

Usabilidade da Informação na Comunidade Leitores BR (Aplicativo Amino)
Usability of information in the Community BR Readers (Amino App)

Andréa Silva Souza

usabilidade, informação, redes, comunidade

Esta proposta é um estudo de caso que aborda a usabilidade como instrumento na avaliação da informação na comunidade Leitores BR do aplicativo Amino. O delineamento metodológico foi concebido em duas fases. A primeira consistiu na aplicação do roteiro de interpretação de redes por Kadushin (2012). A segunda fase consistiu na aplicação das diretrizes de boas práticas do Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG). Resultados revelam que há requisitos de usabilidade não contemplados na organização da interface, como melhora da intuitividade e da poluição visual, aprimoramento da organização dos textos nas postagens do *blog* e da visualização dos comandos de busca e acesso ao perfil do usuário.

usability, information, network, community

This proposal addresses usability as a tool to the evaluation of information in the Amino application BR Readers community. The methodological approach has two stages. The first one is the application of the network interpretation script by Kadushin (2012). The second, is the application of the guidelines of good practices of the Electronic Government Accessibility Model (eMAG). Results reveal that there are some usability requirements not included in the organization of the interface, such as the lack of intuitiveness and visual pollution, the organization of texts in blog posts and obstacles to visualize search commands and access the user profile.

1 Introdução

As redes sociais fomentam o desenvolvimento de troca de experiências e tal fenômeno potencializa benefícios sociais, econômicos e recursos para formação profissional (Tomaél, Alcará, & Chiara, 2005). Atualmente, tudo é organizado por redes (empresas, mercado financeiro, meios de comunicação, dentre outros) (Capra, 2002; Tomaél, Alcará, & Chiara, 2005), o que reforça a importância da sua análise e, também, da avaliação da usabilidade.

A rede tem sua origem na globalização referindo-se a sociedade interconectada. A rede é um espaço com indivíduos que tem objetivos, práticas, interesses, linguagens, interações em comum, pode ser aberta ou fechada e é um sistema complexo e adaptado, por isso, há imprevisibilidade, pois não há como controlar as situações de mudanças de ordem e desordem (Castells, 2003; Gomes, 2004; Santaella & Lemos, 2011).

Para a ISO 924111, usabilidade é o grau em que um produto pode ser usado por usuários para alcançar metas com eficácia, eficiência e satisfação em um contexto específico de uso. A eficácia seria a precisão e integridade com as quais os usuários alcançam objetivos específicos. A eficiência é relacionada aos recursos gastos em relação à precisão e completude com que os usuários alcançam objetivos. A satisfação, por sua vez, refere-se ao grau de liberdade de desconforto e atitudes positivas em relação ao uso do produto.

Na literatura, os trabalhos sobre análise de redes sociais investigam análise do discurso, comportamento, ensino, interação, educação, experiência do usuário, inteligência coletiva, dentre outros (Castells, 2003; Gomez, 2004; Hart et al, 2008; Santaella & Lemos, 2011; Santos, 2013; Santos & Ribeiro, 2014; Kadushin, 2012; Mao et al, 2016; Sapountzi & Psannis, 2016).

Diante do exposto, o objetivo do presente estudo de caso que tem como objetivo a aplicação do roteiro de interpretação de redes de Kadushin (2012) da comunidade Leitores BR do aplicativo Amino e, a partir de tais resultados, a revisão de aspectos do e-MAG (2014) de usabilidade.

O artigo está estruturado em síntese da fundamentação teórica que aborda conceitos de redes sociais e usabilidade, em seguida, método que explora as bases do funcionamento do aplicativo Amino e da comunidade, além dos procedimentos de coleta e de análise de dados, os quais são interpretados a partir de proposta de Kadushin (2012) e das diretrizes de boas práticas de usabilidade do eMAG (2014).

2 Síntese da fundamentação teórica

O termo rede vai além do ambiente computacional, para abranger toda a vida em sociedade, comunidade e suas respectivas relações. Nessas relações, temos a interação e, dentro de cada rede, a interatividade tem regras, linguagens próprias, sendo diferenciada e ampliada de forma contínua (Castells, 2003; Gomez, 2004).

