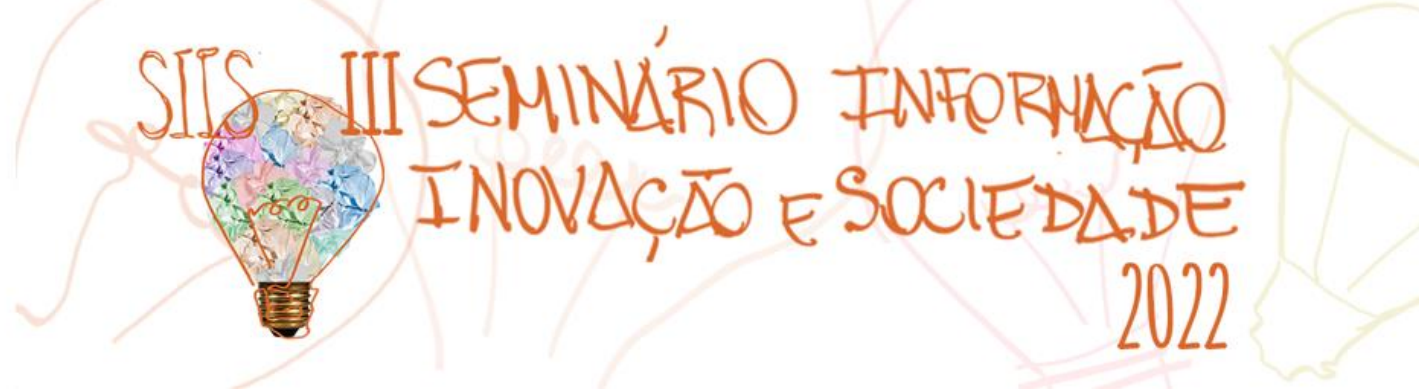




DESIGN DE SISTEMAS DE ACESSO A ACERVOS CULTURAIS ORIENTADOS À EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

Cláudia Souza e Silva – Programa de Pós-Graduação em
Design | PPDEsdi-UERJ

André Ribeiro de Oliveira – Programa de Pós-Graduação em
Design | PPDEsdi-UERJ

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 especializado e não especializado

A disponibilização é parte do processo de difusão dos acervos - esforço na transmissão, promoção e comunicação das informações (FERRAZ, 2017)
Tem três ações interligadas: fazer conhecer, valorizar e dar acesso (ROY, 2012)

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

Marco Teórico

O conceito de Cultural User Experience trata da experiência do usuário com o acervo, que envolve também a experiência de uso das plataformas de acesso digital (KONSTANTAKIS e CARIDAKIS, 2020)

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

As experiências, embora pessoais, podem ser influenciadas pela manipulação de fatores, como a organização da informação na interface. (COOPER *et al.*, 2014)
A experiência vivenciada pelo usuário tem sua base estabelecida nas decisões projetuais. (GARRETT, 2011)

Marco Teórico



Foco no usuário e não no sistema, com a consideração da motivação e necessidade de informação do usuário

Foco atual no *design* se desloca da produção de objetos para a dos processos de interação do usuário com o artefato e na experiência resultante

O acesso ao patrimônio cultural, a busca e recuperação digital da informação e o design encontram a sua interseção na centralidade no usuário

Na literatura percebeu-se uma carência de estudos que:

- ❖ Abordem a UX no uso das plataformas por usuários não especializados em acervos culturais
- ❖ Apresentem um conjunto organizado de recomendações projetuais sob uma abordagem centrada no usuário

Questão de pesquisa

Como as plataformas de busca de acervos de memória, podem ser engajadoras e orientadas à experiência do usuário não especialista, para o encontro da informação?

