



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
FACULDADE DE COMUNICAÇÃO
DEPARTAMENTO DE JORNALISMO

ANA PATRÍCIA DE LIMA ALVES

**FAC.UNB.BR: REESTRUTURAÇÃO DO SITE INSTITUCIONAL DA FACULDADE
DE COMUNICAÇÃO DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA**

BRASÍLIA-DF, DEZEMBRO DE 2023

ANA PATRÍCIA DE LIMA ALVES

**FAC.UNB.BR: REESTRUTURAÇÃO DO SITE INSTITUCIONAL DA FACULDADE
DE COMUNICAÇÃO**
PROJETO DE REESTRUTURAÇÃO DO SITE INSTITUCIONAL DA FAC-UNB:
MELHORIAS NO AMBIENTE INFORMATIVO DIGITAL

Memorial descritivo apresentado à
Universidade de Brasília como requisito
parcial para a obtenção do título de
bacharel em Comunicação Social com
habilitação em Jornalismo, sob
orientação de Dione Oliveira Moura

BRASÍLIA-DF, DEZEMBRO DE 2023

ANA PATRÍCIA DE LIMA ALVES

**FAC.UNB.BR: REESTRUTURAÇÃO DO SITE INSTITUCIONAL DA FACULDADE
DE COMUNICAÇÃO**

**PROJETO DE REESTRUTURAÇÃO DO SITE INSTITUCIONAL DA FAC-UNB:
MELHORIAS NO AMBIENTE INFORMATIVO DIGITAL**

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de Conclusão do Curso de Jornalismo da Universidade de Brasília da aluna Ana Patrícia de Lima Alves

Banca examinadora:

Profª. Titular Dione Oliveira Moura
Universidade de Brasília - UnB
Orientadora - Presidente

Profª. Doutora Suzana Guedes Cardoso
Universidade de Brasília - UnB
Membro Efetivo

Prof. Doutor Eduardo Bentes Monteiro
Universidade de Brasília - UnB
Membro Efetivo

Prof. Doutor Vinicius Pedreira Barbosa da Silva,
Universidade de Brasília - UnB
Membro Suplente

Aprovada em: 13 de dezembro de 2023.

Brasília-DF, dezembro de 2023

AGRADECIMENTO

À minha família, em especial ao meu maior exemplo, minha mãe Rosevanha, por sempre incentivar meus estudos e me criar uma mulher forte como ela. Ao meu irmão, Fábio Wilson, por ser meu príncipe encantado e companheiro de vida em todas as horas, por nunca me deixar só. Ao meu (pai)drasto Sebastião Neres, por todo apoio e auxílio durante o ensino médio e superior, às minhas cachorras Neguinha e Mel que foram minhas companheiras em várias noites de estudo, e a minha hamster Jujuba, que fez crescer um amor tão grande em um corpinho tão pequeno e hoje mora no céu.

A Deus por me guiar e me fortalecer em todos os momentos de dúvidas, fraquezas e escuridão, à minha fé e à minha família, que são a razão para que eu tenha chegado até aqui. A mim mesma, por ter feito tudo que somente eu poderia ter feito por mim.

À família que conheci e escolhi, minhas amigas Ana Clara de Castro, Luana Lima e Larissa Prestes que me ampararam em um dos momentos mais difíceis que passei durante a graduação. Um muito obrigada especial à Neide e Jairo, pais da minha irmã de coração e alma, duplinha de vida e trabalho, Amanda Meneses, que abriram as portas da sua casa para que eu morasse com sua família durante parte do curso, me possibilitando continuar com as atividades extracurriculares e com o estágio que eu sempre sonhei.

À Família Meu Maior Tesouro, por me acolherem assim que pisei na universidade e estiveram comigo durante toda graduação dentro e fora da sala de aula, André, Gabriella, Pedro, Maria Clara, Maria Suzana, Mariana e Karol, vocês foram uma parte muito especial disso, estarão sempre comigo.

À Universidade de Brasília, por me proporcionar diversas experiências dentro e fora da graduação, à chapa Vambora, e toda equipe que esteve comigo durante o mandato que presidi no Diretório Acadêmico de Comunicação da Faculdade de Comunicação, em especial à Renata, Christiane e à minha querida professora, orientadora e amiga Dione Moura, você é um exemplo dentro e fora do ambiente acadêmico, seu apoio foi essencial para o meu crescimento.

Aos amigos que estiveram comigo em momentos inesquecíveis durante toda graduação, em especial à Ana Clara Alves, Daniel Rodrigues e Letícia Costa, por terem me inserido e mantido no movimento esportivo e por fazerem parte da Diretoria da Associação Atlética Acadêmica de Comunicação Hermética comigo. Vocês me permitiram estar próxima de algo que foi fundamental para os momentos de lazer e descanso, morando em uma cidade nova.

Aos integrantes do projeto de extensão “Comunicação para a gestão da memória, da informação e do conhecimento”, que agregaram à pesquisa deste trabalho. Ao corpo técnico, discente, docente e terceirizados, que ampliaram minha vivência no ambiente acadêmico, me fazendo enxergar relações humanas muito antes da formação profissional.

Às boas energias do universo que me deram empurrões em momentos de desânimo.

RESUMO

O presente memorial descreve o processo de produção da nova estrutura organizacional do site da Faculdade de Comunicação da Universidade de Brasília (FAC - UnB). Pretende-se contribuir com a promoção de um melhor espaço informativo organizacional do site da Faculdade, com o desenho de uma nova estrutura. Desenvolvida com o objetivo de simplificar a arquitetura extensa do site, a nova estrutura foi diminuída pela metade, passando de 12 abas para somente 6, migrando a plataforma para o sistema padrão utilizado pela universidade, O Joomla. Para a análise e desenvolvimento do produto, foram relacionadas pessoas das diversas áreas da comunidade acadêmica: Docentes, discentes e técnico-administrativos vinculados aos cursos de graduação. Este produto não contempla análises ou modificações ligadas ao Programa de Pós-Graduação em Comunicação (PPGCom). Por fim, este memorial busca descrever ilustrar o processo de produção do novo site da FAC-UnB.

Palavras-chaves: Arquitetura da informação; Usabilidade; Experiência do Usuário; Grupo focal.

ABSTRACT

This memorial describes the production process of the new organizational structure of the Faculty of Communication of the University of Brasília (FAC - UnB) website. The aim is to contribute to the promotion of a better organizational information space on the Faculty's website, with the design of a new structure. Developed with the aim of simplifying the site's extensive architecture, the new structure was reduced by half, going from 12 tabs to just 6, migrating the platform to the standard system used by the university, Joomla. For the analysis and development of the product, people from different areas of the academic community were involved: Teachers, students and administrative technicians linked to undergraduate courses. This product does not include analyzes or modifications linked to the Postgraduate Program in Communication (PPGCom). Finally, this memorial seeks to describe and illustrate the production process of the new FAC-UnB website.

Keywords: Information architecture; Usability; User Experience; Focus group.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	11
2. OBJETIVO	12
2.1. Objetivos específicos	12
3. JUSTIFICATIVA	12
4. REFERENCIAL TEÓRICO	14
4.1. Arquitetura da informação	14
4.2. Usabilidade	16
4.3. Experiência do usuário	18
4.4. Design de interface	20
5. METODOLOGIA	21
5.1 Etapas da pesquisa	22
5.1.1. Pesquisa bibliográfica	22
5.1.2. Análise e mapeamento do site fac.unb.br	23
5.1.3. Grupos focais	23
5.1.4. Projeto de extensão: Comunicação para a gestão da memória, da informação e do conhecimento	25
5.1.5. Sistema operacional Joomla	27
5.2. Nova estrutura	27
5.2.1. Quanto à arquitetura da informação	35
5.2.2. Quanto a usabilidade e navegabilidade	38
5.2.3. Quanto o Design de Interface e acessibilidade	38
6. RESULTADO	41
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	42
APÊNDICE A - APRESENTAÇÃO AO GRUPO FOCAL 1	43
APÊNDICE B - APRESENTAÇÃO AO GRUPO FOCAL 2	48
APÊNDICE C - RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO: GRUPO FOCAL 1	52
APÊNDICE D - RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO: GRUPO FOCAL 2	55

APÊNDICE E - GRÁFICOS DO FORMULÁRIO DO PROJETO DE EXTENSÃO	57
APÊNDICE F - CRONOGRAMA DE PESQUISA DO PRODUTO	59
APÊNDICE G - INVENTÁRIO DE CONTEÚDOS DO SITE FAC.UNB.BR	59

LISTA DE FIGURAS

Figura 1.....	18
Figura 2.....	29
Figura 3.....	33
Figura 4.....	37
Figura 5.....	40
Figura 6.....	44
Figura 7.....	44
Figura 8.....	45
Figura 9.....	46
Figura 10.....	47
Figura 11.....	48
Figura 12.....	48
Figura 13.....	49
Figura 14.....	49
Figura 15.....	49
Figura 16.....	50
Figura 17.....	51
Figura 18.....	57
Figura 19.....	58

LISTA DE TABELAS

Tabela 1.....	52
Tabela 2	55
Tabela 3	59

1. INTRODUÇÃO

O presente memorial descreve o processo da realização da reestruturação do site institucional da Faculdade de Comunicação da Universidade de Brasília. O ambiente informativo organizacional é pensado com o objetivo de facilitar o acesso à informação para aqueles que acessam a plataforma. Para isso é necessário pensar em uma arquitetura de informação que seja clara e eficiente, assim, considerando não somente os aspectos que constituem o site, mas também a relação do usuário com a plataforma. Navegabilidade, usabilidade e design de interface estão diretamente ligados a esse conjunto de fatores que influenciam a adesão e o uso das plataformas digitais.

Cada plataforma deve ser pensada e desenvolvida de acordo com a sua finalidade e o contexto no qual está inserida, neste caso, o site institucional da Faculdade de Comunicação está intimamente ligado à sua comunidade acadêmica, sendo ela, docentes, discentes, técnico-administrativos e demais áreas que atuam na constante funcionalidade da Faculdade.

A fim de atender as diversas áreas que atuam dentro da comunidade acadêmica, este produto foi desenvolvido com a utilização de dados colhidos por meio de grupos focais, realizados somente para esta pesquisa, dados coletados em formulário desenvolvido no projeto de extensão “Comunicação para a gestão da memória, da informação e do conhecimento”, atividade que busca melhoria na comunicação acadêmica e realizado por demais discentes vinculados à FAC-UnB e com as experiências obtidas durante a participação na representação estudantil enquanto membro e presidente do Diretório Acadêmico de Comunicação - Dacom.

Depois do levantamento de dados, bibliografias, realização dos grupos focais e reuniões de orientação, foi definida a reestruturação que agora irá compor o site institucional da Faculdade. Após a finalização da etapa de levantamento, análise e reestruturação passou-se então para a etapa de concretização do processo anterior, produzir o site no sistema padrão utilizado pela Universidade de Brasília, o Joomla. Para isso, foram realizadas constantes reuniões com a equipe do corpo do Núcleo Técnico de Informação (NTI) da FAC-UnB, área responsável pelas plataformas informacionais e institucionais. Após a criação da estrutura base pelo NTI, as reuniões foram realizadas para facilitar a inserção de novos conteúdos com base na nova disposição de conteúdos dentro da arquitetura da informação.

Para melhor visualização deste processo, é aconselhado a navegação no novo site institucional da FAC-UnB. Os resultados obtidos com a criação deste produto serão mencionados e descritos ao final do processo metodológico.

2. OBJETIVO

O objetivo da realização deste produto é promover e colaborar com a melhoria do ambiente informativo digital da Faculdade de Comunicação da Universidade de Brasília (FAC-UnB). Assim, este produto foi desenvolvido em busca de promover melhor usabilidade e navegabilidade do site da FAC-UnB

2.1. Objetivos específicos

1. Reestruturar a arquitetura da informação do site da Faculdade de Comunicação, buscando atender demandas da sua comunidade acadêmica na área de graduação;
2. Apresentar o site já hospedado e disponível para uso;
3. Preservar o conteúdo já disponibilizado na versão anterior;
4. Implementar conteúdos atualizados sobre a Faculdade de Comunicação;
5. Proporcionar melhoria de navegabilidade através do objetivo específico 1;
6. Proporcionar melhoria de usabilidade através do objetivo específico 1;
7. Manter o produto como parte pertencente ao projeto de extensão “Comunicação para a gestão da memória, da informação e do conhecimento”, para realização de atualizações regulares prevenindo que a plataforma se torne obsoleta.

3. JUSTIFICATIVA

A escolha de trabalhar com o tema escolhido e posteriormente, desenvolver um produto, se deu por vários e diversos motivos. Desde 2019, ano em que ingressei na Faculdade de Comunicação da Universidade de Brasília, mantive relações em atividades extracurriculares e a primeira delas foi participar do Diretório Acadêmico de Comunicação - Dacom, antigo Centro Acadêmico de Comunicação - Cacom. Estive vinculada ao movimento estudantil, ocupando diferentes posições, desde representante do curso de Jornalismo, na diretoria de representação estudantil - o que me permitiu conhecer, participar e compreender parte do que acontecia na área administrativa do departamento, até a presidência

organizacional e institucional, última posição que ocupei antes de me desligar das atividades do Dacom, em 2023.

Por coincidência, logo que comecei a me vincular às atividades do diretório acadêmico, a professora Dione Moura foi eleita diretora da Faculdade de Comunicação, desde então mantivemos constante contato decorrente das funções ocupadas. Eu, enquanto discente e representante do Diretório e Dione enquanto diretora e autoridade da Faculdade.

Ao convidar a professora Dione para ser minha orientadora, ela sugeriu não apenas o tema de trabalho de conclusão de curso, mas também a idealização do produto que seria desenvolvido. Ainda que o site fac.unb.br contivesse muitas informações acerca das demandas da comunidade acadêmica, a plataforma não era uma ferramenta muito procurada para acessar as informações que nela continham, assim, gerando maior demanda para a área administrativa, que além das demandas do setor, também tinham que atender as demandas direcionadas.

A Faculdade de Comunicação me permitiu conhecer e aprender muito mais que o Jornalismo, vi na proposta da professora Dione, uma maneira de retribuir o conhecimento que havia adquirido na graduação e fora dela. Não somente os conteúdos em sala de aula, mas as experiências adquiridas nas atividades do Dacom e as relações construídas no ambiente acadêmico me impulsionam a acreditar que era possível desenvolver uma estrutura informativa organizacional ainda melhor para o site. O produto tem como principal objetivo contribuir de forma efetiva para a dinâmica de acesso à informação utilizando o site como portal oficial de informações sobre a Faculdade.

