Parâmetros para o desenvolvimento de websites

Approaches for websites development

Bevilacqua, Tatiana Silva, Centro Universitário Senac Santo Amaro
tatianabevilacqua@yahoo.com.br

Resumo

Este artigo apresenta e organiza os problemas mais comuns encontrados no desenvolvimento de uma página web através de uma estruturação metodológica capaz de simplificar o ato de navegar por conteúdos disponíveis em rede, em uma abordagem que prioriza os usuários da Internet.

Palavras Chave: webdesign,usabilidade,comunicação

Abstract

This article organizes and present the main problems found on the development of a webpage by a methodological structure capable of simplify "surfing" throughout the contents at the internet disposal, priorizing the internet users.

***Keywords**: webdesign, usability, communication*

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.

Internet: uma nova mídia

Em pouco mais de duas décadas,o homem passou a conviver diariamente com a internet,tecnologia capaz de conectar pessoas do mundo inteiro em alguns segundos e disponibilizar informações instantaneamente em rede.Não se pode negar que a Internet trouxe uma série de benefícios para a vida contemporânea, no entanto, desde os primeiros passos, seu processo de criação,e inclusão no cotidiano das pessoas,não recebeu a atenção merecida.

A Internet surgiu no período da Guerra Fria como uma forma mais rápida e segura de se enviar mensagens,distribuir e descentralizar informações estratégicas no meio militar.Apenas nos anos 80 esta tecnologia começou a ser difundida pelo mundo,ainda assim como uma rede fechada.Apenas na década seguinte a Internet começou a ser o que é hoje.

No início, por ser uma mídia inédita e não possuir uma linguagem própria definida,assim como a limitação técnica e a falta de repertório de programadores em design,os conteúdos disponibilizados em rede não tinham um planejamento voltado à programação visual.Com o passar dos anos,não apenas o acesso às informações na rede foi se popularizando como também a possibilidade de produzir algum material e torná-lo público na Internet.No final dos anos 90, mesmo pessoas completamente leigas em linguagens de programação eram capazes de criar seus próprios espaços na Internet,nos chamados blogs e fotologs, muitas vezes através de modelos pré-definidos de páginas (templates) disponibilizados por empresas provedoras de acesso.Posteriormente surgiriam sites como Flicker(google),You Tube,Wikipedia, nos quais os usuários podem criar,editar e inserir conteúdos em páginas comunitárias.

Se por um lado ao longo da história da Internet o usuário foi sendo estimulado a produzir um material e disponibilizá-lo em rede, por outro,ele foi sendo cada vez mais bombardeado por sites mal projetados.A questão é que cada informação a ser publicada tem características e necessidades próprias a serem consideradas no momento do projeto,e templates acabam sendo muito inflexíveis para permitir tais adaptações.

É impossível definir estruturas ou regras a serem seguidas para a criação de páginas na rede. Mas organizar as informações a serem disponibilizadas é possível. Para isso,é importante entender a natureza do “meio”,compreender como o ser humano se relaciona com ele e qual sua importância na sociedade.Refletir sobre o papel da Internet torna mais fácil compreender a necessidade de projetar cada passo do desenvolvimento de uma página para web.

A Internet como meio de comunicação

A princípio a Internet é um ambiente virtual onde pessoas ou grupos disponibilizam e publicam informações que podem ser acessadas por outras pessoas ou grupos.Nesse sentido, a Internet pode ser vista como veículo de comunicação. Como se sabe, em processos de comunicação, existe uma operação sistêmica, dada pela estrutura básica: emissor, informação e receptor. Esta sistematização da comunicação permite compreender porque diferentes “meios” veiculam uma mesma informação de diferentes formas. Segundo o lingüista Roman Jakobson, a “informação”,na verdade é um conjunto de fatores, a saber:

emissor > referente/ mensagem/ contato/ código > receptor

Cada um desses fatores origina uma função de linguagem, uma estrutura capaz de transmitir as informações de forma orientada para suas finalidades específicas.Uma página web é desenvolvida por alguém e será acessada por outro alguém. Trata-se de um processo de comunicação.No entanto, diferentemente de outras mídias, não é possível definir qual função de linguagem lhe é característica.Conforme Jakobson, existem seis funções de linguagem:emotiva, referencial, apelativa(ou conativa),fática, metalingüística e poética.Cada site criado possui sua finalidade própria e deverá encontrar a melhor forma de apresentar-se.É por isso que templates engessam a linguagem da página, não permitindo que ela evidencie os pontos mais pertinentes do conteúdo.

