

## Experiência do usuário: um estudo do site WikiCI

### **Victor Ubiracy Borba**

*Universidade Estadual Paulista Júlio Mesquita Filho – UNESP, E-mail: borba.victor.borba@gmail.com*

### **Elaine Parra Affonso**

*Universidade Estadual Paulista Júlio Mesquita Filho – UNESP, E-mail: elaineppf@gmail.com*

### **Ricardo César Gonçalves Sant’Ana**

*Universidade Estadual Paulista Júlio Mesquita Filho – UNESP, E-mail: ricardosantana@marilia.unesp.br*

## **RESUMO**

Os usuários produzem cada vez mais conteúdo em ambientes colaborativos, com isso, é imprescindível que sua experiência nesses ambientes seja a mais satisfatória possível. Visando ampliar essa satisfação, a Ciência da Informação (CI) deve ter entre suas finalidades, a de proporcionar o equilíbrio das necessidades do usuário, emergindo no contexto do sentimento do usuário, suas alegrias e frustrações, questões que podem ser interpretadas pela Experiência de Usuário (*User Experience – UX*). Este trabalho tem como objetivo analisar aspectos em relação à aderência do site WikiCI aos princípios determinados pela UX. Como metodologia foi adotada uma análise qualitativa, de caráter exploratório, onde utilizou-se de pesquisa bibliográfica para explicar os conceitos da UX em ambientes digitais, e com isso foi realizada uma avaliação heurística dos elementos da WikiCI segundo as facetas da UX. Por meio da análise realizada neste trabalho, observou-se que a aderência da WikiCI aos princípios da UX mostrou-se adequada, pois o *site* apresenta elementos que podem ser observados nas facetas da UX. Conclui-se que, para os usuários terem uma experiência totalmente satisfatória, é relevante que desenvolvedores de *sites* atentem às questões e princípios determinados pela UX.

**Palavras-chave:** Ciência da Informação. Wiki. Experiência de Usuário. UX.

---

## **1 INTRODUÇÃO**

O ambiente *Web* se tornou uma das mais ricas fontes de informação, o qual disponibiliza conteúdos de diversas naturezas, tais como textos, áudios, vídeos, imagens. Nesse meio de compartilhamento de informações, o usuário está com um papel cada vez mais relevante na construção de conteúdo digital, principalmente com o surgimento de sites de conteúdo colaborativo.

No âmbito de ambientes que proporcionam conteúdo colaborativo, a plataforma mais utilizada é a *wiki*, um ambiente que permite aos usuários acesso rápido a informação por meio

de textos interligados por *links* de hipertextos. Para Tonkin (2005), uma *wiki* é um ambiente de trabalho coletivo, na qual os usuários podem inserir, alterar, excluir e acessar informações mediante uma plataforma digital.

No livro *The Wiki Way*, Leuf e Cunningham (2001, p. 14) definem uma *Wiki* como:

Uma coleção livremente expansível de páginas Web interligadas num sistema de hipertexto para armazenar e modificar informação - um banco de dados, onde cada página é facilmente editada por qualquer usuário com um browser. (LEUF; CUNNINGHAM, 2001, p. 14)

Uma das *wikis* que se destaca é Wikipédia<sup>1</sup>, enciclopédia livre e multilíngue, que vem ganhando destaque devido a grande quantidade e qualidade de conteúdos, e que recentemente conta com uma enciclopédia semântica, a *DBpedia*<sup>2</sup>.

Baseado em ambientes que proporcionam conteúdo colaborativo e com o intuito de contribuir com meio acadêmico na recuperação de conceitos relacionados à Ciência da Informação (CI), alunos e docentes do Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) da Unesp de Marília-SP, criaram a WikiCI, um *site* que concentra os conceitos publicados pelo programa na área, juntamente com as referências do conteúdo publicado.

A WikiCI é um ambiente em formato de *wiki* que foi construído utilizando a plataforma MediaWiki<sup>3</sup>, uma plataforma gratuita, de código aberto, mundialmente utilizada para construir sistemas de informação, tais como enciclopédias (ex.: Wikipédia), documentação de outros sistemas e portfólios, que possam ser construídos a partir de texto, imagens, vídeos, áudios, *links*, hipertexto, etc.

