

6

Delineamento da pesquisa

6.1. **Tema**

Usabilidade de interfaces para recuperação de informação bibliográfica *on-line* na *web*.

6.2. **Problema**

Diante da crescente quantidade de conteúdo na web, passa a ser fundamental oferecer ao usuário maneiras de localizar com precisão uma informação que lhe seja necessária. O problema que move esta pesquisa é que a implementação de características da interface que atendam a requisitos de usabilidade não tem sido uma prática comum em projetos de interfaces para bibliotecas on-line que são, em sua maioria, desenvolvidos por profissionais de biblioteconomia e de informática. A falta de implementação de requisitos de ergonomia e usabilidade leva a uma performance deficiente e a uma redução da qualidade da interação do usuário com um aplicativo.

Com essa pesquisa pretende-se investigar quais os principais fatores que colaboram para a satisfação do usuário de sistemas para recuperação de informação em interfaces de bibliotecas on-line, bem como evidenciar tais fatores.

6.3. **Hipótese**

A busca e localização de informação na web é hoje uma necessidade que deve ser prontamente atendida. Uma nova demanda exige maiores esforços de projeto que permitam uma experiência de interação para além do atendimento do requisito fundamental efetividade. A satisfação do usuário também é fator determinante para o sucesso de diversos produtos, por isso o projetista deve levar em conta, além das questões técnicas tradicionais de projeto, quais os

fatores que colaboram para a satisfação do usuário. Desta forma, entende-se que o nível de usabilidade de uma interface é melhorado ao se considerar a satisfação do usuário, em uma abordagem que valorize a experiência de uso do produto.

Colocam-se como hipóteses:

1. O desenvolvimento de interfaces para recuperação de informações em bibliotecas on-line é feito para que sejam efetivas, sem preocupação com a eficiência e, muito menos, com nível de satisfação do usuário.
2. A satisfação do usuário é maior quando utiliza interface que lhe permita realizar a atividade de busca de maneira mais imediata e com linguagem que lhe seja familiar.

6.4. Variáveis

Variáveis independentes

- interfaces testadas no contexto de uso

Variáveis dependentes

- grau de satisfação com as interfaces
- níveis de completude das tarefas

Variáveis sob controle

- perfil dos sujeitos
- tipo de interface

6.5. Tipo de pesquisa

Esta é uma pesquisa descritiva de caráter qualitativo, composta por uma parte descritiva e uma parte empírica.

A primeira parte, descritiva, apresenta um levantamento bibliográfico que mapeia a evolução do conceito de projeto centrado no usuário dentro da Ergonomia, desde seu surgimento até a adoção da abordagem voltada para a experiência e satisfação do usuário. Na parte exploratória também são apresentados diversos métodos e técnicas utilizadas para verificação do nível de satisfação do usuário, além dos métodos formais para avaliação de usabilidade de interfaces.

A segunda parte se concretiza com a aplicação de métodos empíricos para verificação das hipóteses. Foram aplicados métodos para avaliar o nível de

satisfação do usuário em relação a duas interfaces para sistemas de busca de informação em bibliotecas *on-line*, além de entrevistas com bibliotecários e com projetistas de interfaces. Foi desenvolvido um protótipo que também foi avaliado para verificar a reação dos usuários às melhorias implementadas

6.6. Objetivos

Objetivo Geral

Colaborar para a melhoria da qualidade da interação do usuário de interfaces para sistemas de recuperação de informação bibliográfica na web.

Objetivos Específicos

- Disponibilizar um modelo referencial para o desenvolvimento de projetos de interface, adensando as discussões sobre o papel do usuário no ciclo de vida do projeto;
- Subsidiar futuras pesquisas em usabilidade de interface, disponibilizando instrumentos de avaliação do grau de satisfação do usuário.

Objetivos Operacionais

- Selecionar duas interfaces para recuperação de informação de informação na web;
- Aplicar questionário de satisfação de usuário;
- Realizar entrevistas qualitativas com profissionais;
- Desenvolver um protótipo semi-funcional;
- Realizar grupo de foco para avaliar o protótipo;
- Aplicar questionário de satisfação de usuário com o protótipo e
- Gerar recomendações para o projeto de interfaces de sistemas de busca de informação bibliográficas em bibliotecas *on-line*.

6.7. Justificativa

O acelerado crescimento da quantidade de conteúdo publicado na web tem como positiva a possibilidade de existir conteúdo publicado sobre praticamente todos os temas. No entanto, buscar e localizar informação dentro da vasta quantidade de *websites* existentes se torna uma tarefa das mais desafiantes e, não raramente, são experiências frustrantes. Mesmo no caso de sistemas fechados, como os de acesso a catálogos de bibliotecas, a situação

verificada não é muito diferente. Ao investigar quais os fatores que colaboram para a satisfação do usuário ao interagir com interfaces para sistemas de recuperação de informação on-line, esta pesquisa colabora para a melhoria da experiência do usuário que, cada vez mais, necessita de recursos para localizar conteúdo de seu interesse na internet.

A melhoria das interfaces de recuperação também contribui para a melhoria dos serviços oferecidos pelas bibliotecas universitárias em particular e, no geral, para outras bibliotecas e websites que ofereçam busca com consulta a seus bancos de dados. Desta forma, esta pesquisa se justifica por tratar de uma questão atual, além de enumerar alguns métodos para avaliação e projeto de interfaces para interação humano-computador.

6.8. Aplicabilidade

Esta pesquisa tem aplicabilidade tanto teórica quanto prática. Em termos teóricos, servirá como referencial para pesquisas posteriores que busquem avançar por este mesmo tema. Além disso, se somará à discussão do papel do usuário dentro do ciclo de projeto.

Em termos práticos, os resultados desta pesquisa poderão servir como exemplos para situações similares, além de enumerar alguns instrumentos para se avaliar o grau de satisfação do usuário. Os resultados da pesquisa também poderão ser utilizados como referência no desenvolvimento de projeto de interfaces específicas, como as utilizadas no testes, e também para outras aplicações.