Tal aspecto caracteriza a rede como um sistema complexo. A complexidade refere-se a ser tecida de forma conjunta, comunicando-se com outras redes e sistemas, sendo receptiva a novas informações, cuja transmissão tem mediador. O fato de ter mediação não significa a existência de uma centralização de poder, pois a conexão não é linear (Castells, 2003; Gomez, 2004).

Tal sistema tem auto-organização para estabelecer ligações e incluir novos membros. Pode-se chegar ao ponto de modificar seu próprio formato para um melhor funcionamento (*autopoiese*). Além disso, não há um único líder, pois todos exercem seu papel, o qual pode mudar continuamente (Gomez, 2004).

O nó na rede pode ser chamado de ator ou *actantes*: que podem ser pessoas ou seres animados (ou inanimados). Os nós são representados por grafos como inúmeras possibilidades de ligações entre si, articulando ligações, tanto entre seus participantes, como com outros sistemas (Santaella & Lemos, 2011).

As redes já existiam desde o início da Internet, mas o termo social passou a ganhar mais força com o advento da *web 2.0* ou *web* semântica (Lévy, 1999). Tal fato, possibilitou chegar no termo Rede Social Digital, pois os conteúdos passam a serem criados digitalmente (Vermelho & Velho, 2016).

“O termo Rede Social é usado para descrever serviços baseados na *web* que permitem que cada indivíduo possa criar um perfil público (ou semi público) dentro um domínio para se conectar com outros usuários dentro da rede” (Sapountzi & Psannis, 2016, p. 2). “O objetivo é favorecer a interação social em contextos pessoais, profissionais ou mais específicos” (Santos, 2013, p. 1).

A qualidade da rede social traz novas oportunidades para compreender os indivíduos e a sociedade, refletida na aceitação e confiança, que os usuários têm demonstrado (Sapountzi & Psannis; 2016). No entanto, os dados da rede social são volumosos e, em sua maioria, não estruturados. Sua natureza dinâmica, em constante evolução, dificulta estruturar e conceber mecanismos de extração de conhecimento e de análise de dados (Sapountzi & Psannis, 2016).

O *design* de rede social deve levar em consideração a relação usuário x usuário e usuário x sistema (Santos, 2013). Tais considerações envolvem o *design* de interação e a relação humano computador. Neste ponto, torna-se importante considerar a usabilidade no processo de elaboração da interface.

Na área de avaliação da usabilidade de redes sociais, vários são os protocolos criados. Nesta pesquisa, as recomendações aplicadas para a avaliação foram desenvolvidas pelo eMAG, que cumpre legislações brasileiras e decretos do direito de acesso à Internet para todos os cidadãos (eMAG, 2017).

3 Métodos:

O aplicativo Amino

O aplicativo Amino consiste em uma rede social aberta em que há possibilidade de criar diversas comunidades sobre os mais variados assuntos. A principal característica de interação do aplicativo Amino é a característica de gamificação, pois o usuário só evolui de nível a partir do tempo de permanência *online*, da interação no *chat*, da criação de postagens e da obtenção de respostas dos outros membros na rede.

Devido à característica da gamificação no Amino, é utilizado o termo curador, que é designado para quem ajuda o líder (criador da comunidade) na administração e organização para que todos os participantes sigam as regras estabelecidas. Tais regras estabelecem quais tipos de conteúdo podem ser postado, como é esperado o comportamento para boa convivência dentro da comunidade e assim por diante.

Na medida em que avança de nível, o usuário também pode virar um curador, que é quem ajuda o líder na organização da comunidade, ou virar um líder ou inclusive criar outra comunidade e administrar como quiser.

Quanto ao perfil, foi observado três principais tipos de perfis: o perfil original (em que o usuário coloca seu nome, foto e dados verdadeiros), o perfil genérico (em que o usuário coloca seu nome, foto e dados falsos) e o perfil fictício (em que o usuário se faz passar por algum personagem ou mesmo atores que seja fã).