Para Ebersbach et al. (2005), a MediaWiki é a ferramenta mais conhecida para criação de *wiki*, e permite a criação de uma plataforma colaborativa simples, de fácil uso e com funcionalidades práticas que possibilitam o uso até mesmo por usuários leigos.

O ambiente da WikiCI foi construído com o objetivo de apresentar conceitos relacionados à CI, bem como divulgar os conceitos publicados pelos pesquisadores e alunos

---

<sup>1</sup> Wikipédia, enciclopédia livre e colaborativa. Disponível em: <<https://pt.wikipedia.org/>>

<sup>2</sup> Dbpedia, enciclopédia semântica com dados estruturados baseados na Wikipédia." Disponível em: <<http://wiki.dbpedia.org/>>

<sup>3</sup> MediaWiki software livre e de código aberto. Disponível em: <<https://www.mediawiki.org/>>

do PPGCI, possibilitando assim, de maneira simples e direta, a recuperação de conteúdos e definições publicados pela CI para a comunidade.

No entanto, por se tratar de um ambiente voltado a comunidade, é necessário que as questões de organização, representação e uso da informação sejam analisadas nesse ambiente. Nesse contexto, a CI pode contribuir, pois, segundo Le Coadic (1996), a CI é a ciência que estuda as propriedades gerais da informação (natureza, gênese e efeitos) em meio aos processos de geração, distribuição, organização, representação, processamento, comunicação e uso da informação.

Saracevic (1995, p. 4) ressalta que a CI possui uma interdisciplinaridade que foi introduzida pelas diferentes experiências daqueles que procuram soluções para problemas e, tais interdisciplinaridades, podem ser mais fortemente percebidas com sua aproximação a Biblioteconomia, Ciência da Computação, a Ciência Cognitiva e a Comunicação.

Assim, a CI pode ter um papel relevante na construção de uma base teórica e na definição de caminhos para que as novas tecnologias contribuam para o atendimento das necessidades informacionais, já que cabe a esta ciência o papel de investigar o comportamento da informação, seu fluxo e os meios para o seu acesso (BORKO, 1968; CAPURRO, 2003).

Em relação aos aspectos da interação de indivíduos em ambientes digitais, Rosenfeld, Morville e Arango (2015) ressaltam que a Experiência do Usuário, ou *User Experience* (UX), pode explicitar questões como as relacionadas ao sentimento do usuário, suas alegrias e frustrações, como parte da busca pelo equilíbrio das necessidades do usuário em relação aos recursos oferecidos pelo ambiente.

De acordo com Oliveira (2004), sistemas que incomodam ou frustram os usuários não são considerados sistemas eficientes, independente da técnica utilizada. Esta indagação de Oliveira (2004), remete-se à Lei de Mooers (1951), na qual afirma que um sistema informacional não será usado se a dificuldade de obter a informação for maior do que não obtê-la.

Para uma experiência agradável do usuário em um meio digital, é importante que sua navegação não seja interrompida em momento algum, ou seja, no momento em que o usuário interage com a interface, ele não pode sofrer frustrações. De acordo com a ISO 9241-210,

definida pelo padrão internacional de ergonomia da interação do sistema humano, a UX é relacionada a “percepções e respostas de uma pessoa, resultantes do uso ou uso antecipado de um produto, sistema ou serviço” (ISO, 2009).

O presente trabalho tem como objetivo analisar aspectos em relação à aderência do site WikiCI aos princípios determinados pela UX. Neste sentido, este trabalho utilizou as facetas da UX para analisar a WikiCI, conforme descrito na seção 3, com o propósito de identificar os elementos que podem ser aprimorados para trazer maior satisfação aos usuários da wiki.

