

A Ciência e os caminhos do desenvolvimento

Alugando um Imóvel na Internet: Como facilitar a vida do usuário em escolhas baseadas em requisitos de confiabilidade e reputação

*Francisco José Ivo Couto
Matheus de Oliveira Pereira Paula
Orlando Pereira Afonso Junior*

Com o advento da Internet, a forma como são realizadas várias atividades mudou de forma considerável, e em específico, as formas de se realizar aluguel de imóveis, e especialmente o aluguel de temporada, se tornaram muito mais práticas e rápidas que no passado. Entretanto, junto a tal praticidade, veio o surgimento de novos problemas: os golpes e fraudes já existentes acompanharam o advento da Internet e as novas formas de se negociar. Muitos sites têm erguido sistemas que se utilizam de requisitos de confiabilidade e reputação, com a finalidade de evitar que tais golpes e fraudes ocorram, porém nem todos obtêm êxito nesse objetivo. Podemos citar, como exemplo, alguns golpes realizados através do site OLX, em que clientes realizavam pagamentos pelo aluguel através da Internet, mas quando chegavam ao local, descobriam que o imóvel não existia. Com o objetivo de estudar as interfaces dos sistemas de sites de aluguel a fim de encontrar possíveis problemas no projeto de interface e na comunicação designer-usuário presentes em tais sites, que poderiam estar contribuindo para que usuários – principalmente os mais leigos – caíssem em golpes, idealizou-se e executou-se este estudo. A metodologia utilizada neste estudo consiste na aplicação do Método de Inspeção Semiótica, com um escopo de análise limitado a signos que estejam ligados a quesitos de confiabilidade e reputação, em três websites voltados a aluguéis: Airbnb, AlugueTemporada e OLX. Após a análise, foi possível estabelecer a presença de rupturas em vinte e três signos dentre cinquenta e três analisados no Airbnb, em seis dentre dezessete signos analisados no AlugueTemporada, e em dezesseis dentre trinta e cinco signos analisados no OLX. Tais dados nos permitem concluir a presença de severas falhas na comunicação designer-usuário no projeto da interface dos sistemas dos sites citados, em especial no que se refere a signos referentes a reputação e confiabilidade, e a necessidade de uma revisão do projeto de interface desses sites. Faz-se necessários, entretanto, um refinamento dos dados encontrados, coletados e apresentados neste estudo, e a aplicação do Método de Avaliação de Comunicabilidade, a fim de confirmar a relevância de tais na comunicação durante a interação prática dos usuários com o sistema.

Palavras-chave: comunicabilidade, engenharia semiótica, sites de aluguel.

Instituição de fomento: IF Fluminense