

## BIBLIOTECA JURÍDICA:

Página da Intranet com Arquitetura da Informação aplicada

### **Telma Silva dos Anjos Nakahara**

Especialista em Gestão da Informação Digital

Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo

telmaanjos@gmail.com

### **Charlley dos Santos Luz**

Mestrando em Ciência da Informação

Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

Universidade de São Paulo

charlleyluz@gmail.com

## Resumo

A presente pesquisa aplicada tem como objetivo avaliar e sugerir melhorias de organização e navegabilidade para uma página de Biblioteca de um escritório de advocacia que não recebeu o planejamento de Arquitetura da Informação na sua elaboração. A metodologia inicia com o processo de análise heurística da intranet da referida biblioteca, complementado com os wireframes sugeridos no final do processo analítico. A fundamentação teórica com autores especialistas da área de Arquitetura da Informação valida o processo da pesquisa aplicada. Autores que fundamentam a Arquitetura de Informação, tanto na compreensão dos conceitos relacionados como no processo em si de usabilidade na Web, interfaces de navegação quanto no trabalho de facilitar a vida do usuário na experiência de utilizar os serviços disponibilizados de forma clara e objetiva. A situação constatada é de que a página da Biblioteca na Intranet fica escondida na página principal. Logo, deverá ter um menu mais funcional e com serviços que façam os usuários a utilizarem para consultas diárias. O trabalho finaliza com a apresentação do planejamento com os wireframes da página da biblioteca na intranet.

Palavras-chave: Biblioteca; Escritório de Advocacia; Arquitetura da Informação; Intranet; Análise Heurística; Wireframe; Usabilidade.

## Abstract

This applied research aims to evaluate and suggest improvements to a library page of a law firm that has received the Architecture planning information in its preparation. The methodology starts with the process of heuristic analysis intranet library legal office, complemented with wireframes suggested at the end of the analytical process. The theoretical foundation with experts authors of Information Architecture area validates the research process applied. Authors that support the information architecture, both in understanding the concepts related to the process itself usability web, navigation interfaces and at work to facilitate the user's life experience to use the services provided in a clear and objective manner. The situation found is that the page of the Library intranet is hidden in the homepage. Therefore, you should have a more functional menu and services that make users use to daily consultations. The work concludes with the presentation of planning with library page wireframes intranet

Keywords: Library; Law Firm; Information Architecture; Intranet; Heuristic Analysis; Wireframe; Usability.

## 1. INTRODUÇÃO

Ambientes e sistemas corporativos digitais precisam ser minuciosamente planejados para atender a demanda diária de apoiar o escritório, por meio de páginas da Intranet. Além disso, também apoia processos de desenvolvimento do conhecimento e de competências dos colaboradores. Logo, deve haver um elo entre estas duas aplicações, num trabalho conjunto e realmente eficaz.

A informação gera o conhecimento quando é relacionada a outros elementos como experiência individual, valores pessoais, contextos e intuição, de amplo acesso e de fácil tratamento. Este processo de transformação ocorre em ambientes digitais que incluem a possibilidade de trabalhar com “streaming media” (conteúdo multimídia), hiperlinks dinâmicos e governanças de conteúdo com variados níveis de permissão. (LUZ, 2010, p.48)

É possível melhorar ambientes digitais como uma biblioteca de escritório jurídico? Neste trabalho vamos avaliar e sugerir melhorias para uma página de Biblioteca de um escritório de advocacia que não recebeu o planejamento de Arquitetura da Informação na sua elaboração. A situação constatada é de que página da Biblioteca na Intranet fica escondida na página principal. Logo, deverá ter um menu mais funcional e com serviços que façam os usuários a utilizarem para consultas diárias.

A pesquisa não esgotará todas as possibilidades de tornar a página da Biblioteca na Intranet perfeita, mas apresenta elementos que são indispensáveis na navegabilidade e usabilidade da interface para os usuários, por meio de wireframes que mostrem como deixá-la mais atraente para os usuários. A página da Biblioteca, por meio da Arquitetura de Informação, conseguirá organizar as suas atividades e tornará mais fácil a usabilidade de cada serviço disponível.

A literatura em arquitetura da informação indicará o caminho a seguir para a estrutura da página, bem como serve para fundamentar cada passo. Para diagnosticar os problemas da página será realizada uma avaliação Heurística, capaz de verificar os requisitos de cada área e por meio de wireframes será feita o planejamento para a nova página. Afinal, “os wireframes e as anotações são formas

de identificar o conteúdo e a estrutura proposta, assim como os comportamentos funcionais, de uma exibição de página na Web ou de uma aplicação.” (UNGER, CHANDLER, 2009, p.185)

A seguir veremos sobre a metodologia utilizada, a importância da Arquitetura da Informação (AI) e User Experience (UX) nos sites, os resultados e conclusões obtidas pela análise heurística do site da Biblioteca Jurídica e apresentam-se os wireframes como proposta para uma nova página na Intranet.

## 2. METODOLOGIA PARA A PESQUISA APLICADA

A metodologia começa com o processo de análise heurística da intranet da biblioteca do escritório jurídico, complementado com os wireframes sugeridos no final do processo analítico. A fundamentação teórica com autores especialistas da área de Arquitetura da Informação validará o processo da pesquisa aplicada. Para citar alguns deles, Jakob Nielsen, Louis Rosenfeld, Peter Morville, Jorge Arango, Steve Krug, Luiz Agner, Russ Unger e Carolyn Chandler. Autores que fundamentam a Arquitetura de Informação, tanto na compreensão dos conceitos relacionados como no processo em si de usabilidade na Web, interfaces de navegação quanto no trabalho de facilitar a vida do usuário na experiência de utilizar os serviços disponibilizados de forma clara e objetiva.

Assim, a fundamentação teórica da pesquisa aplicada é importante para definir a Arquitetura da Informação e ressaltar a importância para o usuário da sua aplicação na Intranet da Biblioteca. Segundo Severino (2007 p.122) “A pesquisa bibliográfica é aquela que se realiza a partir do registro disponível, decorrente de pesquisas anteriores, em documentos impressos, como livros, artigos, teses etc.” Os autores citados no trabalho são especialistas da área de Arquitetura da Informação, coletados por meio da pesquisa bibliográfica para a fundamentação teórica.

Segundo Unger e Chandler um dos processos mais importantes da Arquitetura da Informação são os wireframes e as anotações sugeridas para a elaboração das páginas do site: “Os wireframes e as anotações são formas de identificar o conteúdo e a estrutura proposta, assim como os comportamentos funcionais, de uma exibição de página na Web ou de uma aplicação.” (UNGER;

CHANDLER, 2009, p. 185). Esse método de wireframes indicará o caminho a seguir na aplicação dos estudos realizados.

### 3. A BIBLIOTECA DIGITAL

A Biblioteca Digital tem várias definições e uma delas é da Anna Maria Tammaro e Alberto Salarelli no livro A Biblioteca Digital, onde eles informam que encontraram essa definição “[...] formulada pela comunidade de pesquisadores sobre biblioteca digital e empregada no Workshop on Distributed Knowledge Work Enviroments, em Santa Fe (EUA), em 1977”:

[...] o conceito de “biblioteca digital” não é simplesmente o equivalente ao de uma coleção digitalizada dotada de instrumentos de gestão da informação. É, antes, um ambiente que reúne coleções, serviços e pessoas para apoiar todo o ciclo vital de criação, disseminação, uso e preservação de dados, informação e conhecimento. (TAMMARO; SALARELLI, 2008, p.119)

Segundo Tammaro e Salarelli, essa definição vai além e identifica três componentes essenciais da biblioteca digital e são eles: a coleção, os serviços de acesso e o usuário do serviço, no espaço que a biblioteca digital procura organizar.

