

USER EXPERIENCE E SUAS POTENCIALIDADES NA ARQUIVOLOGIA

Patrick Dourado Ribeiro¹
Victor Kling²

RESUMO: Dificuldades relacionadas à experiência de usuário em Sistemas Integrados de Gerenciamento Arquivístico de Documentos (SIGADs), que podem vir a dificultar a realização de tarefas pelo usuário final, conseqüentemente desmotivando-os a continuar utilizando o sistema. Verificar o grau de satisfação da experiência do usuário na utilização de sistemas informatizados de arquivo, e através dos resultados, possibilitar a aplicação de técnicas de *User Experience Design* no desenvolvimento de SIGADs. Com a crescente utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação no cotidiano, o usuário passa a possuir um papel importante no desenvolvimento de um produto ou sistema, e sua experiência e satisfação é um dos principais mensuradores do sucesso ou não dos mesmos. Questionário desenvolvido na plataforma *Google forms*, com questões de cunho qualitativo e quantitativo que buscaram mensurar a satisfação do usuário ao utilizar um sistema informatizado de arquivos. Além disso, Revisão de literatura da área de UX e da área de Arquivologia, em especial na relação entre TICS e a mesma. Concluiu-se que a área arquivística, embora em crescimento e maior diálogo com as TICs, ainda necessita pensar no usuário final como uma das partes necessárias, inclusive possibilitando ao mesmo participar do processo de desenvolvimento de um sistema informatizado

Palavras-chave: User Experience; Arquivologia; SIGAD.

USER EXPERIENCE AND ITS POTENTIALS IN RECORD MANAGEMENT.

ABSTRACT: Issues related to the user experience in Integrated Systems of Archival Document Management (SIGADs), that may hinder the performance of tasks by the end user, thus discouraging them to continue using the system. Verify the degree of satisfaction of the user experience in the use of archival information systems, and by the results, apply the User Experience Design techniques in the development of SIGADs. With the increasing use of information and communication technologies in everyday life, the user happens to have an important role in the development of a product or system, and their experience and satisfaction is one of the most important points to make the system a success. Questionnaire developed in Google forms platform, with qualitative and quantitative nature of questions that sought to measure user satisfaction when using a computerized file system. Furthermore, revision of UX and Records Management area literature, and in particular the relationship between information and communication technologies. It is concluded that the archival area, although the recent growth and greater dialogue with information and communication technologies, still need to think of the end user as one of the necessary parts of the process, as the same of the part of a computer system development process.

Key-words: User Experience; Record Management; Integrated Systems.

¹ Mestre e Doutorando em Ciência da Informação pelo Instituto de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), em convênio com a Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) - Escola de Comunicação (ECO).
patrick.ribeiro@gmail.com

² Especialista em Gestão de Arquivos pela Universidade Federal de Santa Maria (UFSM).
victor_kling@yahoo.com.br

1 INTRODUÇÃO

No momento em que este artigo estava sendo escrito, uma nova tecnologia, aplicativo ou sistema estava sendo desenvolvido. Pode parecer exagero, mas na sociedade atual a utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's) de forma cotidiana e rotineira já é um padrão nas sociedades desenvolvidas tecnologicamente.

A época em que utilizar um computador era tarefa difícil, realizada apenas por engenheiros, programadores e afins já não existe mais. Com o desenvolvimento de dispositivos tecnológicos cada vez menores e mais potentes, qualquer cidadão pode ter em suas mãos acesso a praticamente todo o mundo, e a uma grande parte dos indivíduos que utilizam tecnologias, principalmente a Internet.

A rede mundial de computadores agora faz parte da vida diária dos indivíduos. Todos estão conectados, em um processo constante de interação com outros indivíduos. Obviamente que a naturalização desses processos envolvendo a tecnologia também teve que se adaptar utilizando-se da própria tecnologia para isso.

O usuário passou a exercer um papel importante para as indústrias e corporações tecnológicas. Os aplicativos e sistemas, anteriormente desenvolvidos para um nicho específico, agora precisam atender a demanda de pessoas que podem vir a ter ou não conhecimento tecnológico. Começava a surgir o conceito de Experiência de Usuário.