Quanto à produção de conteúdo no aplicativo Amino, divide-se nas categorias: *blog*, *enquete*, *quiz* (criar testes de conhecimento sobre algum assunto), *links* (compartilhamento de artigos, sites), *desafios* e *chats* públicos.

Comunidade leitores BR

A comunidade Leitores BR é sobre literatura e o conteúdo permitido é todo relacionado a livros de qualquer gênero, histórias em quadrinhos, *fanfics*, resenhas, séries, filmes e divulgação de trabalhos autorais (AMINO, 2017). A comunidade também tem parcerias com outras comunidades de temas relacionados à literatura dentro do Amino, o que faz com que se promova uma interatividade maior entre os membros (AMINO, 2017).

Formas de análise

A forma de análise é apresentada em termos da descrição do estudo de caso da comunidade Leitores BR do Amino. Primeiramente, para o estudo, foi criado um perfil no aplicativo (figuras 1-4). A partir deste perfil, a comunidade foi analisada durante uma semana, no horário das 20 às 22 horas. A escolha do horário deve ao fato de que a participação dos usuários aumenta, podendo assim identificar melhor suas características em termos de produção de conteúdo e atividades dos membros.

Roteiro de interpretação da comunidade leitores BR do aplicativo amino

A primeira fase da análise que consistiu na aplicação do roteiro de interpretação de redes por Kadushin (2012). Tal roteiro foi elaborado com base na percepção da estrutura organizacional da rede e, conforme o funcionamento, foi descrito como a interatividade ocorre. As categorias de análise são:

Qualidade: dividida em

a) Díade (*dyad*): referente à comunicação entre dois membros na rede. Tal característica ocorre na comunidade principalmente durante as postagens. Os tipos de díade são:

a) Indireta: a conversa com B para enviar mensagem para C, mas C não conversa com B. Este tipo de interação pode ocorrer, mas não é frequente, um exemplo é na situação em que é reportado alguma crítica, sugestão, sobre a dinâmica do grupo ou funcionamento das regras e o membro (A) fala para o curador (B) reportar ao líder (C) que responde, por consequência, ao membro (A),

b) Mútua (*mutuality*): a conversa com B e B responde para A. Este tipo de interação pode ocorrer, por exemplo, em *chats* públicos quando há duas pessoas ativas conversando ou dependendo de interesse de alguma postagem no grupo haver muitos comentários com várias respostas que inicia uma troca de opiniões,

c) Direta: a conversa com B, mas B não fala com A. Este tipo de interação pode ocorrer quando se envia uma mensagem para alguém e quem recebeu não responde,

d) Multiplex: R=reconhecimento de outras redes para se conectar. Na comunidade Leitores BR as parcerias com outras comunidades são: Zona Geek, Harry Potter, Gato Letrado Kymhy, Steve Universe, RPG Ilha Godashi, Editora Zahar e o canal do Youtube e blog Um Livro e Só,

Natureza da conexão:

a) Homofilia (*homophily*): nós com as mesmas características dentro da rede. Pode ser de dois tipos:

a) Nível individual de homofilia (*individual-level homophily*): pessoas que tem mais possibilidade de estabelecer conexões (negócios, amizades). Este tipo de interação pode ocorrer na medida de estabelecer parcerias na comunidade ou amizades dentro da rede entre os membros,

b) Homofilia e a Coletividade (*homophily and collectivities*): a similaridade pode levar a laços mais fortes. Este tipo de interação pode ocorrer, inclusive, há *chats* públicos dentro da comunidade voltados a fazer amizades e conhecer novas pessoas,

Intensidade:

a) Proximidade (*propinquity*): possibilidade de conexão entre nós podendo ter a ver com a localidade. Este tipo de interação pode ocorrer, inclusive, há *chats* públicos dentro da comunidade que só entra membros do mesmo estado para fazer amizades (São Paulo e Rio de Janeiro são os mais populares),

Popularidade ou centralidade (*popularity or centrality*):

Toda rede possui um nó ou membro com graus mais altos de comunicação com os outros. O próprio Amino destaca o líder e curadores da rede e faz um *ranking* dos membros mais ativos da semana que normalmente são os que tem um nível mais alto,

Nomear posições e relações (*named positions and relationships*):

Vem da ideia do papel de cada nó dentro da rede e é utilizado para posição na rede como para os relacionamentos que ocorrem dentro da mesma. Este tipo de interação ocorre somente para destacar quem é líder e curador,

Observação de papeis (*observed roles*):

Observam-se os papeis desempenhados, durante a interação, pelos membros da rede. Este tipo de interação ocorre em momentos de administração da comunidade para ver se todos estão seguindo as regras e os próprios membros podem relatar algo de errado.

