

Avaliação da experiência do usuário no ambiente informacional digital CoDAF

Talissa da Silva Penha Fernandes^a e Thays Gabriely Tokumoto Generich^b

Resumo: Com o crescimento exponencial da oferta e uso das Tecnologias da Informação, observa-se uma maior inclusão do usuário nos ambientes informacionais digitais. Com os aportes teóricos da Arquitetura da Informação, e com ela, da Experiência do Usuário, objetivou-se identificar e avaliar as sete facetas da Experiência do Usuário no portal do CoDAF. Buscando contribuir com melhorias para o acesso e uso da informação para os pequenos agricultores, realizou-se observação direta no site <http://codaf.tupa.unesp.br/>. Constatou-se que o ambiente informacional tem necessidade de aprimorar vários aspectos, destacando a acessibilidade, no entanto, apesar de apresentar falhas que influenciam na Experiência do Usuário, o portal tem potencial para satisfazer as necessidades informacionais dos sujeitos. O website é recente, fato que colabora para que ele se expanda para o mobile e se adeque as necessidades que surgem.

Palavras-chave: Arquitetura da Informação. Experiência do Usuário. Portal CoDAF. Ambiente informacional. Avaliação.

Evaluation of user experience in the digital informational environment CoDAF

Abstract: With the exponential growth of the offer and the use of information technologies, there is a greater inclusion of the user in digital information environments. With the theoretical contributions of

a Graduada em Arquivologia (UNESP). ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5198-7413>. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/7652436028918656>.

b Graduada em Arquivologia (UNESP). ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9614-1294>. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/640978364692487>.

the Information Architecture, and with it, the User Experience, the objective was to identify and evaluate the seven facets of the User Experience in the CoDAF portal. Seeking to contribute to improving access and use of information for small farmers, a direct observation was made on the site <http://codaf.tupa.unesp.br/>. It was discovered that the information environment needs to improve several aspects, highlighting accessibility, however, despite presenting failures that influence the user experience, the portal has the potential to meet the information needs of the subjects. The website is recent, a fact that helps expand to mobile devices and adapts to the needs that arise.

Keywords: Information Architecture. User Experience. Portal CoDAF. Informational environment. Evaluation.

1 Introdução

As Tecnologias da Informação vem modificando significativamente o cotidiano de pessoas, organizações e governos, onde os atores sociais têm operado não só como consumidores, mas como produtores de conteúdos. A informação digital que une homens e máquinas pelas suas formas de interação e que modificam, entre outras coisas, o fluxo informacional aumentando-o exponencialmente.

Tecnologias como a Internet e a World Wide Web (Web) contribuíram significativamente para o fenômeno sociotécnico contemporâneo. No entanto, atualmente, observa-se uma intensa produção de ambientes de natureza digital que integram informações para serem acessadas de forma não linear, fazendo com que os atores sociais interajam com o conteúdo informacional de forma subjetiva.

Esse cenário delineado favoreceu a consolidação da Ciência da Informação (CI) enquanto campo interdisciplinar de produção do conhecimento científico sobre a informação, sobretudo em formatos digitais. Intensificam-se, guiados pelo olhar da Ciência da Informação, que refletem aspectos arquiteturais da informação digital, aspectos relacionados ao uso de ambientes informacionais digitais e com foco no protagonismo dos usuários da informação nestes ambientes.

Robredo (2008, p. 131) “[...] destaca que a Ciência da Informação preocupada historicamente com a organização e representação da informação e do conhecimento, passa a dirigir

seu olhar para a Arquitetura da Informação considerando-a eficiente na passagem da informação para o conhecimento”.

Em 1976, Richard Saul Wurman, como membro da comissão organizadora da Conferência Nacional do American Institute of Architects (AIA), ao observar a ansiedade que a informação provoca nos atores sociais, propôs a criação de uma nova disciplina que chamou de Arquitetura da Informação, cujo principal objetivo seria a organização de dados e de informação de modo a que os atores sociais pudessem assimilá-las com facilidade (WURMAN, 1997).

A Arquitetura da Informação vem contribuindo para a estruturação e para a organização de dados e de informação em ambientes digitais por meio de um conjunto de sistemas, elementos, métodos e técnicas que visam a encontrabilidade, a acessibilidade e a usabilidade da informação pelos usuários.