O profissional arquivista também foi profundamente impactado diante desse contexto tecnológico, e ainda hoje a área enfrenta desafios já superados por outras. Sistemas de gerenciamento de documentos começam a entender as novas necessidades das empresas, porém, ainda carecem de inserir o elemento humano, que fica muitas vezes relegado a segundo plano. Este trabalho visa criar um diálogo entre duas áreas que parecem distantes, porém diante do contexto apresentado acima, se aproximam cada vez mais.

2 UX DESIGN: Origens e conceitos

User Experience (UX) Design, ou Design de Experiência de Usuário é considerada como uma nova área do Design, com metodologia específica voltada para projetos de produtos digitais, focando no design centrado no usuário. Definir detalhadamente o que é UX Design não é tarefa fácil de realizar. Tratando-se de uma área de estudos relativamente nova,

há divergências em relação à sua abrangência bem como em alguns conceitos e significados. Terminologias diferentes, muitas vezes são usadas para definições idênticas, e vice-versa.

MOULE (2012), em seu livro “*Killer UX Design*” explica a origem do termo:

O termo "experiência do usuário" foi criado por Don Norman quando ele era vice-presidente do Grupo de Tecnologia Avançada, da empresa Apple, na década de 1990. Juntamente com o termo, Norman disse: "Eu achava que a interface humana e a usabilidade eram muito restritas. Eu queria cobrir todos os aspectos da experiência de uma pessoa com o sistema, incluindo o design gráfico industrial, a interface, a interação física, e o manual. Desde então o termo se expandiu largamente. Tão largamente que está começando a perder o significado." (2012, pg. 21, tradução nossa)

Entretanto, de uma maneira geral, *User Experience* pode ser entendido como toda interação que temos com um determinado serviço, produto ou marca. O simples ato de navegar em um site de forma fluida ou ser bem atendido em um *call center*, são exemplos de boa aplicação do User Experience Design a estes serviços.

Uma das definições de UX é apresentada por MOULE (2012), mencionando que “Experiência do Usuário (UX) é a soma das séries de interações que uma pessoa tem com um produto, serviço ou organização,” (2012, pg.22, Tradução nossa).

As dificuldades em definir a área de User Experience Design se devem muito à enorme gama de ferramental teórico disponível on-line, academicamente e formalmente não organizado de maneira coesiva. Contudo, duas obras publicadas no alvorecer da disciplina, tornaram-se, com o passar dos anos, verdadeiros manuais de referência no assunto. São os livros de Garret e Saffer.

Em “*The Elements of User Experience*” (2002), Jesse James Garret parte de suas experiências profissionais e pessoais, relatando a dificuldade de criar uma fundamentação teórica à época. O livro é voltado para o desenvolvimento de UX em sites e ambientes da Web, mas os conceitos trabalhados por ele, podem ser entendidos de forma genérica e aplicados a qualquer outro produto digital. O autor esquematiza todas as etapas do trabalho de um profissional de UX, desde a estratégia inicial necessária, até as partes práticas e mais conclusivas do trabalho, como a montagem de *wireframes*, que são como esqueletos de um projeto, ou fluxos de navegação. Em seu glossário (2002, p. 187), Garret define *User Experience* como “escolhas feitas para adquirir vantagem competitiva de conteúdo e eficiência para Web sites” (tradução livre).

Dan Saffer, em “*Designing for Interaction*” (2009) criou um diagrama relacionando as diversas disciplinas que compõe o *User Experience Design*. Para Saffer, ao usar o termo

“UX Design”, automaticamente referimo-nos a: Arquitetura de Informação; Desenho Industrial; Design de Interface; e Interação Humano-Computador. O diagrama pode ser encontrado on-line e está referenciado nas bibliografias do presente artigo.

Atualmente no Brasil ainda há poucos profissionais capacitados na área, em um mercado em franco crescimento. Poucos cursos de graduação e pós-graduação cobrem os estudos de UX Design, e os interessados acabam procurando cursos livres e material on-line por conta própria. Uma pesquisa realizada no ano de 2014, sobre o Perfil do profissional de UX no Brasil, pela UXPA São Paulo, revelou que 69%, ou seja mais da metade dos entrevistados começou na área de forma autodidata, isto é, aprendendo sozinho sobre o assunto (UXPA SÃO PAULO, 2014).