## **2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

A metodologia constituiu-se em pesquisa bibliográfica para explanar os conceitos que permeiam a Ciência da Informação e a Experiência do Usuário, seguido de análise qualitativa de caráter exploratório mediante avaliação heurística dos elementos da WikiCI segundo as facetas da UX propostas por Morville (2004), e a verificação das questões de acessibilidade na faceta “Acessível” por meio da ferramenta *Examinator*<sup>4</sup>.

A avaliação das facetas da UX no site da WikiCI foi realizada no período de setembro de 2016 à janeiro de 2017.

## **3 EXPERIÊNCIA DE USUÁRIO – USER EXPERIENCE (UX)**

De acordo com a definição da ISO (ISO, 2009), a experiência do usuário inclui todas as emoções, crenças, preferências, percepções, respostas físicas e psicológicas dos usuários, comportamentos e realizações que ocorrem antes, durante e após o uso. Nesse sentido, os estudos sobre UX e usabilidade podem contribuir no desenvolvimento de sistemas de informação.

O termo UX nem sempre foi utilizado para avaliar sistema de computadores, no princípio o termo para essas questões era “amigável” (*user friendly*). Porém, segundo Nielsen (1994) esse termo não era apropriado, pois os usuários não precisavam que a máquina ou o sistema fosse amigável, mas sim, que o sistema os ajudasse, não dificultando a realização do seu trabalho. Para Nielsen (1994) a denominação do termo é simplista, implicando que um

---

<sup>4</sup>*Examinator* - ferramenta de verificação da acessibilidade. Disponível em: <<http://examinator.ws/>>

sistema pode ser analisado com relação às necessidades dos usuários em uma única dimensão, ou seja, se o sistema é mais ou menos amigável.

Porém, os usuários possuem necessidades diferentes, e um sistema computacional pode parecer mais “amigável” para um e menos para outro. Portanto, com o passar dos anos, essa terminologia foi sendo aperfeiçoada, até o que hoje denomina-se de UX, na qual pode-se dizer que a experiência do usuário pode ser positiva ou negativa, dependendo de seu sentimento quando o mesmo interage com o ambiente informacional, sendo ele digital ou analógico.

Com isso, o planejamento de um ambiente informacional não está relacionado única e exclusivamente com a gestão da informação, e sim também com aspectos que dizem respeito ao *design*, e que devem considerar as facetas propostas pela UX.

Para entender melhor o termo UX, Ferreira et al. (2016) desenvolveram um quadro que apresenta definições de autores que trabalham com UX, bem como suas reflexões acerca destas definições em ambientes digitais (Quadro 1).

**Quadro 1** - Definições e reflexões de UX para ambientes digitais

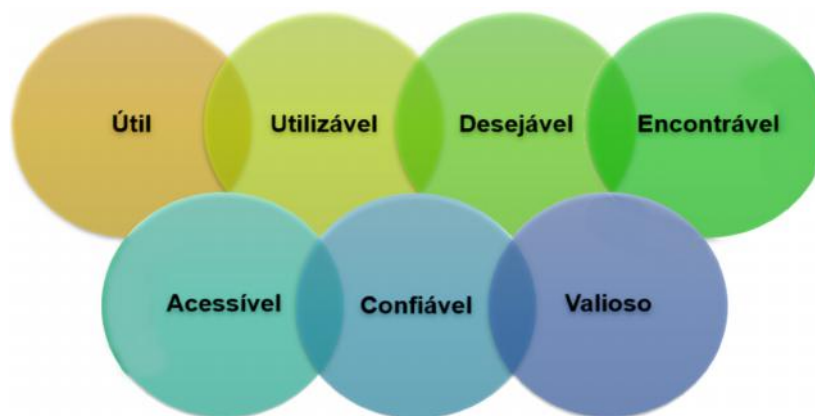
Definição UX	Reflexões sobre UX e web sites
Experiência do Usuário abrange aspectos da interação do usuário com uma empresa, seus serviços e seus produtos de forma clara e proporcionando sentimentos positivos na utilização dos mesmos. A Experiência do Usuário verdadeira vai além de oferecer aos clientes recursos ou o que eles dizem que querem (NORMAN, 2008).	Os <i>web sites</i> devem proporcionar satisfação ao usuário sem que ele perceba ou dizer o que e como deseja.
A UX tem uma abordagem holística e multidisciplinar para o design de interfaces para produtos digitais. Dependendo do produto pode integrar design de interação, design industrial, arquitetura de informação, design de interface visual, design institucional e design centrado no usuário, assegurando a coerência e consistência em todas as dimensões do projeto. A Experiência do Usuário define a forma, comportamento e conteúdo de um produto. (GRABRIEL-PETIT, 2005).	Num <i>web site</i> a Experiência do Usuário pode definir de que maneira acontece a interação com o ambiente e a forma da recuperação do conteúdo.
Experiência do Usuário é o modo como um produto funciona no mundo real, como ele funciona na prática, como a pessoa entra em contato com ele e tem que trabalhar com ele. As experiências das pessoas em relação a um mesmo produto são diferentes. (GARRET, 2002)	Os usuários acessam um ambiente digital com autonomia. As formas de interação com o sistema são múltiplas, em que cada pessoa pode interagir da forma que lhe convier.

