



EIXO TEMÁTICO:
Compartilhamento da Informação e do Conhecimento

EXPERIÊNCIA DE USUÁRIO: UMA ANÁLISE DO AMBIENTE WIKIPÉDIA

USER EXPERIENCE: AN ANALYSIS OF THE WIKIPEDIA ENVIRONMENT

Ana Maria Jensen Ferreira da Costa Ferreira - anajcferreira@hotmail.com
Sandra Milena Roa Martinez - smroa77@gmail.com
Caio Saraiva Coneglian - caio.coneglian@gmail.com
Silvana Aparecida Borsetti Gregorio Vidotti - vidotti@marilia.unesp.br
José Eduardo Santarém Segundo - santarem@usp.br

Resumo: A Web armazena um alto volume de documentos em diferentes formatos, existindo uma constante evolução na forma de interação do usuário com o conteúdo digital. Neste sentido, a Experiência de Usuário é relevante para aprimorar a construção de ambientes digitais, visando atender as necessidades informacionais dos usuários. Uma das formas de construção de conteúdo digital é a colaborativa, como as wiki, que por meio de documentos interconectados, possibilita o acesso rápido às informações de interesse dos usuários. Um exemplo da utilização das wikis, é a Wikipédia, uma enciclopédia livre bastante utilizada. Porém, questiona-se se as facetas da Experiência de Usuário estão sendo utilizadas para atender as necessidades de conteúdos de diferentes usuários. O objetivo deste trabalho é de analisar a Wikipédia, identificando se este ambiente se encontra em consonância com as facetas de Experiência de Usuário. A metodologia utilizada foi analítica e exploratória, a partir de uma análise do ambiente Wikipédia, segundo a ótica da Experiência do Usuário. O ambiente digital se mostrou compatível com as facetas da Experiência do Usuário, sendo encontrados elementos relacionados que dão visibilidade a cada uma das facetas: útil, utilizável, desejável, encontrável, acessível, credível e valioso.

Palavras-chave: Experiência do Usuário. Ambientes Digitais. Wikipédia. Arquitetura da Informação.

Abstract: The Web stores a high volume of documents in different formats, and there is a constant evolution in the mode of user interaction with digital content. In this sense, the User Experience is relevant to improve the construction of digital environments, to meet the information needs of users. One way of building digital content is collaborative, as the wiki, which through interconnected documents provides quick access to the information of interest to users. An example of the use of wikis is Wikipedia, a free encyclopedia widely used. However, it is questionable whether the facets of User Experience are being used to meet the content needs of different users. The objective of this study is to analyze Wikipedia, identifying if this environment is in accordance with the facets of User Experience. The methodology used was analytical and exploratory, from an analysis of Wikipedia's environment, according the viewpoint of the User Experience. The digital environment has proven compatible with the facets of User Experience, being found related elements that give visibility to each of the facets: useful, usable, desirable, findable, accessible, credible and valuable.

Keywords: User Experience. Digital environments. Wikipedia. Information Architecture.

1 INTRODUÇÃO

A *Web* como um sistema universal de informação possibilita armazenar um volume indeterminado de documentos nos mais variados formatos. Desde a sua concepção até o momento atual, as formas de interação do usuário com a *Web* vêm se modificando, permitindo uma construção de conteúdo colaborativa.

Nesse contexto, a Ciência da Informação contribui com pesquisas que auxiliam nos estudos sobre formas de organização, armazenamento, descrição, representação, e recuperação da informação, inclusive para ambientes digitais. No bojo da Ciência da Informação, as disciplinas de Arquitetura da Informação Digital e Experiência de Usuário podem aprimorar a construção de ambientes digitais, visando atender as necessidades informacionais dos usuários.

Uma das formas de construção de conteúdo colaborativo são as *wiki*, que por meio de documentos interconectados, possibilita o acesso rápido às informações que os usuários necessitam. Uma *wiki* é um ambiente informacional da *web* para a realização de trabalho coletivo, em que os usuários podem acessar, inserir, modificar ou excluir conteúdos (TONKE, 2005). Um dos principais exemplos da utilização das *wikis*, é a Wikipédia¹, uma enciclopédia livre que vem se destacando pela quantidade e qualidade de conteúdos.