Objetivo Geral

Identificar, propor e organizar recomendações projetuais, tendo o design de experiência como princípio orientador

- Favorecer o processo de descoberta
- Possibilitar o encontro de informação
- Possibilitar o engajamento pelo usuário não especializado



Acervos Fiocruz sobre o tema da História das Ciências e da Saúde



Métodos

DESIGN SCIENCE RESEARCH

COMPREENSÃO

- Revisão da literatura sobre os fundamentos da pesquisa: patrimônio cultural, busca digital de informação e design
- Revisão da literatura sobre acesso ao patrimônio no meio digital
- Estudos desenvolvidos

PROPOSIÇÃO

- Proposição de personas representativas dos usuários das plataformas da Fiocruz, para auxílio da construção das recomendações projetuais
- Proposição de recomendações projetuais

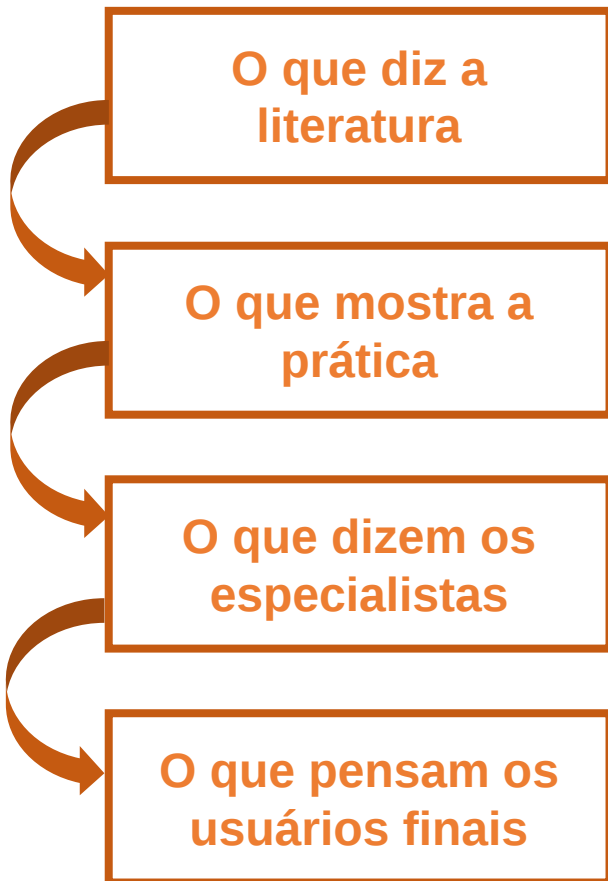
AVALIAÇÃO

Discussão e validação das personas e das recomendações junto aos especialistas (profissionais de informação, comunicação e tecnologias da informação) e usuários finais

CONCLUSÃO

- Artigos publicados (Ergodesign & HCI, Revista RACin, P&D Design)
- Comunicação aceita no Encontro Internacional de Arquivos Bibliotecas e Museus
- Comunicação no III SIIS

Métodos



Análise da literatura científica para trazer insumos para as recomendações de projeto

- 1. Análise de plataformas de acesso relevantes no ambiente cultural**, para compreensão do que tem sido oferecido
- 2. Estudo com usuários especializados (avaliação cooperativa)**, para compreensão do ponto de vista desses usuários sobre o que afeta a interação dos usuários finais com as plataformas
- 3. Estudos com usuários não especialistas (entrevistas semiestruturadas)** para compreensão do ponto de vista e percepções dos usuários finais

Resultados

Fatores com relação à CUX	Reunião dos fatores que afetam a experiência do usuário no uso de plataformas de acesso a acervos culturais
Contribuição ao método de Personas	Proposta de método para criação de personas e de um canvas para descrição de cada persona
Personas de plataformas de acervos culturais	Elaboração de três personas representativas dos usuários reais das plataformas de acervos da Fiocruz
Recomendações projetuais	Elaboração de 33 recomendações classificadas em 13 categorias

Conclusões

Achados da literatura científica
Fatores que afetam a experiência
Acertos e deficiências das
plataformas
Considerações dos especialistas
Pontos de vista dos usuários finais
Personas