Usabilidade

Durante a observação da comunidade Leitores BR, foi realizada uma pesquisa aos membros, solicitando para que opinassem sobre a facilidade de uso do Amino. Em caso de dificuldade, o usuário era solicitado a expor a dificuldade.

Ao todo, foram obtidas 19 respostas, das quais 12 pessoas consideraram o aplicativo fácil de usar, mas destacaram que a fase inicial de uso e a adaptação foi difícil e acrescentaram também que as suas dúvidas foram sanadas a partir de leituras de tutoriais que os curadores da comunidade elaboram para ajudar na navegação.

As outras quatro pessoas responderam que alguns comandos, *links* não são tão óbvios, as vezes há alguma dificuldade na personalização das postagens (inserir imagens, *gifs*,

vídeos, separação de tópicos). Comentaram também sobre a falta de ferramentas para fontes e três pessoas afirmaram nunca ter dificuldades para usar o aplicativo.

A análise da usabilidade abrange como a informação no *layout* é estruturada e a forma da sua apresentação na navegação pelas figuras (1-4):

Figura 1: Interfaces Amino. Fonte: AMINO, 2017



Figura 1 – Página principal da comunidade Leitores BR
Fonte – Aplicativo Amino (2017)

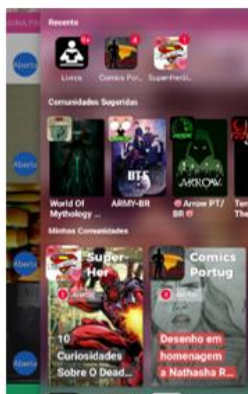


Figura 2 – Página de busca da comunidade Leitores BR
Fonte – Aplicativo Amino (2017)



Figura 3: Leitores BR
Fonte – Aplicativo Amino (2017)



Figura 4: Leitores BR
Fonte – Aplicativo Amino (2017)

Contexto e navegação: esta diretriz condiz com o papel do usuário na interação com a interface para buscar as informações que deseja. Envolve questões como: compreensão do funcionamento, facilidade de localizar o que busca e realizar passos do serviço sem dificuldades (eMAG, 2017).

Cada página tem seu próprio fluxo único de navegação e tem diversas entradas e saídas de resultados, por isso, é importante a orientação para o usuário do contexto em que se encontra. A identidade da interface contribui para evitar obstáculos de navegação, saber de pronto a que se refere e quais opções disponíveis (eMAG, 2017).

A interface da página inicial do Amino (figura 1) apresentou uma estrutura lógica e fácil quanto ao *layout* e informações claras. O conteúdo em destaque na página principal (figura 1) sempre é o que recebe mais curtidas e comentários, por isso, o assunto varia sempre conforme o interesse da maior parte dos usuários.

A identidade visual em geral (figuras 1-4) sempre segue elementos gráficos posicionados no mesmo lugar como padrão o que facilita a navegação. Ferramentas de busca também estão presentes em todas as páginas, permitindo ao usuário pesquisar qualquer assunto desejado. Entretanto a opção não é algo visível e, para acessar, faz-se um movimento de deslizar com o dedo horizontalmente para direita (figura 1).

Tal problema de acesso foi verificado também na hora de ingressar no perfil do usuário, pois a aba de acesso fica invisível e é preciso fazer um movimento de deslizar com o dedo horizontalmente para esquerda, mas tais comandos de movimentos em *touchscreen* não são óbvios (figura 2).