Contudo, a variedade de conteúdos e usuários da Wikipédia pode trazer dificuldades no acesso e no uso das suas informações. Desta forma, o objetivo deste trabalho é analisar o ambiente da Wikipédia, identificando se este ambiente se encontra em consonância com as facetas de Experiência de Usuário propostas por Morville (2004).

A metodologia apresenta característica analítica e exploratória, pois realiza-se embasamento teórico sobre Experiência do Usuário e Wikipédia e uma análise do ambiente Wikipédia, segundo as facetas da Experiência do Usuário.

2 EXPERIÊNCIA DE USUÁRIO

Para a Ciência da Informação é de grande relevância entender o processo de interação entre os indivíduos e o ambiente informacional digital, compreendendo

¹ Wikipédia Português. Disponível em: <<https://pt.wikipedia.org>>.

assim a forma de percepções do usuário no acesso a um determinado ambiente informacional digital. Nesse contexto, os estudos de Experiência de Usuário e de Arquitetura da Informação estão sendo desdobrados para esclarecer e entender as necessidades dos usuários, as formas de interação e as interferências que podem ocorrer durante o processo de recuperação da informação, contribuindo com o planejamento e o desenvolvimento de ambientes digitais.

Refletindo sobre usuário, conteúdo e tecnologia, percebe-se que estes elementos são inseparáveis no que diz respeito a Arquitetura da Informação e Experiência de Usuário. A evolução tecnológica ao longo da história da humanidade ocorreu com o surgimento de novas necessidades do homem para facilitar uma tarefa ou atividade, da mesma forma, no ambiente digital.

Em se tratando da complexidade dos ambientes digitais na Web, as características dos usuários podem interferir diretamente nas formas de desenvolvimento de tecnologias. No contexto da Ciência da Informação e Experiência do Usuário é possível encontrar embasamento teórico e prático em diferentes áreas do conhecimento tais como: Arquitetura da Informação, Ciência da Computação, Psicologia Cognitiva, dentre outras.

A Experiência do Usuário, termo em inglês *User Experience (UX)*, têm como objetivo entender e proporcionar ao usuário experiências positivas no momento em que este utiliza um determinado produto ou serviço.

Relacionado com a UX, a usabilidade de um ambiente digital interfere diretamente nas experiências de uso, isto ocorre no momento de interação do usuário com a interface, com o conteúdo informacional e com a tecnologia. Assim, cabe ao desenvolvedor planejar minuciosamente todas as etapas de desenvolvimento e oferecer qualidade aos produtos e serviços na Web.

Desta forma, os estudos sobre UX podem contribuir com a elaboração de modelos e estruturas de seleção e organização de informação no momento do desenvolvimento de um produto ou um serviço digital pois,

Existem diferentes modelos quando as pessoas procuram por informação. Modelando as necessidades e os comportamentos, nos força a perguntar questões usuais como que tipo de informação os usuários querem, quanta informação é suficiente e como realmente interagem com a arquitetura. (ROSENFELD; MORVILLE; ARANGO, 2015, p. 40, tradução nossa)

Nesse sentido, a experiência de um usuário pode ser positiva ou negativa e essas percepções ocorrem quando acontece a interação com o sistema. Por isso, o

planejamento de um *website* está relacionado com aspectos que dizem respeito a estética, *design*, conteúdo das informações e recursos para a sua utilização, bem como por atributos agregados a personalidade dos indivíduos tais como cultura, talento, sensibilidade, desejos, motivações e comportamento. Vale destacar que a usabilidade de um ambiente pode ser percebida por meio das formas de navegação, busca e acessibilidade que contemplam as necessidades de informação.

A UX tem sido muito explorada no campo de design de produtos comerciais, mas, especificamente para a Arquitetura da Informação Digital, ainda há muito a ser pesquisado. Para entender melhor o termo, o Quadro 1 apresenta definições de autores que trabalham com UX e as nossas reflexões acerca destas definições em ambientes digitais.