Eles também identificam outra definição, essa no âmbito bibliotecário, que é muito relevante, porque identifica a extensão do serviço da biblioteca digital, que é a da Digital Library Federation (DLF):

Bibliotecas digitais são organizações que fornecem os recursos, inclusive o pessoal especializado, para selecionar, estruturar, oferecer acesso intelectual, interpretar, distribuir, preservar a integridade e garantir a permanência no tempo de coleções de obras digitais, de modo que estejam acessíveis, pronta e economicamente, para serem usadas por uma comunidade determinada ou por um conjunto de comunidades. (TAMMARO; SALARELLI, 2008, p.120)

As Bibliotecas Digitais não existem sozinhas, pois precisam de especialistas para torná-las acessíveis e com conteúdo necessário aos usuários daquela instituição. “A comunidade bibliotecária acrescenta dois elementos fundamentais, à biblioteca como instituição e o pessoal bibliotecário especializado para implantar

serviços novos ou renovados que as bibliotecas possam tornar disponíveis.” (TAMMARO; SALARELLI, 2008, p.120). Muitos recursos podem ser implementados à Biblioteca Digital e esses profissionais são os responsáveis para que esses serviços funcionem correta e eficazmente aos usuários.

O acesso às Bibliotecas Digitais é complexo, pois existem não só uma base de dados, mas vários recursos digitais, em diversos formatos, acessados por diferentes usuários com diferentes necessidades, conforme Anna Maria Tammaro e Alberto Salarelli contextualizam no livro “A biblioteca digital”:

O ACESSO ÀS BIBLIOTECAS digitais é mais complexo do que o acesso às bases de dados, pois contêm uma grande quantidade de recursos digitais heterogêneos (em diversos formatos, diferentes linguagens de busca e fornece produtos de vários fornecedores de informação), acessíveis na Rede e pesquisados por usuários com diferentes necessidades de informação e diferentes capacidades de busca e uso da informação. (TAMMARO; SALARELLI, 2008, p.238)

Segundo Liliana Giusti Serra (2014), as bibliotecas digitais fazem parte das bibliotecas tradicionais e não para extinguirem os livros físicos, mas para os usuários terem mais possibilidades de acesso à informação.

Diversas instituições estão centralizando seus esforços na formação e disponibilização de bibliotecas digitais. Essa demanda não significa que as obras tradicionais impressas – e as próprias bibliotecas – serão substituídas pelo conteúdo digital, porém são vislumbradas como mais uma possibilidade de acesso à informação, tornando facultativo ao usuário o tipo de suporte que deseja utilizar. (SERRA, 2014, p.20)

Já Luz (2018) numa visão de serviço de informação afirma que a Biblioteca Digital.

É um serviço de informação capaz de processar e oferecer conteúdos informacionais natodigitais ou digitalizados, organizados e estruturados utilizando tecnologias para acesso, por meio de interfaces de ambientes digitais e para recuperação da informação, por meio dos mecanismos de busca. (2018, p. 8)

O foco no usuário deve ser primordial, tanto nas bibliotecas tradicionais como nas digitais e assim oferecer serviços que atendam a demanda de cada instituição.

No próximo tópico a realidade corporativa será contextualizada no ambiente jurídico, onde a biblioteca está inserida na intranet para atender as demandas desse escritório.

#### 4. REALIDADE CORPORATIVA - ÁREA JURÍDICA

As organizações no tempo atual se diferenciam pelo conhecimento adquirido e utilizado nos seus negócios. “Os desafios presentes na sociedade, no século XXI, transformam o conhecimento no grande diferencial competitivo das organizações.” (LONGO, 2014, p.154). Segundo Rose Longo (2014), decisões são tomadas diariamente de forma ágil e flexível nas organizações e a Gestão do Conhecimento é responsável por gerenciar toda a informação e conhecimento que agrega valor e riqueza à instituição.

Uma das organizações que utiliza diariamente a informação e o conhecimento para atender os clientes é o escritório jurídico e o escritório jurídico dessa pesquisa atua em todas as áreas do direito, como empresarial, ambiental, bancário e financeiro, compliance, concorrencial e etc. Trata-se de um escritório de advocacia muito bem conceituado no Brasil e está entre os maiores da América Latina. Clientes de todos os lugares do mundo são atendidos em transações nacionais e internacionais a partir de uma estrutura que conta com escritórios nas principais cidades do Brasil e em Nova York, nos Estados Unidos. Para tanto, conta com advogados e colaboradores para prestar um serviço de alta qualidade aos seus dois mil clientes em todo o mundo.

A Biblioteca desse escritório entrega diariamente materiais de pesquisa aos advogados para atenderem aos clientes e por meio de todo conhecimento recuperado e processado tecnicamente disponibiliza em tempo hábil uma infinidade de informação física e digital, como livros, sites oficiais do governo, bases de dados, notícias de jornais entre outros conteúdos. Para atender a esta nova demanda diária é preciso inovar.

Conforme Rose Longo (2014) entende-se que a inovação é um grande diferencial na área corporativa e nos escritórios jurídicos esse diferencial ganha causas e fideliza clientes.

Com a inovação tornando-se o único fator capaz de atuar como verdadeiro diferencial competitivo tornou-se praticamente impossível proteger o patrimônio de uma organização sem gerenciar também seu conhecimento. A informação, dentro das empresas, passa a ser considerada como um empreendimento que agrega valor e riqueza (LONGO, 2014, p.155).

Na realidade corporativa dos escritórios jurídicos o diferencial está no capital intelectual dos advogados e colaboradores. A Biblioteca é indispensável para a organização e gerenciamento de todo conhecimento adquirido e alcançado em todos os anos de prática e atendimento aos clientes. O gerenciamento do conhecimento de todos que participam do processo de gerar conteúdo para a empresa depende dos colaboradores da Biblioteca, em questão de coleta, organização e disseminação de toda informação relevante que possa ser disponibilizada em tempo hábil para todos.

Davenport e Prusak (1998) definem dados, informação e conhecimento que explicam a diferença da informação para a área corporativa. Para o escritório jurídico o conhecimento é exatamente como eles definem, conforme figura abaixo:

DADOS	INFORMAÇÃO	CONHECIMENTO
Simple observação sobre o estado do mundo	Dados dotados de relevância e propósito	Informação valiosa da mente humana. Inclui reflexão, síntese, contexto
<ul style="list-style-type: none"><li>• Facilmente estruturado</li><li>• Facilmente obtido por máquinas</li><li>• Facilmente transferível</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Requer unidade de análise</li><li>• Exige consenso em relação ao significado</li><li>• Exige necessariamente a mediação humana</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• De difícil estruturação</li><li>• De difícil captura em máquinas</li><li>• Frequentemente tácito</li><li>• De difícil transferência</li></ul>

Figura 1. Dados, Informação e Conhecimento. Davenport e Prusak (1998, p.18)

Segundo Davenport e Prusak (1998) o conhecimento é a informação mais valiosa e requer tratamento, reconhecimento, armazenamento e a disponibilização de forma que seja recuperada por quem dela necessitar. As tomadas de decisões necessitam dos dados, informação e conhecimento, pois fazem parte do processo de inteligência organizacional.



A Biblioteca que disponibiliza as informações necessárias para tomadas de decisões no escritório tem uma página na intranet da empresa. Na sequência veremos sobre o sistema de intranets.

## 5. DIFERENTES SISTEMAS, UM DELES AS INTRANETS

Dos diversos sistemas que se desenvolveram para servirem de ambiente de troca de informações as intranets são destaque, porém há uma profusão de telas e sistemas nas empresas. Charley Luz (2010), em seu livro “Arquivologia 2.0” nos diz que a informação se perde em meio a tantas formas de consumi-las. O trabalhador não consegue, sem treinamento adequado, encontrar no meio digital o que necessita, na internet e nas redes internas, intranets.