Posteriormente, me inscrevi no projeto de extensão “Comunicação para a Gestão da Memória, da Informação e do Conhecimento”, coordenado pelas professoras Márcia Marques, Dione Moura, Kátia Belisário e Mônica Regina Peres, com o objetivo de sondar, analisar e melhorar os canais de comunicação utilizados pela comunidade acadêmica. Além de participar do projeto trabalhando no meu trabalho de conclusão de curso, tive a oportunidade de auxiliar no processo de criação do formulário que foi direcionado à comunidade acadêmica, a fim de fazer um levantamento das plataformas, canais de comunicação e aparelhos digitais utilizados pelos participantes.

Dentre as diversas plataformas incluídas no formulário, uma delas era o site institucional da FAC-UnB, o que permitiu a inserção e observação de mais dados coletados, ligados a esta pesquisa. Por fim, coincidentemente ou não, surgiu a oportunidade de contribuir com o desejo institucional da direção de aprimorar a comunicação da área acadêmica da

Faculdade, além de incluir este produto como material de estudo de um projeto de extensão que busca não apenas suprir a falta de comunicação, como também aprimorar a comunicação já existente.

4. REFERENCIAL TEÓRICO

Este trabalho irá tratar da criação de um projeto que visa reestruturar o site da Faculdade de Comunicação da Universidade de Brasília (FAC-UnB) - fac.unb.br, utilizando como base, os conceitos e definições de usabilidade e arquitetura da informação. Além dos conceitos de usabilidade e arquitetura da informação, também é necessário compreender o que é experiência do usuário e o design de interface.

Diferentes áreas de estudos e atuações contribuíram com a definição de alguns conceitos. Diferentes disciplinas ajudaram na formação da arquitetura da informação, entre elas o Design Gráfico, a Biblioteconomia, o Jornalismo, o Marketing, a Psicologia Comportamental, a Ciência da Informação, a Arquitetura e o Gerenciamento de Produtos, entre outras. TAMOSAUSKAS, 2020, p.4)

Para compreender a relação entre a interação do usuário com interfaces digitais, também é necessário observar as causas e consequências dessa interação. Sobre as possíveis consequências advindas desta interação:

O excesso de informação da vida moderna gera a “síndrome da fadiga da informação”. Batizada pelo psicólogo britânico Davis Lewis, ela é caracterizada por tensão, irritabilidade e sentimento de abandono causados pela sobrecarga de informação a que o ser humano está exposto. Preocupado com esse problema, Richard Wurman presidiu em 1976, a conferência nacional do American Institute of Architects. [...] Nesta conferência foi proposta a criação de uma disciplina chamada de Arquitetura de Informação para combater esse sentimento de ansiedade, resultado da distância entre o que compreendemos e o que deveríamos compreender.” (TAMOSAUSKAS, 2020, p.4)

4.1. Arquitetura da informação

Richard Saul Wurman foi um dos pioneiros na utilização do termo Arquitetura da Informação (AI). Em 1976, Wurman presidiu a *National Conference of the American Institute of Architects* (AIA), e como tema da conferência escolheu a Arquitetura da Informação. Durante o evento, Wurman definiu Arquiteto da Informação como o indivíduo capaz de organizar padrões inerentes aos dados, tornando clara sua complexidade, e capaz de criar

estruturas ou planejamento de informações que permitam aos outros encontrarem seus caminhos pessoais para o conhecimento. (ALBUQUERQUE, 2010, p.16)

“Na visão de Wurman, a Arquitetura da Informação seria uma expansão da Arquitetura tradicional aplicada a espaços de informação. Esta perspectiva dá origem ao conceito de uma forma bastante natural, por ser a evolução ou o desdobramento de uma disciplina antiga em resposta a desafios modernos.” (ALBUQUERQUE, 2010, p.17)

De acordo com Macedo (2005, p.132), a arquitetura da Informação é uma metodologia de desenho que pode ser aplicada a qualquer ambiente informacional, sendo este compreendido como “um espaço localizado em um ‘contexto’; constituído por ‘conteúdos’ em fluxo; que serve a uma comunidade de ‘usuários’.” Dessa forma, a finalidade da Arquitetura da Informação é “viabilizar o fluxo efetivo de informações por meio do desenho de ‘ambientes informacionais’.”

O ambiente informacional é compreendido como o espaço que integra contexto, conteúdos e usuários. Portanto, os ambientes informacionais são objetos de estudo da Arquitetura da Informação como disciplina, e espaços de atuação desta como prática ou profissão. (MACEDO, 2005, p.136)

É importante ter conhecimento sobre as diferentes definições, ainda que resultantes da mesma ideia, para entender o papel da arquitetura da informação dentro do contexto de ambientes informacionais. Ainda que definidos de maneiras diferentes a organização da informação continua sendo a base para os autores referenciados nesta pesquisa.

“Arquitetura da Informação é uma ciência que busca organizar a informação para ajudar as pessoas a realizarem tarefas ou encontrarem o conteúdo que precisam da forma mais intuitiva e rápida possível. Envolve a estruturação, classificação, agrupamento, rotulação e criação de esquemas de navegação dentro de um sistema de informação.” (TAMOSKAS, 2020, p.4)

Neste mesmo contexto, de acordo com Rhaddour (2019, p.34), a arquitetura da informação é uma metodologia de “desenho”. Ela pode se aplicar a qualquer ambiente de informação e a qualquer tecnologia de suporte, inclusive a Web. Assim, o autor define:

“A Arquitetura da Informação é um objeto de estudo da Ciência da Informação que busca desenhar espaços informacionais que possibilitem o compartilhamento de informações, ao passo que a arquitetura tradicional busca a criação de estruturas em ambientes que viabilizem a convivência no mundo.” (RHADDOUR, 2019, p.6)

Diante dos conceitos apresentados, compreende-se que a arquitetura da informação, em resumo, é a ciência que analisa e estuda organizações de espaços informacionais, o que será o ponto de partida para a construção do projeto apresentado neste trabalho. Contudo, ainda que a arquitetura da informação seja a base da estrutura organizacional de espaços informacionais, é necessário considerar os demais pontos que influenciam e determinam a maneira como a arquitetura de informação é construída.

Segundo Fernandes (2023), há uma hierarquia de informações que orienta a organização do conteúdo do sistema digital. “A hierarquia de informações é a base da arquitetura da informação e deve guiar a organização do conteúdo do sistema digital.” (FERNANDES, 2023, p.17).

Em concordância com as definições de Tamosauskas (2020) e Rhaddour (2019), acrescento a observação de que a arquitetura da informação é abordada e pensada de acordo com o seu objetivo final.

Para Fernandes (2023), a “arquitetura da informação é a organização e estruturação de informações em um sistema digital para facilitar a navegação e busca por conteúdos pelos usuários.” De acordo com o autor, a construção de uma AI passa por diferentes etapas, entre elas, o levantamento de requisitos, que busca identificar as necessidades e desejos dos usuários e a criação de mapa de site, que é representado por uma “árvore” diagramada de acordo com as ligações identificadas no site.

4.2. Usabilidade

Jacob Nielsen desenvolveu a Heurística¹ como um método de avaliação de usabilidade. O método foi utilizado pela primeira vez em uma interface web, no ano de 1994, em um estudo para o website da *Sun Microsystems*. (SANTOS, p. 79).

¹ Heurística: Substantivo feminino; arte de inventar, de fazer descobertas; ciência que tem por objeto a descoberta dos fatos.

² 10 Heurísticas de Nielsen: 1 Visibilidade e status do sistema; 2 Compatibilidade do sistema com o mundo real; 3 Controle do usuário e liberdade; 4 Consistência e padrões; 5 Prevenção de erros; 6 Reconhecimento ao invés de lembrança; 7 Flexibilidade e eficiência de uso; 8 Estética e design minimalista; 9 Ajudar os usuários a reconhecer, diagnosticar e corrigir erros; 10 Ajuda e documentação.

³ ISO: *Internacional Organization for Standardization*; Organização Internacional de Normalização.

⁴ IEC: *International Electrotechnical Commission*; Comissão Eletrotécnica Internacional; organização internacional de padronização de tecnologias elétricas, eletrônicas e relacionadas.

Nielsen desenvolveu 10 heurísticas² que englobam as diversas áreas da criação e desenvolvimento de websites. Para a criação deste projeto, irei aprofundar somente no conjunto de fatores que auxiliam a qualificar quão bem uma pessoa interage com um produto interativo. Os fatores de usabilidade são, de acordo com o autor: facilidade de aprendizado e de recordação, eficiência, segurança no uso e satisfação do usuário. (Nielsen, 1993, p.23-37)

“Segundo Nielsen, ‘a usabilidade é um atributo de qualidade relacionado à facilidade do uso de algo. Mais especificamente, refere-se à rapidez com que os usuários podem aprender a usar alguma coisa, a eficiência deles ao usá-la, o quanto lembram daquilo, seu grau de propensão a erros e o quanto gostam de utilizá-la’.” (SANTOS, 2019)

Segundo Teixeira (1998), a usabilidade é um termo usado para definir a facilidade com que as pessoas podem utilizar uma ferramenta ou objeto para realizarem uma tarefa e complementa:

“No campo de Human-Computer Interaction e User Experience, usabilidade normalmente se refere à simplicidade e facilidade com que uma interface (site, aplicativo, programa de computador, game etc.) pode ser utilizada. O termo ganhou mais notoriedade nos últimos anos, à medida que mais profissionais e empresas foram sendo envolvidos no processo de criação de interfaces. Hoje em dia, a usabilidade já é vista como um fator decisivo para o sucesso ou fracasso de um produto digital.” (TEIXEIRA, 1998, p.69)

A Norma Brasileira de Regulamentação (NBR) ISO³/IEC⁴ 9126, sob o título geral "Engenharia de software - Qualidade do produto", define usabilidade como “conjunto de atributos que evidenciam o esforço necessário para se poder utilizar o software, bem como o julgamento individual desse uso, por um conjunto explícito ou implícito de usuários.” (ISO 9126). Além disso, categoriza os atributos de qualidade em eficácia, produtividade, segurança e satisfação. Confira na imagem a seguir:

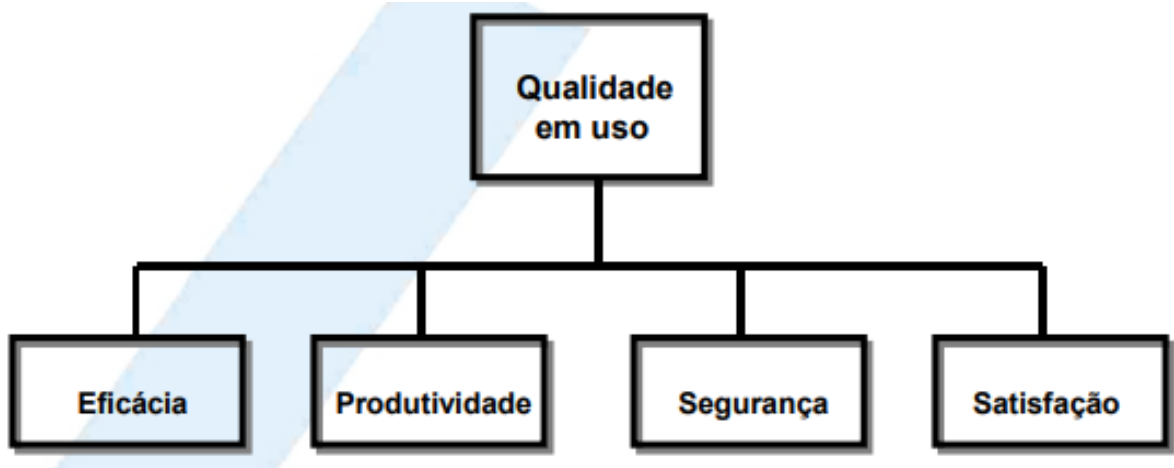


Figura 1 - Modelo de qualidade para qualidade em uso da ISO 9126

Para Tamosauskas (2020), a usabilidade é “um indicador de qualidade que mede o quão fácil” é o uso de alguma coisa. Em sua obra, Tamosauskas utiliza como base a ISO 9241-11, que define alguns dos atributos mencionados na ISO/IEC 9126. As definições são feitas da seguinte maneira:

“Usabilidade: Medida na qual um produto pode ser usado por usuários específicos para alcançar objetivos específicos com eficácia, eficiência e satisfação em um contexto específico de uso. Eficácia: Acurácia e completude com as quais usuários alcançam objetivos específicos. Satisfação: Ausência do desconforto e presença de atitudes positivas para com o uso de um produto.” (ISO 9241, p. 3)

A ISO 9241 além de apresentar a definição de alguns atributos citados anteriormente e o termo usabilidade, afirma que “um produto não tem usabilidade intrínseca, somente capacidade de ser usado em um contexto particular. A usabilidade não pode ser avaliada estudando-se um produto isolado do seu contexto.” (ISO 9241, p. 19). Portanto, o projeto desenvolvido considera a inserção dos usuários em seu contexto, estando de acordo com uma das três potenciais maneiras nas quais a usabilidade de um produto pode ser mensurada, sendo ela “a análise das características de um produto requerido por um contexto particular de uso” – neste caso, pessoas que possuem relação com a Faculdade de Comunicação-UnB.

4.3. Experiência do usuário

Em agosto de 1998, Jacob Nielsen e Donald Norman fundaram o Nielsen Norman Group. Cientista da computação e professor de ciência da computação na Universidade

Northwestern, respectivamente, definiram termos que hoje são partes fundamentais no estudo da área. Em 1993, Norman criou o termo “experiência do usuário”, do inglês, “*user experience* (UX)”, se consolidou como um grande nome e “passou a usar o termo experiência do usuário para denominar um conjunto de elementos e fatores relativos à interação das pessoas com produtos ou sistemas (serviços).” (Cardoso e Artuso, 2021, p. 4)

“Para Norman, a experiência do usuário é de natureza subjetiva, já que a percepção e o pensamento sobre a experiência vivida se dão de forma individual. Essa experiência vivenciada pelo usuário também é mutável, uma vez que a dinâmica está constantemente se modificando e inovando.” (CARDOZO E ARTUSO, 2021, p. 5)

Ainda em 1993, Jacob Nielsen publicou o livro “A Engenharia de Usabilidade”, a obra de Nielsen já foi citada em mais de 15.000 mil artigos acadêmicos, de acordo com a página oficial do site *Nielsen Norman Group*. No ano seguinte, Nielsen publicou as “10 heurísticas de Usabilidade”, obra citada no item anterior (1.2). Em 1998, fundaram o *Nielsen Norman Group*, que em 2000 produziu o *User Experience World Tour* trazendo “líderes de pensamento no crescente campo de UX para cidades ao redor do mundo, dando uma exposição sem precedentes ao design de UX e técnicas de pesquisa.” (*Nielsen Norman Group*)

De acordo com o site oficial, o *Nielsen Norman Group* produziu vários eventos e conferências, completou 20 anos em 2018 e continua a “liderar o setor com recomendações baseadas em pesquisas para enfrentar os desafios atuais da experiência do usuário.”

