diagrama Os Elementos da Experiência do Usuário de Jessé James Garret

A idéia do autor é construir softwares e/ou websites usando uma abordagem de baixo-para-cima (*bottom-up*), começando com conceitos abstratos e chegando a definições concretas, cada vez mais ricas em detalhes. O próprio diagrama se assemelha a um prédio, cujas etapas seriam os andares. A etapa de “estratégia”, por exemplo, seria a fundação do prédio e uma alteração na mesma afetaria os demais andares. A mudança na “especificação” alteraria a estrutura e assim por diante.

Isso não significa que cada decisão sobre um plano tem que ser necessariamente feita antes que se comece a definir o plano subsequente. Em certos momentos, é necessário reavaliar decisões anteriores e mudar o rumo do projeto. Por isso, é importante que o designer entre num ciclo constante de avaliação para que se identifiquem desvios antes que seja tarde demais para mudar.

A demanda por mudanças nos planos inferiores pode surgir tanto da própria organização que está por trás do sistema, quanto dos próprios usuários. É prejudicial descobrir só depois que o projeto está pronto que os usuários não conseguem entender como usar um determinado recurso do sistema ou encontrar informações específicas que ele oferece.

Resumindo a metodologia empregada, primeiro foi preciso entender as motivações do projeto e seu público-alvo. Depois foram esboçadas alternativas que foram testadas com alguns usuários. O resultado foi analisado e as lições aprendidas foram incorporadas a novos esboços. Essa técnica se repete enquanto os esboços vão ficando cada vez mais detalhados, até se chegar ao produto final; considerando o tempo desejável e recursos disponíveis para a finalização do mesmo.

Estrutura

Seguindo a metodologia apresentada por Garrett, a parte da estrutura equivale a arquitetura da informação e design da interação. Portanto, após apresentar as características do sistema e uma primeira definição de conteúdo, foi elaborada a estrutura do programa seguindo as definições da Arquitetura da Informação (AI).

Por ser uma área ainda em processo de desenvolvimento, são escassas as definições claras sobre AI e o profissional que a desenvolve. Podemos considerar a AI como um processo de criar ferramentas que façam a mediação entre os usuários e a informação. A AI deve se preocupar com três elementos básicos: conteúdo, contexto e usuários.

- Conteúdo - qual é o universo de conteúdo disponível para o produto e suas particularidades;
- Contexto – quais são os objetivos a serem atingidos, a situação de uso, o posicionamento da concorrência, tempo e recursos disponíveis para o projeto;
- Usuários - quem são os usuários (potenciais ou reais), o que eles esperam, quais são seus interesses e necessidades.

Para auxiliar na construção da hierarquia das páginas, foi criado um diagrama (vide figura 3) que se baseia no Vocabulário Visual para Arquitetura da Informação e Design da Interação de Jesse James Garret¹. Seu objetivo não é descrever absolutamente toda a interação possível do usuário, nem tão pouco especificar todos os rótulos que serão usados nos menus, mas sim permitir a visualização do plano conceitual e da estrutura da informação.

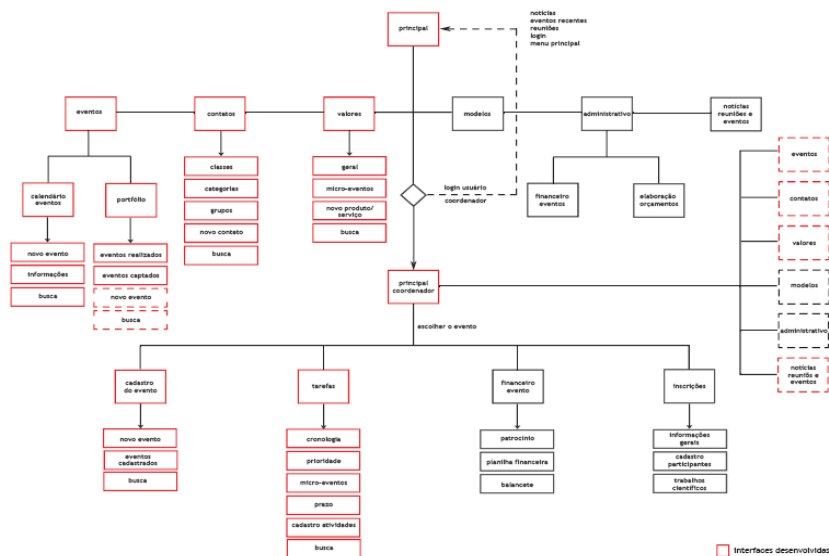


Figura 3: Diagrama da estrutura do sistema

O vocabulário é baseado em um modelo conceitual simples que engloba arquitetura de informação e design da interação: o sistema mostra caminhos ao usuário; o usuário move-se ao longo destes caminhos por meio de ações; estas ações fazem, então, com que o sistema gere resultados.

