

Projeto de melhoria do fluxo informacional do site da Editora UFS: diálogos possíveis a partir do Design da Informação com a Ciência da Informação

Project to improve the informational flow of Editora UFS website: possible dialogues from Information Design with Information Science

André N. Azevedo, Germana G. Araujo

interface digital, fluxo informacional, experiência do usuário

Este artigo tem como locus de investigação a experiência do usuário no processo de aquisição de obras digitais no site da livreria da Editora UFS, que produz e dissemina os resultados das pesquisas científicas de uma instituição de ensino superior. Buscou-se aproximar os campos do Design da Informação e da Ciência da Informação, aplicando-os para melhorar a consistência da experiência de uso do site. A pesquisa também teve como base um estudo de caso, no qual o usuário pôde descrever o fluxo informacional da tarefa desempenhada por ele na aquisição de obras digitais. Atendendo ao objetivo geral da pesquisa, obteve-se como resultado o desenvolvimento de uma nova interface gráfica para a livreria digital da Editora UFS, com foco: 1) na diminuição do esforço no processo de aquisição de obras digitais e gratuitas; 2) na possibilidade de uma boa experiência do usuário a partir de uma arquitetura da informação que melhore o fluxo informacional no processo de aquisição.

digital interface, informational flow, user experience

This article has as its research locus the user experience in the process of acquiring digital works on the Editora UFS bookstore website, which produces and disseminates the results of scientific research at a higher education institution. An attempt was made to bring together the fields of Information Design and Information Science, applying them to improve the consistency of the experience of using the site. The research was also based on a case study, in which the user was able to describe the informational flow of the task performed by him in the acquisition of digital works. Given the general objective of the research, the result was the development of a new graphical interface for the digital bookstore of Editora UFS, focusing on: 1) reducing effort in the process of acquiring free digital works; 2) the possibility of a good user experience based on an information architecture that improves the information flow in the acquisition process.

1 Introdução

O entrelaçamento entre os campos do Design da Informação e a Ciência da Informação (CI) não só é possível como pode ampliar a geração de conhecimento para ambos. Esses dois campos juntos concretizam uma tessitura que potencializa as formulações teórico-metodológicas para os estudos que “se pautam na análise dos fenômenos informacionais que compreendem todo o ciclo da informação, desde a sua geração até seu uso e apropriação” (Nunes & Paixão, 2023, p. 10).

Anais do 11º CIDI e 11º CONGIC

Ricardo Cunha Lima, Guilherme Ranoya, Fátima Finizola, Rosângela Vieira de Souza (orgs.)

Sociedade Brasileira de Design da Informação – SBDI
Caruaru | Brasil | 2023

ISBN

Proceedings of the 11th CIDI and 11th CONGIC

Ricardo Cunha Lima, Guilherme Ranoya, Fátima Finizola, Rosângela Vieira de Souza (orgs.)

Sociedade Brasileira de Design da Informação – SBDI
Caruaru | Brazil | 2023

ISBN

Nos dois campos a informação é uma espécie de artefato, ou seja, uma formulação criada a partir de dados, que, por sua vez, são um material bruto que, ao ser interpretado, se torna informação. Autores da CI, como Nunes e Paixão (2023), afirmam que

[...] a Ciência da Informação (CI) é a área do conhecimento que se ocupa em estudar os fenômenos informacionais em seus aspectos intra e intersubjetivos e plurais, com destaque para as relações sociais que se estabelecem em torno da informação e o contexto no qual está inserida (p. 11).

Essa definição pode amparar o entendimento acerca da informação para o Design, já que, numa compreensão análoga, este coloca a informação como um fenômeno — e, dessa forma, sujeito à ação dos sentidos das pessoas — e considera o contexto sociocultural como aspecto fundamental para que determinado elemento ou dado se torne uma informação.

Ressalta-se, portanto, que uma informação é sempre uma construção sociocultural e, sendo assim, é uma elaboração artificial. Diferentemente do que acontece com o dado, a existência da informação, para Aroucha (2021), autor do campo do Design da Informação, depende do uso e da compreensão que se tem dela. No Design da Informação, está em jogo, assim, a informação como uma formulação sobre o sentido que um elemento/dado precisa ter para que uma estrutura/forma seja configurada de maneira interpretável por alguém, com o melhor resultado.

A informação, tanto para a CI quanto para o Design, tem o objetivo de instruir, informar e ensinar pessoas e, por isso, deve ser ordenada de modo que os elementos constituintes tornem evidente a mensagem, excluindo, assim, a possibilidade de ambiguidade. Compreende-se, assim, a ordenação de um conteúdo como a satisfação do propósito da informação, que é elaborada para determinadas pessoas prevendo a eficiência comunicativa.

