



DESIGN DE SISTEMAS DE ACESSO A ACERVOS DIGITAIS ORIENTADOS À EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

DESIGN OF DIGITAL COLLECTION ACCESS SYSTEMS ORIENTED TO THE USER EXPERIENCE

DISEÑO DE SISTEMAS DE ACESO A COLECCIÓN DIGITAL ORIENTADA A LA EXPERIÊNCIA DEL USUARIO

Cláudia Souza e Silva - Escola Superior de Desenho Industrial/ Universidade do Estado do Rio de Janeiro

André Ribeiro de Oliveira - Escola Superior de Desenho Industrial/ Universidade do Estado do Rio de Janeiro

Modalidade: Resumo Expandido

Resumo: Nos últimos anos, as instituições culturais tem utilizado o ambiente digital para exposição dos seus acervos, porém os seus sistemas de informação apresentam dificuldades de manuseio pelos usuários. Este trabalho tem por objetivo propor recomendações projetuais para o *design* de plataformas de acesso a acervos digitais, orientadas para a experiência do usuário. São abordadas: a análise da literatura científica sobre o tema; a análise de interfaces de plataformas relevantes no ambiente cultural, para compreensão da prática adotada; estudos com especialistas nos acervos e estudos com usuários finais, para compreensão do que afeta a interação dos usuários com as plataformas.

Palavras-chave: Design. Experiência do Usuário. Plataformas digitais.

Abstract: In recent years, cultural institutions have used the digital environment to display their collections, but their information systems present difficulties for users to handle. This work aims to propose design recommendations for the design of platforms for accessing digital collections oriented to the user experience. The following are addressed: the analysis of scientific literature on the subject; the analysis of interfaces of relevant platforms in the cultural environment, to understand the adopted practice; studies with specialists in the collections and studies with end users, to understand what affects the interaction of users with the platforms.

Keywords: Design. User experience. Digital platforms.

Resumen: En los últimos años, las instituciones culturales han utilizado el entorno digital para mostrar sus colecciones, pero sus sistemas de información presentan dificultades de manejo para los usuarios. Este trabajo tiene como objetivo proponer recomendaciones de diseño para el diseño de plataformas de acceso a colecciones digitales orientadas a la experiencia del usuario. Se abordan: el análisis de la literatura científica sobre el tema; el análisis de interfaces de plataformas relevantes en el entorno cultural, para comprender la práctica adoptada; estudios con especialistas en las colecciones y estudios con usuarios finales, para comprender qué afecta la interacción de los usuarios con las plataformas.

Palabras clave: Diseño. Experiencia de usuario. Plataformas digitales.

1 INTRODUÇÃO

A disponibilização de acervos culturais de bibliotecas, arquivos e museus em plataformas digitais, como repositórios e bibliotecas digitais, proporciona o acesso aos bens culturais a um público tanto especializado quanto não especializado em acervos.

No entanto, Carmo e Passos (2019) destacam que disponibilizar os bens culturais no ambiente digital não é uma garantia de total acesso pelo público e argumentam que um sistema de busca ineficiente e uma interface confusa podem dificultar o encontro da informação.

Sendo assim, a consulta e a busca por informação nestes sistemas suscita a necessidade de torná-los mais facilmente compreensíveis e engajadores para que os usuários finais, especialmente os não especializados, consigam manusear os sistemas, encontrar o conteúdo, ter uma melhor experiência de uso e, assim, usufruir os acervos.

Sobre o público, Giannella (2020) expõe que a não familiarização com as coleções, a falta de domínio de conhecimento sobre o conteúdo e da lógica de recuperação da informação, podem ter como consequência a dificuldade no acesso aos acervos no meio *online*.

Isto posto, se as instituições almejam a divulgação dos seus conteúdos, deve-se considerar a experiência que se pretende proporcionar aos usuários no uso das plataformas de acesso. Portanto, se tornam primordiais o conhecimento sobre os usuários, o que é importante para eles e a compreensão de como ocorre a interação com os sistemas. De acordo com Cooper *et al.* (2014), as experiências, embora pessoais, podem ser influenciadas pela manipulação de fatores, como a organização da informação na interface e Garrett (2011) argumenta que a experiência vivenciada pelo usuário tem sua base estabelecida nas decisões projetuais.

A pesquisa bibliográfica conduzida neste trabalho revelou uma carência de estudos que abordem a Experiência do Usuário (UX) no uso das plataformas com conteúdo digital de acervos culturais de bibliotecas, arquivos e museus, e que apresentem um conjunto organizado de recomendações projetuais sob uma abordagem centrada no usuário. Desta forma, tem-se por objetivo geral, identificar, propor e organizar recomendações projetuais para plataformas de busca de acervos de memória, tendo o *design* de experiência como

princípio orientador, para favorecer o processo de descoberta, possibilitar o encontro da informação e o engajamento pelo usuário não especializado em acervos.

Tem-se como questão de pesquisa: como as plataformas de busca integrada de acervos de memória, podem ser engajadoras e orientadas à experiência do usuário não especialista, para o encontro da informação?