<p>Uma boa experiência pode ser definida pelo quanto um produto é usável, se ele é funcional (ele faz o que as pessoas esperam que ele faça), eficiente (quão rápido é possível atingir o objetivo sem cometer erros) e desejável (qual a resposta emocional para o produto) (KUNIAVSKY,2003)</p>	<p>Um <i>web site</i> funcional poderá satisfazer o usuário, atender a sua necessidade; e responder de maneira eficiente e eficaz.</p>
<p>Descreve a Experiência do Usuário, características de produtos e sistemas, em sete facetas: Útil: diz respeito a grau de utilidade; Utilizável: facilidade de uso; Desejável: envolve os elementos emocionais do usuário; Encontrável: facilidade de localizar o que precisam; Acessível: qualquer usuário pode acessar; Confiável: credibilidade do usuário em relação ao <i>design</i>; Valioso: valor para os patrocinadores. Estas facetas ajudam no desenvolvimento de <i>Web Sites</i>, sempre balanceando o tripé usuário, contexto e conteúdo. (MORVILLE, 2004)</p>	<p>A Experiência do Usuário acontece quando é possível englobar vários elementos voltados à satisfação do usuário, balanceando em um mesmo ambiente o contexto, conteúdo e usuário.</p>

Fonte: Ferreira et al. (2016, p.328)

Por meio do Quadro 1, nota-se que a UX pode atender diversos tipos de usuários, tornando-se necessário compreender não somente o sentimento, mas sim a cultura, os hábitos e opiniões dos usuários. Nesse contexto, Morville (2004), destaca alguns requisitos que os serviços devem atender para proporcionar experiências positivas ao usuário, na qual ele identifica sete facetas ilustradas na Figura 1.

**Figura 1 - Facetas da UX**



Fonte: Morville (2004, tradução nossa)

Essas facetas são definidas por Morville (2004) como:

- **Útil:** útil ou utilidade, significa que o desenvolvimento de produtos ou sistemas deve-se prezar pela utilidade, aplicando o conhecimento dos profissionais que desenvolvem o produto ou sistema para soluções inovadoras cada vez mais úteis;
- **Utilizável:** utilizável ou usabilidade, não se refere apenas a facilidade de uso, a usabilidade tem a finalidade de proporcionar uma boa interação entre o humano e o computador;
- **Desejável:** despertar o desejo do usuário, buscar pela eficiência, o design deve ser atenuado pela apreciação, poder e valor da imagem, identidade, marca e outros elementos de design emocional;
- **Encontrável:** refere-se à encontrabilidade, criar sites de fácil navegação, com objetos claramente localizáveis, para que usuários possam encontrar o que precisam;
- **Acessível:** refere-se à acessibilidade, os sites devem ser acessíveis e navegáveis por pessoas com e sem deficiência;
- **Confiável:** refere-se à credibilidade, os usuários devem confiar e acreditar no ambiente informacional e no conteúdo nele presente;
- **Valioso:** devem fornecer valor aos patrocinadores, em que, para organizações sem fins lucrativos, a experiência do usuário deve colaborar com a ampliação da missão e para as organizações com fins lucrativos, deve proporcionar satisfação ao cliente.