Aroucha (2021), na obra intitulada “Design da Informação”, argumenta que, diante da complexidade que se vive na atualidade, na qual o exagerado volume de dados que circulam torna caótica a compreensão sobre as coisas, não cabe mais ao designer processar dados, mas, sim, “relacionar-se à curadoria deles, à sua conexão criativa e à interpretação subjetiva dos fenômenos sociais. Em outras palavras, buscar a autêntica informação em meio a tantos dados” (p. 24).

O Design da Informação, assim como a CI e suas capilaridades, é um campo que surge no século XX e tem como centro a experiência de pessoas que fazem uso de um artefato — no caso, a informação. Por isso, a busca pela inteligibilidade do artefato é imprescindível para que a experiência possa ser positiva em qualquer âmbito: eficácia da operação, boa experimentação estética, compreensão ou afetação simbólica. Como explica Aroucha (2021), “não é à toa que a palavra informação deriva do termo latim *informare*, que significa ‘dar forma’” (p. 40).

Dito isso, a partir da aproximação entre a CI e o Design da Informação, considerando as similitudes acerca da informação presentes na literatura dos dois campos, o projeto de mestrado “A experiência do usuário na livreria digital da Editora UFS: um estudo interdisciplinar entre a arquitetura da informação e o Design Gráfico” (2022) foi desenvolvido por um designer

no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) da Universidade Federal de Sergipe (UFS), com a propositura de desenvolver uma nova interface gráfica para aprimorar a experiência do usuário no fluxo de aquisição de obras digitais no site da livreria da Editora UFS. Esse projeto de mestrado parte de duas questões: as frequentes reivindicações de melhora de pessoas que fazem uso do site da livreria para adquirir obras em PDF interativo (via *download* gratuito) — problema apontado, a princípio, pela equipe da Editora UFS — e a expressiva busca por livros digitais nos últimos três anos, o que tem impulsionado as livrerias digitais a investirem na oferta de uma boa experiência do usuário nos processos de consulta e aquisição dessas obras.

A Editora UFS é um programa de editoração de obras acadêmicas e, por isso, tem a importante função de produzir e disseminar o resultado de estudos e pesquisas desenvolvidas no âmbito da universidade, possibilitando a geração de novos saberes tanto para a comunidade acadêmica quanto para a população em geral (Azevedo, 2022). Nesse sentido, a melhoria no processo de aquisição de obras digitais de acesso gratuito no site da livreria da Editora UFS tornou-se fundamental.

Reitera-se, pois, que a proposta elaborada para o mencionado mestrado profissional buscou aplicar o diálogo possível entre a CI e o Design da Informação para solucionar um fluxo informacional específico considerado ineficiente por pessoas que o utilizaram: a aquisição de obras digitais no site da livreria da Editora UFS. Nessa conjuntura, os dois campos foram acessados para a construção dos fundamentos necessários à compreensão dos conceitos e dos procedimentos metodológicos utilizados para o desenvolvimento do produto.

2 Perspectiva teórico-metodológica

A pesquisa que este artigo relata pode ser classificada como exploratória, pois foi a partir de um estudo de caso realizado com pessoas colaboradoras que a experiência de aquisição de obras digitais no site da livreria Editora UFS pôde ser mais bem analisada. Já a abordagem da coleta de dados foi qualitativa, uma vez que a amostra populacional não visava o volume da recorrência de dados, mas, sim, o juízo de valor atribuído às características das etapas do processo, mencionadas pelas pessoas participantes da pesquisa.

No diálogo proposto entre Design da Informação e CI, a definição de informação, como já mencionado, estabeleceu-se como um eixo fundamental de comparação entre os campos. Nessa direção, o entendimento de Aroucha (2021) sobre informação balizou quatro apontamentos (quadro 1), que foram utilizados para compreender a situação-problema da pesquisa:

Quadro 1: Definição de informação e situação-problema de pesquisa

Definição de informação (Aroucha, 2021, p. 26)	Situação-problema de pesquisa (Azevedo, 2022)
A informação depende do uso que se faz dela, ou seja, ela precisa ser compreendida para existir.	O processo em observação não está inteligível e, por isso, a informação de aquisição de obras digitais não se completa com frequência.
A construção da informação na sociedade atual tende à desorganização, porque vivemos em um mundo complexo.	O esforço do designer/profissional informacional é poder gerar satisfação na recepção da informação, prevendo uma ordenação de dados que os torne interpretáveis e propicie o fim da lacuna informacional no site da livreria da Editora UFS.
A complexidade é produzida pelos dados.	A pessoa não tem confiança diante da informação quando o dado não é interpretado.
Informação e dado são coisas distintas.	O dado equivale a cada um dos elementos expostos em um fluxo informacional. Enquanto não for interpretado por uma pessoa, não se torna útil na execução de uma tarefa.