A Arquitetura de Informação (AI), que é uma das partes fundamentais do UX Design, já contribui com conceitos importantes na aproximação com os Arquivos. A AI pode ser entendida como a disciplina que prevê a organização e estruturação das informações de uma maneira que o usuário possa navegar e utilizar os sistemas com a maior eficiência e efetividade possíveis. Porém, há uma diferença quando se fala de AI e UX. A primeira visa a disposição física das informações, enquanto a segunda, foco deste trabalho, visa entender as motivações e sentimentos do usuário ao utilizar determinado serviço ou produto.

Uma das principais premissas do UX Design é a de colocar o mínimo possível de carga cognitiva em cima do usuário, ou seja, fazer com que ele consiga chegar aonde ou ao que ele quer, realizando o mínimo de esforço possível. Desta forma, pensar o *User Experience*, incorporá-lo e aplica-lo na confecção de produtos e serviços arquivísticos, torna os resultados finais mais efetivos e agradáveis ao usuário, valorizando exponencialmente o serviço oferecido. Sejam eles os usuários externos (pesquisadores) ou internos (funcionários do arquivo), o desenvolvimento de um bom UX em seus sistemas de gestão documental garante, de uma maneira geral, um melhor funcionamento para toda a instituição.

As contribuições do *User Experience Design* para os sistemas informatizados de Arquivo tornam-se, portanto imprescindíveis para o melhoramento da gestão documental em todos os níveis – desde a produção até a destinação final e o acesso pelos usuários.

3 USER EXPERIENCE NO CONTEXTO ARQUIVÍSTICO

É possível observar, em um primeiro momento, que os serviços de arquivo não contemplam de forma satisfatória as demandas dos usuários. Isso se comprova pelos confusos instrumentos de pesquisa e também pelos sistemas de busca de acervo local e remoto das

instituições arquivísticas. Os Arquivos, estão em sua maioria, voltados para si mesmo, ou seja, dão maior importância para as demandas e deveres do profissional de arquivo, em detrimento das necessidades do usuário. Esse fato dificulta o intercâmbio entre usuário e instituições, de modo a comprometer a finalidade de todo o fazer arquivístico, que é dar acesso à informação.

Constata-se então uma necessidade urgente das instituições arquivísticas em conhecerem melhor seus usuários, para que desta maneira possam melhor atendê-los. Isto porque, sem o usuário os arquivos deixam de ter uma razão plausível para existir – desta forma transformar-se-iam em verdadeiros repositórios de documentos sem exercer nenhuma função social, apenas administrativa.

O advento e barateamento de dispositivos eletrônicos como computadores, celulares e *tablets*, sobretudo nas últimas duas décadas, permitiu que a população, de uma maneira geral, tivesse maior contato com as tecnologias de informação e suas interfaces. Com a intensificação desse contato, conseqüentemente o público foi ficando mais exigente em relação à usabilidade dos mesmos. As instituições arquivísticas parecem não ter acompanhado a nova demanda por qualidade nesses serviços, e seus sistemas automatizados de pesquisa e gestão de documentos carecem de melhor usabilidade.

Na Arquivologia, os Estudos de Usuários se aproximam do UX Design, pois estão intimamente ligados ao Marketing em Arquivos. No entanto, como são raramente realizados, muitos profissionais sequer conhecem os métodos de produção e aplicação de resultados no aprimoramento da gestão arquivística. Os Estudos de Usuários são pesquisas quantitativas e qualitativas, realizadas a partir de dados fornecidos pelas próprias instituições, visando traçar o perfil dos usuários da instituição, para desta forma poderem ser melhor atendidos e terem suas necessidades supridas.

Não somente os usuários externos carecem de melhor usabilidade, como também os profissionais de arquivo. Os sistemas de gestão eletrônica de acervo, usados pelas equipes no dia-a-dia são em grande parte deficientes em diversos aspectos. Neste trabalho o foco será voltado para um tipo de sistema de gerenciamento de documentos, que atualmente está sendo bastante estudado e com uma grande visibilidade.