As terminologias dos menus e ícones respeitam o modelo e proposta da interface, e, especificamente para o público alvo, sem expressões ou siglas difíceis de entender. Durante a navegação da interface, sessões e *links* mais utilizados estão sempre visíveis, temos tutorial de ajuda, escrito pelos curadores da comunidade, como auxílio a navegação.

A interface apresenta possibilidades de *download* de arquivos, mas não para anexar vídeos ou sons, por exemplo. Para tanto, tem-se a opção de deixar o *link* correspondente para que os outros usuários possam assistir e/ou ouvir. Tal fator pode tirar o usuário da plataforma e fazer com que outra janela seja aberta para outro site distraindo do uso do aplicativo.

Quanto ao sistema de busca, não foi verificado um sistema avançado, mas simples que apresenta resultados para as palavras-chave frequentes associadas ao assunto. Funciona independente se é digitado em letra maiúscula ou minúscula.

Quanto à realização de tarefas, houve dificuldades para personalização das postagens no *blog* da comunidade. Muitos usuários não sabem como fazer para acessar os comandos ou ficam confusos sobre como usar.

Carga de informação: Esta diretriz condiz com o papel do usuário na eliminação da poluição visual, focando nos objetivos das tarefas. Esse item envolve questões que focam o objetivo da tarefa, reduzindo a carga da informação (eMAG, 2017).

O ser humano absorve uma quantidade limitada de informações, principalmente quando a navegação é móvel, tal número diminui de forma significativa, pela influência do tamanho da tela. A soma dos elementos gráficos (ícones, *links*, cores, fontes e assim por diante) adiciona carga informacional (eMAG, 2017).

Diante do exposto, a escolha de tais elementos bem distribuídos é importante tendo um peso na apresentação do *layout* para não confundir o usuário.

A interface da página inicial do Amino (figura 1) apresentou uma carga de informação considerável e facilmente desfoca a atenção o que pode fazer com que o usuário deixe de navegar devido ao excesso de opções.

A página inicial (figura 1) possui um número considerável de notícias pela frequência com que os usuários fazem postagens podendo acessar conteúdos antigos também. A estrutura do *layout* sobrepor textos ocultando a informação, pois o branco se confunde com a cor do plano de fundo. Em tal aspecto, a disposição e organização dos tópicos não facilita a visualização.

Quanto a elementos desnecessários nas páginas (figura 1-3), durante a navegação, não foram encontrados elementos estéticos, nem informacionais, sem função específica que provocassem ruídos à comunicação ou que só estivessem para preencher espaços em branco.

As cores e ícones do menu durante a navegação seguem um mesmo padrão, facilitando a navegação (figura 1-3). Há também a possibilidade de usar o recurso copiar e colar informações de textos, sem que o usuário perca o que o estava digitando ou queira salvar algum texto.

Os cuidados com a rolagem vertical e horizontal na interface funcionam, pois nem sempre parte da informação é vista, o que poderia comprometer o andamento da tarefa. Desta forma, o tamanho da tela influencia ainda mais na navegação.

Autonomia: Esta diretriz condiz com a possibilidade de controle das funcionalidades presentes nos navegadores, ou seja, poder controlar tamanho de janelas, desabilitar *pop up* e qualquer coisa que intervenha na utilização da interface (eMAG, 2017).

O controle na interface por parte do usuário é importante para melhorar utilização, porém não pode interferir na funcionalidade, nem no comportamento do navegador. Também traz satisfação, devido à possibilidade de escolha, por parte do usuário, da maneira como quer navegar e como se sente confortável.

A interface do Amino (figura 1-3) mantém o botão voltar no navegador em todas as páginas, permite optar por tela cheia na hora de visualizar imagens, como também, possibilita interromper algum processo de *download*, por exemplo.

Na página não se encontra a funcionalidade *plugin* automaticamente instalável, o que evita o desconforto de fazer *download* desnecessário, que não é solicitado. Entretanto, tem janelas *pop up* que aparecem, sem o usuário ter o controle, para indicar curtir postagens ou seguir outros membros e isso é sempre logo no acesso a página principal (figura 3). Tal fato acontece o tempo todo, ou seja, cada vez que entra e sai da página, o que gera desconforto, embora haja opção de pular a janela.