Ninguém precisa ser obrigado a "falar as línguas das máquinas" para conseguir colocar um site de receitas de milho no ar.É possível criar uma página sem muita sofisticação, mas que seja adequada para sua própria finalidade.Os pré-requisitos para que uma página assim seja criada são: um conhecimento mínimo técnico, bom senso, e uma metodologia projetual.

Questões envolvidas no desenvolvimento de Páginas Web

O "erro" pode aparecer em qualquer momento do processo de comunicação: pode ser uma falha do emissor, uma falha do canal, da mensagem, do código ou do receptor. No caso da Internet, o emissor é o motivador do conteúdo,ou seja, é a empresa que quer divulgar seu trabalho, é a menina que quer divulgar suas fotos para os amigos, etc. O receptor é, na verdade, o usuário, o público-alvo.O webdesigner trabalha na interface que promove a interação e troca entre emissor e receptor.Ele trabalha no sentido de valorizar e comunicar o conteúdo ao público-alvo da melhor forma possível.

Propõe-se aqui que uma interface para Internet deve apresentar fatores que,se ignorados,podem comprometer o processo comunicacional.São eles:1)cognitivos; 2)estruturais; 3)técnicos. Considerar estes três fatores facilita a organização do projeto de criação de conteúdos para *web* e auxilia na identificação de erros.

1. fatores cognitivos
2.

Os fatores cognitivos dizem respeito ao conteúdo da mensagem em si.O conteúdo a ser produzido deve ser projetado para o usuário, o que implica que a forma,a aparência e a linguagem devem ser adequadas ao público que acessará tal conteúdo.Isto é, os códigos de linguagem presentes no *site* devem ser códigos facilmente compreendidos e interpretados pelo público-alvo. Segundo o consultor de usabilidade Steve Krug[1], partir do pressuposto que o público-alvo é formado por médicos cardiologistas,por exemplo,não garante ao designer o direito de fazer uso exclusivamente de termos médicos específicos.Deve-se levar em conta que o conteúdo pode ser acessado tanto por profissionais, e pessoas já bem familiarizadas com a informação,quanto por amadores.Para ele, o princípio pelo qual se deve partir é de que público-alvo é alguém que interessa-se pelo assunto que o emissor quer veicular.

Todos os elementos que formam o conteúdo devem ser considerados cognitivamente: desenhos, textos, cores, fontes, etc.Desconsiderar o caráter cognitivo pode fazer com que o usuário chegue até a informação que procura, mas que o esforço desprendido para compreender o conteúdo o redirecione a uma página mais "fácil" e esclarecedora.Além do

[1] KRUG, Steve. *Don´t make me think.* Indianópolis, 2000

conteúdo escrito, a aparência visual geral do todo tem que comprovar ao usuário que é lá mesmo onde ele encontrará o que procura. A boa aparência deve ser a conseqüência de uma série de preocupações, como estrutura e usabilidade que reflitam de forma visual os conceitos e qualidades do conteúdo. É associar a forma ao conteúdo, segundo a designer Donis A. Dondis.[2] Na Internet tudo está a um click de distância, e dura mais tempo aberta a página que melhor conquistar seus usuários. O conteúdo importa muito, mas apenas um bom conteúdo não é suficiente.

2. Fatores Estruturais

Os fatores estruturais dizem respeito à organização do conteúdo.Uma falha estrutural está ligada a uma falha no veículo comunicacional, o que, comparativamente, seria guardar um copo de cristal translúcido dentro de uma cristaleira empoeirada.O conteúdo precisa ser facilmente encontrado, ou seja, deve-se pensar no caminho que o usuário precisa percorrer até encontrar a informação que busca.Um site não pode ser um labirinto.Além de confuso, um labirinto provoca certo acanhamento por parte do usuário a continuar explorando-o, afinal, ele pode não conseguir mais voltar ao ponto de partida.O site tem que convidar o usuário a explorá-lo e, para isso, precisa passar a certeza de que o usuário conseguirá voltar ao ponto de partida.