Recorremos a Barreto (2002, p. 71) para compreender que os ambientes informacionais digitais “[...] agregaram em um mesmo ambiente de comunicação os estoques de itens de informação, as memórias, os meios de transferência e a realidade de convívio dos receptores de informação [...]”. Assim, pode se afirmar que o sucesso no acesso e uso destes estoques de informação está condicionado, entre outros aspectos, na Arquitetura da Informação e na Experiência do Usuário.

A Experiência do Usuário, termo em inglês User Experience (UX), pode ser utilizada com o objetivo de entender a interação do usuário com o ambiente informacional digital e identificar

elementos para a adequação deste ao usuário, de modo a permitir experiências positivas no uso e acesso. Assim, o comportamento do usuário impacta no uso de produtos e serviços, analógicos ou digitais, de maneira positiva ou negativa, sendo prioridade para aceitação ou abandono do uso dos mesmos. (VIDOTTI et al., 2017)

Diante do exposto, questiona-se: Como a Experiência do Usuário pode ser considerada e avaliada no ambiente informacional do CoDAF?

Assim, esta pesquisa tem como objetivo identificar e avaliar as sete facetas da Experiência do Usuário no Portal CoDAF, buscando contribuir com melhorias no acesso e uso da informação para os pequenos agricultores.

A metodologia apresenta-se como uma observação direta no ambiente informacional CoDAF.

2 Arquitetura da Informação

Com sua origem dada em 1960, a Arquitetura da Informação pode facilitar ou dificultar a interação e a aquisição de informações e conhecimento, satisfazendo ou não as demandas informacionais desses pequenos produtores.

Desta forma, a Arquitetura da Informação

[...] oferece uma base teórica para tratar aspectos informacionais, estruturais, navegacionais, funcionais e visuais de ambientes informacionais digitais por meio de um conjunto de procedimentos metodológicos a fim de auxiliar no desenvolvimento e no aumento da

usabilidade de tais ambientes e de seus conteúdos (CAMARGO; VIDOTTI, 2011, p. 24).

Segundo Morville e Rosenfeld (2006), AI pode ser dividida em cinco sistemas que guiam um ambiente para uma navegação agradável para o usuário, sendo eles: i) a busca, determinando as perguntas que os usuários podem fazer e o conjunto de respostas que será obtido; ii) a organização, responsável pelo agrupamento e a categorização de toda a informação; iii) rotulagem, que estabelece as formas de representação/apresentação do conteúdo informacional, definindo signo para cada elemento informativo; iv) a navegação, que especifica as maneiras de navegação e como se mover pelo ambiente informacional; e, por fim, v) a representação que reúne os instrumentos de representação – como por exemplo, metadados e vocabulários controlados.

Para que se garanta a usabilidade desses ambientes informacionais, é necessário que os elementos estejam presentes e organizados, caso contrário, a Experiência do Usuário pode ser afetada.

Segundo Bevan (1995), a usabilidade pode ser entendida como a qualidade de uso de um produto ou serviço interativo, envolvendo critérios que garantem que usuários desempenham tarefas e alcancem seus objetivos atendendo suas necessidades informacionais.

Vale lembrar que os usuários tendem a apresentar influências pessoais, e o website deve conduzi-lo a informação que ele necessita, mesmo que este usuário não saiba como expressar perfeitamente essa necessidade.

O usuário, nesta pesquisa entendido como o pequeno produtor, deve conseguir navegar facilmente para que a Arquitetura da Informação possa ser considerada eficiente.

A Arquitetura da Informação, preocupando-se com a plataforma, e a Experiência do usuário, focada no sujeito informacional, devem contribuir – juntas – para que as necessidades do usuário sejam atendidas, e o conteúdo informacional seja disseminado.

3 Experiência do Usuário

A Experiência do Usuário está relacionada, sobretudo, com as emoções do sujeito informacional, busca explorar os sentimentos gerados diante de um ambiente informacional.

Montero e Fernândes (2005) definem a Experiência do Usuário como a sensação, sentimento, resposta emocional, valor e satisfação do usuário a respeito de um produto, resultado do fenômeno de interação com o produto e a interação com seu provedor.