¹ Disponível em <<http://jjg.net/ia/visvocab/>>

Interface e superfície

Uma vez definida a estrutura da informação, é preciso definir a estrutura de interação com a mesma (menus, links, busca e etc) e a aparência final das páginas. Se antes havia ênfase na macro-estrutura do sistema, agora o foco é nas particularidades das páginas individuais e nos seus componentes.

No passo anterior foi definida a estrutura dos menus de navegação, mas ainda não havia, por exemplo, indicações se nas páginas localizadas no segundo nível da hierarquia estaria disponível também o menu do primeiro nível, ou se haveria uma opção para voltar ao mesmo. Além disso, pressupõe-se que existam ligações entre as páginas além das oferecidas pelo menu de navegação, que não precisam obedecer à hierarquia instituída. É nesta fase que serão definidos esses e outros detalhes relativos à forma como se dá a apresentação da informação e a interação com a mesma.

Para permitir a manipulação rápida dos elementos essenciais das páginas e a avaliação imediata do funcionamento, foi empregada a técnica de construção de *wireframes*. O *wireframe* é um documento que especifica os elementos da página, seu posicionamento na tela sem se preocupar com a forma exata que eles serão exibidos ao usuário (tipografia, cores, formas etc). Quando ocorre interação de formulários (botões, caixas de entrada de texto etc), esses elementos são também adicionados.

Conforme já mencionamos, “o design orienta à interação entre usuário e artefato, e o domínio do design é o domínio da interface”. A finalidade é criar uma interface que facilite a organização e acompanhamento das tarefas necessárias à realização de um evento. Nos esboços das telas procurou-se desenvolver uma interface amigável com os usuários; a idéia foi seguir uma estrutura não muito convencional. O objetivo foi que a disposição dos menus, formulários, caixas de texto fossem visualizadas de forma mais intuitiva, que os usuários pudessem movimentar esses atributos com certa facilidade e escolher quais elementos permaneceriam presentes nas telas.

A objetivo foi criar uma interface amigável e intuitiva, que os usuários identificassem pelas cores e disposição dos elementos das páginas as diferentes apresentações das atividades referentes a produção de eventos. Uma das principais dificuldades dos profissionais de eventos é o preenchimento de formulários cansativos que dificultavam a identificação das prioridades e prazos das tarefas a serem cumpridas.

A partir dessas observações iniciamos a construção de vários esboços, confecção de wireframes e posteriormente a definição da interface final com a identificação dos elementos nas páginas. A interface é composta por dois menus: superior e inferior. O “menu inferior” equivale às opções da área comum onde o acesso é liberado a todos os usuários. E o “menu superior” refere-se a área restrita do sistema, onde apenas alguns usuários terão acesso.

A idéia foi separar as atividades do sistema, enquanto no menu inferior estão disponíveis as sessões comuns ao funcionamento da empresa, como: eventos, contato, modelos, notícias e reuniões. O menu superior equivale as atividades específicas para a organização dos eventos da empresa como: tarefas, inscrições e controle de equipe.

Após a escolha da interface, foi iniciada a fase de elaboração das páginas e definição do projeto gráfico: utilização de ícones, posicionamento dos elementos, cores, tipografia, entre outros. Na seqüência, iniciou-se o processo teste do sistema, tomando-se como piloto a Associação Projeto Águas do Rio Doce. No próximo item serão apresentadas as etapas desse processo.



Figura 4: Modelo de tela

Implantação do Sistema – Projeto Águas do Rio Doce

Desde outubro de 2004, a Associação Projeto Águas do Rio Doce, uma organização não governamental, sem fins lucrativos, realiza atividades de informação, educação, treinamento e capacitação, mobilização e sensibilização pública, articulação e marketing, em várias áreas do conhecimento, além de estimular o desenvolvimento de pesquisas e outros trabalhos técnico-científicos. Sua área de atuação é a Bacia Hidrográfica do Rio Doce, localizada nos estados do Espírito Santo e Minas Gerais.

Atualmente, conta com os seguintes instrumentos próprios de auxílio ao desenvolvimento de suas atividades: Revista Águas do Rio Doce; Portal na Internet (www.aguasdoriadoce.com.br); Boletim Eletrônico e o Fórum das Águas do Rio Doce (evento anual, cuja 4ª edição foi realizada em abril de 2008).

Portanto, a Associação foi uma boa oportunidade para testar o sistema, pois além de ser uma instituição que necessita de auxílio na organização/informatização dos seus processos de trabalho, também realiza eventos.

A fase de teste iniciou-se em junho de 2007. O sistema foi elaborado inicialmente para atender as demandas de uma empresa organizadora de eventos e, por isso, foi preciso realizar uma nova fase de pesquisa para efetuar as adaptações necessárias no projeto antes de executá-lo.

Após algumas semanas de conversa com os coordenadores da Associação, entrevistas com alguns usuários e análise das atividades desenvolvidas pela equipe, foi apresentada uma nova proposta para o produto e um roteiro para programação do sistema. Como se trata de uma Associação de âmbito regional, e com escritórios em estados diferentes, optou-se pelo desenvolvimento de um sistema web. Assim, o sistema auxiliará na integração da equipe e na padronização das tarefas desenvolvidas por seus escritórios.