4 UX APLICADO À SISTEMAS INFORMATIZADOS DE GESTÃO ARQUIVÍSTICA DE DOCUMENTOS (SIGAD)

Através dos conceitos de *User Experience* e Arquivologia apresentados até o momento, serão analisadas as aplicações de UX na área arquivística, que atualmente passa por uma transformação importante no que diz respeito ao modo de gerenciar os documentos digitais. Outro ponto a ser discutido diz respeito ao que a usabilidade busca em tais sistemas, sempre buscando a melhoria da qualidade para o usuário final.

Com a crescente utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's), em especial a internet conceituada como Web 2.0, pode-se afirmar que grande parte dos processos comunicacionais e interativos em sociedades desenvolvidas tecnologicamente acontecem através da rede mundial de computadores.

Luz (2010) afirma que:

O termo Web 2.0 é utilizado para definir uma nova etapa da World Wide Web, que reforça os conceitos de colaboração dos internautas e oferta de serviços on-line. Não temos mais uma plataforma única, mas sim um conjunto de aplicações, muitas vezes gratuitas e que funcionam de forma autônoma, mas que podem ser utilizadas em diversos ambientes, como instituições de ensino, empresas e governos.

Obviamente que o profissional arquivista também é impactado e segundo LUZ (2010), começa a fazer parte da “Arquivística 2.0”, que passa a ter foco na ação humana e não apenas nas organizações.

Diante desse contexto tecnológico, se faz necessário apresentar alguns conceitos pertinentes à área arquivística, especialmente no que diz respeito aos Sistemas de Gerenciamento de Documentos eletrônicos, visando criar uma ponte de diálogo para a área de User Experience. Para isso, foi utilizado o “e-Arq”, que é o principal documento para definição de requisitos e apresentação de conceitos.

O e-Arq pode ser definido como:

[...] uma especificação de requisitos a serem cumpridos pela organização produtora/recebedora de documentos, pelo sistema de gestão arquivística e pelos próprios documentos, a fim de garantir sua confiabilidade e autenticidade, assim como sua acessibilidade (2011).

Tais requisitos são essenciais na elaboração de um SIGAD (Sistema informatizado de Gestão Arquivística de Documentos), especialmente quando há a necessidade de se

assegurar que os documentos arquivístico digitais produzidos sejam preservados com garantia da autenticidade e confiabilidade.

O conceito de documento digital é apresentado como “Informação registrada, codificada em dígitos binários e acessível por meio de sistema computacional”. (e-Arq, 2009).

Já a definição de documento arquivístico digital é citada como “..um documento digital que é tratado e gerenciado como um documento arquivístico, ou seja, incorporado a um sistema de arquivos.” (e-Arq, 2011)

O SIGAD é definido como:

[...] conjunto de procedimentos e operações técnicas, característico do sistema de gestão arquivística de documentos, processado por computador. Pode compreender um software particular, um determinado número de Softwares integrados, adquiridos ou desenvolvidos por encomenda, ou uma combinação destes. O sucesso do SIGAD dependerá, fundamentalmente, da implementação prévia de um programa de gestão arquivística de documentos” (e-Arq, 2011).

As definições apresentadas acima são necessárias para se entender como a definição de SIGAD se insere no trabalho apresentado e qual a sua importância para a Arquivologia, já que o mesmo é o responsável por assegurar a legitimidade das práticas arquivísticas, como mencionado acima.

Embora este trabalho vise apresentar aplicações que contemplem a maioria dos sistemas informatizados, optou-se por utilizar o SIGAD, que segundo o próprio e-Arq, abarca a completude da área arquivística, já que para ser implantando, é necessário um programa de Gestão de documentos funcional na empresa ou instituição. Além disso, segue práticas arquivísticas necessárias, como por exemplo o ciclo de vida de documentos.

Quando se menciona o termo “*User Experience*”, o principal questionamento diz respeito à usabilidade e como o usuário se comporta diante de um determinado sistema ou produto. Este trabalho procurou problematizar a deficiência dos SIGAD’s em relação à experiência do usuário ao utilizar determinado sistema. Atualmente existem diversos tipos de aplicativos que utilizam diferentes tecnologias e possuem características muitas vezes não semelhantes, porém o elemento comum que diz respeito à “experiência do usuário” é pertinente em todos.