Apesar de envolver aspectos de utilidade, funcionalidade, usabilidade, a reação resultante vai muito além, pois o usuário influencia-se por fatores individuais.

Segundo Ferreira (2018, p. 50):

A Arquitetura da Informação tem como finalidade promover a usabilidade, a acessibilidade, a encontrabilidade da informação, e a Experiência do Usuário vem agregar um outro olhar que é o de promover sentimentos que potencializem o acesso e o

uso de informações por meio de um ambiente digital estruturado (FERREIRA, 2018, p. 50).

A Arquitetura da Informação e a Experiência do usuário devem contribuir para que as necessidades do usuário sejam atendidas.

Nesse sentido, identificam-se as sete facetas da Experiência do Usuário, através de um diagrama ilustrativo desenvolvido por Morville (2004), no qual agregam-se os aspectos importantes para a satisfação efetiva do usuário ao navegar em um ambiente informacional.

Figura 1 – Diagrama que identifica as sete facetas da Experiência do Usuário



Fonte: Morville (2004) e Ferreira et al. (2016, p.329).

O diagrama apresenta-se em forma de colmeia, e está visivelmente apresentado em três fileiras, onde os elementos aparecem interligados e se complementam, proporcionando assim, um melhor ambiente de acordo com a Experiência do Usuário.

As facetas propostas por Morville (2004) que serão analisadas no ambiente informacional do CoDAF são definidas como:

- Utilizável: Faz referência a usabilidade, o ambiente deve funcionar bem, sem erros para que sua usabilidade seja garantida e ele se demonstre utilizável.
- Útil: O porquê da existência do ambiente. Útil refere-se ao motivo de existir, a sua utilidade.
- Desejável: O ambiente torna-se desejável quando satisfaz o usuário. Design, identidade, entre outros faz com que o ambiente se torne desejável.
- Valioso: Não necessariamente envolvendo o dinheiro, o valioso representa o apelo emocional para o usuário, se o ambiente resolve sua necessidade, ele pode ser considerado valioso.
- Acessível: Refere-se à acessibilidade, o ambiente deve ser acessível, independente da capacidade cognitiva do usuário. Métodos para ampliação de letras, contraste de cores, entre outros são considerados recursos de acessibilidade.

- **Credível:** O ambiente deve ser seguro e demonstrar credibilidade ao usuário.
- **Encontrável:** Define que os elementos do ambiente informacional sejam encontráveis para que o usuário consiga acessar aquilo que deseja.

Dessa forma, o modelo de facetas de Morville (2004) será a ferramenta que nos auxiliara a avaliar o ambiente informacional CoDAF para que possamos proporcionar um acesso cada vez mais confortável para o pequeno agricultor.

4 Resultados

O ambiente informacional analisado, CoDAF – Competências Digitais para a Agricultura Familiar (<http://codaf.tupa.unesp.br/>) está ativo desde 2016, através de um projeto da instituição UNESP – Tupã e atua na disseminação de informações e conteúdos importantes para agricultores familiares.

Por oferecer um conteúdo específico – relacionados à agricultura familiar –, o ambiente deve atender um público heterogêneo, com necessidades informacionais diferente, bem como, níveis de aptidão.

Ao avaliarmos a Experiência do Usuário, através das sete facetas, no CoDAF, o ambiente permitiu que fossem identificadas aquelas que se fazem presente e quais precisam de adaptações.

Vale “[...] destacar que quanto mais equilibradas estiverem as facetas num ambiente informacional digital, melhor será

contemplada a Experiência do Usuário” (FERREIRA, 2018, p. 60), pois, a priori, o ambiente informacional demonstra cumprir a grande parte das facetas propostas, mas ao deixar de cumprir alguma delas, mesmo que em parte, é afetado e pode causar uma má experiência para o usuário. Para exemplificarmos, podemos destacar a faceta que representa a acessibilidade, pois não foi possível considerá-la presente nesse ambiente informacional, visto que o ambiente não apresenta nenhuma ferramenta assistiva para o usuário com necessidades especiais.

A acessibilidade no meio digital é tão importante quanto a acessibilidade no mundo real, é através dela que podemos falar de inclusão e acesso a todos.