Segundo a ISO 9241-210, o termo experiência do usuário é definido em 3 notas, por “percepções e respostas das pessoas, resultantes do uso e/ou uso antecipado de um produto, sistema ou serviço”:

“NOTA 1 - A experiência do usuário inclui todas as emoções, crenças, preferências, percepções, respostas físicas e psicológicas, comportamentos e realizações do usuário que ocorrem antes, durante e depois do uso.

NOTA 2 - A experiência do usuário é uma consequência da imagem da marca, da apresentação, da funcionalidade, do desempenho do sistema, do comportamento interativo e das capacidades assistivas do sistema interativo, dos estados interno e físico do usuário, resultantes de experiências anteriores, atitudes, habilidades e personalidade, e do contexto de uso.

NOTA 3 - A usabilidade, quando interpretada a partir da perspectiva dos objetivos pessoais do usuário, pode incluir o tipo de aspectos perceptivos e emocionais tipicamente associados à experiência do usuário. Os critérios de usabilidade podem ser usados para avaliar aspectos da experiência do usuário.” (ISO 9241-210, p.6)

André Grilo (2019) diz que a experiência do usuário pode ser compreendida como uma fase exploratória, onde é possível fazer um levantamento de necessidades que devem ser supridas ao alcançar o resultado final de entrega do produto:

“A compreensão da experiência do usuário caracteriza-se como uma fase exploratória, onde ocorre uma definição mais clara da proposta de valor e dos requisitos para o produto, em resposta aos problemas observados em avaliações e abordagens com usuários, alinhando dados qualitativos dos indivíduos aos objetivos e estratégias da organização, o que torna a resolução do problema um processo de fora para dentro, em vez de dentro para fora.” (GRILO, p.28)

Sendo um ponto de partida a ser analisado e refletido de uma visão ampla para uma mais específica, Grilo afirma que “projetar para experiência do usuário não é sinônimo de prever ou determinar uma experiência, pois esta pertence ao usuário.” (GRILO, 2019).

“Nesse sentido, o estudo, a estratégia e os procedimentos aplicados para aperfeiçoar a experiência do usuário se caracterizam como parte integrante do processo de design de um produto. Assim, não projetamos experiências, mas projetamos para experiências. [...] Trata-se de um conjunto de ações para aprender sobre a experiência observada, oportunizando a compreensão do problema para definição de estratégias e inovações de produtos, serviços ou situações.” (GRILLO, 2019, p. 20)

4.4. Design de interface

UX e UI se complementam, mas são diferentes. *User experience* (UX), como já dito, é a experiência do usuário, já *user interface* (UI) é a interface do usuário, ou seja, o produto de interação que proporciona a experiência do usuário a partir do seu uso. Prates e Barbosa definem interface do usuário como:

“O nome dado a toda a porção de um sistema com a qual um usuário mantém contato ao utilizá-lo, tanto ativa quanto passivamente. A interface engloba tanto software quanto hardware (dispositivos de entrada e saída, tais como: teclados, mouse, tablets, monitores, impressoras e etc.). Considerando a interação como um processo de comunicação, a interface pode ser vista como o sistema de comunicação utilizado neste processo.” (PRATES, BARBOSA, 2003, pag. 2)

Segundo Santos (2019), o designer de interface busca “criar interfaces que sejam fáceis de usar e ajudem o usuário a navegar de forma fluida para encontrar aquilo que deseja, tendo uma ótima experiência de navegação.” Para projetar as interfaces é necessário considerar as possibilidades de resoluções para as necessidades do seu público, isso também

engloba a parte visual do ambiente de informação organizacional, como por exemplo, a legibilidade da tipografia escolhida.

“Os designers de interface do usuário são artistas que criam a partir de pixels, cores, tipografia, imagens e qualquer elemento visual para que se tenha uma interação. Seu foco está na estética tendo como objetivo agradar e impressionar os usuários visualmente falando. [...] O design de interface do usuário é focado na aparência e no layout – buscando entender como cada elemento da interface será exibido, incluindo botões, espaços, texto, imagens, caixas de seleção, paletas de cores, animação, gráficos, tipografia e quaisquer elementos visuais da interface com os quais os usuários interajam.” (SANTOS, 2019)

Assim, as definições e conceitos utilizados como base para a criação e argumentação do projeto de reestruturação do site da FAC-UnB, estarão presentes no decorrer do projeto.

5. METODOLOGIA

Para a criação deste produto, o método utilizado foi o de pesquisa qualitativa. Segundo Costa e Costa, a pesquisa qualitativa “considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números.” (COSTA e COSTA, Metodologia da Pesquisa: Abordagens qualitativas, 2019, p. 257).

“Pesquisas com abordagens qualitativas estudam a Realidade social, ou seja, seus valores, crenças, representações, hábitos, atitudes e opiniões, buscando seus significados. Ela é específica, e está condicionada pelo momento histórico e pela organização política e econômica de tal momento.” (COSTA e COSTA, 2019, p. 290)

Segundo os autores, o estudo com base na abordagem qualitativa é descritiva. Dessa forma, o meio comum de coleta de dados se dá por meio de palavras e imagens, não necessariamente baseados em números - ainda que possam ser utilizados. “A pesquisa qualitativa observa o fato no meio natural, por isso é também denominada ‘pesquisa naturalística’” (Costa e Costa, 2019, p. 383).

Para Goldenberg a metodologia qualitativa é baseada no detalhamento da pesquisa, e assim, o pesquisador deve ter flexibilidade e criatividade no processo de coleta e análise dos dados:

“Os dados qualitativos consistem em descrições detalhadas de situações com o objetivo de compreender os indivíduos em seus próprios termos. Estes dados não são

padronizáveis como os dados quantitativos, obrigando o pesquisador a ter flexibilidade e criatividade no momento de coletá-los e analisá-los. Não existindo regras precisas e passos a serem seguidos, o bom resultado da pesquisa depende da sensibilidade, intuição e experiência do pesquisador.” (GOLDENBERG, 2004, p.53)

Foram utilizadas diferentes técnicas de coleta de dados nos quais este produto foi baseado. Segundo Gerhardt e Silveira (2009, p.70) “a coleta de dados é a busca por informações para a elucidação do fenômeno ou fato que quer desvendar.” A pesquisa bibliográfica foi feita com base em livros, e-books, sites, artigos científicos, trabalhos de conclusão de curso, teses de mestrado e doutorado. Já as demais ferramentas utilizadas foram as aplicações de questionários após a atividade com grupo focal e suas apresentações.

Deste parágrafo em diante, a linguagem utilizada será alterada para a primeira pessoa do singular, com o objetivo de descrever o processo realizado para a construção deste produto, de maneira pessoal.

5.1 Etapas da pesquisa

5.1.1. Pesquisa bibliográfica

A etapa inicial da pesquisa foi baseada na busca e leitura de registros acadêmicos acerca do tema escolhido. Dessa forma, livros, artigos, trabalho de conclusão de cursos, e-books, sites e apresentações contribuíram para a seleção de conteúdos que seriam citados, mencionados e descritos neste memorial.

Após a seleção de conteúdos que seriam utilizados como referencial teórico de alguma forma, os materiais foram separados de acordo com as definições dos conceitos utilizados: Arquitetura da informação, usabilidade, experiência do usuário e design de interface. Busquei complementar os semelhantes pensamentos acerca do mesmo tema por diferentes autores, seguindo o padrão de definições de acordo com a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), inclusive com sua citação.

Durante o período de leitura, além do conteúdo já selecionado, outros demais foram sendo incluídos conforme surgiam dúvidas, até que a definição dos termos apresentados fosse explicitada de forma clara. O principal objetivo era ambientar o leitor ao tema escolhido, ainda que não fosse sua área de domínio, com a explicação prévia dos termos e definições

apresentados, ele pudesse compreender o produto desenvolvido e de que maneira ele foi pensado e construído.

5.1.2. Análise e mapeamento do site fac.unb.br

Como objeto de estudo central, mapeei e visualizei todo o conteúdo contido no site da Faculdade de Comunicação. Diagramei a arquitetura do site do site (Fig.2) para que sua arquitetura de informação fosse mais visível, facilitando a visão geral do conteúdo contido no site. A arquitetura da informação do site foi feita manualmente, através da ferramenta de quadro infinito da plataforma digital Canva. Após a diagramação, fiz uma análise dos conteúdos contidos em cada página existente, em seus diferentes recursos midiáticos: Links, fotos, áudios e vídeos.

Em seguida, com a diagramação do site pronto, registrei em lista o conteúdo de cada uma das abas, com o objetivo de facilitar a busca pelos conteúdos sem a navegação no site. O objetivo desta etapa foi registrar o que já existia, e dentro desse conteúdo, o que poderia ser aproveitado para alimentar o novo site.

5.1.3. Grupos focais

Com o objetivo de identificar, coletar e registrar as demandas e necessidades da comunidade da Faculdade, apliquei dois grupos focais, com diferentes objetivos. O primeiro grupo foi realizado dia 19 de julho com 4 discentes, um de cada curso de graduação e um docente. Os discentes participantes apresentaram diferentes graus de proximidade com a Faculdade, mesmo com uma quantidade pequena, tomei o cuidado de selecionar discentes que estavam no início, meio e fim da graduação, para ter não somente o olhar de demandas para aqueles que estão no final do curso - que é o meu caso, mas também daqueles que estavam chegando e se adaptando ao ambiente acadêmico.

Para que o produto não fosse unicamente voltado para sanar as demandas dos discentes, ainda que essa seja a maior parte da motivação da realização deste trabalho, convidei um docente próximo à área de estudo que escolhida no meu tema de trabalho de conclusão de curso, para que as demandas deste grupo fossem recebidas.

A atividade aplicada ao primeiro grupo focal foi realizada no Laboratório de Jornalismo da Faculdade de Comunicação, espaço que possibilitou a realização de parte da

dinâmica. A atividade seguiu um roteiro simples de apresentação, contextualização, navegação no site e aplicação do questionário. Em todas as etapas da atividade os participantes puderam interagir entre si e tirar dúvidas, o que permitiu debates entre pontos de vista diferentes.

Apresentei aos convidados a definição de arquitetura da informação e usabilidade, contextualizei a atividade que seria realizada e seu objetivo de contribuir com este trabalho. Após a contextualização do tema e a apresentação dos conceitos, entreguei uma folha com a arquitetura da informação do site impressa e solicitei que navegassem por 10 minutos no site. Ao final, solicitei que respondessem o questionário não apenas com base na navegação prévia feita no momento da atividade, mas também considerando suas experiências anteriores.

Como dito anteriormente, em todas as etapas da atividade os participantes interagiram entre si, entre os pontos debatidos os participantes debateram seus pontos de vista sobre a expectativa do usuário ao acessar as diferentes abas do site, a ausência de espaços para comentários e sugestões, muitos cliques para chegar ao objetivo e o auxílio da diagramação da arquitetura da informação - cada participante possuía uma folha com a arquitetura da informação do site impressa. Após a contextualização e navegação no site, os participantes responderam a um questionário com respostas abertas que foram registradas e armazenadas em gráficos e planilhas.

Após a finalização da atividade aplicada ao primeiro grupo focal, as respostas coletadas foram analisadas e assim iniciei o processo de separação das informações. Um dos questionamentos levantados durante a realização do grupo focal foi o excesso de informação e a dificuldade de encontrá-las, assim, comecei a separar essas informações de acordo com as possíveis buscas que poderiam ser feitas pela comunidade.

Após a proposta inicial da nova arquitetura da informação, apliquei uma atividade parecida ao segundo grupo focal, realizado dia 4 de outubro. O segundo grupo focal, em específico, foi composto por discentes que estão inseridos em pesquisas na mesma área ou em áreas semelhantes ao tema deste trabalho. Participaram 5 discentes incluídos em projetos de extensão na área de comunicação e redes, e trabalhos de conclusão de curso em formato de produto, também nessa área. A atividade teve participação e supervisão da orientadora deste trabalho, Dione Moura.

O objetivo do segundo grupo focal ser composto por pessoas que estão inseridas na mesma área de estudo é trazer uma análise feita com base nos debates realizados por pessoas que já estudam e já estão ambientadas ao tema. Assim, os debates realizados seriam para além

do levantamento de demandas a serem solucionadas, mas também como solucionar as demandas já existentes.

No início da atividade apresentei conceitos utilizados no referencial teórico: arquitetura da informação, usabilidade, experiência do usuário e design de interface. Após a apresentação e contextualização dos conceitos utilizados, apresentei a estrutura da primeira arquitetura da informação e a proposta criada após as análises decorrentes do primeiro grupo focal. Novamente, durante todas as etapas da atividades, os espaços de debate e dúvidas permaneceram abertos. Após a apresentação e comparação das arquiteturas da informação, os participantes opinaram na formulação da nova estrutura.

Pontos levantados no segundo grupo focal foram voltados para a concentração de conteúdos buscados pelos diversos grupos da comunidade em uma única aba, como a área de contatos, a renomeação de páginas para uma comunicação mais objetiva e assertiva e a utilização de links para facilitação de acesso à informações.

Após a finalização dos grupos focais, foi realizada uma reunião com o Assistente Administrativo, Edielton Paulo, que auxiliou na finalização da estrutura. Com a experiência do trabalho exercido na secretaria geral, Edielton trouxe pontos sobre a organização estrutural institucional. Na reunião, foram levantados pontos como a organização dos contatos, consolidados em uma aba única, também atendendo às solicitações do grupo focal 2, realizado com pessoas que estão inseridas na área de pesquisa. Além disso, a estrutura também foi pensada para seguir o modelo inicial do site oficial da Universidade de Brasília, porém com as adaptações demandadas pela Faculdade, uma organização mais simples do que uma universidade.

Assim, os pontos levantados e discutidos na reunião com o assistente Edielton Paulo contribuíram para melhorar a reestruturação do espaço organizacional e sua usabilidade, de acordo com a estrutura da comunidade acadêmica existente na Faculdade de Comunicação.