Com o advento da internet e das redes internas representadas pelas intranets, cada trabalhador se transformou em um consumidor de informações, mas sem nenhum treinamento em pesquisa ou mapa do que está procurando. Sem treinamento e habilidades em informação, a maioria das pessoas não sabem por onde começar uma busca, como pesquisar, o que procurar ou quando é melhor parar de procurar (nos casos de interfaces com usabilidade deficiente esta condição se multiplica). Um dado pode se parecer muito com outro e, se o usuário não compreender o que é uma informação válida, pode haver muita confusão quanto a isso (LUZ, p. 83, 2010).

O mesmo autor em uma aula ministrada na Fundação diz que:

Intranets são sites de acesso restrito dentro de uma empresa. Apoiam a comunicação entre os funcionários, proporcionam acesso a arquivos compartilhados e a serviços como *self-service* de RH, calendário de eventos, entre outros. Intranets devem funcionar como ferramenta de trabalho, apoiando os processos da empresa (LUZ, Notas de aula. Slide 18, 2015).

Nas organizações as intranets são de acesso restrito e tem como objetivo a comunicação entre os funcionários. A Biblioteca está na intranet e tem como objetivo auxiliar os funcionários e agilizar a busca pela informação que necessitam.

Na intranet o acesso aos serviços é imediato, por meio do browser, onde cada funcionário possui um login e senha para acesso. A página é exatamente como um website externo e a navegação deve ser fácil para o usuário, onde por meio da usabilidade é possível torná-la mais amigável, rápida e eficaz como precisa ser.

Os autores Nielsen e Loranger (2007), definem usabilidade como um fator de qualidade relacionado à facilidade e rapidez do uso de alguma coisa pelos usuários e a eficiência nesse uso. O quanto o usuário lembra o que foi usado e o quanto gosta de utilizar também é importante, pois se não puderem ou não quiserem utilizar algum recurso, ele pode ser dispensado.

Com a usabilidade os usuários encontram o que procuram com mais rapidez e eficácia. Eles aprendem mais rápido como utilizar alguma coisa. Na Intranet, quanto mais rápido encontrarem e utilizarem o que necessitam, mais satisfeitos ficarão e voltarão a utilizar os recursos disponíveis na página.

O recurso de usabilidade é fortemente utilizado na Arquitetura da Informação. Para a sugestão da nova página da Biblioteca na Intranet do escritório jurídico esse recurso será aplicado.

Para Nielsen e Loranger (2007) a Arquitetura da Informação na intranet deve utilizar como base as atividades frequentes dos funcionários: “A maioria das melhores intranets que analisamos utiliza o desempenho de trabalho, o fluxo de trabalho e tarefas frequentes dos funcionários como a base da sua arquitetura de informação”.

Na Intranet os serviços oferecidos são para os funcionários. Os funcionários e colaboradores em geral terão acesso aos serviços e com base nessas atividades é que o arquiteto da informação fará o mapeamento do fluxo da empresa para criar as estratégias necessárias e tornar a intranet amigável e eficaz.

A seguir teremos as definições de Arquitetura da Informação e UX e mais sobre usabilidade.

## 6. ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO E UX

Segundo Agner (2009, p.97), fortemente inspirado por Rosenfeld e Morville, dois grandes autores da área de Arquitetura de Informação, define: “A arquitetura de informação pode ser compreendida como quatro sistemas interdependentes, cada qual composto por regras próprias: são os sistemas de organização, de navegação, de rotulação e de busca”.

Cada sistema é descrito de forma clara, como Sistema de Organização, que apresenta a organização e a categorização do conteúdo; Sistema de Rotulação que define a terminologia verbal e visual para informar ao usuário como navegar no site; Sistema de Navegação que especifica as formas de se mover no espaço informacional; e Sistema de Busca que por meio de perguntas que o usuário possa fazer as respostas sejam encontradas no banco de dados. Agner (2009) nos diz que o trabalho do arquiteto é exatamente detalhar cada um desses sistemas e entregá-los à equipe responsável pela elaboração do site.

O consultor de usabilidade Steve Krug, em seu livro “Não me faça pensar”, edição atualizada em 2014, nos diz que a primeira lei de Krug sobre usabilidade (assim nomeada em seu livro) é “Não me faça pensar!”. Ele diz que as pessoas perguntam para ele: “Qual a coisa mais importante que eu devo fazer se quiser me assegurar de que meu site ou aplicativo é fácil de usar?”. A resposta é: “Nada que seja importante deve estar a mais de dois cliques de distância” ou “Fale a língua do usuário” ou ainda “Seja consistente”. A explicação que Steve Krug dá é que a página do site deve ser autoexplicativa e que não devemos nos esforçar para entendê-la.

Com a explicação acima podemos entender um pouco sobre o que o Arquiteto de Informação faz. O que ele faz é tornar fácil a vida do usuário. Um usuário feliz sempre volta para o site em que ele encontra o que procura com agilidade e sem complicações.

Louis Rosenfeld e Peter Morville,(2015), definem Arquitetura de Informação conforme abaixo (tradução nossa):

- O design estrutural de ambientes de informações compartilhadas;

- A síntese de organização, de rotulagem, de pesquisa e de navegação, sistemas dentro de ecossistemas digitais, físico e cross-channel;
- A arte e a ciência de moldar produtos e experiências de informação para apoiar a usabilidade, findability, e compreensão;
- Uma disciplina emergente e comunidade de prática focada em trazer princípios de design e arquitetura para interface digital.

Eles dizem que não há uma definição simples para Arquitetura de Informação. Há um conjunto de ideias e processos que fazem a AI completa. A estrutura dos sites, a organização das informações, rotulagem, pesquisa e navegação para facilitar a vida do usuário com princípios de design na interface digital.

A metáfora da pirâmide de Rosenfeld e Morville (2002) é uma sugestão para o projeto de Arquitetura de Informação e nela encontra-se a visão de um iceberg em que a parte visível é a interface que o usuário vê e interage. A figura 2, do iceberg torna mais clara toda a explicação das etapas do processo da Arquitetura da Informação e a interface que o usuário vê.

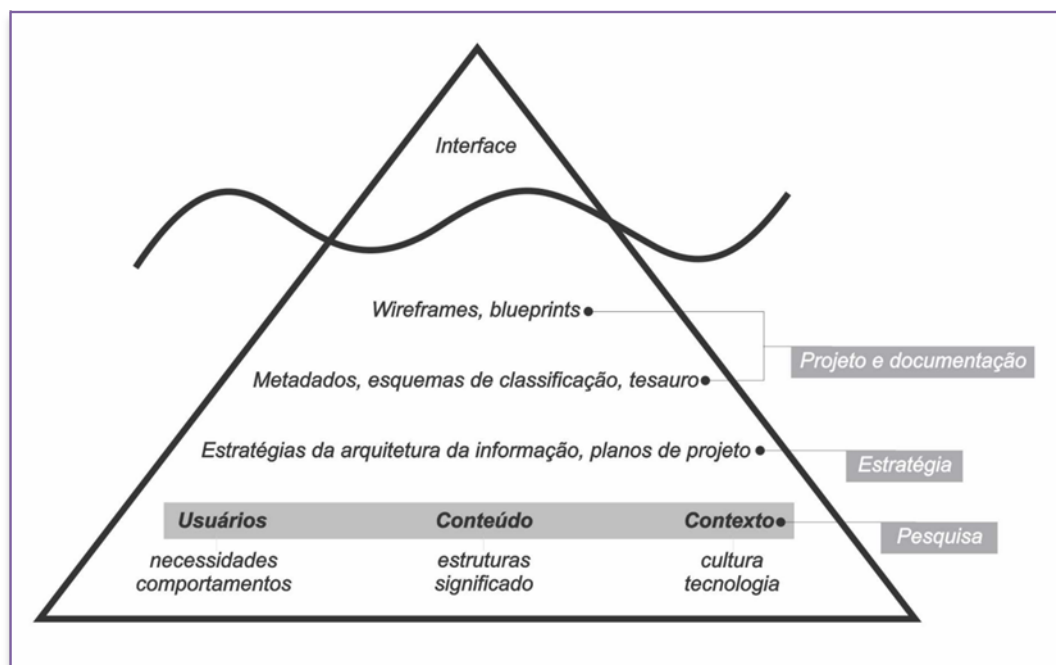


Figura 2. Metáfora do Iceberg e atividades da arquitetura de informação que antecedem a interface por Rosenfeld e Morville

A parte inferior, na base, o processo de pesquisa é realizado com os usuários, pois é preciso levantar suas necessidades e comportamentos das mais diversas

formas, também é realizado um levantamento de todo documento utilizado, é a parte que entra a heurística para avaliação do conteúdo já existente ou que será disponibilizado ao usuário.