Vale ressaltar que o e-Arq contempla a também temática da usabilidade de determinado sistema, quando afirma que:

Um sistema de software com boa usabilidade deve apoiar a realização de tarefas simples, diretas e objetivas, que garantam as metas de produtividade e qualidade de trabalho do usuário. Se os usuários de um SIGAD encontrarem inúmeras dificuldades de operação, sua efetiva implantação pode fracassar, ocasionando desperdício de recursos. Para se obter maior grau de usabilidade, deve-se pensar no usuário e em suas necessidades de utilização, o que significa criar um sistema fácil de entender, de operar, e que siga padrões de boas práticas técnicas já conhecidas e bem estabelecidas. A usabilidade depende, diretamente, das tarefas específicas que os usuários realizam por meio do sistema, bem como do nível de conhecimento desse sistema pelos usuários envolvidos (2011).

Porém, quando analisados, a maioria dos requisitos de usabilidade apresentados vão de encontro à Arquitetura da Informação, que trabalha na estruturação de informações em um sistema, apontando como determinados elementos deverão ser disponibilizados de forma a auxiliar aos usuários. Grande parte dos requisitos são técnicos e visam atender demandas de utilização, que embora necessárias, não contemplam inteiramente o lado humano e cognitivo do usuário.

É percebido que o documento não aborda o tema relacionado à experiência de usuário, questão principal da área de “*User Experience*”. Uma das principais premissas é justamente analisar como determinado usuário se comporta na utilização de um sistema e também a satisfação na experiência do mesmo.

Autores como Krug (2005), em seu livro “Não me faça pensar”, considerado uma das obras pioneiras sobre o tema, aponta a mudança tecnológica como um dos principais agentes influenciadores da área de UX. A linguagem *HTML* passou a assumir um papel importante na elaboração de páginas, mesmo com constantes mudanças em suas características. Porém, o próprio autor menciona que mesmo com todas essas mudanças de tecnologias, o elemento principal continua sendo o ser humano.

Krug (2012) menciona que:

Enquanto tais convenções podem mudar, existe uma constante que nunca muda: a natureza humana. Mesmo tendo sido uma mudança radical e desconstrutora no que diz respeito aos impactos sociais e comerciais, não causou uma mutação notável na espécie humana. (2005, pg. 13, tradução nossa)

A afirmação acima pode ser analisada também pela perspectiva arquivística, pois o crescimento de sistemas informatizados e constante utilização dos documentos digitais apresentaram mudanças sociais e econômicas. Porém, ainda há a necessidade de saber o

quanto tais mudanças impactaram os indivíduos que utilizam tais sistemas, além de indagar se os mesmos não possuem potencialidades para atrair novos utilizadores.

Moule (2012) aponta elementos que considera inerentes a uma boa experiência de utilização de determinado produto ou sistema. O autor menciona que através da junção e diálogo harmônico entre tais elementos, é possível atingir uma experiência de usuário holística. Nesse trabalho utilizaremos o termo “Sistema” para maior entendimento, já que o SIGAD se encaixa nesta categoria.

Primeiramente é apontada a Utilidade, que visa entender se o sistema possui uma proposta clara e simples. Logo após vem a Usabilidade, que indaga a utilização, analisando se possui uma navegação fácil e se necessita de algum guia para ser operado; a Aprendizagem é outro elemento citado, que visa entender se o sistema é de fácil aprendizagem ou não.

Como elementos finais, são apresentados a Estética, que basicamente verifica a aparência visual e se o seu design é agradável ao usuário, e por fim, a Emoção, que se foca em entender os sentimentos envolvidos na utilização do sistema, verificando se são positivos e se causam algum impacto no usuário, também observando a vontade do mesmo ao utilizar o sistema.

Com a apresentação dos elementos acima, é possível relacionar e contextualizar a aplicação dos mesmos na área arquivística, verificando como os SIGADs poderão ser beneficiados no que diz respeito à experiência do usuário, visando promover uma melhoria para o usuário final, podendo aumentar sua produtividade e também eficiência na Gestão de documentos.