Um estudo de caso foi realizado, então, reunindo a opinião de pessoas que fizeram uso do site-livraria da Editora UFS para aquisição de obras digitais. A coleta de dados foi desenvolvida em uma amostra aleatória por intermédio de formulário Google Form. O *link* do formulário foi enviado para pessoas da comunidade da UFS via *e-mail*, com a ajuda da coordenação do PPGCI.

Os resultados do estudo de caso foram ainda somados a um estudo de similares, voltado à compreensão de como as informações de função análoga foram gestadas em outros sites-livrarias para possibilitar a experiência e aquisição bem-sucedida de obras digitais, preferencialmente também de maneira gratuita. O foco foi gerar a capacidade de prospectar as reais necessidades do usuário da livreria da Editora UFS no que tange à informação, ou seja, à comunicação inteligível de um processo.

Mais uma vez, o diálogo entre os campos aqui discutidos se mostrou frutífero, pela mobilização de ferramentas da CI para uma solução em Design da Informação. Trata-se da Gestão da Informação e do Conhecimento (GIC), considerada geralmente uma prática aplicável ao estudo de processos em organizações com o foco na geração de “inúmeros indicadores organizacionais, particularmente os voltados à produtividade, à qualidade, assim como à competitividade” (Aroucha, 2021, p. 83). Compreender como operar a GIC, por meio de um estudo de caso, foi necessário para o presente trabalho principalmente pela possibilidade de auxiliar na observação da cultura informacional que modela as redes de conhecimento em um determinado contexto.

De fato, as práticas da GIC podem também ser pensadas separadamente, como Gestão da Informação (GI) e Gestão do Conhecimento (GC), sendo que ambas são caracterizadas como um conjunto estruturado de atividades que configuram modos de gerenciar diferentes tipos de informação, considerando os fluxos e os processos com os quais são trabalhados esses elementos: a informação e o conhecimento (Nunes & Paixão, 2023).

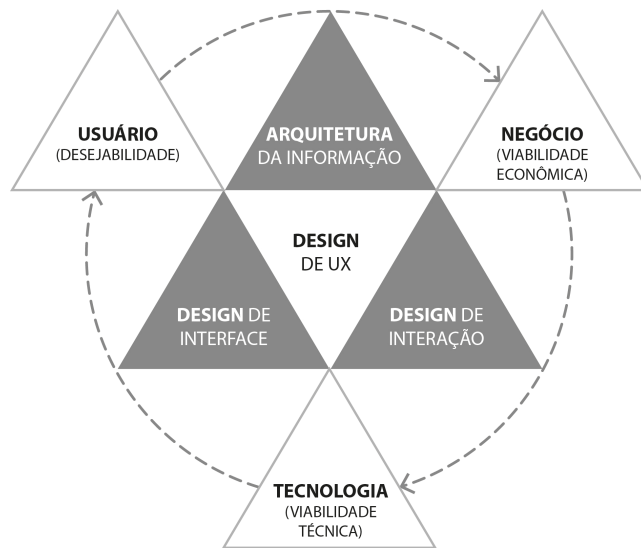
Nunes e Paixão (2023) apresentam autores da CI para diferenciar as ações em GI e GC, no sentido de tornar explícito o que pode diferenciá-las. Segundo consta na literatura acessada por esses autores, a GI tem o desafio primário de organizar e compartilhar dados para a geração da informação — gesta fluxos informacionais que geram conhecimento formal/explicito. Já a GC é, em suma, voltada para a relação de como as pessoas fazem uso produtivo da informação, ou seja, gesta fluxos informacionais que geram conhecimento informal/tácito (Nunes & Paixão, 2023).

No presente estudo, os fundamentos da GI foram mobilizados na observação dos fluxos informacionais estudados nos sites-livraria, tanto da Editora UFS como nas livrarias selecionadas para o estudo de similares (Edufba, Blücher Open Access e Edusp). Isso porque o conteúdo analisado estava exposto, caracterizando informações formais, tais como as palavras utilizadas nos menus para indicar a operação ou informação acessível — a taxonomia elaborada para organizar uma listagem de opções de áreas de conhecimento elencadas no botão de menu. Já o estudo de caso, que possibilitou a coleta de opiniões das pessoas que fazem uso da livraria digital da Editora UFS, foi orientado pela GC; sendo assim, tornou um conhecimento que não era visível em uma informação organizada. Pode-se conjecturar que, se a Editora UFS tivesse algum mecanismo de recolha e compartilhamento de opiniões sobre as experiências de uso do site, tornando essas informações explícitas para a instituição, a necessidade de mudança já teria sido detectada e um novo projeto de interface do site da livraria já teria sido desenvolvido antes.