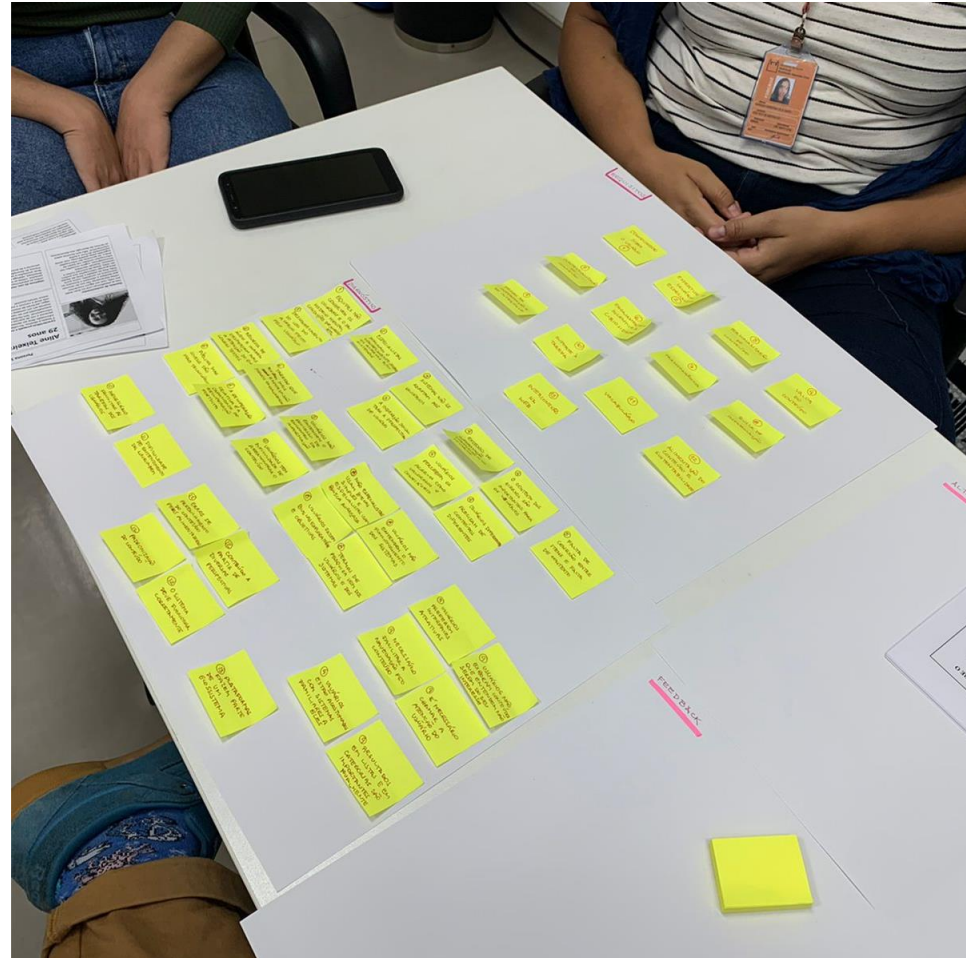
1. Conhecimento sobre o usuário (2)
2. Expertise do usuário especialista (1)
3. Personalização do conteúdo (2)
4. Valor do conteúdo (4)
5. Contextualização do conteúdo (1)
6. Engajamento e incentivo à curiosidade (4)
7. Transparência (2)
8. Busca de informação (4)
9. Design de informação e de interface (6)
10. Suporte à tarefa (1)
11. Vocabulário (1)
12. Alimentação do conteúdo e sustentabilidade (4)
13. Interconexão na web (1)



Conclusões

As personas e as recomendações foram analisadas em sessões de validação com especialistas e usuários finais

As recomendações estão em fase de adequação e finalização



Agradecimentos

Casa de Oswaldo Cruz | Fundação Oswaldo Cruz

Programa de Pós-Graduação em Design da Esdi/UERJ

Contatos

Cláudia Souza e Silva (Universidade do Estado do Rio de Janeiro)
cssaar@gmail.com

André Ribeiro de Oliveira (Universidade do Estado do Rio de Janeiro)
andre.ribeiro@eng.uerj.br

Principais Referências

DRESCH, A.; LACERDA, D. P.; JÚNIOR, J. A. V. A. **Design science research:** método de pesquisa para avanço da ciência e tecnologia. 1. ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.

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

KONSTANTAKIS, M.; CARIDAKIS, G. Adding culture to UX : UX research methodologies and applications. **ACM Journal on Computing and Cultural Heritage**, v. 13, n. 1, p. 1–17, 2020.