

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

Amanda Maciel de Carvalho

A rede social Skoob:

análise da interface sob a perspectiva da Arquitetura da Informação

Porto Alegre

2021

Amanda Maciel de Carvalho

A rede social Skoob:

análise da interface sob a perspectiva da Arquitetura da Informação

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado como requisito parcial para a
obtenção do título de Bacharel em
Biblioteconomia da Faculdade de
Biblioteconomia e Comunicação da
Universidade Federal do Rio Grande do Sul.
Orientadora: Prof.^a Dr.^a Sônia Elisa
Caregnato

Porto Alegre

2021

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

Reitor: Prof. Dr. Carlos André Bulhões

Vice-Reitora: Profa. Dra. Patricia Helena Lucas Pranke

FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO

Diretora: Prof.^a Dr.^a Ana Maria Mielniczuk de Moura

Vice-Diretora: Prof.^a Dr.^a Vera Regina Schmitz

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO

Chefe: Prof.^a Dr.^a Rita do Carmo Ferreira Laipelt

Chefe Substituto: Prof. Dr.^a Samile Andréa de Souza Vanz

COMISSÃO DE GRADUAÇÃO DO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

Coordenadora: Prof.^a Dr.^a Maria Lucia Dias

Coordenadora Substituta: Prof.^a Me. Helen Rose Flores de Flores

CIP - Catalogação na Publicação

Carvalho, Amanda Maciel de
A rede social Skoob: análise da interface sob a
perspectiva da Arquitetura da Informação / Amanda
Maciel de Carvalho. -- 2021.
49 f.
Orientadora: Sonia Elisa Caregnato.

Trabalho de conclusão de curso (Graduação) --
Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade
de Biblioteconomia e Comunicação, Curso de
Biblioteconomia, Porto Alegre, BR-RS, 2021.

1. Arquitetura da Informação. 2. Interface. 3. Rede
Social de leitores de livros. 4. Skoob. I. Caregnato,
Sonia Elisa, orient. II. Título.

Elaborada pelo Sistema de Geração Automática de Ficha Catalográfica da UFRGS com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação

Rua Ramiro Barcelos, 2705

Bairro Santana – Porto Alegre, RS

CEP: 90035-007

Campus Saúde

Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Telefone: (51) 3308-5067

E-mail: fabico@ufrgs.br

Amanda Maciel de Carvalho

A rede social Skoob:

análise da interface sob a perspectiva da Arquitetura da Informação

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado como requisito parcial para a
obtenção do título de Bacharel em
Biblioteconomia da Faculdade de
Biblioteconomia e Comunicação da
Universidade Federal do Rio Grande do Sul.
Orientadora: Prof.^a Dr.^a Sônia Elisa
Caregnato

Aprovado em: Porto Alegre, 14 de maio de 2021.

BANCA EXAMINADORA:

Bib.^a Bruna Marques Vieira
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Prof.^a Dr.^a Samile Andrea de Souza Vanz
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Prof.^a Dr.^a Sônia Elisa Caregnato
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a mim mesma, afinal, apenas eu estava comigo em todos os momentos e sei como foi todo o processo para chegar até aqui. Mas claro, que muitas pessoas foram essenciais nessa trajetória, em especial, minha mãe, aquela que não me gerou no ventre, mas em seu coração, Sandra Lúcia Lima Maciel, com certeza grande parte do incentivo para estudar sempre veio dela, além do exemplo como um ótimo ser humano. Agradeço não apenas pelo fato de me acompanhar na graduação, mas durante toda a vida. Não menos importante, agradeço a minha irmã, Isadora Maciel da Silva, que junto com nossa mãe, me auxiliou em diversos momentos, sejam aqueles tristes ou também nos diversos momentos alegres, vocês são minha base.

Agradeço grandemente a amizades que tenho antes mesmo de ingressar na faculdade, e que acompanharam todos meus erros e acertos, Bruna Oliveira e Andréa Jerônimo Paz. Agradeço também a amizades que que construí dentro da UFRGS, sejam do mesmo curso, como a Jéssica Garcia e Larissa Duarte de Freitas, ambas de sua forma sempre presentes; também a amigas de outros cursos, como a Vanessa Zanatta e Andressa Torres, todas vocês eu espero manter para sempre em minha vida, me faltam palavras para agradecer por tudo.

Um enorme agradecimento a minha orientadora, Sônia Elisa Caregnato, que sempre teve muita paciência e disponibilidade em me auxiliar.

Agradeço a minha colega de curso que leu meu TCC e fez observações importantes, Monique Finn Duarte, sei que se tornarás uma ótima profissional da área.

Preciso registrar que não foi um processo fácil a graduação, mas principalmente durante a pandemia da COVID-19, onde em março desse ano, perdi uma pessoa muito importante, minha psiquiatra, que me acompanhava desde 2019, Clejonas, com certeza é merecedora dos meus agradecimentos mesmo não estando mais nessa terra.

É tradição considerar a ciência como se fosse composta de áreas diversas, cada qual com suas características e limites bem estabelecidos. Assim, referimo-nos às ciências exatas e naturais, às ciências sociais e humanidades, às áreas tecnológicas e engenharias como se fossem realmente separadas. Mas todas as ciências e tecnologias referem-se à natureza, e esta é uma só.
(CAMPELLO; CENDÓN; KREMER, 2000, p. 23)