5.1.4. Projeto de extensão: Comunicação para a gestão da memória, da informação e do conhecimento

O projeto de extensão “Comunicação para a gestão da memória, da informação e do conhecimento” é coordenado pelas professoras Márcia Marques, Dione Moura, Kátia Maria Belisário e Mônica Regina Peres, que busca formar estudantes capazes de desenvolver planos

de comunicação a partir da compreensão da complexidade de relações de Comunicação, Informação e Computação.

Dentro do projeto de extensão, são trabalhados três campos de conhecimento afim de desenvolver projetos com os seguintes modelos de aplicação: reorganizar as páginas da Faculdade nas plataformas digitais; criar conteúdos e elos para os produtos acadêmicos – monografias, dissertações, teses e artigos – de forma a dar visibilidade ao conhecimento; produzir pesquisa com a comunidade FAC (a rede da faculdade) para definir o plano de comunicação e definir aplicação do modelo em outras redes.

Foi desenvolvido um formulário pelos integrantes do projeto de extensão, buscando fazer um levantamento sobre o uso de redes, plataformas e canais de comunicação. A pesquisa abordou possíveis meios de comunicação utilizados pela comunidade acadêmica para buscar informações internas e externas ao meio acadêmico.

Dentre os meios de comunicação abordados na pesquisa, o site institucional da FAC era uma das opções. O formulário conteve 226 respostas, nele 103 pessoas afirmam utilizar o site institucional para buscar informações sobre a instituição FAC. Ao questionar o colaborador sobre o seu grau de dificuldade de uso em cada plataforma, foi disponibilizada uma escala com as opções muito alto, alto, moderado, baixo e muito baixo. O grau com maior número de respostas foi moderado, selecionado por 72 participantes.

Esses dados apresentam dois pontos a serem analisados: Quase metade do total de participantes possuem adesão ao uso do site (103 pessoas), porém, parte deles (72 pessoas) possuem um grau moderado de dificuldade ao utilizar a plataforma. Assim, o produto busca além de possivelmente proporcionar maior adesão da comunidade acadêmica, melhorar a plataforma para aqueles que já a utilizam. Este produto faz parte deste projeto de extensão, assim, se tornando uma ferramenta de análises e estudos posteriores para inclusão de melhorias que possam surgir ao longo do tempo.

Atualmente, a equipe do projeto de extensão “Comunicação para a gestão da memória, da informação e do conhecimento” é composta por 4 coordenadoras, as docentes Márcia Marques, Dione Moura Kátia Maria Belisário e Mônica Regina Peres, juntamente com uma equipe de 9 alunos voluntários, sendo eu, Ana Patrícia Alves, Angelo Henrique Oliveira da Costa, Estefany Bonifácio de Oliveira, Gustavo Rodrigues da Costa, Juliana Monção Camões Pinto Dias, Kaian Acrata Santos Carvalho, Matheus Rezende Souza Benicio, Thayanne Beatriz Oliveira da Silva e Vinicius Aguiar Monteiro, além de 1 aluno bolsista, Victor Hugo Faria Crescenzo.

5.1.5. Sistema operacional Joomla

Por ser um site institucional, a parte de desenvolvimento em linguagem de programação foi totalmente desenvolvida pelo Núcleo Técnico de Informação (NTI) da Faculdade. O sistema padrão utilizado pela Universidade de Brasília é o Joomla, assim, optamos por desenvolver o site já no formato definido.

Iniciando uma estrutura do zero, a primeira parte se deu na montagem da arquitetura da informação do site, para isso, foi utilizado o desenho da árvore final, desenvolvida com base nos processos descritos anteriormente. Em seguida, os conteúdos que seriam realocados foram inseridos em suas respectivas áreas - em melhor disposição, em seguida e aos poucos, os novos conteúdos foram sendo inseridos.

Conforme a estrutura do site ia sendo desenvolvida, eram realizadas reuniões regulares com a equipe do NTI, principalmente para facilitar a distribuição dos conteúdos de acordo com a nova estrutura pensada para a sua disposição. Para melhoria e integração das informações, foram adicionados links de redirecionamento direto para páginas e site oficiais de outras áreas da Universidade, a fim de não sobrecarregar a página do site e oferecer maior quantidade de informações. Como por exemplo, o Decanato de Extensão (DEX) e o Decanato de Graduação (DEG), ambos ligados diretamente às áreas de graduação. Novos conteúdos implementados contaram com a colaboração do corpo técnico-administrativo e representantes das empresas juniores, que forneceram não apenas as informações básicas necessárias, mas também contatos atualizados, facilitando a comunicação direta entre o usuário e quem ele deseja contatar.

5.2. Nova estrutura

A primeira etapa que possibilitou a coleta de dados que embasaram a pesquisa foi a realização do primeiro grupo focal. Na atividade realizada com o grupo focal 1, os dois principais pontos levantados foram relacionados ao conteúdo contido no site, a desatualização e disposição das informações na versão original.

² Empresas Juniores da FAC-UnB: Doisnove-meia, Facto e Pupila.

Todos os participantes ao menos citaram alguma relação, ao interagir com o site, que estivesse ligada ao conteúdo. Veja abaixo os principais pontos levantados pelos participantes de acordo com as seções que relacionam pontos positivos e negativos, avaliação da usabilidade, compreensão da arquitetura da informação e observações pontuais:

Levantamento sobre pontos positivos do site original:

- a) Informações sobre diversas áreas;
- b) Divisão de abas para cada curso de graduação;

Levantamento sobre pontos negativos do site original:

- a) Necessidade da atualização das informações contidas;
- b) Excesso e repetição de informações;
- c) Dificuldade com a disposição das informações do site.

Levantamento sobre avaliação da usabilidade do site original:

- a) Afetada negativamente pelo excesso de informação;
- b) Afetada negativamente pela dificuldade de encontrar a informação;
- c) Afetada negativamente pela quantidade de cliques.

Levantamento sobre compreensão da arquitetura da informação do site original:

- a) Dificuldade de compreensão devido ao excesso de informação;
- b) Facilidade de compreensão devido à apresentação inicial da estrutura e arquitetura da informação impresso entregue aos participantes durante a realização da atividade;

Levantamento de observações pontuais do site original:

- a) Falta de recursos multimídia como implemento e incentivo visual;
- b) Falta de interação com recursos externos relacionados, como redes sociais;
- c) Falta de recursos de acessibilidade
- c) Necessidade de uma arquitetura mais simplificada e direta;
- d) Necessidade de diminuição de cliques.

Após analisar os dados coletados no primeiro grupo focal, foi desenvolvida uma nova estrutura para o site da FAC (Fig. 3), no que reduziu as 12 abas iniciais do site original (Fig. 2) em 9 abas do novo site (Fig. 3), pensadas a partir da simplificação de conteúdos e abas que estavam duplicadas ou obsoletas. Para isso, foi considerado o conceito de arquitetura da informação definido por Thiago Tamosauskas (2020) que afirma que a “arquitetura da informação é uma ciência que busca organizar a informação para ajudar as pessoas a realizarem tarefas ou encontrarem o conteúdo que precisam da forma mais intuitiva e rápida possível.”

Dessa forma, conteúdos relacionados à uma mesma seção que estavam separados foram unificados buscando facilitar a busca de conteúdo com base no título da aba. Posteriormente, essa primeira versão modificada foi apresentada ao segundo grupo focal, voltado a pessoas ligadas à mesma área de estudo, sobre comunicação e os seus meios.

No segundo grupo focal, o questionário foi aplicado com alguns ajustes, feitos com base na compreensão dos participantes que já estavam habituados ao tema de estudo. Seguem abaixo os principais pontos levantados pelos participantes de acordo com as seções que relacionam pontos positivos e negativos, avaliação da usabilidade, compreensão da arquitetura da informação, observações pontuais, além das duas novas seções adicionadas que solicitava aos participantes que citassem três dúvidas ou buscas frequentes no site e sua preferência sobre a disposição de contatos - pontos decisivos para a estruturação da nova modificação à partir da análise dos dados coletados no segundo grupo focal:

Levantamento sobre pontos positivos do site original:

- a) Informações sobre diversas áreas;
- b) Qualidade do conteúdo disponibilizado.

Levantamento sobre pontos negativos do site original:

- a) Desatualização das informações contidas;
- b) Disposição das informações de contato;
- c) Estrutura da arquitetura da informação;
- d) Interface do sistema no qual o site é hospedado.

Levantamento sobre avaliação da usabilidade do site original:

- a) Afetada negativamente pela dificuldade de encontrar a informação;
- b) Afetada negativamente pela quantidade de cliques;
- d) Afetada pela ausência de acessibilidade;
- e) Afetada pela ausência de links diretos para outras áreas da Universidade.

Levantamento sobre compreensão da arquitetura da informação do site original:

- a) Dificuldade de compreensão devido a estrutura da arquitetura da informação;
- b) Dificuldade de compreensão devido o título da aba;
- c) Dificuldade de compreensão devido à localização das abas;
- d) Dificuldade de compreensão devido à disposição do conteúdo.

Levantamento de observações pontuais do site original:

- a) Excesso de cliques para encontrar informações;
- b) Adesão do site pode estar ligada à baixa atratividade ou má divulgação;

Levantamento de informações consideradas importantes para estarem no acesso rápido da nova estrutura:

- a) Informações sobre a estrutura curricular dos cursos;
- b) Informações sobre o processo e calendário de matrículas;
- c) Informações sobre o SIGA;
- d) Dados para contato com docentes;
- e) Dados para contato com o corpo administrativo.

Levantamento de dúvidas ou buscas frequentes para estarem no acesso rápido da nova estrutura:

- a) Informações sobre cadastro de estágio;
- b) Informações vinculadas ao Trabalho de Conclusão de Curso (TCC);
- c) Dados de contatos com docentes e departamentos;
- d) Informações relacionadas a eventos que acontecem na FAC-UnB;
- e) Informações sobre relação de disciplinas;

Levantamento de observações e considerações gerais da nova estrutura apresentada:

- a) Estrutura mais simplificada e direta;

- b) Melhorar a disposição das abas de secretaria, docente e discente;
- c) Sugestão para inserção de perguntas frequentes.

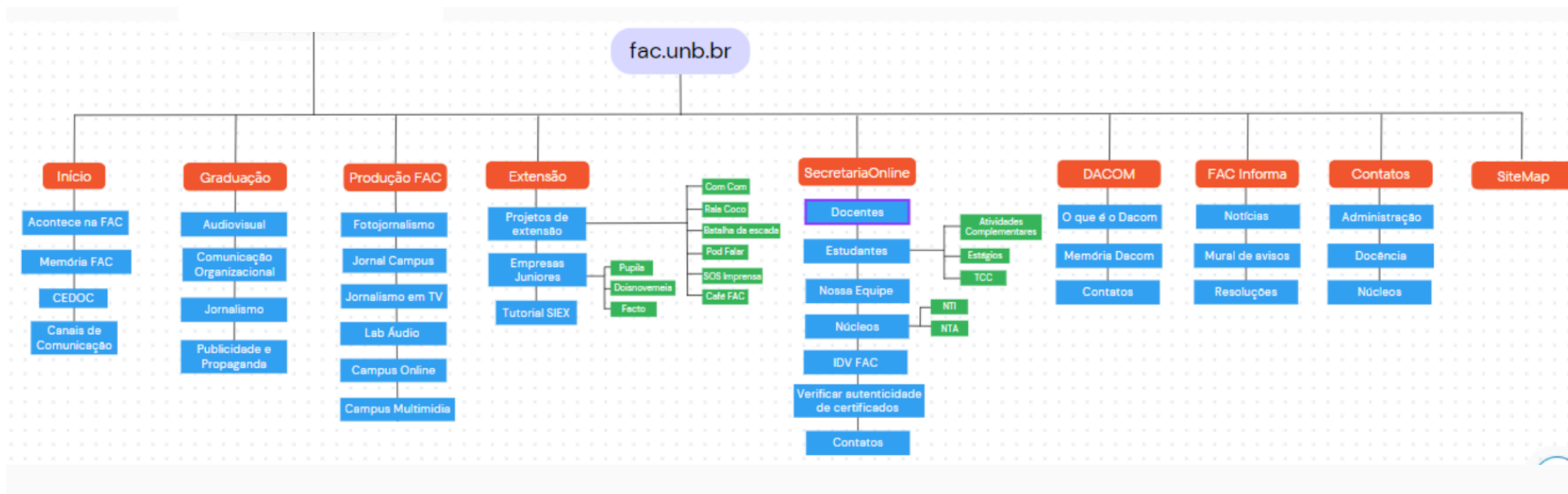


Figura 3 - Primeira versão de reestruturação da arquitetura da informação apresentada ao grupo focal 2

Durante a atividade realizada com o grupo focal 2, os participantes mantiveram constante discussão durante a apresentação, inclusive em relação a melhor disposição da aba de contatos, o que foi confirmado e evidenciado nas respostas dos questionários, onde a opção de unificação dos contatos em uma aba somente foi unânime. Após a finalização da atividade com o grupo focal 2, houve uma reunião com o assistente administrativo Edielton Paulo que contribuiu de forma essencial para a versão final da nova estrutura. Para Edielton, a nova estrutura deveria ser modificada seguindo os seguintes pontos:

- a) Criação da aba instituição para apresentar a estrutura funcional da FAC-UnB;
- b) Retirar a aba específica do Dacom, por não fazer parte da estrutura institucional da Faculdade;
- c) Possibilitar acesso aos organogramas estruturais produzidos pelo corpo técnico-administrativo;
- d) Simplificação ainda maior das abas, seguindo semelhança ao modelo de divisão “ensino, pesquisa e extensão”;
- e) Retirada de documentos e editais desatualizados da aba de docentes, porém preservar o conteúdo que direcionasse à área competente.

Por fim, a última etapa de análise de dados foi realizada por meio dos dados colhidos no formulário desenvolvido pelo projeto de extensão “Comunicação para a gestão da memória, da informação e do conhecimento”. Desenvolvido para fazer um levantamento de plataformas e redes que a comunidade acadêmica faz uso para buscar informações sobre a Universidade de Brasília e Faculdade de Comunicação, além de levantar dados que irão auxiliar na melhoria dos canais de comunicação já existentes. No formulário foram coletados dados de 226 participantes, destes 103 utilizam o site institucional da FAC, o que representa 45,5% do total. Em outra seção, que buscava avaliar o grau de dificuldade dos participantes em diferentes plataformas, 72 pessoas selecionaram grau de dificuldade moderado ao se referir ao site institucional, o que corresponde a 31,2% do total. Considerando as sugestões e opiniões recolhidas mencionadas acima e as análises realizadas ao final de cada etapa, a nova proposta do site foi elaborada com as seguintes características:

5.2.1. Quanto à arquitetura da informação

A arquitetura da informação da nova estrutura foi desenvolvida com base nos conceitos trazidos no referencial teórico, considerando principalmente o ambiente informacional como o espaço que integra contexto, conteúdos e usuários. Dessa forma, a versão final da estrutura foi pensada para diminuir o número de abas o máximo possível, chegando a reduzir o número de abas iniciais pela metade, passando de 12 na versão inicial para 6 na versão finalizada. A base da reestruturação seguiu a definição feita por Tamosauskas (2020), onde a arquitetura da informação deve buscar organizar o ambiente informativo com o objetivo de auxiliar que as pessoas encontrem a informação buscada de forma mais intuitiva e rápida possível.