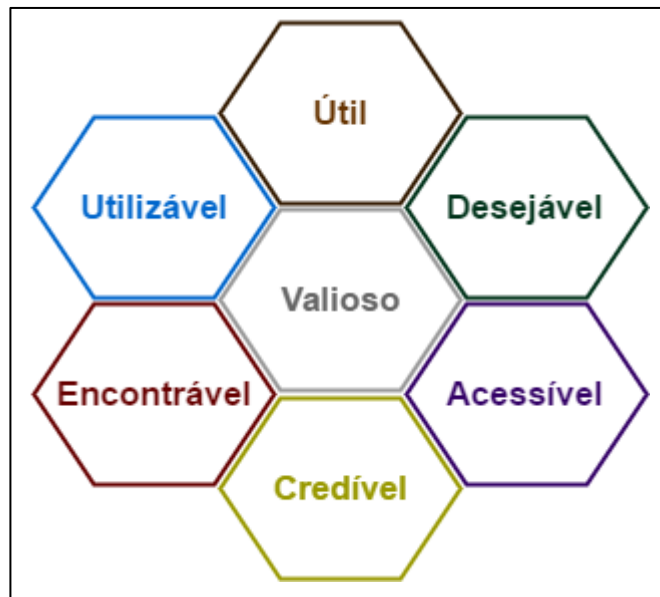
Quadro 1 - Definições e reflexões de UX para ambientes digitais

Definição UX	Reflexões sobre UX e <i>websites</i>
Experiência do Usuário abrange aspectos da interação do usuário com uma empresa, seus serviços e seus produtos de forma clara e proporcionando sentimentos positivos na utilização dos mesmos. A Experiência do Usuário verdadeira vai além de oferecer aos clientes recursos ou o que eles dizem que querem. (NORMAN, 2008).	Os <i>websites</i> devem proporcionar satisfação ao usuário sem que ele perceba ou dizer o que e como deseja.
A UX tem uma abordagem holística e multidisciplinar para o design de interfaces para produtos digitais. Dependendo do produto pode integrar design de interação, design industrial, arquitetura de informação, design de interface visual, design institucional e design centrado no usuário, assegurando a coerência e consistência em todas as dimensões do projeto. A Experiência do Usuário define a forma, comportamento e conteúdo de um produto. (GRABRIEL-PETIT, 2005).	Num <i>website</i> a Experiência do Usuário pode definir de que maneira acontece a interação com o ambiente e a forma da recuperação do conteúdo.
Experiência do Usuário é o modo como um produto funciona no mundo real, como ele funciona na prática, como a pessoa entra em contato com ele e tem que trabalhar com ele. As experiências das pessoas em relação a um mesmo produto são diferentes. (GARRET, 2002)	Os usuários acessam um ambiente digital com autonomia. As formas de interação com o sistema são múltiplas, em que cada pessoa pode interagir da forma que lhe convir.
Uma boa experiência pode ser definida pelo quanto um produto é usável, se ele é funcional (ele faz o que as pessoas esperam que ele faça), eficiente (quão rápido é possível atingir o objetivo sem cometer erros) e desejável (qual a resposta emocional para o produto) (KUNIAVSKY, 2003)	Um <i>website</i> funcional poderá satisfazer o usuário, atender a sua necessidade; e responder de maneira eficiente e eficaz.
Descreve a Experiência do Usuário, características de produtos e sistemas, em sete facetas: <i>Útil</i> : diz respeito a grau de utilidade; <i>Utilizável</i> : facilidade de uso; <i>Desejável</i> : envolve os elementos emocionais do usuário; <i>Encontrável</i> : facilidade de localizar o que precisam; <i>Acessível</i> : qualquer usuário pode acessar; <i>Credível</i> : credibilidade do usuário em relação ao design; <i>Valioso</i> : valor para os patrocinadores. Estas facetas ajudam no desenvolvimento de <i>Web Sites</i> , sempre balanceando o tripé usuário, contexto e conteúdo. (MORVILLE, 2004)	A Experiência do Usuário acontece quando é possível englobar vários elementos voltados à satisfação do usuário, balanceando em um mesmo ambiente o contexto, conteúdo e usuário.

Fonte: Elaborado pelos autores.

Com base nas descrições do Quadro 1, é possível afirmar que para a UX satisfazer a diferentes tipos de usuários, é necessário o desenvolvimento de um trabalho multi e interdisciplinar. Além disso, deve ser analisada diferentes situações que envolvem a utilização de um produto ou serviço e não apenas a tecnologia utilizada. A UX em ambientes digitais está relacionada também com modelos mentais, hábitos e opiniões, erros e expectativas criadas diante da situação de uso de um ambiente informacional.