Na primeira etapa foram programadas as seguintes sessões:

- Eventos: cadastra e controla os eventos desenvolvidos pela Associação;
- Contatos: gerencia as informações cadastrais do sistema (clientes, parceiros, fornecedores, e outros);
- Modelos: apresenta os modelos de folheteria e documentos da Instituição (papel de carta, notas fiscais, ofícios, planilhas);
- Reuniões: controla a agenda da equipe de trabalho;
- Notícias: apresenta as notícias e/ou informações de relevância para toda equipe; funciona como uma comunicação interna;
- Tarefas: controla as atividades dos usuários (prazo, prioridade, classificação, entre outras);
- Inscrições: ferramenta que auxilia o cadastro e controle das inscrições dos eventos;
- Equipe: controla os dados da equipe de trabalho e suas atribuições.

Com objetivo de aprimorar a usabilidade e enfatizar a interação com a ferramenta, foram realizadas algumas análises da experiência dos usuários ao longo do desenvolvimento do sistema. Muito utilizado devido à facilidade de execução, o método do percurso cognitivo é um procedimento rápido e com baixo custo, onde o designer coloca-se no lugar do usuário e executa algumas tarefas comuns à utilização do produto. Por sua simplicidade, acaba se incorporando ao modo de projetar da equipe. É feito espontaneamente, sem necessidade de planejar uma fase para sua execução. Devido ao curto tempo para execução do projeto, esse foi o único método de análise de usabilidade implantado na primeira versão do produto.

Portanto, passados alguns meses do lançamento da primeira versão, já se sentia necessidade de obter *feedback* direto dos usuários sobre o funcionamento da ferramenta. Assim sendo, realizou-se em dezembro de 2007 uma oficina com os funcionários e coordenadores da Associação, e um teste de usabilidade foi aplicado diretamente aos usuários do sistema. Para se obter um resultado mais preciso, foi submetido ao usuário um teste orientado a tarefa. Assim, foi possível avaliar de forma comparativa as dificuldades de cada categoria de usuários. A partir do teste, foram feitas recomendações de ajustes no sistema, que se somaram às observações da equipe de desenvolvimento, as quais foram implementadas na segunda fase de programação do sistema, concluindo, desta forma, a primeira versão do produto.

Essa versão foi disponibilizada para os usuários, nesse caso, a equipe do Projeto Águas do Rio Doce, durante o primeiro semestre de 2008. Ao longo desse período, pequenos ajustes foram feitos para resolver eventuais problemas relatados pelos usuários. Muitas dessas observações auxiliaram na solução de eventuais problemas de usabilidade do sistema.

A utilização do sistema como apoio ao processo de organização de eventos foi testado na realização do 4º Fórum das Águas do Rio Doce, que ocorreu no período de 02 a 05 de abril de 2008, no município de Linhares/ES. Como citado acima, trata-se de um dos maiores eventos sobre Recursos Hídricos do Brasil, e foi possível analisar a utilidade da ferramenta em uma situação real. Com essas informações iniciou-se a programação da segunda versão da ferramenta.

Conclusão

Inspirado em metodologia apresentada por Garret (2003), propõe-se e implanta-se, em nível de teste, sistema voltado para auxiliar a Gestão de Eventos, considerando as fases de planejamento, execução e avaliação. Com base nisso, o trabalho demonstra a importância do Design nesse contexto, ressaltando o papel do designer como facilitador do processo de produção.

Embora alguns autores destacam a utilização de processos ideais para o desenvolvimento de produtos dessa natureza, muitas vezes o contexto no qual esses projetos ocorrem apresenta limitações para a aplicação de determinadas práticas. No entanto, parte do trabalho do designer é justamente adaptar o processo de desenvolvimento do sistema à realidade, e garantir uma maior adequação dos produtos aos seus usuários.

Referências

BONSIEPE, Gui. **Design, do material ao digital**. Florianópolis, SC. FIESC, IEL, 1997.

BURDEK, Bernhard. **História, teoria e prática do design de produtos**. 1.ed. São Paulo: Edgard Blücher, 2006.

GARRETT, Jessé James. **The Elements of User Experience. User Centered Design for the Web**. New York: New Riders, 2003.

LÖBACH, Bernd. **Design industrial. Bases para configuração dos produtos industriais**. São Paulo: Edgard Blücher, 2001.

LOUIS ROSENFELD - **Information Architecture & User Experience[s.d.]**. Disponível em: <<http://www.louisrosenfeld.com>>. Acesso em 02 fev.2007

MANUAL DE GESTÃO DE DESIGN. Porto: Centro Português de Design - CPD, 1997.

TRISTÃO, M. **A arquitetura da informação segundo Lou e Peter**. Web Insider. 23 ago. 2002. 4p. Disponível em: <<http://webinsider.uol.com.br/>>