Com o objetivo de simplificar a localização do conteúdo, as abas iniciais foram divididas em institucional, secretaria, ensino, produções e extensão. Os títulos foram escolhidos durante a reunião com o assistente Edielton Paulo, que sugeriu a adoção de apenas uma palavra para a titulação das abas, assim, foram selecionados com o objetivo de deixar o menu mais intuitivo.

Além dos 5 menus, a nova estrutura conta uma página inicial com a implementação de um mural de avisos, destinado a receber informações de interesse geral como convites para eventos, avisos de prazos, acesso facilitado às resoluções, minutas, informes e demais informações que interessem à comunidade, atendendo parte das demandas levantadas nas atividades com os grupos focais.

O aba institucional foi pensada para compilar conteúdos que estão diretamente ligados à estrutura da Faculdade, como sua história, sua estrutura organizacional e seus contatos, além de ter um espaço explicativo sobre a representação estudantil, pois, ainda que o Diretório Acadêmico não seja parte da estrutura institucional da Faculdade, é a entidade que representa os alunos vinculados à ela.

Já a aba de secretaria foi repensada para compactar informações que geralmente são buscadas no espaço físico e podem ser acessadas de forma online, como por exemplo assuntos relacionados à estágios, atividades complementares, trabalho de conclusão de curso e aos núcleos existentes na Faculdade. Além disso, a área destinada a secretaria também possui uma ferramenta para verificação de autenticidade de certificados emitidos pela Universidade de Brasília e pela Faculdade de Comunicação.

Na aba de ensino, foram unificadas as duas áreas de atuação acadêmica da Faculdade, graduação e pós-graduação. Cada subseção possui seus respectivos conteúdos, com algumas ressalvas. A subseção da pós-graduação continua a mesma, a hospedagem no site apenas passou para este lugar específico, já a subseção de graduação, conta com seus conteúdos divididos de acordo com as habilitações, ou seja, Audiovisual, Comunicação Organizacional, Jornalismo e Publicidade e Propaganda.

Em seguida, a aba de produções. Essa aba foi pensada para unir todas as produções realizadas na FAC, assim facilitando a busca de algum trabalho realizado e publicado. Também separados de acordo com as habilitações da Faculdade, o que facilita ainda mais a busca específica de algum produto, pois, se foi algo desenvolvido na área de Jornalismo, por exemplo, é mais fácil ser encontrada na área da habilitação onde foi produzida. Além da divisão por habilitação, também foram inseridas as abas da Editora FAC Livros e do Centro de Documentação (Cedoc), o objetivo é reunir toda produção da editora nesta aba e centralizar as produções de documentação na aba do Cedoc.

Por fim, a última aba do menu é destinada a extensão. Nesta aba, buscou-se simplificar as informações acerca dos projetos de extensão e das empresas juniores e preservar acesso ao tutorial Siex, documento em formato PDF que disponibiliza acesso à orientações gerais e específicas para cadastro de ações, projetos e programas de extensão, além do trâmite realizado nesses processos.

Em resumo, a arquitetura da informação da nova estrutura do site (Fig.4) foi pensada com o objetivo de simplificar o menu, atender parcialmente as demandas solicitadas pelos grupos focais e pelo assistente Edielton Paulo, enquanto uma escuta representativa da secretaria geral da FAC, além de reunir informações dispostas em diferentes locais, unificando-as em um único lugar.



Figura 4 - Estrutura final completa do site após análises de todas as etapas

5.2.2. Quanto a usabilidade e navegabilidade

Seguindo a definição de Jacob Nielsen (1993), a usabilidade da nova estrutura foi pensada com o objetivo de facilitar o aprendizado e recordação do uso do site e sua eficiência, promovendo um ambiente de uso mais satisfatório. Santos (2019), cita que segundo Nielsen “a usabilidade é um atributo de qualidade relacionado à facilidade do uso de algo. Mais especificamente, refere-se à rapidez com que os usuários podem aprender a usar alguma coisa, a eficiência deles ao usá-la, o quanto lembram daquilo, seu grau de propensão a erros e o quanto gostam de utilizá-la.”

Dessa forma, a estrutura foi desenvolvida buscando atender ao máximo de sugestões, solicitações e demandas possíveis. Os contatos foram unificados em um único local, para facilitar sua localização, as informações relacionadas ao processo de desenvolvimento dos trabalhos de conclusão de curso, por exemplo, foi compilada em uma única aba, sem distinção de conteúdos direcionados à docentes ou discentes - como era disposto na versão original, foi implementado uma área para avisos, com o objetivo de promover uma comunicação mais direta e rápida sobre assuntos importantes, além da inserção de conteúdos relacionados à estrutura institucional da Faculdade possibilitando maior compreensão sobre a sua funcionalidade e áreas de atuação.

Como este produto foi incluído como ferramenta pertencente ao projeto de extensão que estuda a comunicação e suas redes, a usabilidade poderá ser testada de acordo com os prazos estabelecidos no cronograma, o que possibilitará fazer um levantamento de uso orgânico e sem influências geradas pelos pesquisadores.

Todas as mudanças implementadas pensando na usabilidade do site, buscam promover melhor navegabilidade na plataforma. As unificações de locais de informação e a retirada de conteúdos duplicados ou obsoletos, buscam atender as demandas solicitadas nos grupos focais, conseqüentemente, aumentando a eficiência da navegabilidade e assim sua eficiência.

5.2.3. Quanto o Design de Interface e acessibilidade

Por se tratar de um site institucional, foi adotado o sistema padrão utilizado pela Universidade de Brasília, o Joomla, como citado anteriormente. Segundo Santos (2019), o design de interface, ao ser projetado, busca facilitar o uso da interface e ajudar o usuário a navegar de forma fluida para encontrar aquilo que deseja.

Portanto, a estrutura (Fig.4) foi desenvolvida e pensada de acordo com a navegabilidade que o sistema já proporciona. Há predominância das cores azul escuro, verde e branco, cores próprias da Universidade de Brasília, tipografia legível e algumas áreas com tons de cinza. Nesta parte, também foi possível atender às demandas de implementação de recursos de acessibilidade para navegação no site, o sistema Joomla conta com ampliação de texto, possibilitando que o usuário adeque o tamanho da letra de acordo com a sua preferência, recursos de alto contraste, tradução em libras, feita através de um avatar virtual, podendo escolher entre um homem, uma mulher, ou uma criança no vídeo, e por fim, também é possível selecionar em qual idioma você gostaria de ler o conteúdo, porém, dentre as opções: inglês, espanhol, alemão, italiano e francês.

A interface também permitiu a inclusão de um quadro de acesso rápido, com ícones legendados que redirecionam o usuário para a área selecionada, implementação na interface que também auxilia na navegabilidade do site.

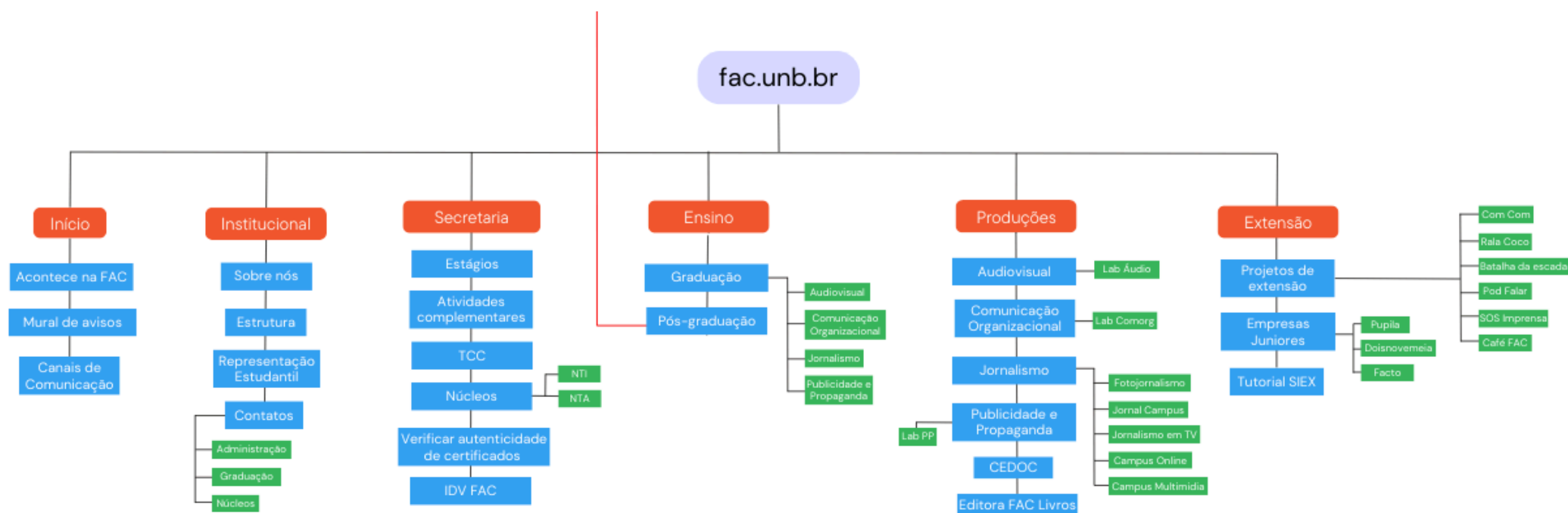


Figura 5 - Estrutura final completa do site com recorte da área ligada à graduação.

Em resumo, a versão final é composta de 6 abas, onde uma é a página inicial do site, as informações dispostas em seções diferentes foram unificadas por conteúdo e não por categorias da comunidade acadêmica, foi implementada uma aba para compilar informações sobre a área institucional da Faculdade, sua estrutura e funcionamento e também foram implementados recursos de acessibilidade disponibilizados pelo sistema padrão utilizado. Todas as modificações foram pensadas para melhorar a usabilidade e navegabilidade do site, assim, promovendo melhoria na experiência do usuários, contemplar o maior número de sugestões e demandas colhidas durante as etapas de todo o processo, contribuir com a melhoria de uma das plataformas de comunicação utilizada pela comunidade acadêmica e entregar um produto que pudesse contribuir de maneira geral com a Faculdade de Comunicação.

6. RESULTADO

Após todo o processo descrito na metodologia, foi possível desenvolver um site dentro do padrão e sistema utilizado pela Universidade de Brasília. A plataforma acompanha ferramentas de acessibilidade, um aspecto que foi priorizado visando atender o pedido dos participantes do grupo focal e também disponibilizar ferramentas de uso essencial para pessoas portadoras de deficiência. Dessa forma, o site conta com a opção de visualização em alto contraste, ampliação de texto, avatar de assistente virtual para leitura em libras e opções de seleção de idiomas em inglês, espanhol, alemão, italiano e francês.

Para que o conteúdo do site fosse preservado, foi feito um levantamento de quais informações poderiam ser repassadas para o novo site, quais eram obsoletas e quais poderiam ser inseridas, como por exemplo, a atualização de dados para contato com docentes e administrativos dos Departamentos.

O site foi reestruturado com base nas respostas dos docentes, discentes e técnico-administrativos dos departamentos, também considerando a experiência e conhecimentos obtidos durante o período de participação da gestão do Diretório Acadêmico. Por ser um produto, o resultado material é o próprio site, que pode ser acessado em qualquer navegador conectado à internet.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALBUQUERQUE, Alfram R. R. **Discurso sobre fundamentos de Arquitetura da informação**. Brasília, 2010 (Tese de doutorado - Universidade de Brasília, Faculdade de Ciência da Informação).

BORGES, Caíque F.; GIBERTONI, Daniela. **Os principais desafios relacionados à aplicação de experiência do usuário no desenvolvimento de produtos e serviços**. SIMTEC - Simpósio de Tecnologia da Fatec Taquaritinga, v. 4, n. 1. São Paulo, 2018.

CARDOZO, Renata C. Z.; ARTUSO, Alysson R. **A experiência do usuário (ux design¹) como metodologia educacional**. ReTER - Dossiê Educação Profissional e Tecnologias em Rede - v. 2, n. 4. Rio Grande do Sul: UFSM, 2021, p. 5-6.

COSTA, Marco A. F.; COSTA, Maria F. B. **Metodologia da pesquisa: Abordagens qualitativas**. Rio de Janeiro: Amazon USA (produção independente), 2019.

FERNANDES, Josiel. **UX UI Manual do não usuário: UX UI design anti-viés cognitivo**. Digital Pearls, 2023.

GRILO, André. **Experiência do Usuário em interfaces digitais: Compreendendo o design nas tecnologias da informação**. Natal: SEDIS-UFRN, 2019.

LIMA, Gercina, Ângela B. O. **Arquitetura da informação na Câmara dos Deputados**. Brasília: Serie relatos de pesquisa, 2016, p. 47-59.

MACEDO, Flávia L. O. **Arquitetura da Informação: aspectos epistemológicos, científicos e práticos**. Brasília: CID/UnB, 2005 (Dissertação de mestrado).

MACHADO, Allana. **Arquitetura da informação: guia básico para bibliotecários e curiosos**. Adelpha, 2019.

MARQUES, Márcia. **Modelo de ação comunicativa e de informação para redes sociais em ambientes digitais**. Brasília, 2015. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) Universidade de Brasília.

MARIZ, Lorena K. P.; BASTOS, Helena R. **Interfaces e usabilidade: organização de critérios para avaliação**. Joinville: 13º Congresso Brasileiro de Pesquisa e Desenvolvimento em Design, 2018.

MARINHO, Rafael B. **Arquitetura da informação para a Web: projetando a experiência do usuário em ambientes digitais**. Salvador: Novas Edições Acadêmicas, 2012 (Dissertação

de mestrado - Universidade Federal da Bahia, Instituto de Ciência da Informação, Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação).

OLIVEIRA, Henry P. C. et al. **Arquitetura da informação**. São Paulo: Editora UNESP, Cultura Acadêmica, 2015, p. 43-74.