Para isso, serão utilizados métodos pertencentes à área de UX, que visam analisar a necessidade do usuário em relação a sua experiência. Vale lembrar que o questionamento de requisitos relacionados exclusivamente a área arquivística não serão levantados aqui, pois os autores consideram que o e-Arq é abrangente no que diz respeito à gestão documental e requisitos do SIGAD. A premissa deste trabalho é exclusivamente trabalhar com a experiência do usuário.

Moule (2012) menciona que:

No campo de UX, nós analisamos as necessidades do usuário com uma série de métodos contextuais conhecidos como "Metodologia de Design Centrado no Usuário (DCU)". É um framework que nos permite atuar com e escutar nossos usuários para entender o que eles querem. DCU é uma abordagem do design que considera as necessidades do usuário no começo e durante todo o processo de desenvolvimento, na tentativa de garantir que o produto final será bem recebido.” (2012, p. 25, tradução nossa)

A partir dessa afirmação que podemos notar as relações interdisciplinares entre a área de UX e a Arquivologia. Embora o desenvolvimento dos SIGADS já possua requisitos técnicos que atendam à área arquivística bem definidos, as necessidades do usuário muitas vezes são colocadas de lado, geralmente pelo desconhecimento dos profissionais de TI e dos Arquivistas sobre uma área específica, cujo foco é justamente atender estas necessidades.

Moule (2012) elenca diversos passos para a utilização do DCU; o primeiro seria a “Fase de Pesquisa”, que visa entender o contexto e os problemas de usuário; logo após vem a fase de “Conclusões”, que visa entender os dados analisados. A partir daí, começa-se o “Estágio Conceitual”, que visa esboçar as telas de sistema, interações e também apresentar versões preliminares para a validação dos usuários. Finalmente chega-se à fase de “Experiência do Usuário”, onde é disponibilizado o produto final, que passa a ser monitorado e aprimorado periodicamente.

Na elaboração deste trabalho, os autores se focaram na fase inicial, que é a de pesquisa, justamente para tentar introduzir o tema de “*User Experience*” no contexto arquivístico. Como método, foi elaborado um questionário online, utilizando-se da ferramenta *Google forms*. Foram formuladas cinco questões, cada uma focada nos seguintes elementos: utilidade, usabilidade, aprendizagem, estética e emoção.

O questionário (Anexo 01), com questões de cunho qualitativo e quantitativo, foi aplicado em grupos de profissionais arquivistas da rede social Facebook, justamente buscando o feedback dos principais utilizadores de sistemas informatizados de gestão arquivística. Não foi necessária a identificação do indivíduo ou da empresa, visando manter o sigilo.

Foi percebido através dos resultados (Anexo 02), que durante o processo de desenvolvimento e implantação dos sistemas, a inclusão do usuário final geralmente fica em segundo plano, deixando de lado a questão da experiência ao utilizar determinado sistema. Outro ponto a ser destacado foi a insatisfação dos usuários ao utilizarem sistemas informatizados. Mesmo com grande parte dos requisitos necessários sendo atendidos, ainda assim os usuários encontram dificuldades na utilização dos sistemas.

Ressalta-se que não foi abordada a conceituação de SIGAD; partiu-se da premissa que os usuários, como profissionais da área, possuam o entendimento do que seja tal sistema. Porém, mesmo podendo haver alguma lacuna no que diz respeito a essa definição, ainda assim os usuários se sentiram contemplados e inseridos no contexto que diz respeito ao principal tema do trabalho, que seria a experiência do usuário.

Diante dessa problemática, os autores consideram que se faz necessário envolver todos os membros de determinada equipe na elaboração de um sistema, para evitar questões de usabilidade por parte do usuário, pois tais problemas poderiam até mesmo ser responsáveis por refazer determinados passos, que não foram pensados na etapa inicial.