Figura 1 - Facetas da UX



Fonte: Morville (2004, tradução nossa)

O termo Experiência do Usuário tem sido explorado com frequência no mundo dos negócios, porém, devido à complexidade dos seres humanos, as características de produtos ou serviços on-line devem se adequar as necessidades de um maior número de usuários possível. Morville (2004) destaca que para que um *website* proporcione experiências positivas é necessário que este atenda a alguns requisitos básicos, identificados por ele em sete facetas que podem influenciar na experiência do usuário, conforme ilustrado na Figura 1, a seguir.

As facetas apresentadas na Figura 1, foram definidas por Morville (2004) como:

- *Útil*: desenvolver produtos e sistemas úteis, devendo ser aplicadas soluções com aprimoramento contínuo;
- *Utilizável*: oferecer facilidade de utilização contínua; a usabilidade é necessária, mas não suficiente para contemplar as necessidades do usuário;

- *Desejável*: utilizar elementos de design emocional, como, imagem, marca que dão poder e valor de identidade;
- *Encontrável*: oferecer navegação e objetos localizáveis permitindo ao usuário encontrar o que precisa;
- *Acessível*: atender usuários com ou sem deficiência;
- *Credível*: conquistar a confiança do usuário com relação ao ambiente e ao conteúdo apresentado;
- *Valioso*: oferecer valor aos patrocinadores, de modo a atender a satisfação do usuário; valorar a missão para organizações sem fins lucrativos.

Analisando separadamente cada faceta é possível entender quais e como os pontos críticos podem ser aprimorados os elementos de UX, e assim planejar ou reformular o ambiente informacional digital com o intuito de contribuir com a satisfação do usuário.

Para ilustrar as facetas de UX em um *website*, analisou-se a Wikipédia. Essa enciclopédia on-line tem como foco o armazenamento de uma grande quantidade de informação primária e permite a construção de conteúdo colaborativo, bem como incorpora tecnologias para acesso e recuperação de informação, de modo a atender as necessidades informacionais de diferentes tipos de usuários em diferentes contextos.

3 WIKIPÉDIA

A Wikipédia é uma enciclopédia com um perfil não tradicional que ganhou este nome com a combinação de *Wiki*, palavra havaiana que significa “rápido” e *pédia* da palavra enciclopédia. Sua linguagem simples e perfil colaborativo, utiliza os serviços da Web 2.0, o que favorece o crescimento do seu conteúdo.

Wikipédia é um projeto de enciclopédia multilíngue de licença livre, baseado na web, escrito de maneira colaborativa e que se encontra atualmente sob administração da Fundação Wikimedia, uma organização sem fins lucrativos cuja missão é "empoderar e engajar pessoas pelo mundo para coletar e desenvolver conteúdo educacional sob uma licença livre ou no domínio público, e para disseminá-lo efetivamente e globalmente". (WIKIPÉDIA, 2016)

A Wikipédia é considerada também uma enciclopédia universal em constante atualização em que seus conteúdos são construídos de forma colaborativa, a sua utilização cresce constantemente porque os resultados dos buscadores em uma alta

proporção vêm da Wikipédia. Tal fato pode ser comprovado pela avaliação realizada pela Alexa Internet², em que a Wikipédia foi a sétima (7ª) página mais visitada no mundo, contando com 921.778 artigos em português³.

A Wikipédia está fundamentada por cinco pilares, sendo eles: enciclopedismo, neutralidade de ponto de vista, licença livre, convivência comunitária e liberalidade nas regras. Também tem estabelecidas três diretrizes de conteúdo, que são complementares entre elas e permitem determinar a qualidade e o tipo do material que é publicado no domínio da Wikipédia. Resumidamente, elas são:

- Verificabilidade: garante que a informação provém de uma fonte fidedigna quando as pessoas estão lendo e editando na enciclopédia.
- Imparcialidade: os artigos devem ser escritos de forma imparcial e pode representar os diferentes pontos de vista que agregam significado ao conteúdo.
- Não-incorporação de pesquisas inéditas: as pesquisas devem ter sido publicadas anteriormente em fontes de divulgação.

Editada em mais de 277 idiomas tem sido reconhecida não só como enciclopédia, mas também como uma mídia de notícias sendo atualizado com frequência devido à rapidez de divulgação.