Silvana (2008, p. 176) descreve: “A acessibilidade web permite que o usuário, independente de suas necessidades especiais – sensoriais, linguísticas e/ou motoras –, possa navegar e interagir, bem como contribuir no ambiente digital.”

O ambiente informacional pode considerar diversas facetas: Utilizável por oferecer todos os dados que propõe, sem erros e fácil navegação para o pequeno produtor, que entra também no fator útil, pois promove o acesso à informação e insere esse usuário às Tecnologias da Informação, através de dados confiáveis.

A faceta credível também se destaca, pois o ambiente informacional oferece fontes de todas as informações e dados que contém, em um elemento específico para esta função.

O website pode ser considerado também encontrável, pois os elementos constituintes estão organizados, toda via, vale ressaltar que, para um futuro próximo, a inserção de uma barra de pesquisa dentro do próprio ambiente – visto que a disponibilizada, além de estar localizada no espaço inferior do website, leva para informações do Google podendo confundir o sujeito informacional. A ferramenta pode tornar a experiência do usuário mais descomplicada, mesmo que funcione bem pelo método utilizado atualmente.

Diante de tais aspectos, o conhecimento agregado ao pequeno produtor torna o website valioso – por exemplo: Ao oferecer softwares e cursos; E desejável, pois o design não complica o acesso, e as informações satisfazem o usuário. No entanto, vale lembrar que a acessibilidade pode vir a influenciar diretamente nesses aspectos, prejudicando-o.

Para uma melhor apresentação desses resultados obtidos, foi elaborado o Quadro 1, onde constam as sete facetas propostas na análise, de acordo com o ambiente informacional e sua justificativa.

Sendo assim, podemos concluir que os resultados obtidos podem acrescentar em melhorias que devem ser enfocadas, a priori, nas facetas acessível e encontrável, pois foram as que mais apresentaram problemas diante a análise. Vale destacar que o fato de o ambiente informacional atender a grande parte das facetas é um resultado excelente, pois garante o acesso fácil ao usuário, proporcionando uma boa experiência.

Quadro 1 – Apresentação das facetas existentes no ambiente informacional CoDAF

Faceta	Pode ser considerada existente no ambiente informacional?	Justificativa
Utilizável	Sim	O website oferece todos os dados que propõe, sem erros e fácil navegação.
Útil	Sim	O website promove o acesso à informação e insere esse usuário às Tecnologias da Informação.
Desejável	Sim	O website apresenta um design descomplicado, e as informações satisfazem o usuário.
Valioso	Sim	O website oferece softwares e cursos aos usuários, além de disponibilizar uma lista para que pequenos produtores cadastrem suas propriedades, disponibilizado também para o consumidor.
Encontrável	Parcial	O website apresenta os elementos organizados, facilitando a busca das informações, peca apenas ao não disponibilizar a ferramenta de busca.
Credível	Sim	O website apresenta fontes de informação e dados.
Acessível	Não	O website não apresenta nenhum tipo de tecnologia assistiva, pecando na inclusão de usuários com necessidades especiais.

Fonte: Elaborada pelas autoras.

5 Conclusões

Os resultados obtidos nessa pesquisa demonstram que a Arquitetura da Informação é de extrema importância na construção de um website, e a Experiência do Usuário, como um aprofundamento da Arquitetura da Informação, se torna o maior aliado para que o produto se torne bem-sucedido.

Considerando os poucos anos do portal CoDAF, podemos concluir que apesar de apresentar falhas em relação as sete facetas, em sua maioria, satisfazem a Experiência do Usuário. O presente estudo buscou apresentar as falhas encontradas para que melhorias fossem sugeridas.

Nesse sentido, por fazer parte de um projeto de extensão que demonstra estar se bem sucedendo, sugere-se a criação de um aplicativo para celulares. Os aplicativos estão em ascensão na sociedade informacional que nos encontramos, e viraram “moda” para todos, incluindo o pequeno agricultor com as TICs e facilitando sua navegação para o acesso dos softwares e informações disponíveis.

Por estarem interligadas, as sete facetas da User Experience (UX) influenciam uma as outras, da mesma forma que uma possa vir a prejudicar a outra, aquelas que satisfazem podem fortalecer; Visto que, segundo Morville (2004), o design de Experiência do Usuário é um espaço dinâmico e multidimensional onde ainda há lugar para desenhar novas facetas.