PRATES, Raquel O.; BARBOSA, Simone D. J.. **Avaliação de Interfaces de Usuário - // Conceitos e Métodos**. Rio de Janeiro, 2003, capítulo 6.

PRODANOV, Cleber C.; FREITAS, Ernani C. **Metodologia do Trabalho Científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. Novo Hamburgo: Universidade Feevale, 2013.

RHADDOUR, Roberto M. D. **A arquitetura da informação em espaços colaborativos digitais e sua contribuição para a gestão da informação nas organizações**. Brasília, 2019 (Dissertação de mestrado – Mestrado em Ciência da Informação).

SABADIN, Neli M. **Interação Humano-Computador**.

SANTOS, Bruno. **Projetando interfaces de usuário: Aprenda o processo de criação de interfaces com foco em UX**. 2019.

SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO. Superintendência da educação, Diretoria de tecnologia educacional, Coordenação de mídias impressa e web. **Acessibilidade e navegabilidade: tutorial para inserção de conteúdos no portal dia-a-dia educação**. Curitiba, 2010, v.1.

SCHULENBURG, Haro R. W. et al. **O ergodesign e a engenharia de usabilidade de interfaces, como facilitadores para os usuários na busca de informações**. Santa Catarina: Portal de Periódicos da Universidade do Estado de Santa Catarina, 2014, v.1, n.4 (11º Congresso Brasileiro de Pesquisa e Desenvolvimento em Design).

TAMOSKAS, Thiago G. **Arquitetura da informação e UX: Como salvar as pessoas da overdose de informação**. 2020.

TEIXEIRA, Fabricio. **Introdução e boas práticas em UX Design**. São Paulo: Casa do Código, 2014.

APÊNDICE A - APRESENTAÇÃO AO GRUPO FOCAL 1

Apresentação desenvolvida com base no objetivo da aplicação da atividade ao grupo focal 1: Coletar dados de levantamento das necessidades de parte da comunidade da Faculdade de Comunicação.

Universidade de Brasília

GRUPO FOCAL 1 - FAC.UNB.BR
por Ana Patrícia Alves

para produção do Trabalho de Conclusão de Curso

Faculdade de Comunicação

Figura 6 - Slide 1: Apresentação do tema e atividade

O QUE É ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO?

O termo arquitetura da informação faz uma metáfora com o termo arquitetura, enquanto área do conhecimento que planeja, estrutura e cria ambientes para tornar os espaços funcionais e eficientes. (LIMA, Gercina Ângela Borém de Oliveira. Arquitetura da informação na Câmara dos Deputados. Brasília, 2016.)

Figura 7 - Slide 2: Apresentação do contexto de arquitetura da informação

**O QUE É
USABILIDADE?**

Nielsen (1993, p.23-37) aborda a usabilidade de acordo com um conjunto de fatores, que auxiliam a qualificar quão bem uma pessoa interage com um produto interativo. Os fatores de usabilidade são, de acordo com o autor: facilidade de aprendizado e de recordação, eficiência, segurança no uso e satisfação do usuário.

• • • •

Figura 8 - Slide 3: Apresentação do contexto de usabilidade

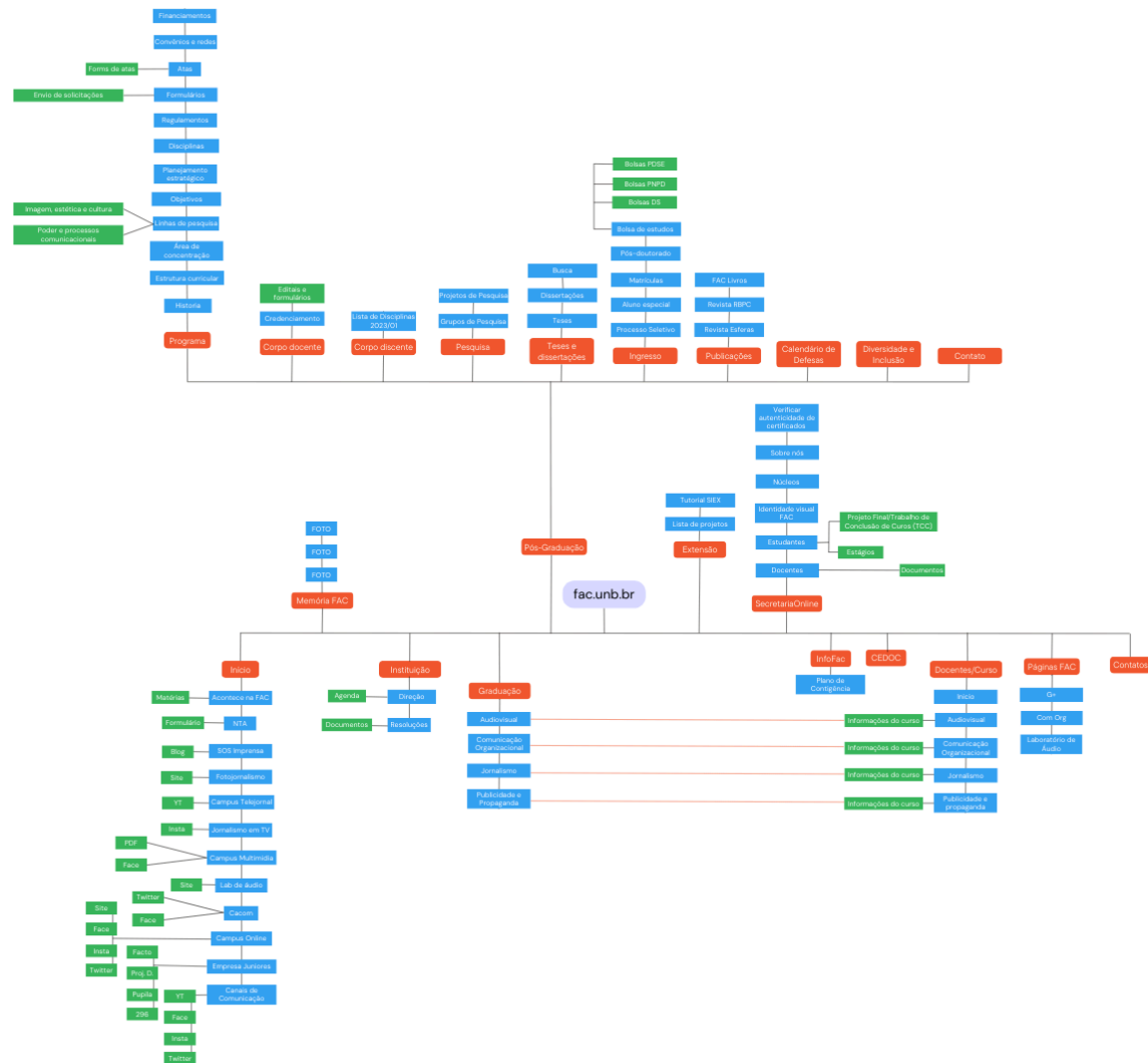


Figura 9 - Slide 4: Apresentação da estrutura da arquitetura da informação do site na versão original

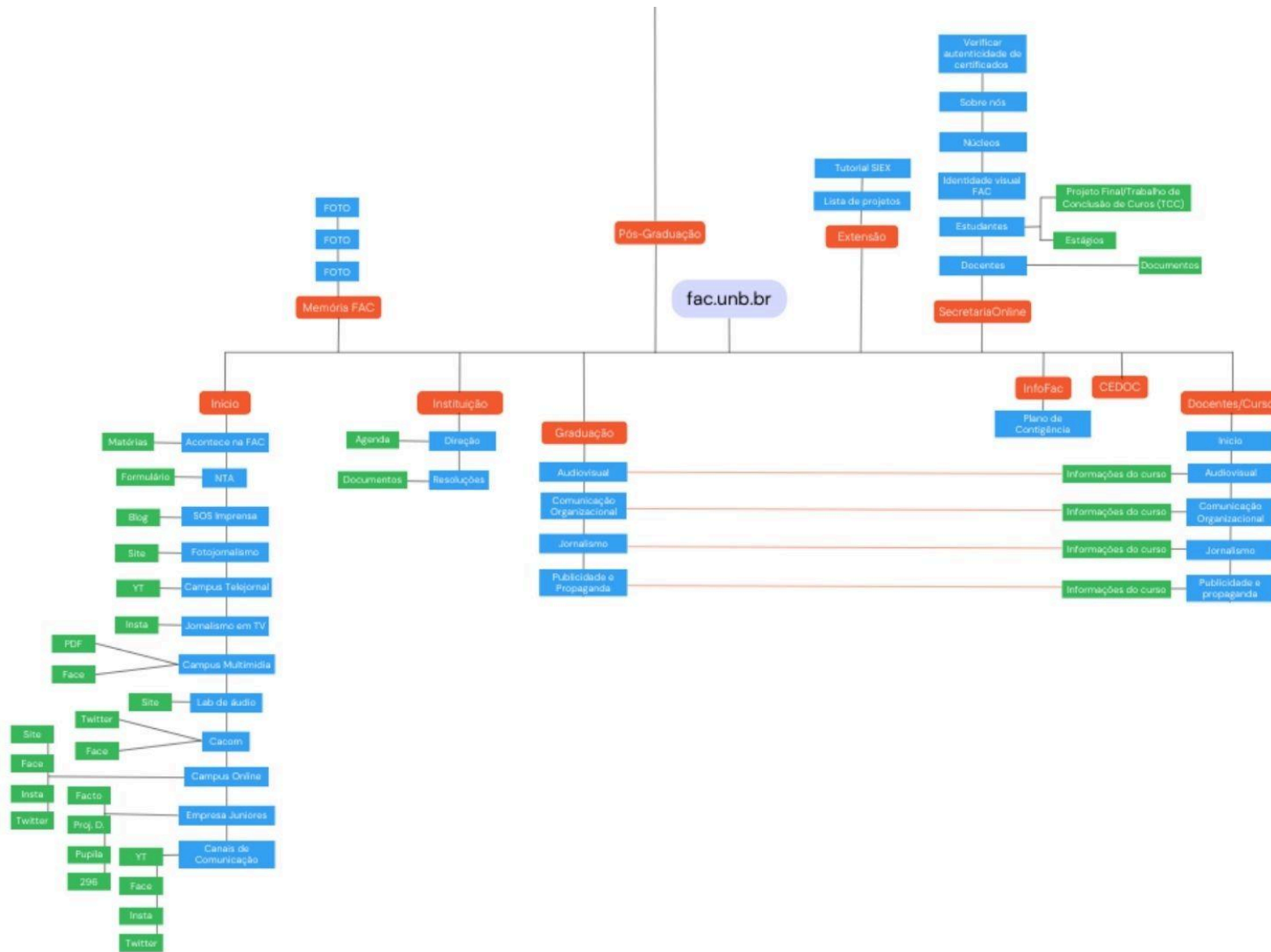



Figura 10 - Slide 5: Recorte de estrutura da arquitetura da informação que seria reestruturada

APÊNDICE B - APRESENTAÇÃO AO GRUPO FOCAL 2

Apresentação desenvolvida com base no objetivo da aplicação da atividade ao grupo focal 2: fazer análise conjunta e colher sugestões de melhoria por estudantes que estão inseridos na área de estudo.

 **Universidade de Brasília**

GRUPO FOCAL 2 – FAC.UNB.BR
por Ana Patrícia Alves

para produção do Trabalho de Conclusão de Curso

Faculdade de Comunicação

Figura 11 - Slide 1: Apresentação do tema e atividade

**O QUE É
ARQUITETURA
DA
INFORMAÇÃO?**

O termo arquitetura da informação faz uma metáfora com o termo arquitetura, enquanto área do conhecimento que planeja, estrutura e cria ambientes para tornar os espaços funcionais e eficientes. (LIMA, Gercina Ângela Borém de Oliveira. *Arquitetura da informação na Câmara dos Deputados*. Brasília, 2016.)

Figura 12 - Slide 2: Apresentação do contexto de arquitetura da informação

O QUE É USABILIDADE?

Nielsen (1993, p.23-37) aborda a usabilidade de acordo com um conjunto de fatores, que auxiliam a qualificar quão bem uma pessoa interage com um produto interativo. Os fatores de usabilidade são, de acordo com o autor: facilidade de aprendizado e de recordação, eficiência, segurança no uso e satisfação do usuário.




Figura 13 - Slide 3: Apresentação do contexto de usabilidade

O QUE É EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO?

Em 1993, Norman criou o termo “experiência do usuário”, do inglês, “user experience (UX)”, se consolidou como um grande nome e “passou a usar o termo experiência do usuário para denominar um conjunto de elementos e fatores relativos à interação das pessoas com produtos ou sistemas (serviços).”

(Cardoso e Artuso, 2021, pag. 4)




Figura 14 - Slide 4: Apresentação do contexto de experiência do usuário

O QUE É DESIGN DE INTERFACE?