Quanto aos usuários da Wikipédia, eles estão divididos em grupos e cada grupo está associado a determinados direitos e permissões. Estes usuários são conhecidos também como “wikipedistas”, utilizadores e/ou editores, que escrevem e editam artigos na Wikipédia. Atualmente, a Wikipédia em português tem aproximadamente: 1.768.566 usuários registados, dos quais só 6.781 usuários ativos, 488 são autorrevisores, 136 reversores, 10 eliminadores, 68 administradores, 7 burocratas e 5 verificadores⁴. Entre as principais funções que desempenha cada um dos usuários podem encontrar-se: edição e eliminação de artigos, correção de erros ortográficos, *upload* de imagens, formatação de conteúdo, controle das edições, reversão e bloqueio de ações de vandalismo, detecção de violação de direitos autorais, uso de robôs para tarefas repetitivas, propostas de melhoramentos, entre outras.

² Avaliação realizada no *website* Alexa Internet no dia 24 maio 2016. Site disponível em: <<http://www.alexa.com/siteinfo/wikipedia.org>>.

³ Dados obtidos no *website* Wikipédia em 24 maio 2016. Disponível em: <https://pt.wikipedia.org/wiki/Wikipédia:Página_principal>

⁴ Dados obtidos a partir do *website* Wikipédia, no dia 24 maio 2016. Disponível em: <<https://pt.wikipedia.org/wiki/Wikipédia:Usuários>>

Sendo a Wikipédia uma enciclopédia, apresentamos a seguir, no Quadro 2, as principais diferenças e características entre a enciclopédia colaborativa e a tradicional.

Quadro 2- Principais diferenciais entre a Wikipédia e as enciclopédias tradicionais

Aspectos	Wikipédia	Enciclopédia Tradicional
Estrutura	As relações entre conceitos são suportadas pela estrutura hipertextual da plataforma. Nenhum esquema uniforme de trabalho ou arquitetura do conhecimento previamente desenhada. Ela é construída por acumulação.	Objetiva uma visão integrada do conhecimento. Os conteúdos são colocados numa árvore de categorias predefinidas. Nem todos os conhecimentos são suscetíveis de aparecer em um compêndio universal do Saber.
Tamanho	Ilimitado e permanente crescimento. Milhões de páginas e dezenas de versões em todas as línguas.	Limitado pela mídia (papel, DVD), pela política editorial e pela própria natureza do projeto.
Autoria	Ubíqua e descentralizada, anônima, não seletiva. Os papéis do leitor e autor são intercambiáveis.	Limitada e fechado a um grupo de especialistas selecionados pelo editor. Os papéis de leitor e autor são claramente delimitados.
Supervisão	Comunidade de Usuários (Wikipedistas) e bibliotecários (ou burocratas) com certos poderes especiais.	Especializada e confiada a especialistas em cada disciplina. Revisão por pares.
Atualizar	Permanente. Na verdade, cada item é um projeto inacabado suscetível de avaliação contínua.	Periódica e muito cara. Como suplementos e reimpressões.
Usuários	Toda a comunidade da Internet. Só precisa de navegador (suportado por qualquer dispositivo: PC, celular, PDA...) e conexão a Internet.	É exigida a compra ou subscrição. Os usuários tradicionalmente são divididos em privados e institucionais (escolas, bibliotecas ...).
Legitimação	Atividade colaborativa: processos de negociação e consenso. Qualidade das fontes, principalmente links para documentos na Web.	Qualidade e diversidade de fontes de informação. Prestígio e credibilidade dos autores.
Ideologia	Nenhum explícito ou acordados pela comunidade, além do ponto de vista neutro ou do alegado currículo oculto já mencionado.	Na antiguidade os compêndios foram apoiados por uma filosofia básica que de forma frágil, mas ele permanece na declaração de objetivos e missão dos projetos contemporâneos.
Fontes	Mesmo como enciclopédias tradicionais, além de qualquer produto da cultura ou da atividade criativa, seja real ou fictício.	Essencialmente de tipo acadêmico e de disciplinas científicas, humanísticas, artísticas, técnicas, etc.
Usabilidade	De conteúdo gratuito e licença <i>GNU Free Documentation License</i> (GFDL).	Sujeito às restrições definidas pelos direitos de autor.