RESUMO

Questiona como a Arquitetura da Informação é empregada na organização e apresentação da informação na rede social de leitores de livros Skoob. Tem por objetivo geral avaliar a interface da rede social Skoob a partir dos pressupostos da Arquitetura da Informação. Seus objetivos específicos são a) descrever a interface do perfil do usuário; b) verificar a aplicação dos parâmetros da Arquitetura da Informação; c) identificar os tipos de informação compartilhadas aos usuários; d) identificar de qual maneira a organização de informações é realizada na rede social Skoob. O estudo se justifica pela rede social Skoob ser importante para o incentivo à leitura na sociedade brasileira, por ainda não existirem estudos que avaliam sua interface e pela importância de descobrir o que torna essa a maior rede social de interação de leitores brasileiros, tendo atualmente 7 milhões de usuários. No referencial teórico são tratados os quatro grandes temas que compõem a base do estudo: a Arquitetura da Informação, Interface, Critérios para Análise da Arquitetura da Informação e a Rede Social Skoob. Os três primeiros servem de base teórica para definir os critérios que são utilizados para avaliar o objeto empírico, que é a Rede Social Skoob. Quanto a ela, é apresentado um panorama geral para a contextualização, referente à sua trajetória e à sua importância no meio social. Os resultados apresentam a descrição da interface do perfil do usuário da Skoob, a identificação dos tipos de organização da plataforma, relação de tipos de informações comunicadas com tipos de organizações. Conclui que a maneira que a Arquitetura da Informação é empregada na organização e apresentação da informação na rede social de leitores de livros Skoob é de forma geral positiva.

Palavras-chave: Arquitetura da Informação. Interface. Rede Social de leitores de livros. Skoob.

ABSTRACT

This research work aims to understand how information architecture is employed to organize and present information to users on a social network for book readers, called Skoob. Its main objective is to evaluate the interface of Skoob social network based on Information Architecture principles. The specific objectives are: a) Describe Skoob user Interface; b) Verify the application of Information Architecture parameters; c) Identify the types of information communicated to users; d) Identify the ways information is structured. The study is significant for three reasons: the Skoob social network is important for reading promotion among Brazilian society; there is no yet study that evaluate its interface; and the importance of discovering what makes it the major social network of interaction between Brazilians readers, currently having 7 million users. As for the background, four major topics that are the base of the study were examined: Information Architecture, Interface, criteria for the analysis of Information Architecture; and the Skoob Social Network. The firsts three serve as a theoretical ground to define the criteria that are used to evaluate the practical object that is the Skoob Social Network. Regarding Skoob, a general outlook for its contextualization is presented, relating to its pathway and its importance as a social medium. The results present the description of Skoob's user interface, the identification of information arrangement types, and the correlation of types of information communicated with forms of systems. It concludes that the way Information Architecture is employed to organize and present information on the Skoob social network is generally positive.

Keywords: Architecture of Information. Interface. Book readers social network. Skoob.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Esquematização dos sistemas de organização e suas subdivisões	18
Figura 2 – Página inicial do perfil do usuário.....	32
Figura 3 – Menu Recados.....	33
Figura 4 – Recado trocado entre usuários da plataforma.....	34
Figura 5 – Notificações diversificadas para o usuário.....	35
Figura 6 – Informações em menu na horizontal.....	36
Figura 7 – Área vertical esquerda.....	37
Figura 8 – Área vertical central.....	38
Figura 9 – Destaque vertical direita.....	39

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	11
1.1 PROBLEMA DE PESQUISA.....	13
1.2 OBJETIVOS.....	13
1.2.1 Objetivo geral.....	13
1.2.2 Objetivos específicos.....	13
1.3 JUSTIFICATIVA.....	14
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	15
2.1 ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO.....	16
2.2 INTERFACE SEGUNDO PARÂMETROS DA ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO.....	21
2.3 CRITÉRIOS PARA ANÁLISE DA ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO.....	23
2.4 REDE SOCIAL SKOOB.....	26
3 METODOLOGIA.....	29
3.1 TIPO DE PESQUISA.....	29
3.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	30
3.3 ANÁLISE DE DADOS.....	30
4 RESULTADOS.....	31
4.1 DESCRIÇÃO DA INTERFACE DO PERFIL DO USUÁRIO DA SKOOB.....	31
4.2 IDENTIFICAÇÃO DOS TIPOS DE INFORMAÇÃO E DE ORGANIZAÇÃO DA SKOOB.....	38
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	45
REFERÊNCIAS.....	47

1 INTRODUÇÃO

Vivemos na era da expansão da comunicação digital, em que a cada minuto milhares de conteúdos são compartilhadas globalmente. Essas trocas instantâneas de informações com frequência acontecem através das redes sociais, seja para expressão de pensamentos pessoais, defesas de ideias grupais e até mesmo no trabalho, para promover marcas, comprar produtos, dentre outras razões, tais como para a interação entre leitores.

Constantemente no curso de Biblioteconomia, e até mesmo fora dele, entre a população, se debate sobre se a biblioteca física convencional irá se extinguir. Essa dúvida ocorre devido ao uso crescente e recorrente da internet, onde com apenas poucos cliques no computador e até mesmo no celular se pode obter qualquer tipo de informação, por exemplo, conteúdos de livros, por vezes disponíveis de forma íntegra e gratuita.

Tudo, com o decorrer dos anos, acaba se adaptando conforme os avanços tecnológicos e necessidades dos grupos sociais. Assim, se a concepção da biblioteca como instituição física de acesso a livros vier a desaparecer, recursos e serviços que ofereçam acesso indiscriminado ao conhecimento produzido socialmente devem persistir e até mesmo prosperar no contexto das tecnologias digitais.

Há décadas os atores se apresentaram apenas em palcos. Após, começaram a atuar também na televisão e no cinema, e atualmente existem atores que se apresentam em plataformas online, como o Youtube. Logo os atores não deixaram de existir, apenas a maneira como se apresentam mudou, e ainda tem mudado. Igualmente pode acontecer com a maneira com que os livros se apresentam, mas os atores ainda serão necessários. E quem seriam esses atores quando nos referimos aos livros? Seriam desde os autores, ilustradores, leitores, equipes de edição, e até mesmo os bibliotecários.