O contexto envolve a cultura da empresa e a tecnologia que direcionará o produto final. Estratégias da Arquitetura da Informação serão utilizadas com base nas informações coletadas para definir a estrutura e organização do website. Nessa fase o arquiteto da informação colocará as ideias no papel sozinho ou com a equipe.

Para documentar todo o processo de formulação das ideias e torná-los visíveis alguns recursos visuais serão utilizados como metáforas, wireframes e blueprints (plantas ou mapas). Todos esses passos deverão ser seguidos para que no topo do iceberg o usuário visualize somente o que for necessário para ele. Toda a parte inferior do iceberg servirá de base para essa estrutura.

Já Irla Rebelo (site), em seu blog, nos diz que o Arquiteto de Informação é quem organiza as informações e permite que o usuário encontre o que precisa da melhor forma:

Entender a importância da arquitetura de informação é saber que ela permitirá apresentar ao usuário o negócio da instituição ou empresa por meio de informações relevantes nos grupos de menu. Naturalmente a organização destes elementos é tarefa de um projetista que entenderá os possíveis tipos de navegação ou a melhor organização das informações.  
(REBELO, site)

Rebelo (2016) ainda diz que não é trabalho para uma pessoa só, mas sim para uma equipe, que envolve o arquiteto de informação, redator e designer. O foco no usuário é primordial: “O truque é manter o foco no negócio do cliente e nos clientes em potencial para apresentar apenas o necessário para ambos”.

Quando se fala em Arquitetura da Informação se fala em UX, que é a experiência do usuário. De acordo com Unger e Chandler (2009) as experiências dos usuários afetam o desenvolvimento da Arquitetura da Informação no website: “O design da experiência do usuário é a criação e a sincronização dos elementos que afetam a experiência dos usuários em uma empresa em particular, com a intenção de influenciar as suas percepções e o seu comportamento”.

Os elementos incluem coisas que um usuário pode tocar, ouvir, sentir e coisas que os usuários podem interagir como interfaces digitais e pessoas (UNGER; CHANDLER, 2009 p.3)

A experiência do usuário é tratada pelo projetista da UX e Unger e Chandler (2009) definem o que esse profissional faz:

Para criar experiências verdadeiramente memoráveis e satisfatórias, um projetista da UX precisa entender como criar uma estrutura lógica e viável para a experiência e precisa entender os elementos que são importantes para criar uma conexão emocional com os usuários do produto. (UNGER; CHANDLER, 2009, p.6)

Os projetistas da experiência do usuário realizam pesquisas e desenvolvem ferramentas como personas, para ajudar a equipe do projeto a focar em seus esforços (UNGER; CHANDLER, 2009, p.7).

Unger diz que o projetista UX encontra maneiras de colocar a equipe ou o cliente no lugar dos usuários por meio das personas:

As personas podem ser usadas para ajudar a equipe do seu projeto e o cliente a simpatizarem com os usuários deles. “[...] oferecendo percepções a respeito de quem é o público e quais são as expectativas deles e os seus comportamentos”. (UNGER; CHANDLER, 2009, p.113)

De acordo com Rebelo (2016) o foco no usuário trará acertos na usabilidade e a Arquitetura da Informação conseguirá oferecer ao usuário uma experiência sem traumas, amigável e satisfatória na navegação da página do website.

## 7. ANÁLISE HEURÍSTICA, RESULTADOS: A PÁGINA ATUAL DA BIBLIOTECA JURÍDICA

Segundo Unger e Chandler (2009), “é importante estar bem fundamentado compreendendo o estado atual do site (se você estiver recriando um que já existe) ou compreendendo os principais concorrentes a fundo”. Eles citam que para essa etapa uma boa maneira para obter informações é pela análise heurística.

A palavra heurística significa um princípio básico ou prática recomendada. Uma análise heurística veio a significar uma crítica de um produto contra uma série de regras (heurística) para o design útil normalmente conduzida por um projetista da UX. Sites amigáveis ao usuário seguirão a maior parte ou tudo da heurística que você utiliza em sua análise. (UNGER, CHANDLER, 2009, p.70)

Na análise heurística um questionário com requisitos é respondido para cada área do site existente, com pontuações que auxiliam na avaliação final como explica-se a seguir: “Uma análise heurística é uma técnica que você pode usar para avaliar a usabilidade de um projeto existente, baseado nas melhores práticas dentro do campo da experiência do usuário”. (UNGER, CHANDLER, 2009). Essa análise é fundamental para definir as alterações necessárias com o foco no usuário. Nessa Heurística, os requisitos observados serão homepage do site, estrutura e navegabilidade, busca, layout e design da página, conteúdo do site e notícias.

Conforme Unger e Chandler (2009), a análise no site atual pode ser conduzida no início de um projeto a ser criado ou analisar sites concorrentes a fim de compreender oportunidades para a oferta de uma experiência do usuário com mais qualidade do que em outras empresas.

O documento gerado a partir dessa análise heurística será o resultado da análise descrevendo os pontos fortes e fracos do site, incluindo as recomendações para melhorias. Uma lista de ideias para contribuir com as requisições do novo site será sugerida por meio dos wireframes.

Esse tipo de análise é uma maneira relativamente rápida e barata de obter resposta sobre um projeto, pois este tipo de análise não envolve diretamente usuários finais e não substitui a pesquisa de usuário.

## 8. MAPA DE ARQUITETURA DE INFORMAÇÃO E WIREFRAMES: PROPOSTAS COM BASE NOS TESTES APLICADOS À PÁGINA DA BIBLIOTECA JURÍDICA

Os Mapas de Arquitetura de Informação são os mapas dos sites. Segundo Unger e Chandler (2009) o mapa do site é necessário em qualquer site. Eles dizem que é um erro não colocar o mapa do site do ponto de vista da usabilidade.

O mapa do site da Biblioteca foi estruturado com base na Heurística realizada anteriormente. A Biblioteca, que precisa de destaque na página principal da Intranet, foi incluída e cada seção estruturada pela ordem de importância, com base na usabilidade e necessidade do usuário.

Como sugestão, segue abaixo o Mapa da Intranet, com destaque para Biblioteca:

