

## 8 Passos Básicos para Redesenhar a Arquitetura de Informação de um Site

*8 Basic Steps to Redesign the Information Architecture of a Site*

### Resumo

O artigo visa mostrar passos básicos para refazer a Arquitetura de Informação de sites simples, abordando assuntos relacionados à usabilidade e experiência do usuário. O texto ainda apresenta métodos que são eficazes nesse processo, além de exemplos de elementos de estrutura de site bem organizados e posicionados.

**Palavras Chave:** arquitetura de informação; usabilidade; experiência do usuário.

### Abstract

*The article aims to show the basic steps to redo the Information Architecture of simple websites, addressing issues related to usability and user experience. The text also presents methods that are effective in this process, as well as examples of elements of structure site well organized and indexed.*

**Keywords:** *information architecture; usability; user experience.*

Planejar a estrutura de conteúdo de um site não é uma tarefa fácil, mas por vezes, reconstruir essa estrutura é ainda mais complexo. Por onde começar? Qual parte do site deve ser modificada? O que não funciona? São muitas as dúvidas quando nos deparamos com um site que não funciona como deveria e esse artigo pretende mostrar alguns passos básicos - mas ainda assim essenciais – para transformar sites desorganizados em sites agradáveis aos olhos dos usuários e fáceis de serem usados por eles.

## **1. Conhecimentos sobre Arquitetura de Informação, Usabilidade e Experiência do Usuário**

O primeiro passo para começar a reorganização de conteúdo é entender alguns conceitos essenciais nesse processo, tais como Arquitetura de Informação, Usabilidade e Experiência do Usuário, além de entender como se dá a navegação dos usuários na internet, quais fatores importantes para uma boa experiência em um site, etc.

Ainda é importante estudar um pouco sobre o assunto que o site reestruturado apresenta; por exemplo, se o site traz conteúdo de notícias, estudar outros portais do mesmo nicho.

## **2. Definir o foco do projeto à partir do site já existente**

Quando um site começa a ser projetado, costuma-se pensar que para que ele seja adequado e funcione corretamente é importante que seja focado no usuário e supra as necessidades do mesmo. Mas isso não é uma regra, apesar de menos conhecidos, existem outros focos existentes que não o foco no usuário. Segundo Frederick Van Amstel<sup>77</sup> Frederick Van Amstel é cofundador do Instituto Faber-Ludens de Design de Interação e editor do blog Usabilidoido. Bacharel em Comunicação (UFPR) e Mestre em Tecnologia (UTFPR), Frederick vive na Holanda, onde realiza pesquisa de doutorado sobre Design Participativo(2006), o design pode ser centrado [1] no cliente, [2] no designer, [3] no sistema, [4] no usuário, [5] no comportamento, [6] na atividade, [7] na tarefa e [8] na ação.

É importante que se defina bem qual é o foco do site pois as etapas a serem realizadas posteriormente devem sempre levar esse foco em consideração.

## **3. Atentar aspectos importantes para a compreensão do usuário e definir fundamentos sobre UI a serem seguidos no projeto**

Levando em consideração que os usuários estão sempre passando rapidamente pelas páginas na web, Steve Krug elencou cinco fatores importantes que asseguram que eles compreendam o site o máximo possível: [1] hierarquia visual clara em cada página, [2] páginas com áreas claramente definidas, [3] itens clicáveis claros, [4] minimização da confusão e [5] uso das convenções. Estar atento à esses fatores faz com que cada item do site seja pensado de forma a estar o mais padronizado possível e assim facilitar a navegação dos usuários.

Além disso, definir alguns fundamentos a serem seguidos no projeto facilita na reorganização do conteúdo. Jacob Nielsen transcreveu no livro *Usability Engineering* (1993) algumas características que garantiriam a boa experiência do usuário ao acessar um site.

[1] Visibilidade e estado de sistema (feedback): a interface sempre deve informar o usuário o que está acontecendo.