A tecnologia está em constante atualização, por isso todos profissionais, independente da área de atuação, precisam acompanhar essa evolução. Para que os usuários consigam resgatar qualquer tipo de informação desejada válida nesse emaranhado de informações cruzadas que é a internet, é necessário o auxílio dos bibliotecários, os quais, precisam exercer com maestria a responsabilidade de acelerar o processo de disseminação, recuperação e indexação do conhecimento.

Levando em consideração esses fatos descritos, é fundamental saber o que é e como trabalhar com a Arquitetura da Informação (AI) por trás dos diversos sites existentes, tais como as redes sociais. “A Arquitetura da Informação deve, então, ser considerada uma importante estratégia para organizar grande parte da massa informacional disponível na Web, principalmente porque sem ela o caos informacional

poderia ser ainda maior.” (SILVA; PINHO NETO; DIAS2013, p.300). Logo, se entende que a AI é essencial para organização de sites, independente de seus nichos. Portanto, é válido, dentro da Biblioteconomia, utilizar como base teórica a AI para compreender os sistemas em redes sociais que visam promover o compartilhamento de livros e leitura.

Anterior ao acesso facilitado da internet, os amantes da leitura se reuniam presencialmente, criando clubes de livros a fim de debater sobre os textos lidos, incentivando e trocando experiências de leituras, por vezes até mesmo trocando livros entre os próprios membros.

Ainda existem clubes de leituras presenciais, porém aumentou o número de participantes que optam por ingressar em redes sociais que permitam essa mesma interação, porém de forma online. Um exemplo de rede social que permite essa interação é a Skoob, criada e mantida por brasileiros, existente desde 2009.

A Skoob proporciona a interação entre usuários, e cada leitor pode registrar livros lidos e progressos de leituras, além de outras possibilidades que serão detalhadas ao longo desse trabalho. A fonte da informação em que a Skoob está inserida é a internet, com isso, a própria rede social é uma fonte de informação, afinal há “a interação do usuário com outro computador ou mesmo a comunicação entre programas” (CAMPELLO; CENDÓN; KREMER, 2000, p. 276).

A fim de o leitor se familiarizar com o emprego da palavra rede social, é importante destacar que há diferença entre redes sociais e mídias sociais. Afinal rede social é “[...] um conjunto de participantes autônomos unindo ideias e recursos em torno de valores e interesses compartilhados” (MARTELETO, 2001, p. 72), ou seja, não necessariamente depende da internet para existir. Em contrapartida, “mídia é utilizada no mesmo sentido de imprensa, grande imprensa, jornalismo, meio de comunicação, veículo” (GUAZINA, 2007, p. 49), logo se utiliza da televisão, rádio e/ou internet para existir.

De fato, a Skoob tem características de mídia social, pois utiliza a internet como meio de comunicação, porém também cumpre o papel de rede social, afinal seus participantes interagem de forma autônoma, compartilhando interesses de leituras. Por isso, nesse trabalho será empregado o termo rede social, inclusive, na própria página inicial da Skoob, ela é caracterizada como rede social.

Neste contexto, essa pesquisa busca definir os critérios do emprego da AI na interface da rede social Skoob, a fim de compreender os fenômenos ligados à transição da cultura do livro do analógico para o digital.

Nas próximas subseções, a fim de direcionar o leitor no percurso desta pesquisa, são apresentados o problema de pesquisa, o objetivo geral e os objetivos específicos e a justificativa do estudo. Nas seções subsequentes consta o referencial teórico sobre a AI, interface e a própria rede social Skoob, a metodologia do trabalho, a apresentação e discussão dos resultados e, finalmente, as conclusões do estudo.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

De que maneira a Arquitetura da Informação é empregada na organização e apresentação da informação na rede social de leitores de livros Skoob?

1.2 OBJETIVOS

Nessa seção são apresentados o objetivo geral e os específicos que englobam essa pesquisa.

1.2.1 Objetivo geral

Avaliar a interface da rede social de leitores de livros Skoob a partir dos pressupostos da Arquitetura da Informação.

1.2.2 Objetivos específicos

- a) Descrever a interface do perfil do usuário da Skoob;
- b) Verificar a aplicação dos parâmetros da Arquitetura da Informação na Skoob;
- c) Identificar os tipos de informação que a rede social Skoob compartilha com seus usuários;
- d) Identificar de qual maneira a organização de informações é realizada na rede social Skoob;

1.3 JUSTIFICATIVA

No curso de Biblioteconomia um dos aprendizados se refere ao gerenciamento de informações que circulam não apenas em bibliotecas, mas em qualquer meio onde existam dados a serem organizados. Um dos critérios essenciais para executar corretamente esse processo é a importância de não apenas ler dados, mas de obter conhecimento através de informações, com o objetivo de indexar e posteriormente recuperar conteúdos demandados pelos usuários, sejam eles usuários de bibliotecas físicas ou usuários virtuais.

É válido na construção e manutenção de sites haver bibliotecários atuando em parceria com outros profissionais, para que o fluxo de falsas informações seja diminuído e para que a interface dos sites seja de fácil compreensão para os usuários, a fim de que eles possam acessar os conteúdos desejados. Um estudo deste tipo é necessário pois “a evolução das interfaces é constante. A cada dia surgem novas tecnologias que superam as necessidades humanas de interação.” (SOBRAL, 2019, p. 12).

Segundo informa a própria Skoob, existem 7 milhões de usuários na plataforma. Através dessa rede social é possível buscar livros, escrever resenhas, avaliar livros, criar listas e metas de leituras, trocar livros com outros usuários, acompanhar novidades das editoras que por sua vez realizam a divulgação literária, organizar sua própria estante virtual, criar amigos leitores e trocar novas experiências de leituras.