As facetas permitem que o produto ou serviço seja analisado, a fim de identificar pontos críticos, e possíveis melhorias para aprimorar a experiência do usuário no ambiente informacional, para que seu sentimento seja satisfatório e positivo.

#### 4 RESULTADOS

Por meio das facetas da UX, propostas por Merville (2004), identificou-se os elementos da WikiCI que contemplam as facetas propostas. A análise dos elementos da WikiCI é apresentada no Quadro 2.

**Quadro 2** – Avaliação dos Elementos da WikiCI segundo as facetas da UX

Faceta	Elemento	Comentário
Acessível	Acessibilidade - Página Inicial	Por meio da ferramenta <i>Examinator</i> , foi alcançada nota 8.9 na página inicial, com 12 testes, na qual 10 foram classificados positivamente e, 2 negativamente, sendo um dos testes negativos, devido o texto estar justificado e não alinhado para a esquerda ou direita, o texto justificado pode dificultar a leitura para alguns usuários, e o outro teste negativo seria hipertextos com a legenda igual ao texto.
	Acessibilidade - Páginas de Conteúdo	Ainda utilizando a ferramenta <i>Examinator</i> , as páginas de conteúdo alcançaram notas entre 9 e 9.7, sendo que em todas as páginas de conteúdo houveram 10 testes classificados positivamente e 1 negativamente.
Confiável	Controle de Conteúdo	Os próprios usuários da <i>wiki</i> podem controlar o conteúdo dos demais usuários, abrindo discussões ou editando as páginas.
	Comunidade	A comunidade pode entrar em contato para participar da <i>wiki</i> e também para informar sobre conteúdos indevidos ou incorretos.
	Histórico de Alterações	Permite que o usuário visualize o histórico de alterações da página.
	Fontes de informação	Sendo esta uma <i>wiki</i> que contém conceitos e definições produzidos pelo PPGCI, todas as citações possuem referência, portanto, caracterizando como 100% autêntico.
Desejável	Sistema de Busca	Possui sistema de busca para facilitar a encontrabilidade do conteúdo.
	Hipertextos	Hipertextos podem ser criados em qualquer conteúdo, permitindo uma navegação rápida entre as páginas da <i>wiki</i> . Fora dos menus, toda a navegação é feita por meio de hipertextos.
	Logomarca	A logomarca da WikiCI utiliza de apelo visual peças de quebra-cabeça, que transmitem a ideia de construção e colaboração
	Elementos multimídia	O ambiente <i>wiki</i> permite que sejam inseridas imagens, vídeos, áudios, textos, <i>links</i> , etc. Porém até o momento a WikiCI possui somente texto, hipertexto e imagens.
Encontrável	Sistema de Busca	Permite localizar de forma rápida conteúdos dentro da WikiCI.
	<i>Links</i>	A navegação é feita por <i>links</i> por meio de hipertexto, sendo o fluxo construído da página inicial para as páginas de conteúdos e de uma página de conteúdo para outras páginas de conteúdo.
	<i>Links</i> Externos	Possui <i>links</i> externos para fontes de citação e documentação da <i>wiki</i> no MediaWiki.
Útil	Conteúdo	Conteúdo de fácil acesso, claro e objetivo. Permite obter de maneira rápida e simples conceitos sobre assuntos pertinentes à CI.



	Apresentação	A apresentação é feita na página inicial e também em uma página chamada “Sobre” <sup>5</sup> que mostra informações sobre a WikiCI.
<b>Utilizável</b>	Padrão de Páginas	Todas as páginas de conteúdo seguem um padrão, possuindo título, citação e referência.
	Documentação	Por utilizar a plataforma MediaWiki, utiliza da documentação padrão fornecida por esta ferramenta
	Design	Possui design claro e objetivo, favorecendo a leitura e compreensão do conteúdo.
	Criação e edição de Conteúdo	Foram criadas páginas de ajuda para auxiliar a construção e edição de páginas.
<b>Valioso</b>	Página Inicial	Esclarece de forma sucinta e clara quais são os objetivos da WikiCI.
	Conteúdo	O conteúdo é apresentado ao usuário de forma clara e objetiva, por meio de citação sobre determinado conceito, e no final da página é evidenciada a referência para citação.