[2] Correspondência entre o sistema e o mundo real: comunicação do sistema deve corresponder à realidade do usuário.

[3] Prevenção de erros: design pensado e cuidadosamente planejado com o mínimo de erros.

[4] Consistência e padronização: tratar coisas similares da mesma forma, facilitando a identificação dos elementos e navegação do usuário.

[5] Flexibilidade e eficiência de uso: o sistema precisa ser fácil para usuários leigos, mas também bastante flexível permitindo que usuários mais experientes consigam navegar com maior rapidez.

[6] Reconhecimento ao invés de lembrança: interface contextualizada e informações que orientem as ações do usuário, para que ele não precise acessar a memória o tempo todo; o sistema deve dialogar com o usuário.

[7] Projeto estético e minimalista: evitar que sejam passadas mais informações que as necessárias; linguagem simples, natural e direta.

[8] Recuperação de erros: avisos de erros com mensagens simples e claras.

[9] Controle e liberdade do usuário: permitir refazer ou desfazer ações e retornar ao ponto.

[10] Ajuda e documentação: utilizados para orientar os usuários, deve ser visível, de fácil acesso e oferecer ferramenta de busca.

#### **4. Identificar problemas de navegação**

Após ter definido os conceitos necessários para o projeto, o foco e os fundamentos que serão utilizados no mesmo, partimos para a análise do site que terá a UI modificada. É essencial identificar os problemas de navegação que são apresentados pela estrutura: quais itens de menu são inconsistentes; que links não direcionam para onde deveriam; quais elementos estão agrupados de maneira errada; etc.

#### **5. Realizar um card-sorting**

Descobrir o que o usuário pensa sobre nomenclaturas de itens de menu e classificação do mesmo também é importante. Nem sempre ele está familiarizado aos nomes definidos pela empresa, ou pelo próprio projetista do site, logo, saber o que o usuário define como

importante pode ajudar a descobrir o que pode ser mudado para que o mesmo tenha uma navegação mais agradável.

Para Frederick Van Amstel na publicação “Card-sorting é melhor que buraco” no site Usabilidoido, o card-sorting é uma técnica utilizada para descobrir como o usuário classifica determinada informação, permite identificar e delinear a navegação mais coerente para cada usuário. No card-sorting, normalmente o usuário recebe cartões descrevendo os conteúdos que serão disponibilizados no site e os relaciona com as categorias também disponibilizadas a ele. Essa técnica pode ser usada tanto para avaliar uma nomenclatura já existente como para criar novas.

Apesar de importante, a opinião do usuário nem sempre é motivo para mudar a nomenclatura de um item de menu ou coloca-lo em um classe diferente da que está; no site de um banco, por exemplo, provavelmente o usuário não terá propriedade para definir qual melhor lugar para cada coisa. Em casos como esse onde cada elemento deve estar em um lugar muito particular independente da opinião de quem navega no site, o projeto deve ser pensado para suprir a necessidade de informações importante para fazer com que o usuário entenda porque os itens estão naqueles lugares específicos.

Em muitos projetos o card-sorting pode funcionar como uma boa ferramenta metodológica para a proposição da nova Arquitetura de Informação.

## **6. Realizar testes de usabilidade**

Além do card-sorting outra ferramenta interessante para descobrir pontos negativos do site a ser reorganizado são os testes de usabilidade.

Testes de usabilidade com o objetivo de encontrar outras questões mal resolvidas focadas e direcionadas ao público que irá realizar os testes e que podem ter passados despercebidas nas etapas anteriores. Geralmente, testes de usabilidade fazem parte de um processo de desenvolvimento de um projeto, mas também pode funcionar como ferramenta para identificar erros de navegação do site com a finalidade de aperfeiçoá-lo.