A autora deste trabalho, como usuária dessa rede social, acredita que é importante estudá-la, para poder entender e descobrir o que a torna a maior rede social de interação entre leitores brasileiros. Também é importante verificar como suas informações são organizadas e quais tipos de informações ela comunica.

Na Biblioteconomia, existem estudos que discutem a rede social Skoob como incentivadora de leitura e até como instrumento na indexação de livros, mas ainda não há pesquisas com a finalidade de avaliar a sua interface. Por ser uma rede popular, seu sucesso e a forma com que sua interface se apresenta pode servir de inspiração para outros serviços similares e até mesmo para serviços em bibliotecas convencionais. Portanto, diante do exposto, reforça-se a importância da presente pesquisa.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção são tratados os quatro grandes temas que compõem a base desse estudo: a Arquitetura da Informação; Interface segundo parâmetros da Arquitetura da Informação; Critérios para Análise da Arquitetura da Informação e a Rede Social Skoob. Os três primeiros servem de base teórica para definir os critérios que serão utilizados para avaliar a Rede Social Skoob. Quanto a Rede Social Skoob, é apresentado um panorama geral para a contextualização, referente à sua trajetória e à sua relevância no meio social.

Para a verificação dos parâmetros da AI na rede social foi realizada a leitura no artigo publicado em 2013, de autoria de Lígia Dias de Freitas, que utilizou parâmetros da AI criados por Morville e Rosenfeld (2006) para analisar websites de universidades. Importante destacar que o artigo de Freitas tem como base o seu Trabalho de Conclusão do Curso de Biblioteconomia, defendido na UFRGS no ano de 2010, intitulado: As páginas iniciais de websites de universidades brasileiras e suas informações: tipos, organizações e visibilidade, que também foi lido para construção dessa pesquisa.

O livro de Morville e Rosenfeld, de título original *Information Architecture for the World Wide Web*, se fez essencial para a concretização dessa pesquisa, sendo realizada a tradução integral da obra, através da ferramenta de tradução do Microsoft Word versão 2010. Ao longo da pesquisa em diversos momentos os trechos do livro desses autores são citados, porque eles foram os primeiros a abordarem a Arquitetura da Informação. Autores posteriores, com frequência se referem-se à obra de Morville e Rosenfeld.,

Outros autores que fundamentam a disposição de informações nesse trabalho tratam da análise da Arquitetura da Informação, porém no contexto de revistas científicas, por exemplo, Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) aprovado no ano de 2015, da autora Letícia Vieira da Silva, e da tese de doutorado da autora Paula Caroline Schifino Jardim Passos, defendida no ano de 2016.

Nos próximos subtópicos serão apresentados de forma individual os temas propostos nessa pesquisa, e neles há menção a outros autores importantes de cada temática.

2.1 ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO

Empresas que desejarem ser notadas na atualidade, necessitam inserir-se no mundo virtual, seja através de redes sociais ou criando sites próprios. E não somente criar uma imagem virtual para a empresa, é necessário saber gerenciar e organizar. Nas palavras de Silva, Pinho Neto e Dias (2013, p. 289):

Após se inserirem no universo informacional denominado Web, várias empresas passaram a sentir a necessidade de aprimoramento dos seus websites, principalmente com relação à organização das informações neles armazenadas. A partir disso, começaram a surgir as primeiras possibilidades de aplicação dos princípios da Arquitetura da Informação no design de websites.

Corroborando com a citação anterior, é perceptível que para o gerenciamento e organização na web é necessário dedicar tempo para o estudo da AI, afinal é necessário visar não apenas os objetivos da empresa, mas ter conhecimento sobre a forma com que o público-alvo de tal empresa pensa e busca as informações no mundo virtual.

Através do exposto, é possível entender que “diferentes atores sociais ou instituições podem assumir, ainda que informalmente a função de uma unidade de informação e conseguir a atenção do leitor-usuário durante a busca por informações na web.” (D’ANDRÉA, 2006, p. 39),

Para facilitar tal processo, Morville e Rosenfeld (2006) propuseram quatro sistemas que compõe a AI, são eles: sistema de organização, sistema de rotulagem, sistema de navegação e sistema de busca. Quanto a cada um desses sistemas, os autores revelam:

Os sistemas de organização são as maneiras pelas quais o conteúdo pode ser agrupado. Os sistemas de rotulagem são o que você chama de grupos de conteúdo. Sistemas de navegação, como barras de navegação e mapas de sites, ajudam você a se locomover e navegar pelo conteúdo. Os sistemas de busca ajudam a formular consultas que podem ser combinadas com documentos relevantes. (MORVILLE, ROSENFELD, 2006, p. 190)

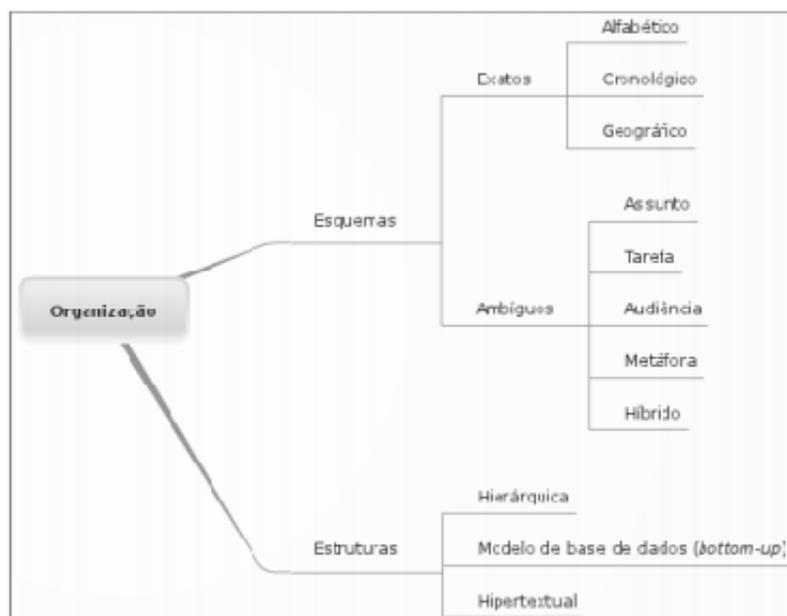
Os autores continuam explicando que todo sistema tem sua complexidade e há muito a ser estudado sobre cada um deles. É importante observar que todos eles são importantes e funcionam juntos, e são usados como parâmetros de IA neste estudo para uma análise posterior do Skoob. A seguir, cada um desses sistemas é explicado detalhadamente.