Fonte: (Garcia, 2010, tradução nossa)

Diante dessa comparação, afirma-se que a Wikipédia é uma ferramenta altamente utilizada sem restrições de acesso aos conteúdos, que são atualizados, construídos e enriquecidos de forma colaborativa diariamente e que possui aspectos de supervisão e políticas de publicação que visam garantir a qualidade da informação. Estas questões agregadas a sua facilidade de acesso em distintos dispositivos, faz da Wikipédia um ambiente digital de referência.

4 AVALIAÇÃO E DISCUSSÃO

A Wikipédia é uma das páginas mais visitadas pelos usuários da Internet, considerando a quantidade e a diversidade demográfica dos indivíduos que a acessam, como relatado anteriormente. Tal questão nos motivou a analisar e discutir as facetas da UX na Wikipédia. Para isto, utilizamos como base as sete (7) facetas da Experiência do Usuário apresentadas por Morville (2004). Esta literatura, apresentada anteriormente neste trabalho, envolve as principais características e condições para avaliar a UX de um *website*.

Desta forma, a avaliação do ambiente Wikipédia iniciou com uma busca de elementos, que contemplam essas facetas. Para tal, elaboramos o Quadro 3, com os resultados obtidos, contendo a faceta, o elemento avaliado e um comentário da avaliação.

Quadro 3 - Avaliação dos Elementos da Wikipédia segundo as facetas da UX

Faceta	Elemento	Comentário
Útil	Página ajuda: https://pt.wikipedia.org/wiki/Ajuda:P%C3%A1gina_principal	Nesta página são inseridas informações sobre corrigir erros, fazer edições, inserir novas páginas, entre outras documentações que explicitam as funcionalidades do ambiente.
	Página Boas-vindas https://pt.wikipedia.org/wiki/Wikip%C3%A9dia:Boas-vindas	Demonstra as funções que estão disponíveis para os usuários.
	Diversidade de conteúdos	Contempla conteúdos com uma enorme diversidade e está sempre sendo atualizada.
Utilizável	Design	A página possui uma estrutura simples, com foco nos conteúdos.
	Consistência e padrão das páginas	Todas as páginas da Wikipédia seguem o mesmo padrão, tendo os <i>hiperlinks</i> e as estruturas Wiki como base.

Faceta	Elemento	Comentário
	Documentação abrangente	A Wikipédia apresenta uma documentação que abrange todos os processos e as funcionalidades deste ambiente digital.
	Possibilidades da inserção de novas páginas	Quando não há uma página de conteúdo, o Wikipédia redireciona para a criação de uma nova página.
Desejável	Logomarca	A logomarca da Wikipédia apresenta elementos únicos que simboliza a Experiência do usuário no <i>website</i> , inserindo elementos que dão padrão de identidade a empresa em todas as páginas do ambiente.
	Elementos multimídia	Em uma página de conteúdo, há diversos tipos de elementos que são apresentados ao usuário, como imagens, sons, gifs, textos, entre outros, tornando o design emocional.
	Hipertextualidade	O esquema de hipertextualidade promove uma interação simples em que o usuário pode navegar livremente pelos diversos conteúdos.
	Portais	O Wikipédia oferece outra forma de apresentação e organização das informações, chamados de Portais, com conteúdos de áreas temáticas.
Encontrável	Links que redirecionam para outras páginas no próprio Wikipédia	Conduze o usuário a aprimorar seus conhecimentos, navegando dentro da própria Wikipédia em uma estrutura hipertextual.
	Referências a páginas externas	Oferece o usuário a possibilidade de acesso a informações mais detalhadas, em outros ambientes digitais.
Acessível	Avaliação do software Examinator - página inicial:	Este software avalia automaticamente a acessibilidade de uma página web, utilizando-se como uma referência alguns Diretrizes de Acessibilidade à Web Content 2.0. A pontuação vai de 1 a 10 como um indicador rápido da acessibilidade das páginas. Na página inicial avaliada foram realizadas 21 provas pela ferramenta Examinator, e o resultado total foi de 6.5 (obtido este de calcular os resultados parciais das provas assim: 10 excelentes, 1 ótima, 3 regulares, 3 ruins, 4 péssimas).
	Avaliação do software Examinator - página de conteúdo:	Na página de conteúdo avaliada teve uma nota total de 7.8 a partir de 16 provas que tiveram como resultados parciais: 10 excelentes, 3 regulares, 2 ruins e 1 péssimas.
Credível	Fontes da informação	Aumentam a credibilidade ao modo que torna possível ao usuário verificar se aquela informação é verdadeira
	Histórico de alterações	Possibilita verificar se alguma página sofreu uma alteração com motivos de prejudicar o conteúdo, além de ser possível constatar uma alteração realizada.
	Edição	Usuários podem reeditar informações que estão incorretas