Para apoiar essa afirmação, Moule (2012) menciona em seu livro:

Escuto constantemente as pessoas dizerem que não possuem tempo para envolver os usuários, porém um grande número de projetos afundou porque falharam em considerar o usuário como membro ativo do processo de desenvolvimento. Quanto mais cedo os usuários utilizarem seus produtos e avaliar o design, é menos provável que você volte e tenha que refazer tudo. A despesa em aprender isso quando você já lançou um produto é enorme. Tempo e dinheiro serão economizados caso você se adiante e avalie o produto com os usuários finais, entendendo como eles se sentem ao utilizar determinado produto antes da versão final ser disponibilizada. (2012, p. 26, tradução nossa)

Ressalta-se a importância dos dados obtidos nessa pesquisa, que irão servir de apoio para as próximas etapas, onde serão aplicados estudos de casos específicos e utilização de técnicas de UX em SIGADs, observando sempre o comportamento do usuário ao utilizá-lo, em um processo que se retroalimenta através de feedbacks e alterações no sistema.

No que diz respeito à Arquivologia, percebeu-se que o profissional arquivista precisa se inserir mais nos processos tecnológicos. Não conhecer profundamente os processos, mas saber que eles fazem parte de um contexto maior e que poderiam auxiliar a área em diversos aspectos.

Luz (2010) trabalha com a ideia da interdisciplinaridade quando afirma que:

[...] o arquivista 2.0 não pode ter medo da tecnologia. Não precisamos saber da nanotecnologia, mas precisamos, no mínimo dominar o vocabulário da área e ainda ter capacidade de entender as tecnologias da informação. (2010, p.22)

Continua seu raciocínio dizendo que:

[...] O arquivista 2.0 não precisa programar um sistema, mas deve ter claros os requisitos de seu “negócio” (esta é a linguagem utilizada), e também deve saber o que é arquitetura da informação e arquitetura de software, por exemplo.

Portanto, percebe-se que utilização do referencial teórico e métodos da área de UX se mostraram eficientes na construção de um pensamento reflexivo, apresentando uma relação pertinente e interdisciplinar entre esta e a área arquivística. Percebeu-se uma relação frutífera entre as duas áreas, que poderá vir a trazer inúmeros benefícios ao usuário e também destacar a área arquivística no que diz respeito ao atendimento às necessidades de seus usuários.

REFERÊNCIAS

CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS. Comitê de arquivos correntes em ambiente eletrônico. Documentos de arquivo eletrônicos: manual para arquivistas. ICA, Estudo n. 16. 2005. Disponível em: <http://www.ica.org/biblio.php?pdocid=285> . Acesso em: jun. 2016.

Designing for Interaction” (SAFFER, 2009 UXPA São Paulo. 2ª edição do Perfil do Profissional de UX no Brasil. SlideShare. Publicado em: 19 Jan 2014. Disponível em: <http://pt.slideshare.net/upasaopaulo/2-edio-do-perfil-do-profissional-de>. Acesso em: 15 Jun 2016.

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS (Brasil). Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos. **e-ARQ Brasil: Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos**. Rio de Janeiro : Arquivo Nacional, 2011.

FACEBOOK. **Facebook Press Room, Statistics**. 2012. Disponível em: <http://www.facebook.com/press/info.php?statistics>. Acesso em: Jun. 2016.

GARRETT, Jesse James. **The Elements of User Experience: User-Centered Design for the Web and Beyond**. United States: New Riders, 2010.

KRUG, Steve. **Don't Make me Think**, Second Edition. United States: New Riders, 2005.

LUZ, Charley. **Arquivologia 2.0: a Informação Digital Humana**. Florianópolis: Bookess, 2010.

MOULE, Jodie. **Killer UX Design**. United States: SitePoint Pty. 2012.

SAFFER, Dan. **The Discipline of User Experience**. Kicker Studio. Disponível em: www.kickerstudio.com/2008/12/the-disciplines-of-user-experience. Acesso em: Abril 2016.

SANTOS, Vanderlei Batista dos. **Gestão de documentos eletrônicos: uma visão arquivística**. Brasília: ABARQ, 2002.

Anexo 01 – Questionário desenvolvido no Google Forms.