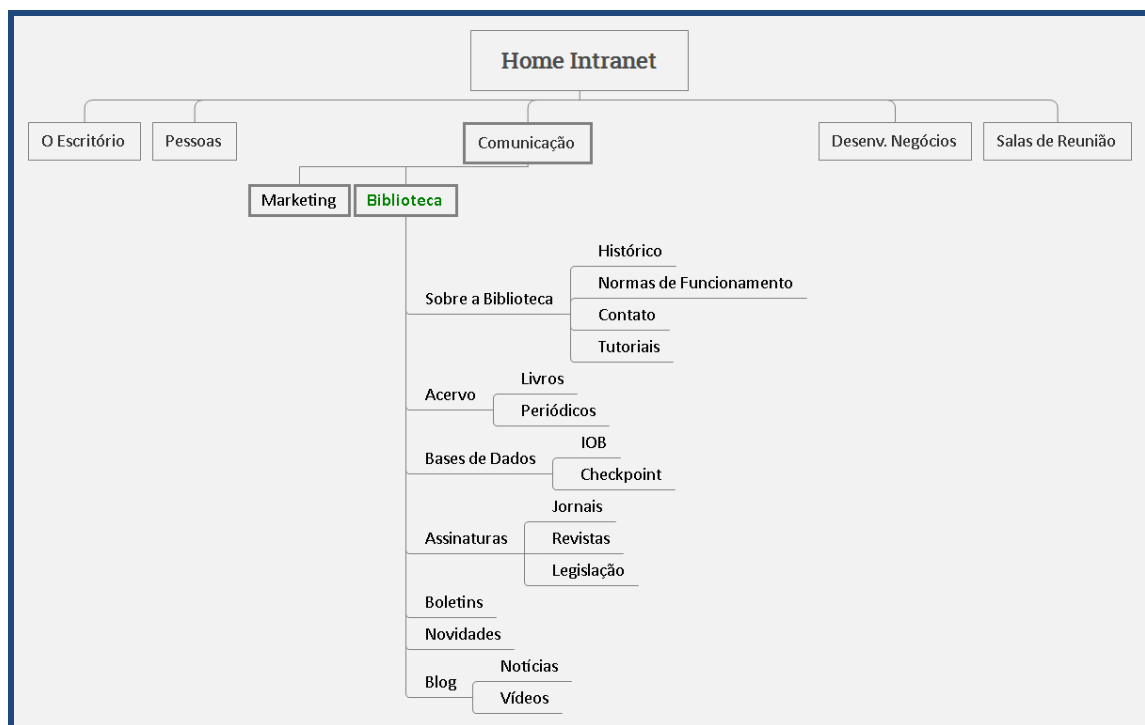


Figura 22: Mapa da Intranet, com destaque para Biblioteca

Cada item do menu contextual tem um modelo de conteúdo e para entender como os itens são especificados nos wireframes segue a tabela do Mapa do site e os modelos de conteúdo:



## Mapa do site x Modelo de conteúdo

<b>Item do Menu contextual</b>	<b>Modelo de conteúdo</b>
Sobre a Biblioteca	Imagem e texto
Acervo	Imagem e texto
Bases de Dados	Imagem, texto e hiperlink
Assinaturas	Imagem, texto e hiperlink
Boletins	Hiperlink
Novidades	Imagem, texto
Blog	Imagem, texto e vídeo

Seguindo o Mapa da Intranet e o modelo de conteúdo proposto, a atual pesquisa aplicará nos wireframes as sugestões de estrutura que servirão de base para o design do site da Intranet do escritório jurídico.

Para entender a proposta dos wireframes para a página da Biblioteca do escritório jurídico segue abaixo a definição segundo Russ Unger, um dos autores do livro "O guia para projetar UX":

Os wireframes e as anotações são formas de identificar o conteúdo e a estrutura proposta, assim como os comportamentos funcionais, de uma exibição de página na Web ou de uma aplicação. Quando combinados com mapas do site e fluxos de tarefa, esses documentos também são extremamente úteis para identificar a prototipagem de cenários e a prova dos conceitos. Os wireframes são, geralmente, apresentados em escala de cinza, privados de elementos gráficos ou de conteúdo finalizado; em vez disso, eles usam conteúdo substituível para destacar locais representativos que podem ser usados como orientação no design visual (UNGER; CHANDLER, 2009, p.185)

Os wireframes serão apresentados a seguir em escala de cinza conforme citado anteriormente e o conteúdo substituível será em latim. Os tópicos serão representados conforme sugestões verificadas na análise heurística. O programa para fazer os wireframes é o Axure.

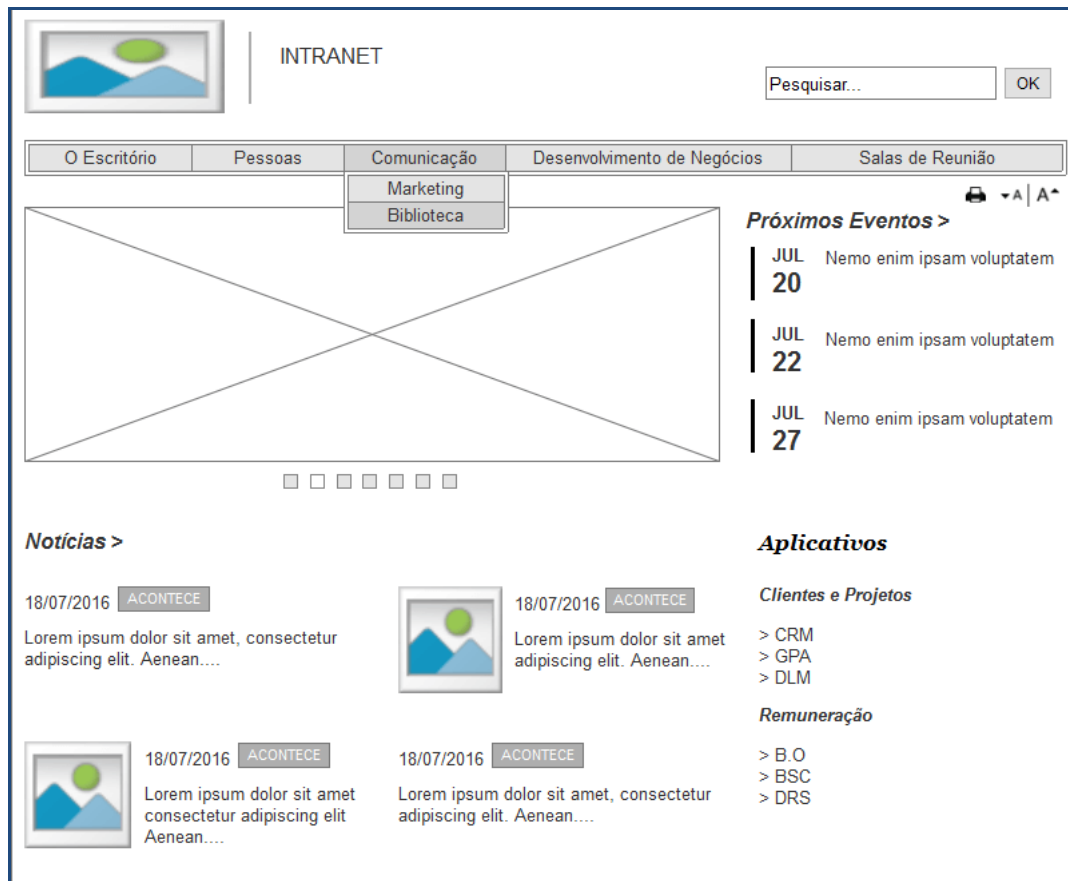


Figura 23. Wireframe da Home da Intranet

A proposta da Heurística é o acréscimo da Comunicação no menu do topo da página. Ligada à Comunicação foi acrescentado o Marketing e a Biblioteca.

Conforme a Análise Heurística, Categoria Layout e design, o ícone da impressora foi incluído e todas as páginas preparadas para impressão, como veremos nos wireframes.