Faceta	Elemento	Comentário
	Comunidade que verifica alterações	Há uma comunidade que verifica e avalia as alterações feitas por outros usuários, evitando a inserção de “textos sem sentido”, “Vandalismo contumaz”, “Propaganda”, entre outras classificações dadas pelos usuários.
	Políticas e Diretrizes de publicação de conteúdo	Verificabilidade, imparcialidade e não-incorporação de pesquisas inéditas.
Valioso	Texto da página inicial “Bem-vindos a Wikipédia. A enciclopédia livre que todos podem editar”	Esclarece a função da Wikipédia, além de seu funcionamento, que utiliza a edição comunitária.
	Texto introdutório sobre a Wikipédia na página inicial	Utiliza as próprias informações do Wikipédia para descrever o que este ambiente apresenta como proposta

Fonte: Elaborado pelos autores.

A faceta útil, é demonstrada quando a Wikipédia apresenta claramente sua proposta, ao explicitar que objetiva ser uma enciclopédia colaborativa. Outra questão que a torna útil é a possibilidade de alteração e criação dos conteúdos tornando este ambiente digital sempre renovável.

A faceta utilizável, apresenta uma relação com a usabilidade. Neste sentido, a Wikipédia apresenta diversos elementos que buscam tornar a usabilidade adequada, como existir um padrão em todos os ambientes do *website*, bem como um design com elementos essenciais, que permite o usuário estar focado especialmente no conteúdo, e não em outras questões. Por meio dos elementos analisados, verificamos que a Wikipédia tem como uma de suas características ser utilizável, conduzindo o usuário na utilização de seus serviços adequadamente.

A faceta desejável contempla apresentar elementos visuais que tornem o ambiente atrativo e confortável para navegação, bem como uma marca interessante. O ambiente da Wikipédia se mostra como atento a estas questões, ao inserir em suas páginas elementos multimídias como imagens, áudios, *gifs*, textos, entre outros, além de possui a hipertextualidade, permitindo uma navegação rápida e facilitada ao usuário. Uma questão destacada, diz respeito a marca Wikipédia, que apresenta em seu logotipo uma identidade de seu produto.

A faceta encontrável, está presente, pois a Wikipédia tem como uma de suas bases a facilidade em se encontrar uma informação. Tal fato se dá principalmente pela intensa utilização de links que promovem uma navegação rápida e facilitada para os

usuários, em todas as páginas do projeto.

A faceta acessível, pode ser visualizada por meio da página da Wikipédia que apresenta algumas preocupações com a acessibilidade, como uma alternativa textual para as imagens, links que permite saltar blocos de conteúdos, identificação do idioma do conteúdo, entre outros. No entanto há problemas, como links com textos iguais que conduzem a endereços distintos e tabelas sem cabeçalhos. Vale destacar que o ambiente Wikipédia apresenta responsividade, adaptando o conteúdo para os diversos dispositivos.

A faceta credível, se mostra bastante importante no contexto da Experiência do Usuário, e na concepção da Wikipédia. Há diversas críticas a credibilidade do conteúdo da Wikipédia, devido a realização de diversos trabalhos científicos que comprovaram que existia conteúdos incorretos nas páginas. Entretanto, a Wikipédia e sua comunidade vem se amadurecendo com o passar dos anos, com a criação de diversas formas de controle e verificação dos conteúdos que são inseridos na rede, existindo um critério muito maior para alteração e a criação de páginas da Wiki. Um outro critério para tornar mais credível as informações, é a presença das fontes de informação (referências), com o intuito de aumentar a qualidade dos dados.