Experiência de uso em Sistemas informatizados de Gestão de Arquivos

Esse é um questionário simples. Trata-se apenas de um levantamento preliminar sobre a sua experiência utilizando sistemas de gerenciamento de arquivo. Sua resposta ajudará bastante na elaboração de um trabalho e em futuras contribuições na área.

Como foi o processo de aprendizado para utilizar as funções do sistema? *

1 2 3 4 5

Muito difícil Muito fácil

Você ainda encontra dificuldades quando utiliza esses sistemas? *

Sim

Não

De uma maneira geral, quão satisfeito você está com a utilização desses sistemas? *

1 2 3 4 5

Pouco Satisfeito Muito Satisfeito

O visual é atrativo? *

1 2 3 4 5

Não atrativo Muito atrativo

Suas impressões ao utiliza-lo. *

Satisfação

Familiaridade

Facilidade

Confusão

Dificuldade

Frustração

...

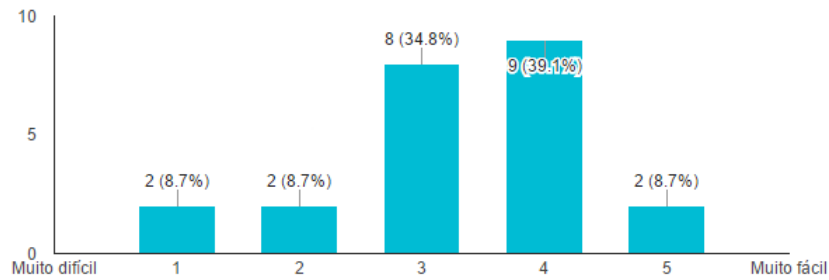
O que você acha que poderia melhorar no sistema que facilitaria o seu trabalho?

Long answer text

Anexo 02 – Resultados do questionário (23 Respostas) – Resumo.

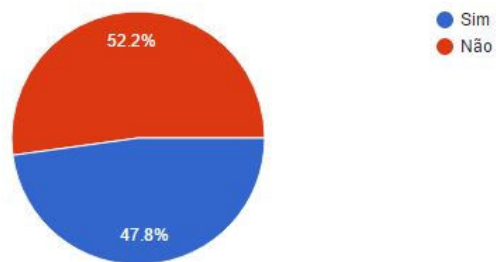
Como foi o processo de aprendizado para utilizar as funções do sistema?

(23 responses)



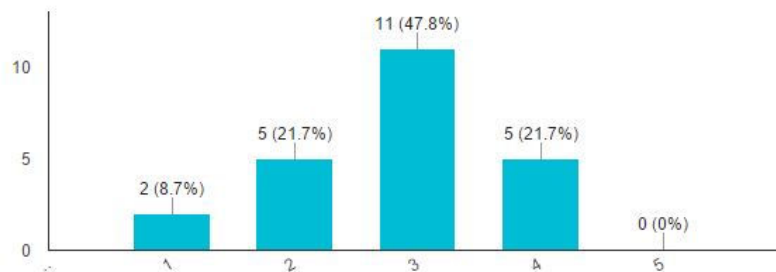
Você ainda encontra dificuldades quando utiliza esses sistemas?

(23 responses)

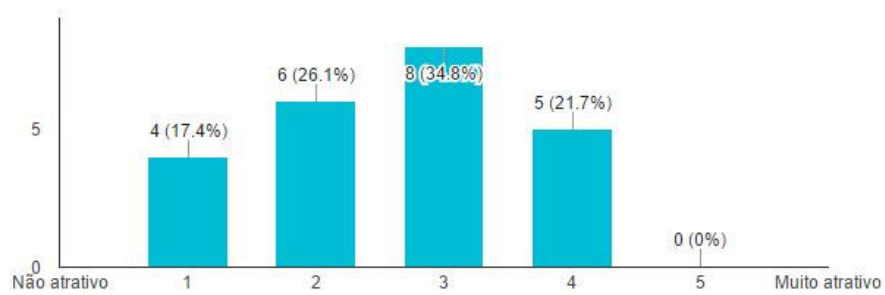


De uma maneira geral, quão satisfeito você está com a utilização desses sistemas?

(23 responses)



O visual é atrativo? (23 responses)



Suas impressões ao utiliza-lo. (23 responses)