“O nome dado a toda a porção de um sistema com a qual um usuário mantém contato ao utilizá-lo, tanto ativa quanto passivamente. A interface engloba tanto software quanto hardware (dispositivos de entrada e saída como: teclados, mouse, tablets e etc.). Considerando a interação como um processo de comunicação, a interface pode ser vista como o sistema de comunicação utilizado neste processo.” (PRATES, BARBOSA, 2003, pag. 2)




Figura 15 - Slide 5: Apresentação do contexto de design de interface

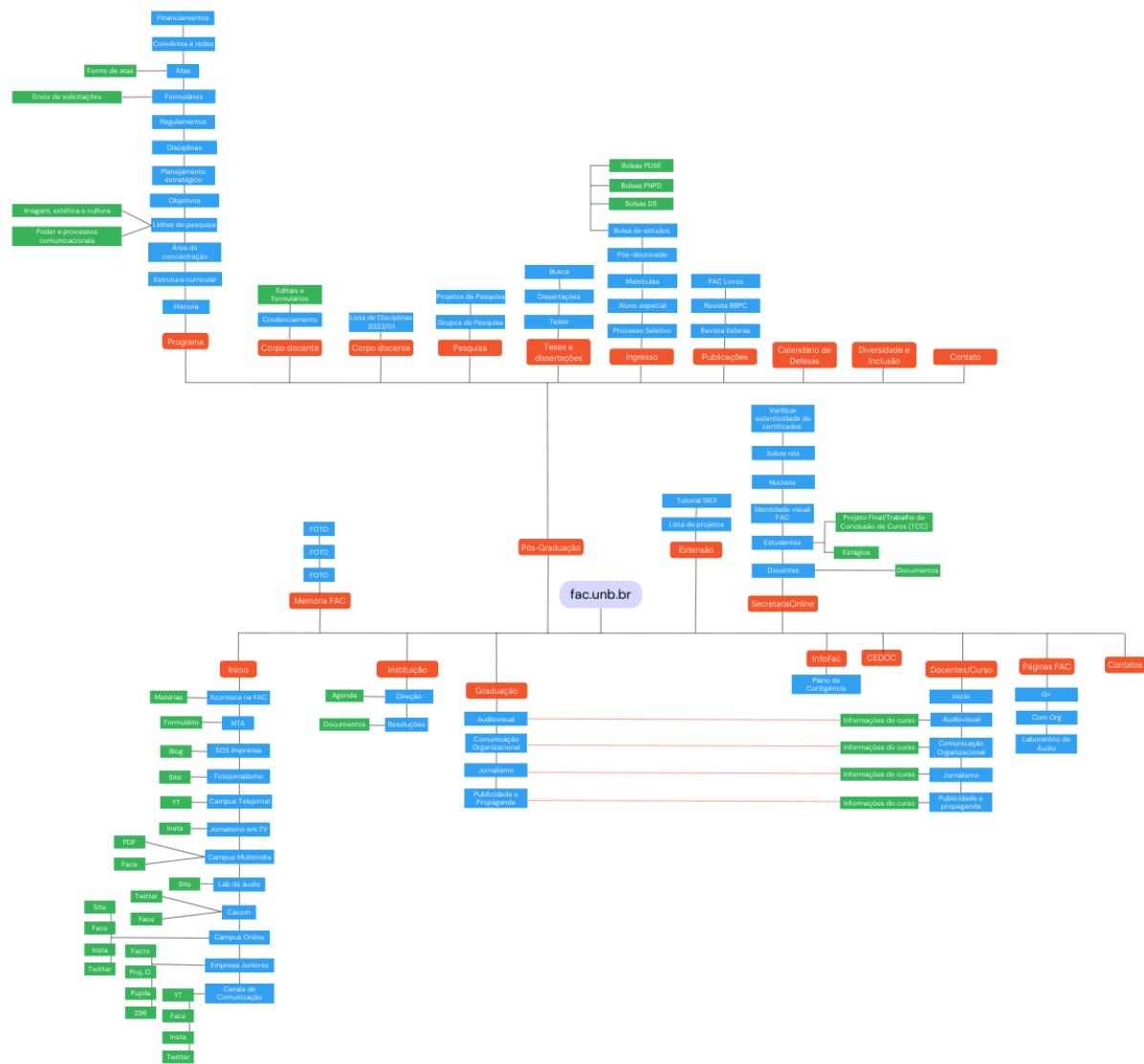


Figura 16 - Slide 6: Apresentação da estrutura da arquitetura da informação do site na versão original

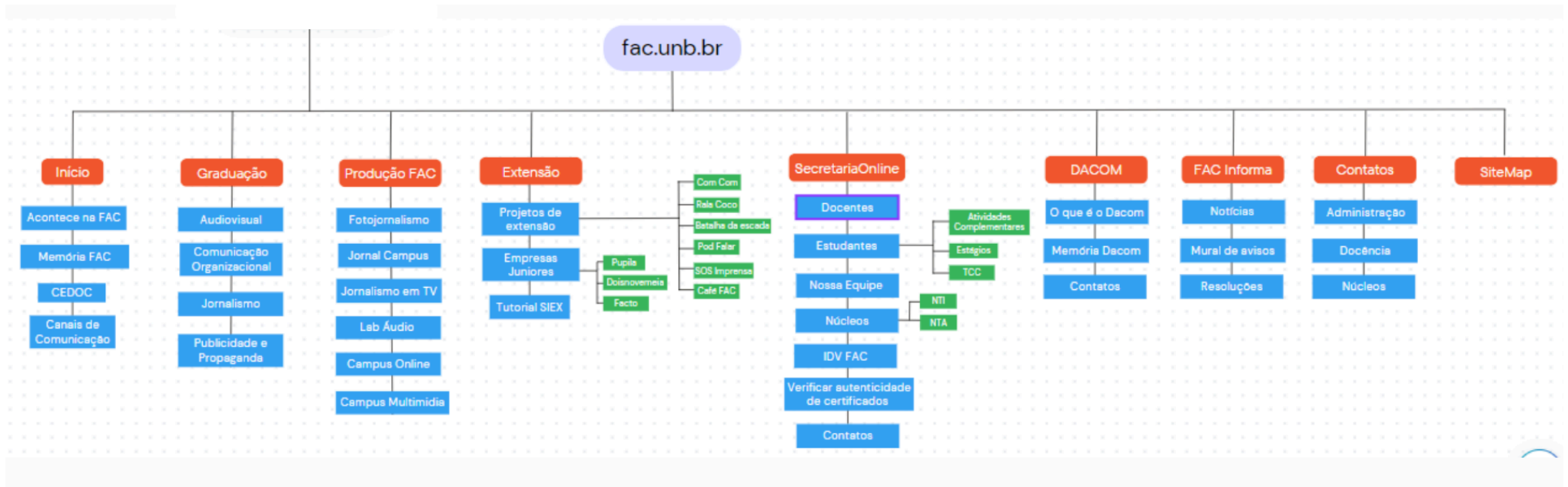


Figura 17 - Slide 7 - Apresentação da estrutura desenvolvida a partir das análises do grupo focal 2

APÊNDICE C - RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO: GRUPO FOCAL 1

Os dados coletados nos questionários estarão disponíveis em formato de tabela, assim, evidenciando as respostas registradas de acordo com as questões que interessam para a produção do site.

Perguntas e respostas do Formulário para o Grupo Focal 1	
<p>Pergunta: Quais são os pontos que você considera positivos no site?</p>	Divisão das abas
	Acredito que você tem, de fato, acesso a vários tipos de informação úteis para a formação, tais como fluxograma, contatos, projetos, extensões e atividades.
	Uma boa divisão de tópicos, apesar de algumas repetições de informação. As Informações sobre as matérias de cada curso também são valiosas e ajudam na tomada de decisão e no conhecimento sobre a estrutura da graduação.
	Em comparação com os outros sites da UnB, o site da FAC é bonito. O site agrega muitas informações úteis sobre a vivência na FAC. O texto sobre a história da FAC é muito interessante.
	Acho importante manter uma aba na subseção para cada curso de graduação. É legal ter conteúdos sobre o que é produzido na Fac na página "Início". Acho importante a alusão aos projetos de extensão, apesar de ter pouca profundidade. Acho importante a menção às redes sociais da Fac na página inicial. O site é bastante clicável, o que melhora a usabilidade - porém, tem muitas camadas. Isso prejudicou minha experiência de usuário
<p>Pergunta: Quais são os pontos que você considera negativos no site?</p>	Atualização e necessidade de uma aba notícias.
	O site é bem feito, falta criatividade e efetividade visual. A página inicial contém muita informação e é bem grande. Contém informações atualizadas, mas muita coisa é antiga (então fica na cabeça do usuário se aquelas informações, tipo contato, são de fato os contatos atuais e atualizados). Algo muito importante que está ausente são os recursos de acessibilidade, simplesmente não existem aqui.

	<p>Muitos cliques para se obter uma informação. Não há unificação na identidade visual do site como um todo, isso é ruim quando partimos do princípio de que este é um site do curso de comunicação. Informações obsoletas ou repetição de informações em diferentes sessões.</p>
	<p>Apesar de ter muita informação, elas estão mal organizadas. Página inicial (home) muita grande sem necessidade. O local com as informações dos professores do curso está em outro domínio. Muitas informações completamente desatualizadas.</p>
	<p>Acho o site pouco intuitivo, pois abas como "InfoFac" apresentam pouca ou nenhuma alusão à informações factuais ou de serviço utilitário para a comunidade. O site tem muitas camadas que poderiam ser resumidas. Há pouco apelo visual para melhorar a UX, como ícones e fotos. Apenas na página inicial tem fotos e informações visuais. Páginas levam ao mesmo caminho, isso me confundiu. Eu perdi uns 3 minutos tentando voltar para a página inicial após entrar na página de Pós-graduação, pois não havia ficado claro que eles funcionavam como sites independentes apesar do site de PGD estar hospedado no site FAC. Uma crítica geral é que está bastante desatualizado com informações e conteúdos obsoletos. Por fim, gostaria de citar que não há ou ao menos eu não achei menções ao site SIGAA, que provavelmente é a ferramenta universitária mais importante da UnB.</p>
<p>Pergunta: Como você avalia a usabilidade do site?</p>	<p>O site é fácil de usar, porém está desatualizado. É importante pensar ainda em estratégias multimídia, novas imagens, interação com as redes sociais e uma aba notícias.</p>
	<p>Acredito que pelo fato de possuir muita informação em uma seção do site, pouca informação em outra, informação desatualizada, informação atualizada, ele se torna bem meio-termo em questão de usabilidade.</p>
	<p>6</p>

	<p>Em uma nota de 1-5 sendo 1 péssimo e 5 perfeito. Daria uma nota 2 para a usabilidade. É necessário dar muitos cliques para chegar na informação desejada, muitas das informações estão na página inicial e é necessário "scrollar" muito para chegar nessas informações. Tudo isso dificulta muito todos os conceitos que foram apresentados.</p>
	<p>Achei boa para algumas abas, mas pouco funcional para outras. De forma geral, achei a usabilidade baixa devido à quantidade de clicks necessários para se chegar à informação almejada.</p>
<p>Pergunta: Você compreendeu a arquitetura de informação do site?</p>	<p>sim</p>
	<p>Acho que possui uma arquitetura funcional. Suas seções tem certa coerência na forma que são divididas, porém o excesso de informação (passível de se tornar sucinto) e as seções "extras" deixam ele menos eficiente.</p>
	<p>A arquitetura apresentada foi muito esclarecedora. Bem completa e informativa. A utilização das cores também foi assertiva. Parabéns, Ana! Seu trabalho vai ser muito importante para o futuro da FAC!</p>
	<p>Compreendi graças ao mapa do site que foi disponibilizado pela Ana. Mas nas vezes que eu entrei no site antes desse experimento, nunca havia entendido.</p>
	<p>Não, tive que recorrer em vários momentos ao mapa do site entregue pela pesquisadora.</p>
<p>Pergunta: Você tem alguma observação pontual sobre o site?</p>	<p>O site é fácil de usar, porém está desatualizado. É importante pensar ainda em estratégias multimídia, novas imagens, interação com as redes sociais e uma aba notícias.</p>
	<p>O mapa físico auxilia bastante na eficiência do site, então acredito que uma forma de mexer nele para aumentar sua eficácia é torná-lo mais sucinto e direto.</p>
	<p>Em um primeiro momento, onde você não está avaliando sua estrutura, o site parece fornecer as informações que os alunos podem vir a buscar. Contudo, acredito que podemos entregar um material que, além de funcional, pode ser muito bonito e bem diagramado.</p>

	Achei o site da pós-graduação bem melhor no que se diz em relação a arquitetura do site. Principalmente por causa da página inicial e em como os menus principais são divididos, acharia interessante pegar algumas coisas de lá.
	Tive dificuldade de decorar os caminhos que fiz. Por exemplo, umas das primeiras abas que acessei foi a grade do meu curso, Jornalismo. Quando voltei à página inicial tentei refazer o caminho e tive dificuldade, precisei dispor de um certo tempo para refazê-lo.

Tabela 1 - Perguntas e respostas do questionário aplicado ao Grupo Focal 1

APÊNDICE D - RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO: GRUPO FOCAL 2

Os dados coletados nos questionários estarão disponíveis em formato de tabela, assim, evidenciando as respostas registradas de acordo com as questões que interessam para a produção do site.

Perguntas e respostas do Formulário aplicado ao o Grupo Focal 2	
Pergunta: Quais são os pontos que você considera positivos no site?	Visual
	A otimização das informações contidas
	Acredito que seja bem completo, tem quase todas as informações que o aluno precisa.
	Informações para todos as buscas
Pergunta: Quais são os pontos que você considera negativos no site?	Desatualizado e desorganizado
	O espaço do com as informações "Contato" poderiam estar contidas em um só lugar
	A organização da arquitetura de informação. E acho que falta uma parte de tutorial para os novos estudantes, tipo uma página de "perguntas frequentes".
	Interface e disponibilidade de informações
Pergunta: Como você avalia a usabilidade do site?	Não muito boa, as informações são complicadas de encontrar
	Boa
	Acho que ele responde rápido e tem muitas informações, mas a organização da arquitetura de informação não é intuitiva.

	Devem focar em acessibilidade e vinculação com sites oficiais por link
Pergunta: Você compreendeu a arquitetura de informação do site?	sim
	Mais ou menos
	Algumas partes da arquitetura eu achei que estão mal organizadas e não muito intuitivas. Além disso, não compreendi o objetivo de algumas páginas, seja pelo nome ou localização no site: resoluções, tutorial siex (por causa da sigla), docentes/estudantes (para que serve essas duas exatamente? porque eu não acharia todas as informações de estudante na parte da graduação? e porque não está escrito discente e docente ou professor e estudante para seguir o padrão?), Núcleos, sobre nós (não deveria ficar na parte "instituição?"), Docentes/curso (já não tinha uma página para docente em "secretaria online?", o que difere essas duas?, e se tem uma parte para docente, não deveria ter uma pra estudante também?).
Pergunta: Você tem alguma observação pontual sobre o site?	Muitos cliques para descobrir a informação desejada, tive dificuldade para encontrar a lista de professores.
	Até o momento, não.
	Eu quase nunca uso o site da FAC para buscar informações, o que significa que ele provavelmente não é bem divulgado ou não tem uma estrutura tão atrativa que incentive o uso.
	Não.
Pergunta: Quais informações você considera importante para estarem no acesso rápido?	Informações para os alunos, como documentos importantes, calendário, fluxo, informações sobre os professores e sobre a secretaria
	Currículo da graduação, horas complementares, sigaa e contato
	Notícias, informações essenciais de matrícula, graduação
	Cadastros e doc por linkagem direta
Pergunta: Cite 3 dúvidas ou buscas frequentes que você faria ao acessar o site com nova estrutura.	Informações sobre cadastro de estágio, informações sobre o TCC e a lista de professores que estão ativos em comorg
	Horas complementares, certificados e contato departamento e secretaria
	processos de estágio, atividades complementares, inscrição em atividades como semana universitária ou outros eventos, disciplinas optativas da fac.
	Informações de docentes
Pergunta: Como você prefere que os contatos estejam dispostos: Em uma única	Única seção

seção ou individualmente por área?	Em uma única sessão. Acredito que juntar todas as informações seja mais intuitivo para os estudantes e professores da FAC e de outros departamentos que desejam, quem sabe, mudar de curso
	Em uma única seção
	Única seção
Pergunta: Utilize esse espaço para escrever considerações e observações gerais sobre a nova estrutura.	O caminho para chegar até uma determinada informação ficou mais simples. Gostei da estrutura nova
	Gostei de como ficou a organização, falta só pensar um pouco mais em como organizar melhor essa parte da secretária online talvez, principalmente em docente e discente. Pode ser que esteja faltando uma página única para cada um com informações mais completas, não sei. E talvez também pensar em alguma inovação em relação ao site anterior, como a parte de dúvidas frequentes que eu falei! Beijinhos, boa sorte

Tabela 2 - Perguntas e respostas do questionário aplicado ao Grupo Focal 2

APÊNDICE E - GRÁFICOS DO FORMULÁRIO DO PROJETO DE EXTENSÃO

Os dados coletados no formulário, diretamente ligados ao site institucional, estarão disponíveis em formato de gráfico, por meio da imagem produzida automaticamente pela ferramenta da plataforma no qual o formulário foi hospedado: Google Forms.