O uso de fluxogramas como ferramenta para a compreensão do fluxo da tarefa do usuário na aquisição da obra digital foi importante para compreender a arquitetura da informação elaborada para o site observado. A Arquitetura da Informação é considerada uma disciplina da CI que tem sido utilizada para a estruturação de conteúdos em fluxos informacionais em ambientes digitais, com o propósito de proporcionar ao usuário acesso à informação de modo “sucinto e padronizado” (Alvarez et al., 2020, p. 2). Segundo consta nos estudos de Azevedo (2022), uma das principais características da Arquitetura da Informação é a interdisciplinaridade, relacionando a Ciência da Computação, a Ciência da Informação, a Usabilidade e a Ergonomia. Compreende-se que um projeto de usabilidade deve estar atrelado a uma arquitetura da informação capaz de gerar uma espécie de engajamento, ou seja, uma sensação de confiabilidade que impulsiona a repetição da ação.

Agner (2018) relaciona a Arquitetura da Informação com a área de Ergodesign para refletir acerca da experiência do usuário (*UX experience*). Para esse autor, para garantia de uma boa experiência, o foco não pode ser apenas na usabilidade, pois deve-se compreender que a UX adiciona ao projeto características humanas, tais como desejo, emoção, predileção estética etc. Para exemplificar a relação entre as áreas, Agner (2018) apresenta alguns esquemas gráficos. Um deles, de natureza triangular, elaborado pela arquiteta de informação Christina Wodtke, foi utilizado nesta pesquisa com o intuito de entender o possível diálogo do Design da Interação com as áreas da CI:

Figura 1: Esquema gráfico de natureza triangular da UX elaborado pelos autores com base no modelo visual de Christina Wodtke (como citado em Agner, 2018, p. 27)



No gráfico da figura 1, as linhas tracejadas têm o propósito de estabelecer relação entre os campos do Design da Informação e da CI, com foco na possibilidade de aproximação entre eles quanto aos procedimentos metodológicos relevantes para esta pesquisa. A partir daí, sistematizou-se os aspectos de aproximação entre os campos, como está descrito no quadro 2:

Quadro 2: Possibilidade de aproximação nos procedimentos metodológicos do Design da Interação e da CI a partir do esquema gráfico da figura 1

Esquema gráfico (figura 1)	Procedimentos metodológicos da pesquisa (Azevedo, 2022)
A boa relação da pessoa (usuário) com um objeto está intrinsecamente ligada ao que ela deseja. Nesse sentido, parte da CI (Nunes & Paixão, 2023) a compreensão de que a ordenação do conjunto de elementos informacionais que vão compor o ambiente virtual (arquitetura da informação) deve propiciar conforto e eficiência nas ações/serviços ofertados (negócio).	Em um processo de GI, foram analisadas características similares nas arquiteturas informacionais de ambientes virtuais (sites) de outras livrarias que também disponibilizam <i>download</i> gratuito de obras digitais. O intuito foi compreender possíveis aspectos familiares no repertório de pessoas que frequentam esse tipo de ambiente virtual. Compreende-se que a recorrência de uma ação pode gerar consistência informacional para o usuário. Na atividade de análise nos sites das editoras Edufba, Blücher e Edusp, foram aplicadas as heurísticas propostas por Jakob Nielsen, as quais orientam o projetista de sites e aplicativos na configuração de interfaces que proporcionem boa experiência de uso às pessoas.
Os procedimentos metodológicos descritos por autores do Design da Informação e Ergodesign (Aroucha, 2021; Agner, 2018 e outros) foram acessados para compreender que o usuário precisa ser definido a partir de técnicas de obtenção e controle de dados que serão interpretados em	Com a aplicação de questionário via Google Docs junto aos membros da comunidade da UFS e entrevista com a diretora da Editora UFS, foi possível compreender as características do usuário da livreria virtual da editora. As ações para definir o usuário foram relevantes para a GC que propiciou o desenvolvimento da nova interface digital do site-livraria. A partir da coleta e análise de dados, técnicas de desenvolvimento de interfaces digitais foram utilizadas para a

uma interface visual.	proposta: criação dos <i>wireframes</i> em baixa fidelidade; prototipação das telas desenvolvidas; encaminhamento das telas finais e do protótipo para desenvolvimento da nova plataforma.
As possibilidades de interação em um ambiente virtual também têm relação direta com as possibilidades tecnológicas de um proponente, seja do ponto de vista técnico, seja do ponto de vista econômico.	A Editora UFS é um projeto de uma instituição pública federal. Isso implica que a elaboração e manutenção do site-livraria não acontece de maneira dinâmica: depende sempre de uma movimentação que requer tempo e boa vontade de algumas pessoas, já que não há profissionais específicos para cuidar do site. Por isso, a interação proposta teria que ser sem sofisticação tecnológica.