Para que a AI seja aplicada corretamente, é válido um bom sistema de organização. Aqui cabe destacar de que forma a palavra “organização” é empregada, nas palavras de Campello, Cendón e Kremer (2000, p. 35):

A palavra organização costuma ser usada com dois significados. O primeiro está ligado à ideia de método, ordem, sistematização. O segundo refere-se a uma entidade que reúne pessoas que desenvolvem um trabalho coordenado, estruturado em torno de metas definidas, consistindo de vários grupos ou subsistemas interrelacionados. E dirigida visando atingir metas estabelecidas, e as regras para seu funcionamento são determinadas de forma clara e registradas por escrito.

Neste trabalho, o sentido da palavra “organização” empregado é o primeiro, ou seja, refere-se à sistematização da informação. Freitas (2013) enfatiza que a organização precisa ser dividida em esquemas e estruturas: “os esquemas de organização são usados para sugerir um modelo mental que os usuários possam entender claramente; enquanto as estruturas são meios primários de navegação.” (FREITAS, 2013, p. 178).

Figura 1 - Esquematisação dos sistemas de organização e suas subdivisões



Fonte: FREITAS (2013, p. 178)

Segundo Morville e Rosenfeld (2006), os esquemas de organização têm subdivisões, sendo eles os exatos e os ambíguos, conforme evidenciado na figura 1. Os primeiros são mais específicos, e são empregados quando os usuários já têm em mente o que desejam buscar, seja através da ordem alfabética, por um determinado período ou por questões geográficas. Já a forma ambígua é complexa, pois ela é criada para aqueles casos

em que os usuários querem obter alguma informação, mas não sabem ao certo como começar a busca, por isso neles há a possibilidade de uma maior relação entre as suas subdivisões. Conforme Freitas (2013, p. 179) sobre as subdivisões dos esquemas ambíguos:

Podem ser de cinco tipos: Assunto (ou Tópico), que define a cobertura de assuntos; Tarefa, que é apropriado para antecipar tarefas prioritárias que os usuários vão querer executar; Audiência (ou Público), que possibilita que o conteúdo se altere conforme o perfil selecionado, qual seja aberto (sendo possível escolher diferentes perfis) ou fechado (acesso mediante login e senha); Metáfora, que relaciona um conteúdo novo com um modelo mental conhecido pelo usuário; e Híbrido, que combina diferentes esquemas.

Como afirmam Freitas (2013, apud Morville e Rosenfeld 2006¹), mesmo que as informações pareçam objetivas para a maioria dos usuários, não se deve descartar que a diversidade de conteúdo, as diferenças na tradução de palavras e os pontos de vista de usuários podem ser desafiadores, tanto para quem busca quanto para aqueles que organizam as informações. Isso também se aplica à Skoob, como pode ser observado nos resultados apresentados na seção 4.

Referente ao segundo sistema apresentado pelos autores, o sistema de rotulagem, “é uma forma de representação. Assim como usamos palavras faladas para representar pensamentos, usamos rótulos para representar pedaços maiores de informação em nossos sites.” (MORVILLE; ROSENFELD, 2006, p. 73).

A fim de auxiliar na compreensão de como o sistema de rotulagem funciona, Morville e Rosenfeld (2006) o separa em dois formatos. O primeiro é o formato textual, que são títulos que descrevem o conteúdo apresentado e o segundo é o formato icônico, que são links que direcionam para outras páginas. Mas os autores também ressaltam que o sistema de rotulagem pode ter os dois formatos ao mesmo tempo e ilustra: “link Fale Conosco pode levar a uma página que usa a etiqueta de título Fale Conosco.” (MORVILLE; ROSENFELD, 2006, p. 76).

Segundo Reis (2007, p. 80) “os sistemas de organização e de rotulação se relacionam porque a mudança de um rótulo pode alterar todo o conceito de uma categoria obrigando a readequar os dois sistemas”, mas cabe destacar uma diferença fundamental, pois por mais que os sistemas de organização possam ser ambíguos, isso não se aplica aos sistemas de rotulagens. Porque podem “causar erros de interpretação e todo o trabalho efetuado na

¹ MORVILLE, Peter; ROSENFELD, Louis. **Information Architecture for the World Wide Web**. 3rd ed. Sebastopol: O'Reilly, 2006.

elaboração do sistema de organização e navegação pode se perder simplesmente porque o arquiteto utilizou rótulos que o usuário não compreende” (REIS, 2007, p. 99).

Exemplificando, redes sociais de livros não podem ter rótulos de links ou até mesmo títulos apenas intitulados “livros”, afinal o termo é abrangente demais nesse contexto. Ele prejudicaria tanto a organização da própria rede social, que teria que colocar nesse link todos os livros que o usuário deseje, que já leu, que quer ler e inúmeros outros livros de categorias diferentes, como a navegação do próprio usuário, que levaria tempo para recuperar uma informação ou nem mesmo a encontraria.