Destarte, este trabalho se justifica por tratar de uma questão atual, de pesquisa e de prática, sobre como construir relações de interação entre usuários e sistemas de informação, que privilegiem a experiência do usuário. Busca-se trazer uma contribuição, a partir do campo do *design*, para auxiliar o desenvolvimento de projetos de plataformas digitais para acesso a acervos culturais.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A natureza desta pesquisa se caracteriza como qualitativa e como estudo de caso, elegeu-se o acesso aos acervos da Fundação Oswaldo Cruz. Como metodologia, adotou-se a *Design Science Research*, a qual compreende quatro fases: compreensão do problema, proposição de soluções, avaliação da solução desenvolvida e conclusão. Para viabilização da pesquisa, foi estabelecido para estudo, um recorte dentro da população de usuários não especializados, que incluiu usuários com diferentes níveis de escolaridade e objetivos de uso dos acervos, composto por profissionais dos meios de comunicação e estudantes de pós-graduação.

A fase de compreensão do problema contou com duas extensas revisões da literatura científica para trazer insumos para as recomendações de projeto. A primeira trouxe os fundamentos da pesquisa, baseados em três pilares: patrimônio cultural, busca digital de informação e *design*. A segunda expôs questões sobre o acesso ao patrimônio cultural no meio digital. Em sequência, buscou-se a compreensão do que tem sido oferecido aos usuários no ambiente digital para a busca de informações em acervos, a partir da análise das interfaces das plataformas Europeia e Brasileira, as quais são relevantes no ambiente cultural. Como estudos desenvolvidos, buscaram-se duas vertentes: a primeira para averiguar o que dizem os especialistas em acervos, por meio da realização de uma avaliação cooperativa empreendida com bibliotecários sobre o uso de uma base de dados bibliográfica. Buscou-se compreender o ponto de vista desses usuários sobre o que afeta a interação dos usuários finais com as plataformas e identificar possíveis recomendações; e a segunda vertente para compreender

o ponto de vista dos usuários finais. Foram aplicadas entrevistas semiestruturadas a usuários não especializados em acervos, onde buscou-se coletar dados qualitativos sobre o uso, os sentimentos, os desejos, as percepções e a satisfação sobre as facilidades e dificuldades percebidas no uso de plataformas.

No presente momento, a pesquisa encontra-se em sua terceira fase, de proposição, onde foram desenvolvidas personas representativas dos usuários reais das plataformas de acesso aos acervos da Fiocruz, as quais foram validadas com profissionais de informação, de comunicação e de tecnologias da informação da instituição e onde, como próxima etapa, pretende-se organizar, a partir da literatura levantada, um primeiro conjunto de recomendações de projeto. As personas elaboradas servirão de auxílio para a discussão e validação deste conjunto, junto aos profissionais especializados e público não especializado.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A originalidade deste trabalho tem seu foco no estudo do *design* e da UX para a construção de recomendações projetuais para um dos recursos utilizados pelas instituições culturais para difusão do seu patrimônio. Espera-se, desta forma, que este trabalho possa, no âmbito prático, auxiliar as instituições nos projetos das suas plataformas digitais e que isto tenha como consequência, a visibilidade dos acervos e o acesso democratizado as coleções culturais pelo público.

No âmbito acadêmico, espera-se trazer uma contribuição a literatura sobre o *design* de experiência no contexto do patrimônio cultural no ambiente digital, mediante a complexidade da metodologia proposta e proporcionar o diálogo entre os campos do *Design* e da Ciência da Informação. Conforme Jorente, Padua e Nakano (2019) e Oliveira e Jorente (2019), a aproximação entre essas áreas do conhecimento ainda é pouco explorada, embora relevante, e, portanto, deve ser fomentada, visto a necessidade de clareza na apresentação e representação dos conteúdos informacionais em ambientes, como as interfaces digitais.

REFERÊNCIAS

- CARMO, Danielle do; PASSOS, Ravi. O reuso de acervos culturais digitalizados no âmbito das indústrias criativas: a experiência do projeto Europeana Creative. *In: PROCESSOS CONTEMPORÂNEOS: DA IDEIA À APLICAÇÃO*, 1., 2019, Goiás. **Anais [...]** Goiás: UFG, 2019. p. 237–244.
- COOPER, Alan; REIMANN, Robert; CRONIN, David. ***About face: the essentials of interaction design***. 4. ed. Indianapolis: John Wiley & Sons, Inc., 2014.

GARRETT, Jesse James. *The elements of User Experience: user-centered design for the web and beyond*. 2. ed. Berkeley: New Riders, 2011.

GIANNELLA, Julia Rabetti. **Design de interfaces para visualização, exploração e análise de coleções fotográficas**. 2020. Tese (Doutorado) - Programa de Pos-Graduação em Design, Centro de Tecnologia e Ciências: Escola Superior de Desenho Industrial, Universidade do Estado do Rio de Janeiro - UERJ, Rio de Janeiro, 2020.

JORENTE, Maria José Vicentini; PADUA, Mariana Cantisani.; NAKANO, Natalia. O design da informação como recurso interdisciplinar da curadoria digital em contextos complexos da ciência da informação. **Perspectivas em Ciencia da Informacao**, v. 23, n. 4, p. 35–58, 2019.

OLIVEIRA, José Augusto Dias Barreira e. E; JORENTE, Maria José Vicentini. Design da Informação e sua relevância para a Ciência da Informação. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, v. 24, n. 54, p. 25–37, 2019.