Para explorar um site sem "perder-se", o usuário precisa ter referências sobre as quais basear seu caminho.Cabe ao webdesigner criar essas referências.Krug descreve uma comparação entre uma pessoa procurando determinado produto no supermercado e uma pessoa procurando determinada informação em um site.O fato de o usuário do site não possuir uma relação física com o ambiente que explora dificulta sua navegação, uma vez que, enquanto no supermercado,a pessoa desloca-se entre os corredores, tendo a oportunidade de ambientar-se, ter noção das dimensões do mercado,etc, nos sites, o usuário "clica" em um link e é "teletransportado" para outro ambiente. Por isso, um site deve apresentar referências que passem ao usuário uma noção de o que ele vai encontrar no próximo "click".Além de encontrar o que procura, o usuário precisa também "encontrar-se", ou melhor, localizar-se. Botões como "voltar" ou "home", servem como referência palpável aos usuários e criam uma ambientação virtual,dando a eles mais segurança para explorar o site, pois cabe a eles saberem onde se está e para onde ir.Para criar-se esta ambientação, é fundamental planejar a *navegação* do site.

Alguns sites mais complexos apresentam uma série de possibilidades de caminhos principais e muitos caminhos secundários que se cruzam. Nestes casos, é preciso projetar cautelosamente a navegação, dando ao usuário mais de um caminho possível, mas cuidando para que ele não comece por um caminho e acabe voltando por outro, desorientando-se. Segundo Krug "Uma navegação bem pensada é uma das melhores oportunidades que um site tem de causar uma boa impressão".[3]

Alguns elementos básicos de navegação já fazem parte do repertório dos usuários.Segundo Krug são eles: identidade do site, seções, um caminho para a página principal, meios de pesquisa. Considerar mais de uma forma de navegação é fundamental.Jakob Nielsen escreve em um arquivo de seu website[4] a denominação de dois tipos de usuários:link-dominante

---

2 DONDIS, Donis A. *Sintaxe da linguagem visual.* São Paulo: MARTINS FONTES,1997.
3 KRUG, Steve. *Don´t make me think.* Indianópolis. 2000. p 60
4 NIELSEN, Jakob. http://www.useit.com/alertbox/9707b.html, 23 de maio de 2008, 8h.

(navegam através dos links e menus) e pesquisa-dominante(diretamente pela pesquisa de conteúdo).Mas uma atenção especial é necessária a essa capacidade de busca.

É comum encontrar em sites um local para fazer-se uma busca. No entanto, em alguns casos, quando solicitada a busca por determinada palavra-chave, o site oferece uma lista de outros sites que trazem aquele conteúdo. Se o usuário está navegando em uma página específica não faz sentido ele querer fazer essa busca em *toda* a rede. Sua busca quer saber onde, neste site, determinada informação pode ser encontrada.É um dos interessantes pontos que Nielsen apresenta.[5]Segundo ele, o importante é manter uma lógica de navegação, fornecer ao usuário a possibilidade de construir caminhos mentais, visualizar o site conforme ele vai explorando os "portais". Uma interface que antevê os caminhos em si traz para si um importante valor de auto-explicação, interligando o usuário diretamente com o conteúdo. Segundo o conceito de Donald Norman[6], a interface torna-se invisível ao usuário uma vez que ela estabelece esta conexão.Até este ponto do projeto de um website é responsabilidade do designer garantir que, uma vez acessada a página, o usuário consiga encontrar o que procura.

O que acontece no mundo "real" (ou virtual, dependendo do ponto de vista) é que o site é,de forma simplória,uma série de linhas de códigos,não um conteúdo fixo,como um livro. O designer gráfico não terá dúvidas de que o produto final que um usuário lerá será exatamente igual à cópia que ele tem.O que acontece nas páginas da Internet, na verdade, é que elas existem de uma forma imaterial, em pequenos fragmentos a serem reproduzidas em outro local.Neste caso, uma série de fatores técnicos influem diretamente na forma com que estas informações serão representadas.