O sistema de navegação é basicamente composto por barras de navegação e mapas de sites que auxiliam os usuários a navegarem pelo conteúdo do site (MORVILLE; ROSENFELD, 2006). Importante ressaltar que nessa parte os autores fazem um paralelo entre o sistema de navegação e o já apresentado esquema de organização hierárquico, nas palavras deles:

Embora um esquema de organização hierárquica bem projetado reduza a probabilidade de que os usuários se percam, um sistema de navegação complementar é frequentemente necessário para fornecer contexto e para maior flexibilidade de movimento dentro do site. (MORVILLE; ROSENFELD, 2006, p. 50)

A partir dessa premissa os autores colocam que existem diferentes tipos de sistema de navegação, sendo eles os seguintes: sistema de navegação hierárquico, sistema global de navegação, sistema de navegação local e sistema de navegação hipertextual. O sistema de navegação hierárquico é apontado por Morville e Rosenfeld (2006) como o principal sistema de navegação, porque os elementos que compõe cada página, desde a página principal até as páginas de destino, devem remeter a uma ordem de prioridade.

Apesar do sistema de navegação hierárquico ser importante, por vezes sistemas de navegação adicionais são necessários, como, por exemplo, o sistema global de navegação que “permite o acesso direto às principais áreas e funções, não importando em qual parte da hierarquia do site o usuário esteja.” (SILVA, 2015, p. 29). Ou seja, tem o objetivo de apresentar informações globais sobre o site, sendo frequentemente apresentado na parte superior da página, em formato de barra de navegação (SILVA, 2015).

O sistema de navegação local, segundo Morville e Rosenfeld (2006), deve ser um complemento do sistema de navegação global, porque deve permitir ao usuário acessar subáreas dos conteúdos em um site, como o exemplo que os autores apresentam:

Uma empresa de software pode fornecer um catálogo de produtos online como uma área de seu site. Este catálogo de produtos direcionará para uma subárea dentro do site da empresa de software. Dentro dessa subárea, faz sentido fornecer opções de navegações exclusivas para o catálogo de produtos, como navegar por nomes de produtos e especificidades. (MORVILLE; ROSENFELD, 2006, p. 58)

Quanto ao sistema de navegação hipertextual, os autores destacam a importância de nomear os links adequadamente dentro do seu contexto. Existem problemas quando os links estão incorporados em um texto, sendo um deles a dificuldade que o usuário pode ter em percebê-los, por isso os autores sugerem na criação de linhas separadas para esses links, ou os fixar na parte superior ou inferior na página.

O último sistema mencionado pelos autores, é o sistema de busca que “tem como parâmetro o atendimento das necessidades dos usuários. Tal sistema é focado na aplicação de estratégias na interface no intuito de aproximar-se e atender quem os usa.” (MAIA *et al.*, 2016, p. 84). As estratégias para um sistema de busca eficaz envolvem flexibilidade “suficiente para permitir ao usuário adaptar o processo de busca de informação à sua necessidade corrente.” (FERREIRA, 1995, NÃO PAGINADO), afinal cada indivíduo tem uma necessidade informacional, e essa está em constante mudança.

A forma de apresentação dos sistemas de busca, segundo Morville e Rosenfeld (2006), costuma ser em formato de uma caixa de busca. Os autores consideram esse sistema importante, principalmente em sites com muito conteúdo, já que os usuários poderão localizar informações a partir de uma caixa de busca, independente de que parte do site estejam acessando.

Quanto a organização dos recursos de sistema de busca “podem ser: lógica booleana, linguagem natural, tipos específicos de itens e operadores de proximidade. Os recursos para a apresentação dos documentos recuperados podem ser listagens (ordenadas), relevância e refinamentos de busca” (SOUZA, 2002, p. 53).

Em relação a lógica booleana, pode-se dizer que se trata da “utilização de operadores lógicos como AND, OR e NOT” (SILVA, 2005, p. 32). A linguagem natural tratada nessa pesquisa é o próprio idioma, no caso, o português propriamente dito empregado em formato livre, ou sejam sem um mecanismo de controle dos termos. Os tipos específicos de itens, são itens que ajudem os usuários a suprirem suas necessidades informacionais, por exemplo, “se os usuários do seu site são cientistas da computação, um dicionário de ciência da computação” (MORVILLE; ROSENFELD, 2006, p.88). Por fim, os operadores de proximidade permitem localizar palavras que estejam em um mesmo parágrafo ou frase. Na seção de resultados será analisado como esses sistemas são

aplicados na interface da Skoob, por isso, antes é necessário esclarecer aspectos importantes sobre interface.

2.2 INTERFACE SEGUNDO PARÂMETROS DA ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO

Quanto mais o ser humano cria, mais há a necessidade de nomear suas criações. Com toda tecnologia existente e que ainda está sendo criada, muitos nomes novos surgem.

Essas criações acontecem tão rápido e são inseridas em muitas rotinas de forma repentina que, por vezes, algo se torna falado por muitos, sem ao menos terem genuinamente noção do que precisamente estão se referindo, principalmente relativo a computadores e ao mundo virtual. Por isso, nesse trabalho, é importante explicitar definições elaboradas por autores como Johnson (2001, p. 17), que define a palavra Interface:

Em seu sentido mais simples, a palavra se refere a softwares que dão forma à interação entre usuário e computador. A interface atua como uma espécie de tradutor, mediando entre as duas partes, tornando uma sensível para outra. Em outras palavras, a relação governada pela interface é uma relação semântica, caracterizada por significado e expressão, não por força física.

Com isso, conclui-se que qualquer site possui Interface, inclusive ela é intrínseca a existência da internet. Mas aqui vale destacar que páginas iniciais não são sinônimos de Interface, pois a última se restringe em dar a primeira suas formas de apresentação visual, o que é fundamental, caso contrário as páginas iniciais de site e até mesmo os sites como um todo seriam apenas aglomerados de dados desorganizados. Como bem colocado por Vieira e Corrêa (2011, p. 74):

Uma interface baseada na visualização possibilita a compreensão de como está organizada a informação no sistema, oferecendo uma visão geral dos assuntos tratados, contextualizando o resultado da busca e permitindo o descobrimento de novos conceitos e relações entre eles.