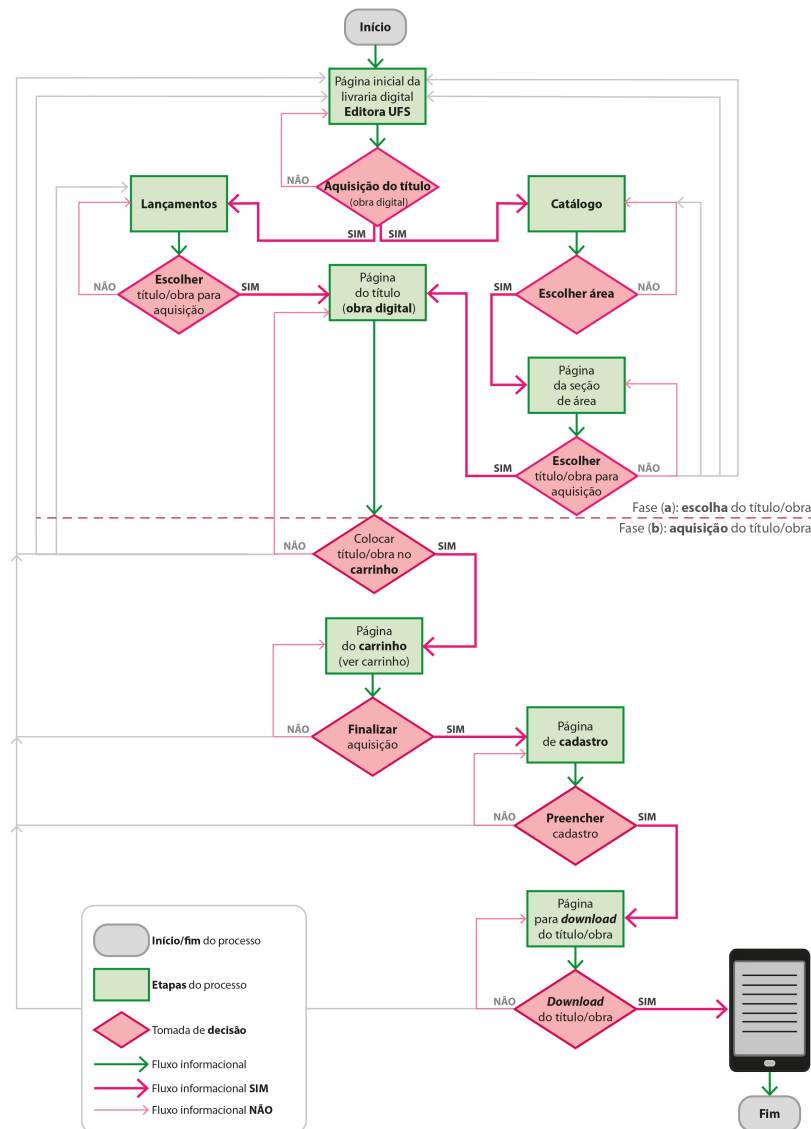
A interface da livraria digital da Editora UFS

Partindo da premissa de que “nossa memória não é feita de pontos, mas por conexões entre diferentes modalidades coerentes entre si, seja por sua estética, seja por sua linguagem” (Aroucha, 2021, p. 205), buscou-se identificar, primeiramente, qual era o erro que acarretava as reclamações de uso do site-livraria da Editora UFS. Algumas variáveis foram observadas especificamente no processo de aquisição de obras digitais, tais como: o tempo de execução, a inteligibilidade do percurso necessário e os processos de interação da interface original do site.

Aroucha (2021) menciona que, mesmo cada projeto sendo particular, podem-se definir premissas gerais: “a) a repetição de uma tarefa leva a uma eficiência crescente no tempo; b) a repetição de grande concentração leva a uma fadiga crescente de tempo” (p. 205). Esse autor também explica que “nem toda interação precisa ser fácil, mas toda dificuldade deve ser administrada” (p. 208).