3. Fatores Técnicos

Estes talvez sejam os fatores mais conhecidos, e os mais problemáticos.Se são fatores que tiram o sono de muitos programadores, que sufocos não passam os webdesigners.A começar, para que o usuário consiga acessar determinado *site* ele precisa ter um computador, ou um aparelho que permita a conexão com a rede.Apesar de ser óbvio, os problemas já começam neste ponto, uma vez que o usuário pode dispor de qualquer equipamento, de qualquer modelo, com qualquer sistema operacional, e qualquer versão.Outro detalhe fundamental, ele dispõe de um monitor que pode ter qualquer definição e qualquer dimensão.

Assim, os fatores técnicos, na verdade, são todas as questões operacionais do sistema usuário-máquina que viabilizam a comunicação.São inúmeras as implicações técnicas envolvidas nesta questão, mas de uma forma geral, é possível organizá-las em itens a serem considerados no processo de desenvolvimento do website. São estes:1)o sistema Operacional, 2)o browser, 3)o monitor(ou display que permite visualização),4)elementos visuais(fontes, textos,comportamentos,etc)

---

[5] NIELSEN, Jakob. *Projetando Websites.* Rio de Janeiro: CAMPUS, 2000. p224

[6] NORMAN, Donald. *The Invisible Computer.* Londres, 1998.

Apesar de todas as considerações, vale a pena!

É possível criar uma página simples, visualmente agradável, conceitualmente rica, com conteúdo de alta qualidade e fácil de ser acessado. Ninguém nunca afirmou que criar uma coisa simples é igualmente simples. Ao contrário, criar uma interface seguindo-se estas considerações, visando uma melhor interação com o usuário, requer muito esforço, cuidado, paciência, estudos, etc. O grande problema é que a máquina e o homem são seres de naturezas muito distintas, com estruturas de "pensamento" distintas, e se relacionam com os mesmos elementos de formas distintas. Enquanto a máquina entende uma relação binária, o homem estabelece uma série de relações, tem a capacidade de interpretação, tem a capacidade de raciocinar e tomar atitudes por conta própria. Ainda é muito recente a aplicação de conceitos de ergonomia e usabilidade em páginas web porque é muito complicado programar para pessoas. Mas, mais uma vez, não é o homem que tem que se adaptar à máquina, mas sim a máquina que deve se adequar às necessidades do homem.

Projetar para o homem é trabalhoso, mas é necessário repensar a forma com que tem sido criado conteúdo na Internet. Esta é uma mídia que possibilita uma conexão simultânea entre pessoas do mundo inteiro. Pessoas do mundo inteiro podem contribuir com conhecimento. Em uma época em que a web 2.0 vem ganhando cada vem mais espaço, é impossível não entender que é preciso projetar para o usuário. Logo mais, pode não haver distinção entre quem produz e quem acessa. Cabe aos profissionais de hoje criarem uma geração de pessoas que entendam a importância da praticidade de um site bem organizado e produzir materiais com soluções inteligentes, criativas e funcionais.

Referências

DONDIS,D. A. **Sintaxe da linguagem visual.** São Paulo:Martins,2007.

JAKOBSON, R. **Lingüística e comunicação**. São Paulo:Cultrix,1974.

KRUG, S. **Don't make me think:a common sense approach to web usability.** Indianopolis:New Riders,2005.

KRUG, S. In: **Sensible**, 2008. (http://www.sensible.com/)

LAUREL, B. KIM, Scott. Interdisciplinary Cooperation. **The art of human-computer interface design.** 1990

NIELSEN, J. **Projetando websites.** Rio de Janeiro: CAMPUS, 2000.

NIELSEN, J. **Projetando websites com usabilidade.** Rio de Janeiro: CAMPUS, 2000.

NIELSEN, J.In: **Use It**, 2008. (http://www.useit.com)

NORMAN, D. **The invisible computer.** Cambridge,Ma:MIT Press,1998

W3SCHOOLS. In: **W3Schools**, 2008. (http://www.w3schools.com)

WORLD WIDE WEB CONSORTIUM. In:**W3c**, 2008.(http://www.w3c.com)