**Fonte:** Elaborado pelos autores.

Em relação à faceta Acessível, observa-se que, a WikiCI atende quase todos os requisitos de acessibilidade, de acordo com os padrões analisados e notas alcançadas por meio da ferramenta *Examinator*, além disso, a WikiCI é responsiva, o que a torna acessível em qualquer dispositivo. Porém, existem alguns pontos que a ferramenta automática não analisa, tais como, múltiplos idiomas, disponibilização de recursos como LIBRAS<sup>6</sup>, que quando alcançados permitem uma maior acessibilidade para o usuário.

Dentre os problemas de acessibilidade encontrados em *wiki*, *links* com a descrição da legenda igual à descrição do texto é a falha mais comum, isso não é uma falha de navegação, mas, é um erro grave de acessibilidade, e com certeza causará um sentimento negativo ao usuário, pois a legenda não explica exatamente o que representa aquele *link*.

A faceta Confiável é um aspecto relevante em sistemas de informação, pois expressa o quanto aquele sistema é confiável. No caso do Wikipédia, existem muitas críticas em relação à credibilidade de seus conteúdos, uma vez que, qualquer usuário pode alterar o conteúdo das páginas.

<sup>5</sup> Sobre, página com informações sobre a WikiCI. Disponível em: <http://codaf.tupa.unesp.br:8081/index.php/WikiCI:Sobre>

<sup>6</sup> LIBRAS – Linguagem Brasileira de Sinais

No entanto, essa deficiência vem mudando com os anos, pois, diversos critérios são analisados para garantir a integridade das informações fornecidas, como citações, validação por revisores de conteúdo, além, de ser possível colocar a referência do conteúdo, o que amplia a credibilidade do ambiente digital. No caso da WikiCI, ela é composta inteiramente de textos confiáveis, tendo em vista que seu conteúdo são citações de trabalhos publicados, o que provê integridade para o conteúdo que é disponibilizado para o usuário.

Sobre a faceta Desejável, a WikiCI permite que o usuário insira nas páginas diversos elementos, tais como imagem, vídeo, áudio, texto, além disso, possui recurso de hipertexto, que permite uma navegação rápida e fácil para usuários. Outro recurso que reflete tranquilidade ao usuário é a ferramenta de busca, pois caso ele não encontre o que deseja de forma rápida, pode optar por utilizar a ferramenta de busca. Assim como qualquer outro sistema, a WikiCI tem sua logomarca, que com suas peças de quebra-cabeça, remete a ideia de algo que pode-se construir de modo colaborativo.

Na faceta Encontrável, o recurso do sistema de busca torna-se indispensável, pois permite localizar conteúdos de forma ágil. A WikiCI permite que navegação seja realizada por meio de *links*, que possibilitam uma navegação rápida e simples entre as páginas da *wiki*, assim, o usuário pode navegar da página principal para uma página de conteúdo ou, do próprio conteúdo para outras páginas de conteúdo. Além disso, possui *links* externos que direcionam para as fontes das citações, e para a documentação da MediaWiki.

A faceta Útil determina o conteúdo e a apresentação, a WikiCI possui apresentação na primeira página, onde esclarece seus objetivos e disponibiliza uma lista de conteúdos para serem acessados, logo, permite o acesso rápido e simples aos assuntos pertinentes à CI.

A faceta Utilizável refere-se à usabilidade, com isso, foi identificado alguns aspectos relevantes da WikiCI, como: o design claro e objetivo, favorecendo a leitura e compreensão do conteúdo; a padronização das páginas de conteúdo, possuindo título, citação e referência. Essa *wiki* ainda conta com páginas de ajuda, com acesso rápido a documentação do *MediaWiki* e, ainda, foram criadas páginas de ajuda com imagens e instruções para auxiliar a construção e edição de conteúdo da *wiki*, e criação de usuários.