O usuário da livraria digital da Editora UFS percorre de seis a sete etapas de tomadas de decisão para tentar fazer a aquisição da obra digital, como mostra o fluxograma na figura 2:

Figura 2: Fluxograma de aquisição de obra digital no site-livraria da Editora UFS



O processo de escolha do título (primeira metade do fluxograma) requer um tempo determinado que não põe em ameaça a experiência do usuário, pois o aprendizado da pessoa que está fazendo uso é familiar a outras situações análogas — por exemplo, outros sites-livrarias. Entretanto, no momento em que se está diante da página do título escolhido, a curva de aprendizado pode declinar: com quatro etapas de tomada de decisão em sequência, o esforço prolongado pode desestimular a pessoa de se manter na ação.

Nas etapas que envolvem o elemento “carrinho”, vale ressaltar que a própria semântica do termo já o torna familiar a um processo de compra, significando a seleção dos itens antes de finalizar a compra. Isso pode gerar dúvidas, devido às expectativas contraditórias entre a ideia de compra e uma obra de aquisição gratuita, alargando o tempo para que a pessoa finalize o processo. Outro ponto é que, mesmo as obras digitais disponibilizadas pela Editora UFS sendo

gratuitas, a pessoa precisa preencher um extenso cadastro de compra, o que também pode não fazer sentido para o usuário.

Por fim, ao chegar na última etapa — página para *download* —, a pessoa pode ainda ter dúvidas sobre como finalizar o processo, já que, para fazer de fato a aquisição da obra digital, ela terá que enxergar a indicação de “BAIXAR: BAIXE O LIVRO CLICANDO AQUI” em tamanho mínimo de fonte situada abaixo do título da obra.

Figura 3: Tela do site-livraria da Editora UFS com a página para *download* do título/obra



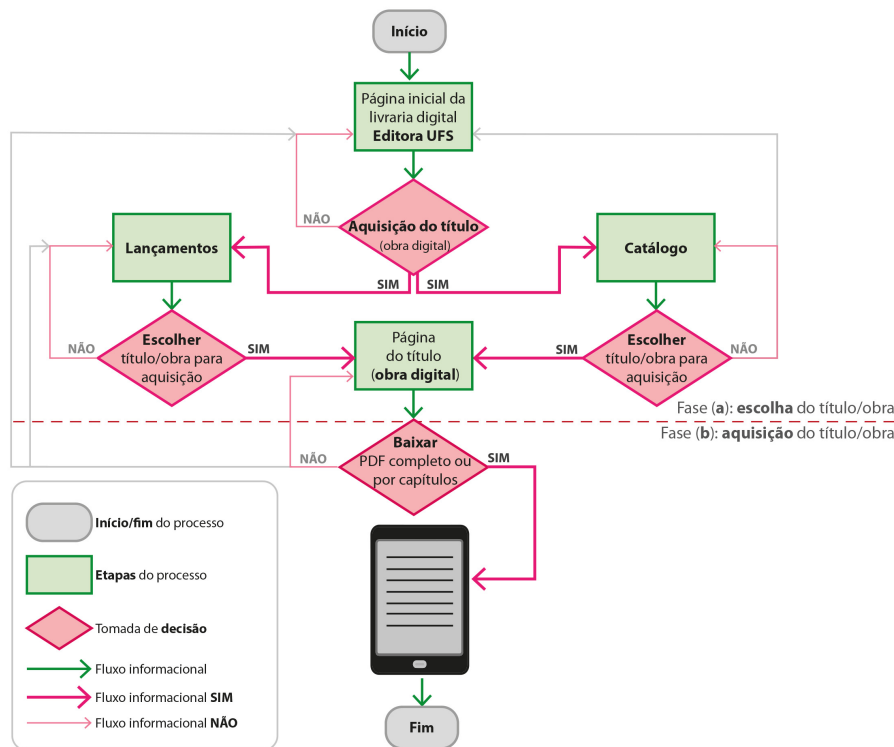
3 Resultados

Após pesquisa bibliográfica e estudo de caso, o resultado alcançado foi uma interface que reduziu o esforço na experiência do usuário, possibilitando uma aquisição mais facilitada. Também foram elaborados alguns novos recursos para proporcionar outras experiências para a pessoa que busca fazer uso da livraria digital da Editora UFS, tais como acesso ao catálogo de obras digitais e ao *podcast* “Sinopse” — programa sonoro de entrevistas com autores que divulga informações sobre as novas publicações da editora.

As mudanças projetadas para o site-livraria da Editora UFS tiveram dois propósitos primordiais: (1) diminuir o esforço no processo de aquisição de obras digitais e gratuitas; (2) possibilitar que o fluxo informacional no processo de aquisição melhore a experiência do usuário.