Não foi encontrado no aplicativo a opção de “favoritar” alguma página, o que impede de salvar alguma postagem para ler no histórico. Nem de personalizar a página para escolher informações ou serviços de maior interesse.

Erros: esta diretriz condiz com a possibilidade de esclarecer como o usuário deve proceder quanto a erros cometidos por ele próprio durante a navegação. Tal retorno é importante para corrigir falhas ou indisponibilidade de serviços (eMAG, 2017).

Qualquer usuário erra e pode não entender como proceder em determinado passo e, além da correção do erro, é importante a opção de retorno quanto a quaisquer problemas momentâneos. Em resumo, toda falha deve estar esclarecida (eMAG, 2017).

No sistema de busca, quando algo não é digitado corretamente, são oferecidas opções relacionadas ao que se escreveu, na tentativa de se chegar o mais próximo possível do assunto. Também é divulgada a indisponibilidade, caso algum problema imprevisto ocorra ou atualização no *software* ocorra.

Em termos de interface do Amino (figura 1-3), como refletido nos depoimentos dos usuários, nem sempre fica óbvio como determinadas ações são reversíveis, como poderiam ser inseridas mensagens orientando a utilização dos recursos. Por exemplo, na busca, poderia constar avisos de indisponibilidade, além da inclusão de mensagens de erros em tarefas de digitação.

Desenho: esta diretriz condiz com a programação visual. Respeita a estética, legibilidade e interpretação das informações apresentadas para influenciar a atratividade e satisfação do usuário (eMAG, 2017).

Um bom desenho na interface é importante para obter um impacto significativo na credibilidade e usabilidade respeitando o usuário sendo esteticamente agradável e valorizando a navegação e tema, para atrair a interação (eMAG, 2017).

Em resumo o desenho trabalha a favor de seguir a função de rede social do Amino e contribui para chamar a atenção, condiz com o tema e público alvo, mas nem sempre favorece o auxílio na compreensão e legibilidade.

A interface do Amino (figuras 1-3) tem agrupamento de informações hierarquizadas conforme a popularidade de postagens (curtidas e comentários). Não há organização quanto ao tipo de tópicos, o que faz com que o usuário tenha que fazer a rolagem para achar o que interessa e atrapalha a facilidade da navegação.

Quanto à padronização de cores, é condizente com o objetivo do aplicativo, e, nos *links* de menu, a decoração não impede a leitura, nem oculta informação. Porém, no projeto tipográfico, a legibilidade não é tão clara, devido à sobreposição de figuras e de título do conteúdo. O tamanho da fonte também pode ficar muito pequeno, dificultando a leitura.

O aplicativo adapta bem o tamanho de ilustrações, fotos, *gifts*, conforme o padrão de tamanho da tela do celular. A proporção dos ícones e *links* fica, igualmente, bem distribuída, como também, no espaçamento em branco entre uma postagem e outra (figura 1) chamado de “respiro”.

O conteúdo postado pelos usuários na rede social às vezes tende a ser longo demais, sem uma preocupação com o espaçamento e a fonte é modificada (em negrito, itálico, tamanho, cores, alinhamento, dentre outros) a todo momento. Conforme a escrita, não fica clara a mudança de um parágrafo para o outro. Tal fato prejudica a leitura, pois fica ainda mais lenta em uma tela pequena, fazendo muitos desistirem de continuar.

Redação: esta diretriz condiz com a forma com que a informação é apresentada, visando a audiência e tema. O texto deve ser escrito de forma objetiva e que converse bem com os visitantes facilitando o acesso (eMAG, 2017).

A comunicação na interface é muito importante para qualquer serviço e leva em conta a audiência e diagramação da interface. O texto deve ser objetivo, claro e fácil acesso a todos (eMAG, 2017).

Na interface do Amino (figura 4), a personalização do texto escrito fica por conta de cada usuário que produz conteúdo. O marco visual do usuário para identificar o conteúdo varia em função da atenção e do interesse de cada um para identificar o que quer ver.