Por fim, a faceta valioso, pode ser verificado na Wikipédia, pois a mesma se apresenta como uma organização que não possui fins lucrativos. Desta forma, o valor deste ambiente não está na geração de lucros, ou a promoção de patrocinadores, e sim a existência de um serviço que delineie a missão desta empresa, que é ser uma enciclopédia online. Neste contexto, há diversos indicativos que esclarecem essa missão, deixando claro aos usuários qual é a proposta deste serviço. Além disso, o conteúdo abrangente torna este ambiente uma fonte de pesquisa bastante requisitada.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Wikipédia é uma enciclopédia on-line colaborativa, que apresenta grande relevância dentro da Web, pois é uma fonte de conteúdo altamente requisitada, devido a sua concepção com aspectos da Web 2.0, como a possibilidade de inserção, edição e exclusão dos conteúdos pelos usuários. As páginas de conteúdo da Wikipédia são recuperadas pelos principais buscadores, tendo posição de destaque na maioria das buscas.

Nesse sentido, pela Wikipédia ser um ambiente bastante utilizado, torna-se necessário contribuir com pesquisas que pretendam aprimorar a interação entre os usuários e o sistema. Assim, os resultados desse trabalho apresentam uma avaliação da Wikipédia segundo a ótica das facetas da UX.

O ambiente digital se mostrou adequado aos princípios da UX, em que foram encontrados elementos relacionados que dão visibilidade a cada uma das facetas: útil, utilizável, desejável, encontrável, acessível, credível e valioso.

Por meio da análise efetuada, o modo de hipertexto é relevante, pois facilita a navegação, aprimorando que seja encontrável o seu conteúdo, ao mesmo tempo que torna o ambiente desejável. Essa constatação demonstra que a estrutura hipertextual da Wikipédia é atual e adequada, acompanhando a evolução da Web e das Tecnologias de Informação e Comunicação.

Quanto a credibilidade do conteúdo da Wikipédia, a análise apresenta que existem diversas políticas e ações por parte do serviço, que buscam garantir a qualidade das informações. Ainda que possam existir conteúdos que não se enquadrem nessas políticas, verifica-se a preocupação por parte dos “wikipedistas” em aplicar as ações adequadas para corrigir eventuais erros.

Tratando da questão da acessibilidade, a ferramenta utilizada na análise indicou que existem aspectos de acessibilidade que podem ser corrigidos, a partir de uma análise detalhada sobre os aspectos enumerados pela avaliação do software Examiner. Vale destacar que esses pontos podem ser incorporados nas políticas de publicação de conteúdos.

Portanto, as definições de UX apresentadas no presente trabalho estão relacionadas com as sete facetas, assim, espera-se que pesquisas futuras utilizem tais facetas, contribuindo com o desenvolvimento e aprimoramento de *websites* em consonância com aspectos relacionados às competências informacionais e tecnológicas dos usuários e à Arquitetura da Informação.

REFERÊNCIAS

GARCIA, A.A. **Wikis en tareas educativas**: Aplicaciones de la Web 2.0 en secundaria y bachillerato. 2010. 326 f. Tese (Doutorado em Educação) - Facultad de Educación, Universidad de Salamanca. 2010

GARRET, J. J. **The Elements of User Experience**: user-centred design for the web. Indianapolis: New Riders, 2002.

GRABRIEL-PETIT, P. **Welcome to uxatters**. 2005. Disponível em <<http://www.uxatters.com/mt/archives/2005/11/welcome-to-uxatters.php>> Acesso em 22 nov. 2015.

KUNIAVSKY, M. **Observing the user experience**: a practitioner's guide to user research. San Francisco, CA: Morgan Kaufmann Publishers, 2003.

MORVILLE, P. **User Experience Design**. 2004. Disponível em Semantics Studios: Disponível em: <<http://semanticstudios.com/publications/semantics/000029.php>> Acesso em 30 maio 2016.

NORMAN, D. A. **Design Emocional**: por que adoramos (ou detestamos) os objetos do dia-a-dia. Rio de Janeiro: Rocco, 2008.

ROSENFELD, L; MORVILLE, P; ARANGO, J. **Information Architecture: For the Web and Beyond**. Canadá: O'Reilly Media, 2015

TONKE, E. (2005). Making the case for a Wiki. **Ariadne, 42 (online journal)**. Disponível em: <www.ariadne.ac.uk/issue42/tonkin>. Acesso em: 30 maio 2016.

WIKIPÉDIA. In: WIKIPÉDIA, a enciclopédia livre. Flórida: **Wikimedia Foundation**, 2016. Disponível em: <<https://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=Wikip%C3%A9dia&oldid=45625859>>. Acesso em: 31 maio 2016.