A primeira medida foi diminuir o tempo no processo de aquisição. Para isso, foram elaboradas três etapas no lugar de seis ou sete, como está exposto no fluxograma da figura 4:

Figura 4: Novo fluxograma de aquisição de obra digital proposto para o site-livraria da Editora UFS

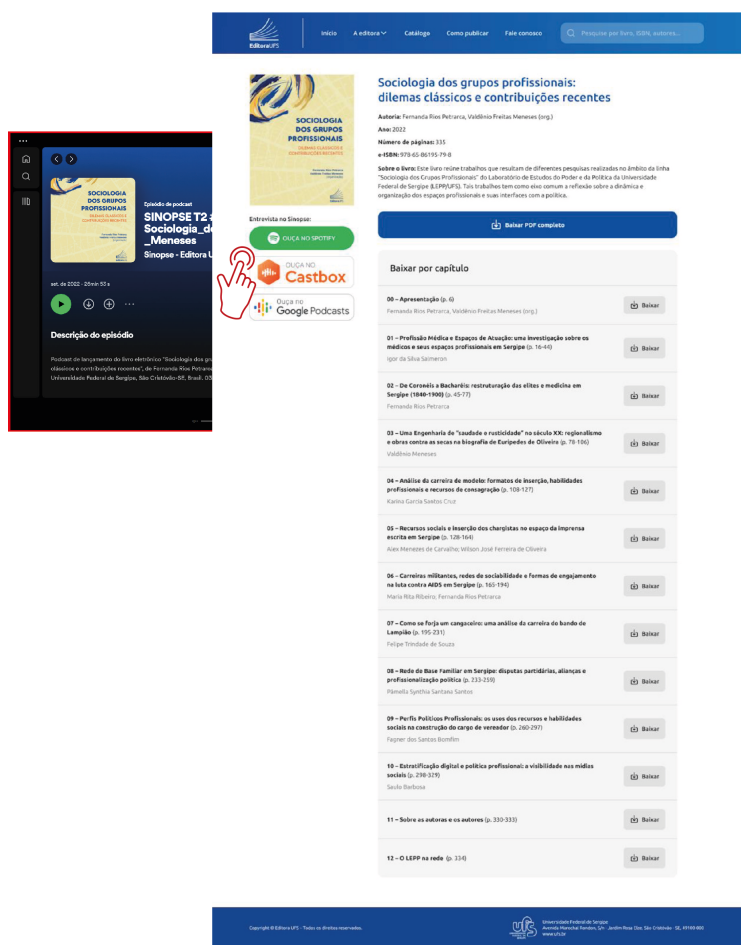


A partir do momento em que se diminui o esforço do processo e se elimina a possibilidade de dúvida, a experiência do usuário torna-se mais consistente. Como afirma Aroucha (2021), “quando existe uma ausência de consistência, existe também maior probabilidade de o usuário investir muita energia sem conseguir produzir a informação que o artefato deve transmitir” (p. 209). Isso quer dizer que a consistência de uma interface gera segurança para enfrentar um caminho percorrido (ações sequenciadas) e para tomadas de decisão. São elementos associados à capacidade de compreensão do usuário que tornam o processo útil e mais satisfatório.

Ainda com o foco em melhorar o fluxo informacional em relação ao site original, buscando propiciar ao usuário uma experiência mais funcional, projetou-se a alternativa de executar o *download* não somente da obra inteira, como também das partes (capítulos) da obra (figura 5). Essa questão é relevante para o tipo de obra publicada pela Editora UFS enquanto editora universitária: boa parte dos livros é organizada pela comunidade acadêmica reunindo textos de autores diversos.

Além do exposto, outros itens relacionados aos livros disponibilizados foram inseridos na página do título (obra digital), como o *link* para o *podcast* “Sinopse”, com o episódio em que o autor é entrevistado para apresentar a obra.

Figura 5: Proposta de página para aquisição de obra digital no site-livraria da Editora UFS



4 Discussão

Como já foi exposto, na livraria digital da Editora UFS original somente após uma sequência de seis ou sete etapas (telas), o usuário encontra a opção de fazer o *download* do PDF interativo da obra digital desejada. Deve-se ressaltar ainda que, no site original, mesmo chegando na etapa final, o usuário ainda pode ter dificuldade de compreender o item que deve ser clicado para que a obra seja acessada. Isso quer dizer que, mesmo fixado na memória da pessoa, o percurso necessário para a aquisição de uma obra digital no referido site gera dúvidas. A experiência dificultosa pode ancorar um sentimento de desafeto sobre o processo. Um processo difícil de ser compreendido também pode gerar a noção de inoperância para o usuário, gerando, assim, uma sensação de incapacidade diante do que deve ser executado. Sobre isso, Aroucha (2021) assevera que “quanto maior for o esforço de aprendizagem, pior será a experiência do usuário” (p. 205).