No Amino, percebe-se uma linguagem familiar, tanto na divulgação de notícias, eventos e

orientações de serviços que são fáceis de entender. Por outro lado, não há como garantir que os usuários sejam objetivos ao expor as ideias durante as postagens. Cada um é livre e cada um realiza como quer.

No *layout*, de forma geral, os textos de menus e ícones para a entrada do olhar (figura 1-3) são convidativos e facilmente identificados, de acordo com o que remete cada conteúdo com termos simples e claros.

Consistência e familiaridade: esta diretriz condiz com a receptividade ao usuário, que deve se sentir bem-vindo, para identificar-se com a experiência da interação (eMAG, 2017). Neste aspecto foi considerado que o Amino cumpre muito bem o atendimento ao requisito.

O desempenho dos usuários melhora quando os procedimentos na interface para cumprir tarefas são compatíveis às suas características (faixa etárias, cultura, psicológicas e técnicas) e quando organizados para atender às expectativas (eMAG, 2017).

A interface do Amino (figura 1-3) utiliza convenções quanto a *links* sublinhados, botões que são desenhados como elementos clicáveis, formato de data igual à do país, segue uma lógica quanto as tarefas de postagens.

O planejamento da estrutura do *layout* e o contexto das tarefas são coerentes, pois são organizados segundo os interesses do público e eventos que ocorrem *online* no mesmo e as opções dos elementos gráficos refletem a terminologia familiar, sendo mantidas ao longo de toda a navegação.

Alguns comandos de zoom, seleção e duplo clique não são os mesmos que em um sistema operacional o que pode induzir a um erro. Como refletido na pesquisa, os usuários sentem-se bem-vindos no ambiente da comunidade, identificando-se com a experiência proporcionada e apreciando a interação.

4 Considerações finais:

Esta pesquisa investigou a usabilidade como instrumento na avaliação da informação na comunidade Leitores BR do aplicativo Amino. A usabilidade foi tida como boa, pois, no geral, atendeu à maior parte das diretrizes do eMAG.

Houve alguns requisitos que não foram contemplados na organização da interface, tais como: o acesso a página do perfil e sistema de busca, cuja aba não é visível; dificuldades para personalização de postagens no *blog*; comandos e ícones confusos; e acesso a páginas externas, que desviam atenção do usuário.

Outros requisitos não contemplados são falta de opção para anexar arquivos como vídeos e sons fazendo com que o usuário precise sair da página. Tal acesso para páginas externas distrai a atenção, a carga informacional na página principal, com uma soma de elementos gráficos e sobreposição de texto e figuras, dificulta a leitura.

Janelas *pop up* que aparecem sem o usuário ter controle logo no *login*, não há recurso de “favoritar” uma página para ser lida depois. A falta de organização do conteúdo por tópicos faz com que o usuário tem que fazer uma rolagem, até encontrar o que deseja, e o comando de *zoom* e duplo clique não são os mesmos do sistema operacional, podendo induzir a um erro.

Quanto à gamificação no aplicativo Amino, foi avaliado que serve como forma de atrair para permanência *online*, por mais tempo na comunidade. Além disso, serve de estímulo para que o membro ganhe destaque e reputação dentro da rede, aumente o número de seguidores e de postagens feitas.

O aplicativo consegue também despertar interesse de diversão, desafios e fantasias como em jogo. Como limitações, destacaram-se a falta de promoção de melhora da intuitividade e poluição visual, que poderiam ser aprimoradas a partir da organização do *layout*.

Resultados da pesquisa mostram que o aplicativo Amino é muito bom e atende bem aos usuários que se sentem satisfeitos com a interface. No roteiro de interpretação de Kadushin

(2012), foram identificadas características da rede com foco em tipos de interação entre os membros e comportamento na comunidade.

A avaliação da usabilidade segundo eMAG transparece, de forma geral, que o público alvo consegue identificar o objetivo da rede social, consegue identificar menus, *links*, mas algumas funcionalidades ficam confusas. A busca de informações por postagens e personalização foi o fator que mais demonstrou obstáculos, mas a estrutura do *layout* faz sentido e é clara.