Após os contextos apresentados, “uma avaliação eficiente de informações disponíveis na internet depende ainda da consolidação de uma área de estudos sobre o tema” (D’ANDRÉA, 2006, p. 39), essa área é a AI, que entra em cena para tornar a interface mais amigável para os usuários. Nas palavras de Bezerra e Sousa (2016, p. 205):

A arquitetura da informação passa a estar presente no desenvolvimento das interfaces computacionais para tornar a informação acessível e de fácil entendimento pelos seus utilizadores, sendo de crucial importância durante a interação humano-interface-computador.

Logo, a AI trabalha criando a organização virtual de interfaces conforme as necessidades dos usuários. “A interface é essencial para o usuário, desde o acesso à informação até a possibilidade de intervir com conteúdo próprio, colaborar e controlar.” (LINDNER; ULBRICHT; PALAZZO, 2014, p. 87).

Um site que tem uma página inicial com uma interface que seja não apenas amigável para os usuários, mas também interativa, pode ser interessante e atrativa, pois segundo Freitas (2010, p. 16) “a página inicial de um website costuma servir de porta de entrada e deve destacar informações relevantes para todos os usuários”. Em consequência, ela faz com que os usuários se interessem em continuar navegando em todas as demais páginas do site. Ainda mais a partir do momento em que, quem está buscando informações percebe que é possível ser mais que apenas um mero espectador de informações, se tornando um colaborador.

Um outro conceito importante a ser apresentado nesse trabalho é a organização da interface de redes sociais como fonte de informação. Primeiramente é necessário compreender que existem distintos tipos de fontes de informações, “[...] o conceito de fontes de informação ou documento é muito amplo, pois pode abranger manuscritos e publicações impressas, além de objetos, como amostras minerais, obras de arte ou peças museológicas [...]” (CUNHA 2016, p. 10),

com isso, se entende, que fonte de informação é tudo que transmite alguma mensagem.

Em relação a dimensão das fontes de informação, elas são classificadas em três níveis, nas palavras de Campello, Cendón e Kremer (2000, p. 11):

[...] as fontes de informação primárias são produções contendo informações originais ou com novas interpretações de ideias e/ou acontecimentos já conhecidas, como é o caso das monografias, teses, dissertações, trabalhos apresentados em congressos, normas técnicas, artigos de periódicos, literatura comercial etc. As fontes de informação secundárias apresentam a informação filtrada e organizada de acordo com um arranjo definido e que depende de uma finalidade visando facilitar o entendimento das informações presentes nas fontes primárias. Vale mencionar também que são chamadas de obras de referência. São exemplos de fontes secundárias as enciclopédias, manuais, tabelas, revisões de literatura, bibliografias e os dicionários. Já as fontes de informação terciárias têm a função de guiar o usuário da informação para as fontes anteriores. Os guias de literatura, diretórios de discussão, periódicos de indexação e resumo, bibliografias de bibliografias e os catálogos coletivos são alguns exemplos de fontes terciárias.

As fontes de informação apresentadas podem ser propagadas a partir de diferentes meios de comunicação e elas podem ser formais ou informais. Os meios de comunicação formais são aqueles “[...] que confirmam qualquer conhecimento que permitam ser incluídos em uma determinada compilação bibliográfica” (CUNHA, 2016, p. 10), podendo ter “diferentes formatos, incluindo periódicos, relatórios técnicos, manuais e patentes. Alguns, como as patentes, são mais comuns nas áreas tecnológicas.” (CUNHA, 2016, p. 10).

Já “a comunicação informal utiliza os chamados canais informais e inclui normalmente comunicações de caráter mais pessoal” (CAMPELLO; CENDÓN; KREMER, 2000, p. 22). Exemplos desse tipo de comunicação são: “contatos pessoais, cartas, comunicações orais e mensagens eletrônicas.” (CUNHA, 2016, p. 10).

Com o contexto apresentado, é possível concluir que a interface de redes sociais, no geral, são fontes de informações de caráter informal, afinal “a tecnologia evoluiu da simples busca de informação para a atual web colaborativa, em que os indivíduos também criam os conteúdos, assim, a interação social parece apresentar-se como decisiva na comunicação.” (REIS; TOMAÉL, 2017, p. 375).

Ou seja, qualquer indivíduo pode expressar suas opiniões sobre diversificados assuntos, além de poder também concordar ou discordar de outros usuários. Em interfaces de redes sociais também não é necessário utilizar escrita formal, sendo esse outro ponto que distingue da comunicação formal.

2.3 CRITÉRIOS PARA ANÁLISE DA ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO

Silva, Pinho Neto e Dias (2013, p. 289) afirmam que:

Os pioneiros na aplicação da Arquitetura da Informação no design de websites foram Peter Morville e Louis Rosenfeld, em 1994. Juntos fundaram a Argus Associates, a primeira empresa dedicada a trabalhar exclusivamente com projetos de Arquitetura da Informação para websites.

Ou seja, essa área surgiu para atender as necessidades e demandas organizacionais no meio virtual. Muitas empresas, por não investirem tempo em aprimorar a AI em seus produtos e serviços virtuais, acabam por não se destacar em seu meio e deixam escapar oportunidades de alcançar um público maior. Perdem informações importantes, o que pode até mesmo ser catastrófico para se manterem abertas no tão concorrido mercado. Morville e Rosenfeld (2006, p. 5) esclarecem esse ponto:

Bons consultores de sites sabem que você não pode simplesmente pular e começar a escrever HTML, da mesma forma que você não pode construir uma casa apenas derramando uma fundação e colocando algumas paredes. Você precisa saber quem vai usar o site, e para que eles vão usá-lo. Você precisa de uma ideia do que você gostaria de chamar a atenção deles durante a visita deles. No geral, você precisa de uma visão forte e coesa para o site que o torne distinto e utilizável.