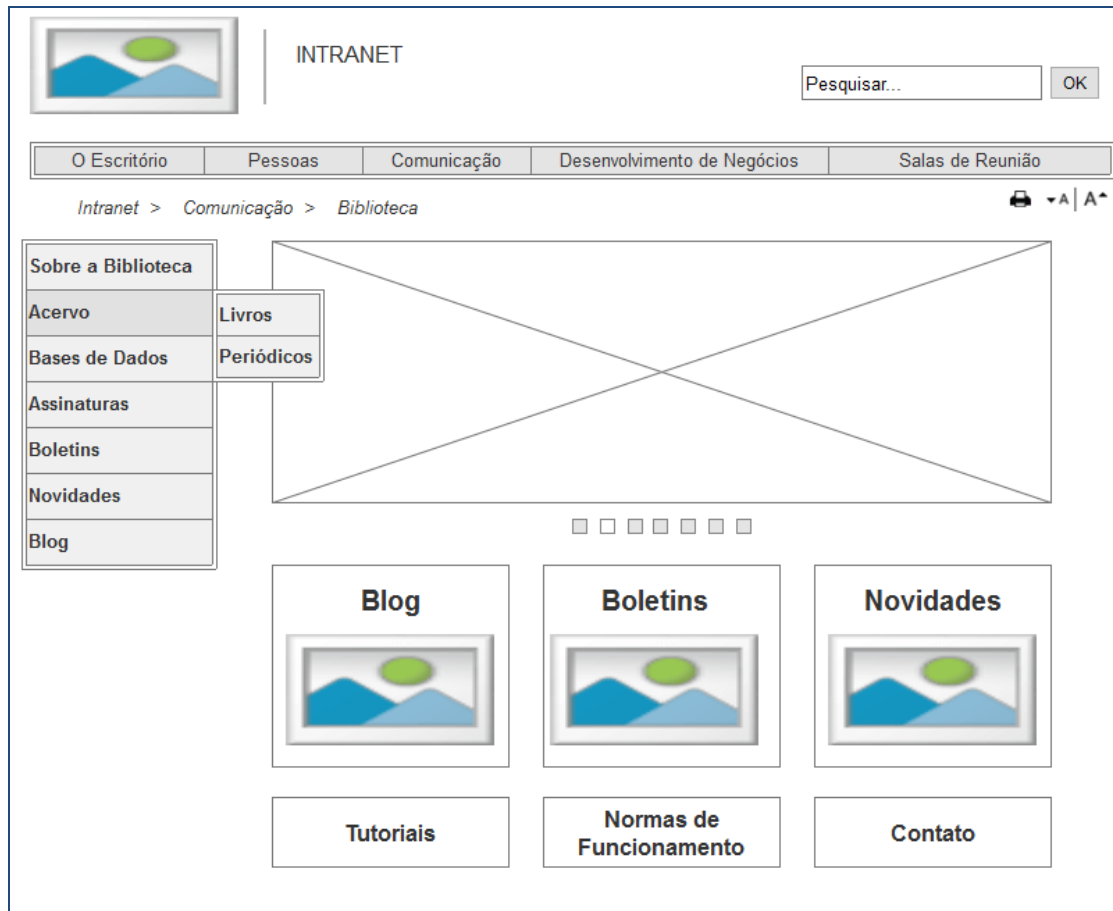


Figura 24. Wireframe da Home da Biblioteca na Intranet

Na Home da Biblioteca foi criado um menu textual no lado esquerdo da página. Cada Seção foi criada com base na Heurística. Para os destaques dos serviços oferecidos pela Biblioteca há um carrossel dinâmico e logo abaixo sub-destaques para outros serviços com links diretos.

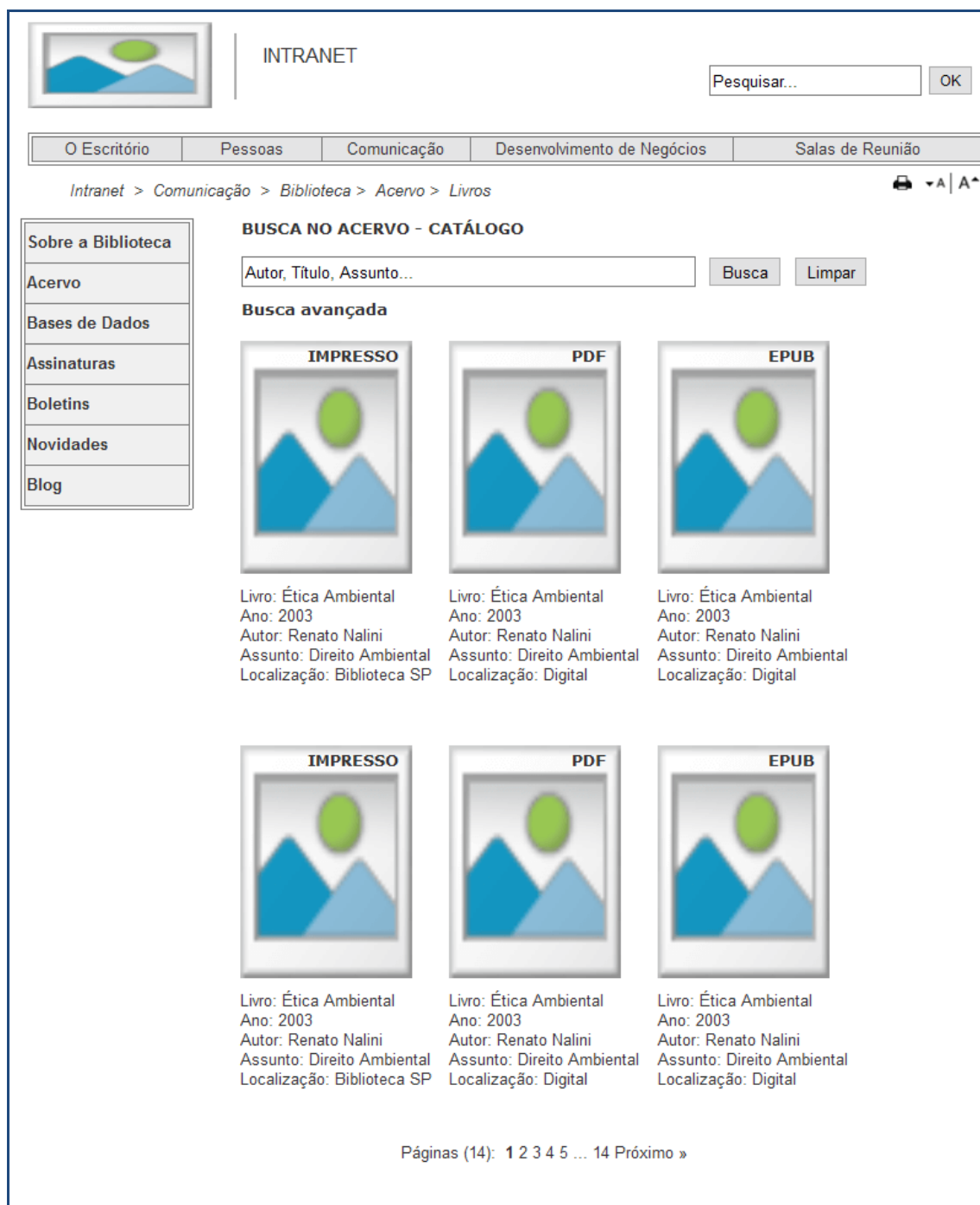


Figura 25. Wireframe da Página Acervo item Livros

Em Acervo, na opção Livros, a página foi criada para facilitar o acesso do usuário. Na Busca do Acervo o campo aceita diversas formas de pesquisa e já nessa página ele encontra alguns destaques dos livros do acervo. Ao clicar em algum destaque o link o levará ao livro com detalhes e os livros relacionados estarão à disposição logo abaixo do livro selecionado, conforme a próxima figura.