Testes são importantíssimos por serem um feedback direto dos usuários e segundo Theo Mandel, no livro *The elements of user interface* (1997), é necessário que se busque as informações junto às pessoas que de fato usam um determinado sistema e não com as pessoas que gerenciam essas informações, o usuário diz o que representa sua preferência e visão pessoal do produto que está sendo avaliado, o que é essencial já que este produto deve ser focado no próprio usuário. Teste de usabilidade, segundo Jeffrey Rubin (1994), é um processo no qual os participantes avaliam o grau que um produto se encontra em relação a critérios específicos de usabilidade. “Eles são instrumentos indicados para medir a taxa de sucesso da busca de informações e para pesquisar o comportamento dos indivíduos durante a interação com os sistemas informatizados” (AGNER, 2006, p. 104).

Esse tipo de teste possui benefícios como, por exemplo, permitir observar o comportamento dos usuários e compará-lo ao de outros usuários que realizam a mesma tarefa. Além disso, eles possibilitam compreender as dificuldades sentidas pelo participante através do registro das verbalizações durante o teste, o que enriquece os resultados.

## **7. Definir a nova navegação e novos itens de menu (se houver)**

Depois de ter todos os dados levantados e ter estudado o site e o seu público alvo é hora de definir como vai funcionar a nova navegação – para onde cada item direciona, em qual classe ele fica, qual o posicionamento dos elementos, etc. Os pontos negativos encontrados durante as análises e com o card-sorting/testes de usabilidades são essenciais para definir grande parte das modificações feitas, ou não.

## **8. Refazer o *sitemap* e construir wireframes da nova estrutura**

Tendo toda estrutura pronta é possível construir o *sitemap* - uma lista de todas as páginas de conteúdo, geralmente organizadas segundo algum critério (ELIAS, 2008) – e os wireframes – esboços das interfaces que o usuário terá contato, mostrando o design de interface sem ainda mostrar o design gráfico (DIJCK, 2003).

Como já falado no início desse artigo, por vezes reconstruir a Arquitetura de Informação de um site é mais complexo do que cria-la deste o princípio, é necessário achar os erros de navegação e descobrir não só o que agrada o usuário, mas também o que desagrada.

Apesar da complexidade, ter alguma metodologia bem definida a seguir – como essa dos 8 passos – mesmo que com outros itens adicionados, agiliza o processo tornando a reconstrução mais fácil e o resultado mais satisfatório.

## Referências

AGNER, Luis. **Ergodesing e arquitetura de informação**. Rio de Janeiro: Quartet, 2006.

AMSTEL, Frederick Van. **Design Centrado em quê?**. Disponível em: <[http://usabilidoido.com.br/design\\_centrado\\_em\\_que.html](http://usabilidoido.com.br/design_centrado_em_que.html)> Acesso em: outubro e novembro de 2011.

FLEMING, Jennifer. **Web Navigation: Designing the User Experience**. Sebastopol: O'ReillyMedia, 1998.

GOMES, Ivo. Disponível em: < <http://www.ivogomes.com/>> Acesso em: agosto e setembro de 2011.

KRUG, Steve. **Não me faça pensar**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2006.

MEMÓRIA, Felipe. **Design para internet: projetando a experiência perfeita**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

NIELSEN, Jakob; LORANGER, Hoa. **Projetando Websites com Usabilidade**. Rio de Janeiro: Campus, 2007.

NIELSEN, Jacob. **Usability Engineering**. Massachusetts: Morgan Kaufmann, 1993.

RUBIN, Jeffrey. **Handbook of Usability Testing: How to Plan, Design, and Conduct Effective Tests**. United States: Wiley, 1994.

PINHEIRO, Gabriel. Wireframes: **Conceito e Ferramentas**. Disponível em: <<http://cafeinterativo.wordpress.com/2011/03/10/wireframes-conceito-ferramentas/>>

Acesso em: setembro de 2011. 92 SORIO, Washington. O que é Benchmarking?. Disponível em: <<http://www.guiarh.com.br/z59.htm>> Acesso em: 20 setembro de 2011.