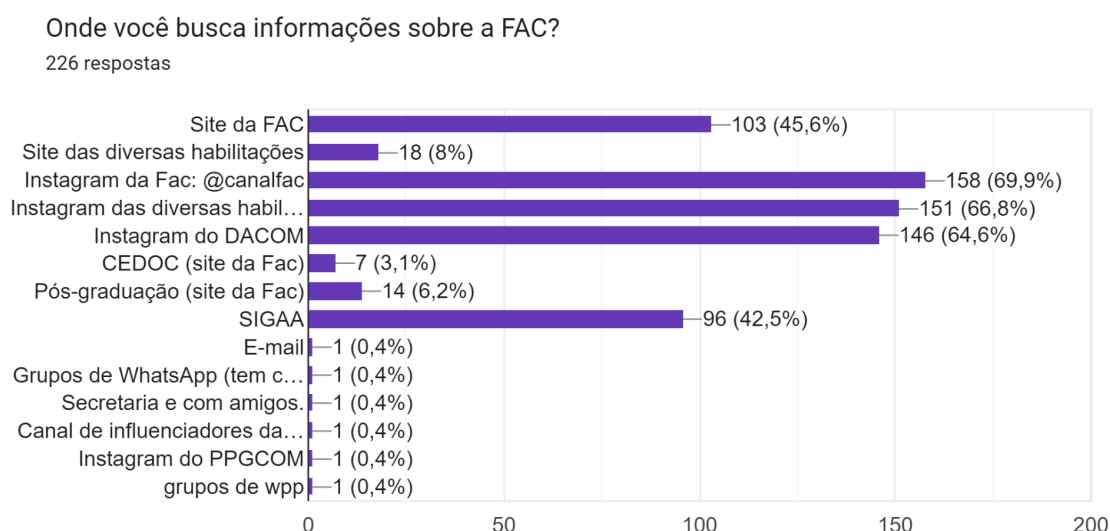


Figura 18 - Gráfico do formulário aplicado pelo projeto de extensão com opções de plataformas utilizadas para busca de informações sobre a FAC-UnB

Qual o seu grau de dificuldade de uso de cada uma dessas plataformas?

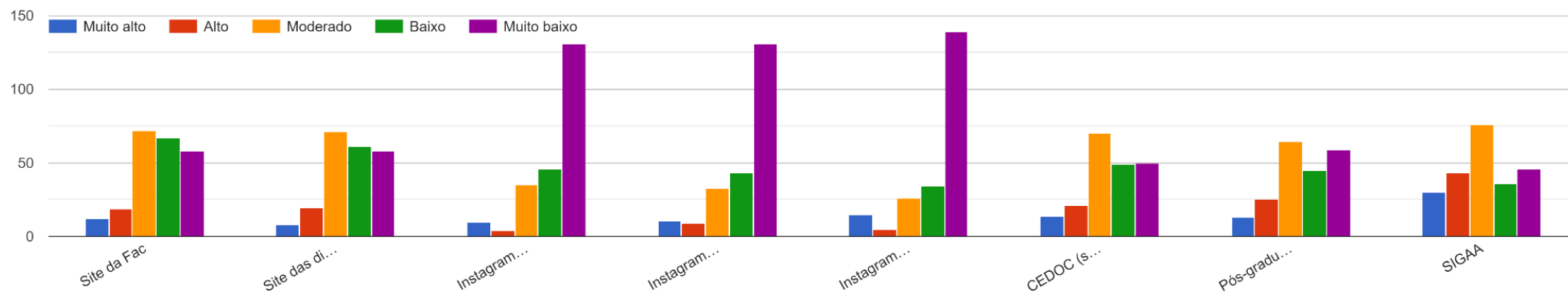


Figura 19 - Gráfico do formulário aplicado pelo projeto de extensão com opções de graus de dificuldade de uso das plataformas

APÊNDICE F - CRONOGRAMA DE PESQUISA DO PRODUTO

O cronograma de pesquisa do produto foi desenvolvido para incluir não apenas os prazos das atividades durante sua criação, mas também as futuras etapas que garantem a eficiência dele. Os prazos de testagem orgânica, análise e implementação após as análises da testagem foram pensados de acordo com o calendário acadêmico do primeiro semestre de 2024 da Universidade de Brasília. Dessa forma, os prazos foram inseridos contemplando o período inicial de semestre, com maior número de demandas processuais, o período intermediário, com menor número de demandas processuais, para colhimento e análises dos dados, e por fim, o período final, para que as implementações sejam feitas ainda durante o período letivo, não interferindo no período de férias dos pesquisadores. O objetivo é que todas as futuras etapas sejam realizadas por pesquisadores ligados ao projeto de extensão ao qual este produto pertence.

Cronograma de pesquisa do produto	
Leituras bibliográficas	1 de março a 30 de junho de 2023
Construção do memorial	31 de julho a 25 de novembro de 2023
Realização do Grupo Focal 1	19 de julho de 2023
Realização do Grupo Focal 2	4 de outubro de 2023
Realização da escuta colaborativa com o assistente Edielton Paulo	18 de outubro de 2023
Publicação do site para acesso geral	8 de dezembro de 2023
Testagem orgânica de usabilidade	18 de março a 18 de maio de 2024
Análise de dados da testagem orgânica	20 de maio a 20 de junho de 2024
Implementação de melhorias pós testagem orgânica	21 de junho a 15 de julho de 2024

Tabela 3 - Quadro de cronograma de prazos das etapas de pesquisa do produto

APÊNDICE G - INVENTÁRIO DE CONTEÚDOS DO SITE FAC.UNB.BR

O inventário foi escrito para registrar de forma resumida, os conteúdos e informações contidos na versão que foi reestruturada, assim, o conteúdo permanece registrado ainda que haja a desativação no endereço eletrônico.

1. Home - FAC/UnB

Página inicial contendo 12 seções com subseções que serão descritas ao longo das abordagens destas seções.

1.1. Seções

1.1.1. Acontece na FAC

Seção que aborda tópicos sobre atividades complementares, projeto final, trabalho de conclusão de curso, manual de TCC e ensino remoto na FAC/UnB. Todos os tópicos possuem botões “Leia mais...” que direcionam para uma nova aba abordando o tema escolhido.

1.1.2. NTA

Seção que aborda o endereço de e-mail e possui um botão de “Formulário”, que direciona para uma nova aba de formulário ao NTA.

1.1.3. SOS Imprensa

Seção que apresenta breve descrição sobre o projeto de pesquisa e possui um botão “Blog” que direciona para o blog do projeto onde é possível explorar mais informações.

1.1.4. Fotojornalismo

Seção que inclui uma breve explicação sobre a disciplina de fotojornalismo e possui o botão “Site” que abre uma nova aba e direciona para um site wix, que possui um novo botão para acessar mais um site onde possui uma nova arquitetura de informação.

1.1.5. Campus Telejornal

Seção que apresenta uma breve descrição sobre como o canal foi criado e possui um botão “YouTube” que direciona o usuário para o canal oficial do Campus Telejornal na plataforma YouTube.

1.1.6. Jornalismo em Televisão UnB

Seção que divulga os canais onde o projeto de extensão é veiculado com botão para “Instagram” que direciona para uma nova aba que leva ao perfil oficial do projeto de extensão na plataforma Instagram.

1.1.7. Jornal Campus

Seção que apresenta breve descrição sobre o que é o Jornal Campus e possui dois botões: “Impresso” e “Facebook”. O botão “impresso” direciona para uma nova aba no site Issuu que contém as edições produzidas na disciplina, já o botão “Facebook” direciona para uma nova aba que abre a página oficial do Jornal Campus na plataforma Facebook.

1.1.8. Laboratório de áudio

Seção que possui breve descrição sobre as atividades realizadas no Laboratório de Áudio e possui um botão “site” que direciona para uma nova aba que abre o site institucional do LabAudio | FAC, com nova arquitetura de informação.

1.1.9. Cacom

Seção que possui breve descrição sobre o que é o Centro Acadêmico de Comunicação da UnB - atualmente instituído como Diretório Acadêmico de Comunicação da UnB por representar não apenas um, mas quatro cursos de graduação. A seção possui dois botões: “facebook” e “twitter”, o botão “facebook” direciona para a página oficial do Centro Acadêmico na plataforma Facebook, já o botão “twitter” direciona para o perfil oficial do Centro Acadêmico na plataforma Twitter - atualmente os dois canais menos utilizados pelo Diretório.

1.1.10. Campus Online

Seção que possui breve descrição sobre o que é o Campus Online, um jornal laboratório do curso de jornalismo da Universidade de Brasília. A seção possui quatro

imagens que funcionam como botões, a primeira imagem possui a escrita “Campus Online” e direciona para uma nova aba que abre o site do jornal laboratório, com nova arquitetura da informação. A segunda imagem é uma logo da plataforma Facebook, que direciona para a página oficial do jornal laboratório na mesma. A terceira é uma imagem da logo da plataforma Instagram e segue o mesmo processo da anterior. A quarta e última imagem é uma foto do mascote, Campusito, que direciona para uma nova aba que abre o perfil oficial do jornal laboratório na plataforma Twitter - atualmente restrita.

1.1.11. Empresa Juniores

Seção que possui breve descrição sobre o que são as empresas juniores e um carrossel que apresenta as três empresas juniores atuais da Faculdade de Comunicação e um projeto que não existe mais. Nas imagens apresentadas no carrossel, cada uma leva a uma nova aba.

A primeira imagem do carrossel é a logo da empresa júnior Facto, que direciona para uma aba do site Wordpress que atualmente apresenta um aviso de site privado. A segunda imagem é do Projeto Dissonante, que abre uma nova aba explicando o que é o projeto mas sem direcionar a nenhum novo site ou página externa. A terceira imagem é a logo da empresa júnior Pupila, que abre uma nova aba que direciona para o site oficial da empresa. A quarta e última imagem é a logo da empresa júnior DoisNoveMeia, que direciona para uma nova aba que abre a página oficial da empresa na plataforma Facebook.

1.1.12 Canais de Comunicação

Seção que possui um carrossel com logos do YouTube, Facebook, Instagram e Twitter, cada logo possui um botão com o nome da respectiva plataforma, que direcionam para novas abas que abrem os canais oficiais da Faculdade de Comunicação em cada uma das plataformas.

2. Navegação - Memória FAC

Aba do site que possui três fotos do acervo Memória FAC.

3. Navegação - Institucional

Aba que possui dois títulos, direção e resoluções, que serão descritos a seguir.

3.1. Direção

Aba que apresenta a agenda da direção, os nomes ocupados nos cargos de direção, chefia de departamento e vice-chefia de departamento em cada curso de graduação, coordenação de laboratórios e extensão, administração geral, secretarias da direção, graduações, administrativo, técnico educacional, secretário acadêmico de cada curso de graduação e secretaria da pós-graduação.

3.2. Resoluções

Aba que apresenta as resoluções do Conselho da FAC em tópicos.

4. Navegação - Graduação

Aba que não abre nenhuma seção mas indica 4 tópicos, sendo direcionados aos cursos de graduação: Audiovisual, Comunicação Organizacional, Jornalismo e Publicidade e Propaganda.

4.2. Audiovisual

Ao clicar no tópico de Audiovisual, é aberta uma nova seção contendo informações sobre a habilitação, egressos, competências e habilidades, o fluxograma e a grade curricular do curso por escrito e também em formato PDF com o organograma de estruturação.

4.3. Comunicação Organizacional

Ao clicar no tópico de Comunicação Organizacional, é aberta uma nova seção contendo informações sobre o curso, o egresso, a caracterização do perfil do egresso de Comunicação Organizacional, competências e habilidades, fluxograma, a grade curricular do curso por escrito e também em formato PDF com o organograma de estruturação, além do Projeto Pedagógico do Curso também em formato PDF.

4.3. Jornalismo

Ao clicar no tópico de Jornalismo, é aberta uma nova seção contendo informações sobre a habilitação, sobre as disciplinas que produzem material noticioso,

sobre a Campus, disciplina que funciona como uma redação de jornalismo, prática e teoria, fluxograma disponibilizado em formato PDF, assim como Projeto Político Pedagógico, além da grade curricular e as listas de disciplinas optativas ambientais seletivas e seletivas, inseridas em cadeia apresentada no fluxograma da graduação.

4.4. Publicidade e Propaganda

Ao clicar no tópico de Publicidade e Propaganda, é aberta uma nova seção contendo informações sobre a habilitação, as disciplinas básicas e técnicas, o egresso, competências e o fluxograma, que é apresentado de forma resumida em escrito e ele completo em formato PDF. Além dessas informações, a aba também apresenta a grade curricular do curso de graduação.

5. Pós-Graduação

Esta página abre uma nova aba, contendo um novo site com outra arquitetura de informação. Essa estrutura será apresentada em formato de fluxograma que foi desenhado no início do estudo desse trabalho de conclusão de curso. Foi decidido que a parte do site que trata da área de pós-graduação não seria modificada, justamente, por ser uma reestruturação de site voltada à comunidade acadêmica de graduação.

6. Extensão

Aba que possui dois títulos, lista de projetos e Tutorial SIEX, que serão descritos a seguir:

6.1 Lista de Projetos

Nesta aba são listados com informações completas sobre os projetos de extensão, seus títulos, unidade acadêmica, coordenadores, locais de realização, público envolvido, ano de criação, tipo de ação, área temática, o período de realização e suas respectivas ementas.