

A PRODUÇÃO DE LINGUAGEM NO CONTEXTO DAS INTERFACES DIGITAIS: *o problema da comunicabilidade nas organizações*

Viviane da Rocha Soares¹

Este estudo é parte da pesquisa de mestrado em andamento, que analisa a produção de linguagem para interfaces digitais. A tecnologia da informação e da comunicação, por meio de dispositivos de mobilidade, como as plataformas digitais e aplicativos, demandam uma nova produção de linguagem para o desenho de experiência. As interfaces digitais exigem a habilidade de comunicação para estabelecer a linguagem homem-computador. No entanto, o processo de desenvolvimento de plataformas digitais envolve cada vez mais profissionais de Tecnologia da Informação (TI) que utilizam a linguagem da programação e não a linguagem do usuário como recurso de governança. O quadro teórico tem relação com as teorias de contemporâneo (FLUSSER, 2017; HAN, 2015, TÜRCKE, 2012), reorganização do campo do trabalho pelo infoproletariado (ANTUNES, 2018; HUWS, 2017) design de interação e experiência do usuário (UX) e a ciência do comum (SODRÉ, 2018). A metodologia utilizada é pesquisa qualitativa, caracterizada como o estudo de um caso, bem delimitado, com um interesse próprio e singular. Dentre as inúmeras variáveis que podem revelar o grau de sucesso da experiência do usuário, o estudo estará circunscrito, fundamentalmente, àquelas que dizem respeito à produção de conteúdo, por meio da comunicação escrita, para interfaces digitais. Com objetivo de obter o nível de conhecimento dos desenvolvedores de TI sobre a disciplina de UX e o processo de produção e revisão de mensagens para as soluções de tecnologia, que serve de embasamento para esta pesquisa, foi consultado o questionário produzido pela instituição em estudo, com perguntas quantitativas e qualitativas, em Março/2020. Dentre um universo de 2.189 profissionais de TI, a amostra contou com 340

¹ Mestranda em Comunicação sob orientação do Prof.º Tiago Quiroga, no Programa de Pós Graduação em Comunicação - Universidade de Brasília. Contato: viviane2101@gmail.com

(15,53%) respondentes, sendo 319 desenvolvedores. Avaliando o perfil dos respondentes, mais de 50% trabalham com desenvolvimento há mais de 10 anos. A autoavaliação dos desenvolvedores sobre o próprio nível de habilidade com a comunicação escrita é de 54% para conhecimento “Médio” e “Baixo”. Os desenvolvedores com mais de 10 anos de atuação (50%) consideram seu nível “Alto”. A maior parte (67%) dos desenvolvedores tem conhecimento sobre as atividades de UX desenvolvidas na sua área de atuação. Porém, há necessidade de disseminação e comunicação sobre o tema. As mensagens são redigidas por 84% dos desenvolvedores. Destes, 54% consideram “Médio” e “Baixo” seu nível de habilidade escrita. Os desenvolvedores concordam que as mensagens emitidas pela instituição são constituídas de códigos de programação/desenvolvimento que não são compreendidas por usuários, que não possuem uma boa interface e estrutura de informação e o conteúdo não é claro, objetivo e conversacional. Para as interfaces digitais, é importante que seu conteúdo seja inclusivo a todo público potencial e até mesmo possa ser traduzido por meio de fronteiras linguísticas, geográficas e culturais distintas. Nesse caso, os produtos digitais precisam se comunicar de forma eficaz, não apenas produzindo informação, mas comunicabilidade.

Palavras-chave: linguagem; experiência do usuário; ux; design; interação; plataformas digitais.

Referências

ANTUNES, R. *O privilégio da servidão*. São Paulo: Boitempo, 2018.

HAN, B-C. *Psicopolítica*. Trad. Miguel Serras Pereira. Lisboa: Relógio D'Água, 2015.

HUWS, U. *A formação do cibertariado. Trabalho virtual em um mundo real*. Campinas: Editora da Unicamp, 2017.

FLUSSER, V. *O mundo codificado: por uma filosofia do design e da comunicação*. Trad. Raquel Abi-Sâmara. São Paulo: Ubu, 2017.

SODRE, M. *A ciência do comum: notas para o método comunicacional*. Petrópolis: Vozes: 2014.

TÜRCKE, C. *Sociedade excitada: filosofia da sensação*. Campinas: Editora da Unicamp, 2012.