Essa questão se torna ainda mais grave quando se trata de processos informatizados, já que, na atualidade, grande parte das informações são acessadas via sistemas computadorizados. Por isso, a GC da experiência do usuário é desenvolvida com base em mecanismos de familiaridade — elementos que já fazem parte do conjunto de referências do

repertório de uma pessoa — para propiciar eficácia e boa experimentação estética. É importante esclarecer que pensar na experiência do usuário não é uma tarefa nova para o projetista/designer:

O design centrado na interação (na interface) e na experiência do uso é todo o trabalho de um designer, embora ele possa não saber. É assim desde a Idade Média, quando o sapateiro precisava fazer sapatos adequados aos pés que o calçariam. Passando pelos impressores que tinham que criar um sistema tipográfico comparável com a reprodução em escala, e chegando até o programador que precisa compor sistemas que funcionam em computadores para, em seguida, fazer essas máquinas se adequarem à linguagem de um ser humano (Aroucha, 2021, p. 191).

Cabe ainda mencionar a discussão recorrente que desabilita o Design como sendo um campo que produz objetos para além da aparência bonita, colocando a beleza como um atributo supérfluo e dispensável. Isso não cabe mais no debate acerca dos resultados de um projeto que utilizou concepções teórico-metodológicas do Design da Informação e da CI. Essa questão “requeitada”, como diz Aroucha (2021, p. 189), precisa ser pensada pela perspectiva do usuário sobre o que é belo, bom e proveitoso na interface de um site, por exemplo. O objetivo do usuário ao interagir com o produto projetado é obter êxito, o que também envolve a geração de afetos e o bem-estar, os quais estão atrelados, inclusive, à aparência do objeto em questão. Ainda sobre a visualidade do produto, a consistência é um elemento relevante que também remete à familiaridade, ou seja, à semelhança com a aparência de outros sites de livrarias virtuais. No presente caso, levou-se em consideração os sites observados no estudo de similares. Ao se sentir familiarizada (sentimento de compreensão e satisfação) na interação com determinado ambiente virtual, por exemplo, a pessoa pode realizar ações com menos incertezas.

5 CONCLUSÃO

Reitera-se que o designer, ao trabalhar em um projeto, sempre teve que lidar concomitantemente com as diversas funções do objeto — função simbólica, função estética e função prática (LÖBACH, 2001) —, sem desconsiderar a relevância de nenhuma delas. Também não há uma regra para a hierarquia das funções, pois é a relação pessoa-objeto que vai definir como essas funções devem ser trabalhadas, se com maior ou menor relevo.

Aplicando ao Design da Informação, deve-se considerar que diversos fatores podem orientar a transformação de dados em informações por uma pessoa. Por isso, o designer da informação deve manejar uma situação complexa a partir da prática investigativa (Aroucha, 2021) visando descomplicar a experiência de uso do objeto por uma pessoa. Isso inclui considerar, sem falso pudor, que o problema maior pode estar na aparência dos elementos que compõem a informação; a aparência desagradável dificulta a geração de engajamento.

No caso do projeto da interface do site-livraria da Editora UFS, a aparência sofreu uma sutil alteração, preservando-se a aparência de ambiente virtual institucional da UFS. As modificações visuais foram propostas em consonância com o novo fluxo informacional,

prevendo que a propositura pode interferir de maneira positiva na experiência do usuário desse ambiente virtual, promovendo o acesso à produção acadêmica por vias facilitadas de *download* das obras da Editora UFS.

Referências

- Agner, L. (2018). *Ergodesign e arquitetura da informação: trabalhando com o usuário*. Rio de Janeiro: Senac Rio.
- Aroucha, B. Z. L. (2021). *Design da Informação*. Curitiba: InterSaberes.
- Azevedo, A. N. (2022). *A experiência do usuário na livraria digital da Editora UFS: um estudo interdisciplinar entre a arquitetura da informação e o Design Gráfico* [Dissertação de mestrado]. Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão.
- Löbach, B (2001). *Design Industrial: Bases Para a Configuração dos Produtos Industriais*. São Paulo: Editora Blucher.
- Nunes, M. S. C., & Paixão, P. B. S. Abordagens iniciais em Gestão da Informação e do Conhecimento na Ciência da Informação: conceituação e caracterização. In M. S. C. Nunes, & P. B. S. Paixão. *Estudos interdisciplinares em Ciência da Informação e em Gestão da Informação e do Conhecimento* (pp. 10–16). São Cristóvão: Editora UFS.
- Alvarez, E. D., Brito, J. F., & Vidotti, S. A. B. G. (2020). Arquitetura da informação enquanto disciplina científica: um debate ainda aberto. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, 16, 1–24. Recuperado de <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1409>