Por fim, em relação à faceta Valioso, a WikiCI visa apresentar conceitos publicados pelos pesquisadores e alunos do PPGCI, facilitando, assim, a recuperação de conteúdos

publicados pela Ciência da Informação para a comunidade. Ressalta-se que, a WikiCI não possui fins lucrativos, sendo o cadastro de novos usuários gratuito, portanto, os mantenedores deste *site* não visam lucro, e não tem interesses em propagandas de empresas ou patrocinadores.

Esses resultados demonstram que por meio da utilização das facetas da UX é possível a construção de ambientes informacionais que atendam as necessidades do usuário de forma satisfatória. No entanto, existem outros itens relacionados ao usuário que devem ser avaliados de outra maneira, como as áreas ou regiões de interesse dentro do ambiente. Esses itens são difíceis de identificar mediante a avaliação heurística, portanto, para esses itens é recomendado que sejam utilizadas outras técnicas ou ferramentas de avaliação, como questionários, *eye tracking* ou *heatmaps*.

Essas técnicas permitem obter mais informações sobre o usuário, ou seja, vão além da avaliação heurística do ambiente, permitindo identificar padrões de uso, navegação, interesse, entre outras informações que são possíveis de ser coletadas da interação do usuário com o sistema informacional.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho realizou uma análise na WikiCI para verificar aspectos relacionados à experiência do usuário no ambiente, assim, considerou os princípios e os elementos propostos pelas facetas da UX. Por meio da análise realizada neste trabalho, observou-se que aderência da WikiCI aos princípios da UX mostrou-se satisfatória, pois o *site* apresenta elementos que podem ser observados nas facetas da UX, como observou-se no Quadro 2.

Sua estrutura de hipertexto se mostra adequada para atender diferentes tipos de sistemas, sendo possível disponibilizar conteúdo informacional digital com a navegação eficiente, o que torna esse tipo de ferramenta atrativa e viável para disponibilização de informações, garantindo ainda uma interface amigável ao usuário, que é o principal beneficiário dessa ferramenta.

No entanto, com o auxílio da ferramenta *Examinator* notou-se que existem algumas questões de acessibilidade que podem ser aprimoradas, por exemplo, textos que estão justificados ou *links* com a descrição da legenda igual a descrição do texto, sendo que o

correto seria descrever na legenda algo explicativo, que facilitasse o entendimento daquele link.

Após a avaliação heurística, conclui-se que existe a necessidade de outros tipos de avaliação, como *eye tracking*, questionários, *heatmaps*, entre outras técnicas de avaliação, a fim de analisar e validar o ambiente da WikiCI, podendo ser considerados como trabalhos futuros a serem desenvolvidos.

Conclui-se que, para que o usuário tenha uma experiência totalmente satisfatória, é relevante que desenvolvedores de *sites* atentem às questões e aos princípios determinados pela UX.

Ressalta-se também, a importância do profissional da informação, que pode contribuir para tornar esses ambientes digitais mais úteis e valiosos para usuários, assegurando que a informação esteja disponível e acessível.

## ***User experience: a study of the WikiCI site***

### ***ABSTRACT***

Users have been producing more and more content of collaborative environments, so it is indispensable that their experience inside these environments is as satisfactory as possible. Aiming to expand this satisfaction, Information Science (CI) should have among its purposes, that of providing the balance of user needs, emerging in the context of user's feeling, their joys and frustrations, issues that can be interpreted by the User Experience (UX). This work has a objective to analyze aspects related to adherence WikiCI site to the principles determined by the UX. As methodology was adopted a qualitative analysis, of exploratory character, where it used bibliographical research to explain the concepts of UX in digital environments, and a heuristic evaluation of the elements of the WikiCI according to the UX facets. Through the analysis conducted in this work, it was observed that the adherence of the WikiCI to the principles of UX proved to be adequate, because the site presents elements that can be observed in the facets of UX. Concludes, that for users to have a completely satisfactory experience, it is relevant that site developers attend to the issues and principles determined by UX.