Vale dizer que existem métodos, técnicas e ferramentas bem mais eficazes para a pesquisa de Experiência do Usuário, a metodologia de observação direta é simples e pode deixar de abranger aspectos que exigem um maior aprofundamento. Sugere-se que para futuras melhorias, utilizem o método de observação participativa, com as ferramentas que forem consideradas.

Por fim, conclui-se que a pesquisa teve grande importância para as autoras pois a análise das facetas agrega no conhecimento para ambas, além de poder contribuir futuramente com melhorias para o ambiente informacional.

Referências

BARRETO, Aldo de Albuquerque. A condição da informação. **São Paulo em Perspectiva**, São paulo, v. 16, n. 3, p. 67-74, 2002. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-88392002000300010&lng=en&nrm=iso.doi:10.1590/S0102-88392002000300010. Acesso em: 12 ago. 2019.

BEVAN, Nigel. Usability is quality of use. *In*: INTERNATIONAL CONFERENCE ON HUMAM COMPUTER INTERACTION, 6, 1995, Yokohoma. **Anais** [...]. Yokohoma: Elsevier, 1995.

CAMARGO, Liriane Soares de Araújo; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregorio. **Arquitetura da Informação: uma abordagem prática para o tratamento de conteúdo e interface em ambientes informacionais digitais**. Rio de Janeiro: LTC, 2011.

FERREIRA, Ana Maria Jensen Ferreira da Costa et al. Experiência do usuário: uma análise do ambiente Wikipédia. *In*: SEMINÁRIO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6., 2016, Londrina. **Anais** [...] Londrina: UEL, 2016. p. 225-338.

FERREIRA, Ana Maria Jensen Ferreira da Costa. **Contribuições da experiência do usuário para a arquitetura da informação**. 2018. 163 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2018.

HASSAN MONTERO, Yusef; MARTÍN FERNÁNDEZ, Francisco J. La experiencia del usuario. **No solo usabilidad**, España, set. 2005. Disponível em: http://www.nosolousabilidad.com/articulos/experiencia_del_usuario.htm. Acesso em: 18 ago. 2019.

ROBREDO, Jaime. Sobre arquitetura da informação. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 1, n. 2, p. 115-137, jul./dez. 2008. Disponível em: <http://seer.bce.unb.br/index.php/RICI/article/download/808/2354>. Acesso em: 02 ago. 2019.

VERMEEREN, Arnould P. O. S. et al. User experience evaluation methods: current state and development needs. In: Nordic Conference on Human-Computer Interaction, 6., 2010, Reykjavik. **Proceeding** [...] 2014. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Arnold_Vermeeren/publication/221248254_User_experience_evaluation_methods_current_state_and_development_needs/links/0c96051c1587c23c5300000.pdf. Acesso em: 28 ago. 2019.

VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregorio, et al. Arquitetura da informação e eye tracking: o que o olhar e os

dados revelam. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 17., 2016, Salvador. **Anais** [...] Salvador: Universidade Federal da Bahia, 2017. Disponível em:

https://drive.google.com/file/d/0B7rxeg_cwHajMW9ZV0xFZHBhTnc/view. Acesso em: 28 ago. 2019.

VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregorio; CUSIN, Cesar Augusto; CORRADI, Juliane Adne Mesa. Acessibilidade digital sob prisma da Arquitetura da Informação. In: GUIMARÃES, José Augusto Chaves (org); FUJITA, Mariângela Spotti Lopes (org). **Ensino e pesquisa em biblioteconomia no Brasil: a emergência de um novo olhar**. Marília: FUNDEPE, 2008. p. 174-183

WURMAN, Richard Saul. **Information Architects**. New York: Graphis Inc., 1997.

MORVILLE, Peter; ROSENFELD, Louis. **Information architecture for the World Wide Web**. 3. ed. Sebastopol: O'Reilly Media, 2006.

MORVILLE, Peter. **User experience design**. Michigan: Semantic Studios, 2004. Disponível em: <http://semanticstudios.com/publications/semantics/000029.php>. Acesso em: 30 maio 2016.