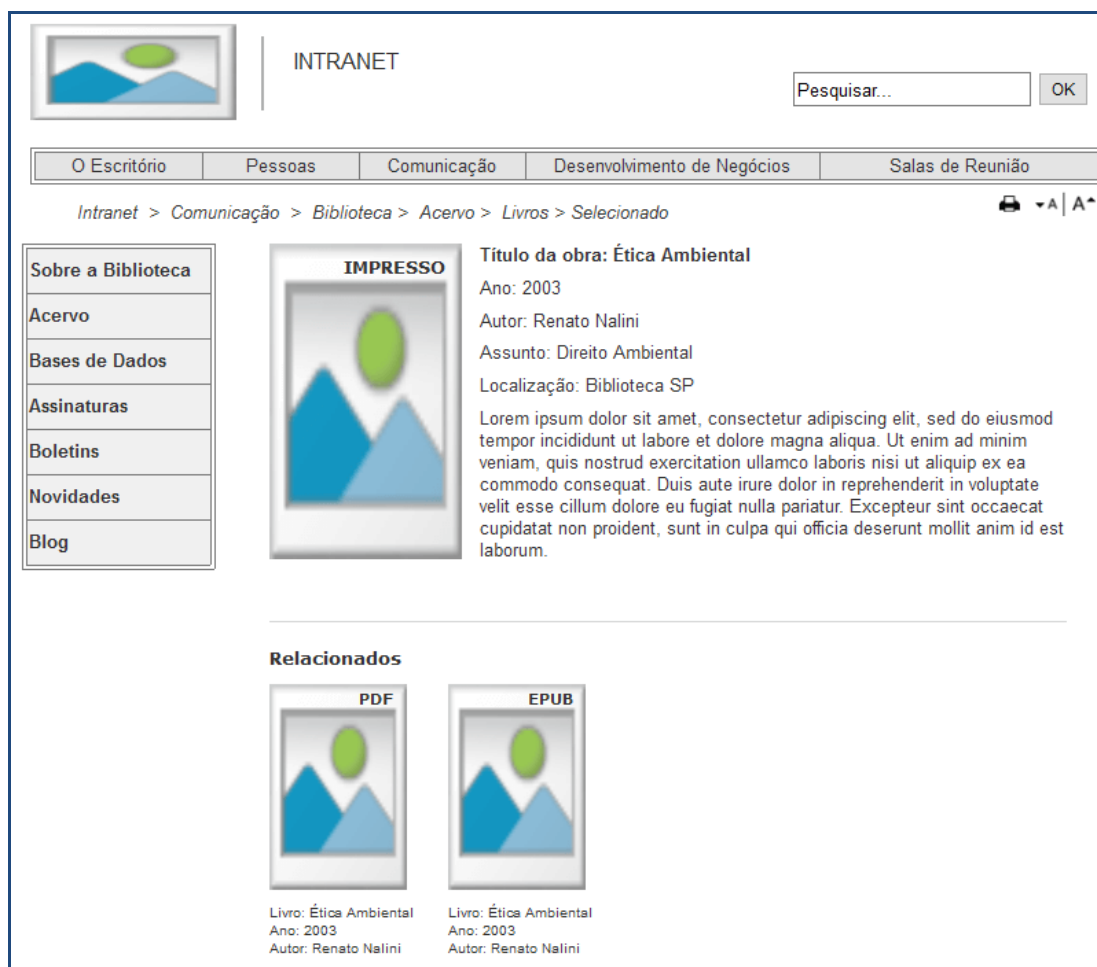


Figura 26. Wireframe da Página do Livro selecionado na pesquisa

Cada livro é identificado como: impresso, pdf e epub. Essas extensões indicam como o livro será disponibilizado ao usuário. Livro físico ou digital.

No próximo wireframe o destaque é para o Blog da Biblioteca. No Blog terá texto, imagem e vídeos.

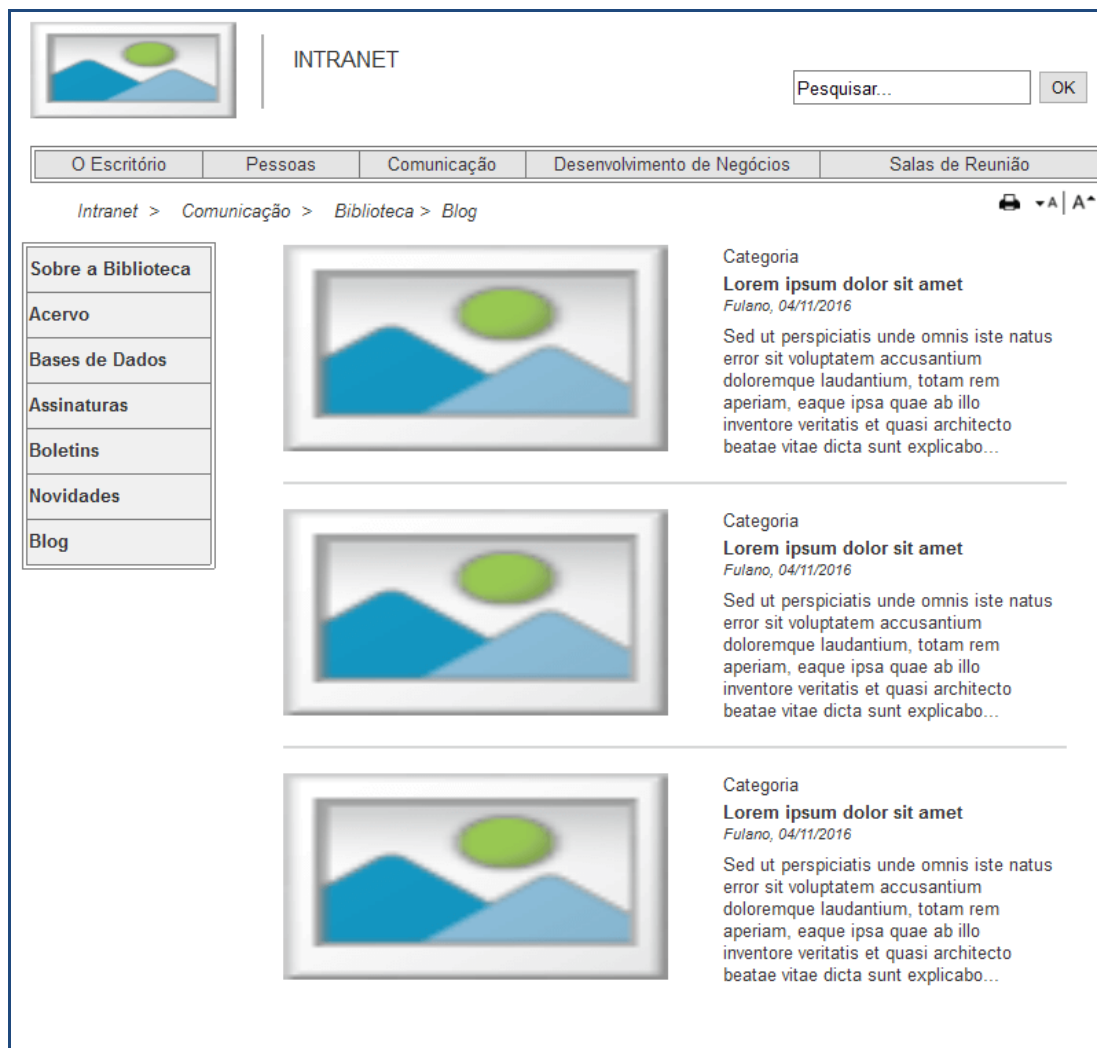


Figura 27. Wireframe da Página do Blog da Biblioteca

A facilidade de acesso é recomendada pela usabilidade e nessa página tudo é intuitivo, clicar na imagem leva a matéria, clicar no vídeo leva a matéria gravada e assim por diante. As matérias ficam armazenadas por data, da recente para a mais antiga e há o campo de busca geral para agilizar a procura do usuário de uma matéria que não esteja em destaque.