As principais atividades de criação de conteúdo são fáceis de realizar, porém, no começo encontrar a página de perfil e entender a página principal levou tempo. Os objetivos do aplicativos estão sendo alcançados quanto a gamificação e no que se refere a atrair a atenção pelo entretenimento que agrada e satisfaz os usuários.

Diante do exposto, a avaliação da usabilidade permite compreender que a concepção da interface do Amino atende às expectativas, sendo que algumas decisões pontuais podem ser aprimoradas.

Referências

- AMINO. Disponível em: < <https://aminoapps.com/>>. Acesso em: jun., 2017.
- Castells, M. (2003). *A Galáxia da Internet*. São Paulo: Zahar.
- Castells, M. (1999). *A Sociedade em Rede: Era da Informação, Economia, Sociedade e Cultura*. São Paulo: Paz e Terra.
- Capra, F. (2002). *As conexões ocultas: Ciência para uma Vida Sustentável* (7a ed.). São Paulo: Cultrix.
- Deterding, S., Sicart, M., Nacke, L., O'Hara, K. & Dixon, D. (2011). Gamification: Using Game Design Elements in Non-Gaming Contexts. In: *Proceedings of CHI Workshop* (pp.2-5), Vancouver, Canada: ACM.
- Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (2014). Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico/ Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Brasília: eMAG. Recuperado a partir de emag.governoeletronico.gov.br/
- Gomez, M. (2004). *Educação em Rede*. São Paulo: Cortez.
- Hart, J., Taher, F., Ridley, C., & Sas, C. (2008). Exploring the Facebook Experience: A New Approach to Usability. In: *Proceedings of the 5th Nordic Conference on Human-Computer Interaction* (pp.471-474), Lund, Suécia.
- Levy, P. (1999). *Cibercultura*. São Paulo: 34.
- Mao, et al. (2016). Mobile Social Networks: Design Requirements, Architecture, and State of The Art Technology. *Elsevier: Computer Communications*, (100), 1-19. doi: <https://doi.org/10.1016/j.comcom.2016.11.006>
- Nielsen, J., & Budiu, R. (2014). *Usabilidade Móvel*. (2a ed.). USA: ST.
- Kadushin, C. (2012). *Understanding Social Networks: Theories, Concepts, and Findings*. USA: Oxford University Press.
- Santaella, L., & Lemos, R. (2011). *Redes Sociais Digitais: A Cognição Conectiva do Twitter*. São Paulo: Paulus.
- Santos, B. (2013). A Importância do Design para Tornar as Redes Sociais mais Interativas. *Revista Linguagem e Tecnologia*, 1(6), 150-165. Doi: <http://dx.doi.org/10.17851/1983-3652.6.1.150-164>
- Santos, G. & Ribeiro, M. (2014). Multiculturalismo na Rede: Os Blogs e as Redes Sociais como Mecanismos de Comunicação Intercultural. *Revista Intercâmbio*, 29, 1-18. Recuperado a partir de <https://revistas.pucsp.br/index.php/intercambio/article/view/20957>.

Sapountzi, A., & Psannis, K. (2016). Social Networking Data Analysis Tools & Challenges. *Elsevier: Future Generation Computer Systems*, 86, 1-21. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.future.2016.10.019>

The International Organization for Standardization. 924111. USA: ISO STANDARDS. Recuperado a partir de <https://www.iso.org/>

Tomaél, M., Alcará, A. & Chiara, I. (2005). Das Redes Sociais à Inovação. *SCIELO*, Distrito Federal, 34(2), 93-104. doi: <http://dx.doi.org/10.1590/S0100-19652005000200010>

Vermelho, S. & Velho, A. (2016). As Pesquisas sobre Redes Sociais Digitais no Brasil: Análise do Período de 2001 a 2012. *Revista Digital: Hipertextus*, 15, p.7-26. Recuperado a partir de <http://www.hipertextus.net/volume15/vol15artigo05.pdf>

Sobre o(a/s) autor(a/es)

Andréa Souza, MS, PUCSP, Brasil, <andreassouza@yahoo.com.br>