***Keywords:*** Information Science. Wiki. User Experience. UX.

---

### **REFERÊNCIAS**

BORKO, H. Information science: what is it?. **Journal of the Association for Information Science and Technology**, v. 19, n. 1, p. 3-5, 1968. Disponível em: <<http://www.josesales.com.br/arquivos/BORKO%20Harold%20-%20Ci%C3%Aancia%20da%20informa%C3%A7%C3%A3o.pdf>>. Acesso em: 10 jul. de 2016.

- CAPURRO, R. Epistemologia e Ciência da Informação. IN: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003. Belo Horizonte. **Anais Eletrônicos... Belo Horizonte: ENANCIB**, 2003. Disponível em: <<http://docslide.com.br/documents/capurro-r-epistemologia-e-ciencia-da-informacao-2003.html>>. Acesso em: 10 jul. de 2016.
- EBERSBACH, A; GLASER, M; HEIGI, R. WIKI Web Collaboration. **Springer**. 2005.
- FERREIRA, A.M.J.F. da C., MARTINEZ, S.M.R., CONEGLIAN, C.S., VIDOTTI, S.A.B.G., SANTARÉM SEGUNDO, J.E. Experiência de Usuário: uma análise do ambiente Wikipédia. Seminário em Ciência da Informação. **Londrina: SECIN**, 2016. Disponível em: <<http://www.uel.br/eventos/cinf/index.php/secin2016/secin2016/paper/view/351/172>>. Acesso em: 1 ago. 2016.
- ISO. 9241-210: 2009. Ergonomics of human system interaction-Part 210: Human-centered design for interactive systems (formerly known as 13407). **International Organization for Standardization (ISO), Switzerland**, 2009. Disponível em: <<http://www.iso.org/standard/52075.html>>. Acesso em: 1 ago. de 2017.
- LE COADIC, Y. F. A Ciência da Informação. tradução de Maria Yêda FS de Filgueiras Gomes. Brasília: Briquet de Lemos, 1996. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 1, n. 2, 1996.
- LEUF, B; CUNNINGHAM, W. The Wiki way: quick collaboration on the Web. 2001. Disponível em: <<http://www.citeulike.org/group/1136/article/114322>>. Acesso em: 02 ago. 2017.
- MOOERS, C. Zatocoding applied to mechanical organization of knowledge. **American Documentation**, v. 2, n. 1, p. 20-32, 1951. Disponível em: <<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/asi.5090020107/full>>. Acesso em: 02 dez. 2017.
- MORVILLE, P. User experience design. **Ann Arbor: Semantic Studios LLC**, 2004. Disponível em: <[http://semanticstudios.com/user\\_experience\\_design/](http://semanticstudios.com/user_experience_design/)>. Acesso em: 15 ago. 2016.
- NIELSEN, J. **Usability engineering**. New York: Elsevier, 1994.
- OLIVEIRA, J. F. de. **Sistemas de informação versus tecnologia de informação**: um impasse empresarial. São Paulo: Ed. Érica, 2004.
- ROSENFELD, L., MORVILLE, P., ARANGO, J. Information Architecture: For the Web and Beyond. O'Reilly Media, Inc.", 2015.
- SARACEVIC, T. Interdisciplinary nature of information science. **Ciência da informação**, v. 24, n. 1, p. 36-41, 1995. Disponível em: <[http://www.brapci.ufpr.br/brapci/\\_repositorio/2010/03/pdf\\_dd085d2c4b\\_0008887.pdf](http://www.brapci.ufpr.br/brapci/_repositorio/2010/03/pdf_dd085d2c4b_0008887.pdf)>. Acesso em: 12 jul. de 2016.

TONKIN, E. Making the case for a wiki. *Ariadne*, n. 42, 2005. Disponível em: <[www.ariadne.ac.uk/issue42/tonkin](http://www.ariadne.ac.uk/issue42/tonkin)>. Acesso em: 18 ago. 2016.