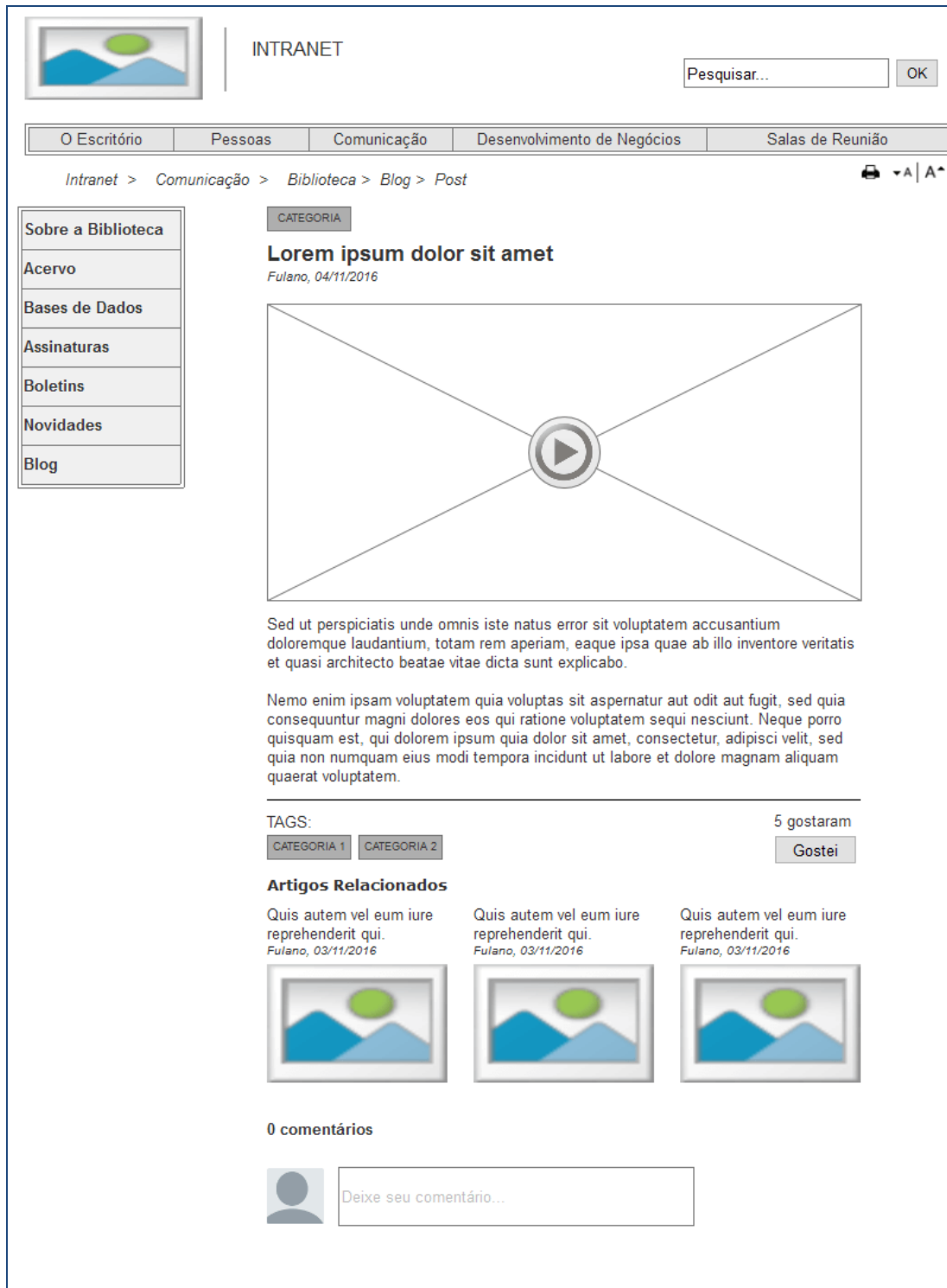


Figura 28. Wireframe do Post do Blog da Biblioteca

O wireframes do Post do Blog da Biblioteca indica a categoria, título, data e quem publicou a matéria, esses metadados facilitam ao usuário a busca posterior. O usuário tem a possibilidade de dizer se gostou da matéria simplesmente ou escrever comentários na parte inferior da página. Artigos relacionados estão indicados logo abaixo da matéria. Tags indicam os assuntos relacionados com a matéria.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa aplicada na página da Biblioteca na Intranet do escritório jurídico destaca a importância da Arquitetura da Informação no planejamento da elaboração da Intranet como um todo. Ambientes e sistemas corporativos digitais precisam ser minuciosamente planejados para atender a demanda diária de apoiar o escritório, por meio de páginas da Intranet. Além disso, também apoia processos de desenvolvimento do conhecimento e de competências dos colaboradores.

De acordo com Rebelo (site) o foco no usuário trará acertos na usabilidade e a Arquitetura da Informação conseguirá oferecer ao usuário uma experiência sem traumas, amigável e satisfatória na navegação da página do website.

Para avaliar e listar as sugestões para a nova página da Biblioteca na Intranet a Heurística teve papel importante de analisar cada requisito das seções existentes e dizer ao arquiteto de informação o que necessita de alteração e o que não. A página da Biblioteca, por meio da Arquitetura de Informação, conseguirá organizar as suas atividades e tornará mais fácil a usabilidade de cada serviço disponível utilizando as sugestões mencionadas na Heurística.

O mapa do site da Biblioteca foi estruturado com as recomendações levantadas junto a Heurística realizada anteriormente. A Biblioteca, que precisa de destaque na página principal da Intranet, foi incluída e cada seção na página da Biblioteca foi estruturada pela ordem de importância, com base na usabilidade e necessidade do usuário. A partir do mapa do site os wireframes principais do projeto foram criados dando a ideia de como ficará a página da Biblioteca na Intranet com todos os serviços disponíveis e com possibilidade de aumentar recursos no menu textual, caso seja identificada essa necessidade.

Os wireframes e as anotações são formas de identificar o conteúdo e a estrutura proposta, assim como os comportamentos funcionais, de uma exibição de página na Web ou de uma aplicação. Os wireframes apresentados no trabalho são sugestões para contribuir com as requisições da nova página da Biblioteca. Cada wireframe proposto destaca o conteúdo e a estrutura para cada seção, sempre com foco no usuário e sua experiência de navegação.



## REFERÊNCIAS

- AGNER, Luiz. **Ergodesign e arquitetura de informação**: trabalhando com o usuário. Rio de Janeiro: Quartet. 2.ed. 2009. 196 p.
- DAVENPORT, T; PRUSAK, L. **Ecologia da informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação, São Paulo: Futura, 1998. 316 p.
- LUZ, Charley. **Arquivologia 2.0**: a informação digital humana. Florianópolis: Bookess Editora, 2010. 116 p.
- LUZ, Charley. **Tecnologia e informação no mundo 2.0**: Aula 1 de Arquitetura de Informação. 05 maio 2015, 30 jun. 2015. 53 p. Notas de Aula. FESPSP - Faculdade de Biblioteconomia e Ciência da Informação da Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo. Slide 18.
- LUZ, Charley. O ENTORNO DIGITAL DA BIBLIOTECA ONLINE: relação da interface e da usabilidade. **Páginas a&b: arquivos e bibliotecas**, p. 3-11, 2018.
- NIELSEN, Jakob; LORANGER, Hoa. **Usabilidade na web**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007. 406 p.
- REBELO, Irla. **Arquitetura de informação**. Disponível em: <https://irlabr.wordpress.com/apostila-de-ihc/parte-1-ihc-na-pratica/8-arquitetura-de-informacao/> . Acesso em: 26 set 2016
- ROCHA, Eliana da Conceição; SOUSA, Márcia de Figueiredo Evaristo de. **Metodologia para avaliação de produtos e serviços de informação**. Brasília: Ibict, 2010. 84 p. Disponível em: <<http://livroaberto.ibict.br/handle/1/785>> Acesso em: 05 jun. 2015.
- ROSENFELD, L; MORVILLE. P. **Information architecture for the world wide web**. Sebastopol, CA: O'Reilly & Associates. 3.ed. 2006. 503 p.
- SERRA, Líliliana Giusti. **Livro digital e bibliotecas**. Rio de Janeiro: FGV, 2014. 188 p.
- SEVERINO, Antônio Joaquim. Capítulo III. Teoria e prática científica. In \_\_\_\_\_
- Metodologia do trabalho científico**. 23. Ed. rev. e atualizada. São Paulo: Cortez, 2007. p. 122.
- UNGER, Russ; CHANDLER, Carolyn. **O guia para projetar ux**: a experiência do usuário (ux) para projetistas de conteúdo digital, aplicações e web sites. Rio de Janeiro: Alta Books, 2009. 268 p.