A fim de analisar se a interface da Rede Social Skoob atende as demandas de seus usuários e se tem essa visão forte e coesa mencionada pelos autores, foram definidos critérios selecionados no livro de Morville e Rosenfeld (2006). Alguns subtópicos eram introdutórios e por isso não foram incluídos como critérios nessa pesquisa.

A seleção das subseções para análise ocorreu de acordo com a necessidade dessa pesquisa, onde o foco não são apenas sites de forma genérica, mas especificamente redes sociais. Além do mais, os autores não chamam essas subseções de “critérios”, porém elas foram denominadas assim nessa pesquisa, porque a autora os utilizou como critérios para posterior identificação das formas de organização da informação adotadas pela Interface da rede social Skoob. São apresentados a seguir estes subtópicos utilizados, mantendo os títulos escolhidos pelos autores no seu livro.

Na primeira subseção selecionada “1.2.1.1 Não consigo encontrá-lo” os autores mencionam a importância de os sites terem mecanismos de busca e que esses mecanismos não direcionem para páginas externas ao site. Nesse mesmo subtópico, ainda quanto à questão de localização de informação dentro do site, um segundo critério importante é quanto à consistência no esquema de cores que os sites escolhem utilizar, “[...] exemplo: fundos e esquemas de cores que mudam radicalmente de página para página dentro do mesmo site. Os usuários podem se perguntar se estão usando o mesmo site.” (MORVILLE; ROSENFELD, 2006, p. 15).

Além da importância de como o conteúdo é apresentado, a verificação de como as palavras são colocadas é essencial para não causar o que os autores chamam na subseção “1.2.1.4 Tom Inadequado”, que é quando a linguagem não se adequa ao público, e isso também foi tido como um critério de avaliação da Skoob.

O próximo critério de análise está na subseção “1.2.1.7 Falta de atenção aos detalhes”, onde é ressaltado à necessidade de se manter atento à “[...] erros de digitação, links quebrados, conteúdo desatualizado, erros factuais ou HTML mal executado.”

Outro aspecto relevante é a estética do site, abordado na subseção “1.2.2.1 Estética”. Segundo Morville e Rosenfeld (2006, p. 16):

Embora possa parecer superficial, usamos e gostamos de alguns sites simplesmente porque eles são esteticamente agradáveis. No entanto, raramente é porque eles simplesmente contêm os gráficos mais agradáveis. Um site atraente se distingue por um visual coeso e consistente que apresenta uma identidade única para o site e, idealmente, para seus patrocinadores. Os gráficos e layouts de página desses sites são integrados com seus outros recursos, como sistemas de navegação, aplicativos personalizados, estilo editorial e assim por diante.

Na subseção “1.2.2.3 Utilitário”, é apontado que a utilidade deve corresponder aos objetivos do site, logo, se o site pretende disponibilizar a criação de estante virtual, compartilhamento e descoberta de novos títulos de livros, ele deve ter seu sistema útil para atingir tais fins.

A próxima subseção selecionada foi a “1.2.2.4 Capacidade de encontrar” conforme as palavras dos autores:

Enquanto uma das partes mais dolorosas do uso da Web é tentar encontrar algo em um site ruim, uma verdadeira alegria pode vir de um site que facilita a encontrar seu conteúdo útil. Sites que usam arquiteturas de informação bem planejadas são tão mágicos quanto o fenômeno da própria Internet: ambos são incrivelmente eficazes na difícil tarefa de roteamento de usuários e pacotes, respectivamente. (MORVILLE, ROSENFELD, 2006, p 17).

Em redes sociais, a diversidade de interesses e público é notável, por isso os autores ressaltam, na subseção “1.2.2.5 Personalização”, que sites precisam ter seus conteúdos adaptados “através do uso de arquiteturas projetadas para suportar vários tipos de audiência, ou através de tecnologias que permitem aos usuários perfilar seus interesses pessoais.” (MORVILLE; ROSENFELD, 2006, p. 17).

Na seção 4 desse trabalho, esses critérios serão avaliados, além de outros conceitos apresentados no decorrer do referencial teórico, a fim de verificar se a rede social Skoob atende ou diverge deles.

2.4 REDE SOCIAL SKOOB

No século XXI, um dos locais em que os usuários se tornam também participantes são as famosas redes sociais virtuais. Cabe aqui frisar o termo “virtual”, pois de fato redes sociais já existiam muito antes da criação da internet.

Qualquer círculo de amizade, relações familiares, relações de trabalho se configuram como redes sociais, em que existem trocas de ideias, “com influências do pensamento sistêmico, as redes dão origem a novos valores, novas formas de pensar e a novas atitudes” (FIALHO, 2014, p. 11). Existem estudos próprios para este tipo de rede social, “a análise de redes sociais estuda as relações entre vários elementos, designadamente, pessoas, grupos, organizações etc., sendo que, com cada tipo de relação se pode construir uma rede diferente.” (FIALHO, 2014, p. 12).

Por vezes, apenas o termo rede social será mencionado, mas sempre será referente ao meio virtual, afinal “com estabelecimento da internet, o conceito de rede social tem se mesclado com os próprios sites de redes sociais”. (LINDNER; ULBRICHT; PALAZZO, 2014, p. 87). Segundo Tankovska:

Dizer que a mídia social é um fenômeno global é quase um eufemismo, já que o número de usuários de redes sociais em todo o mundo deve crescer de 3,6 bilhões em 2020 para cerca de 4,4 bilhões em 2025, cerca de um terço de toda a população global. À medida que o acesso à Internet e o uso de smartphones se expandem em todo o mundo, o uso das mídias sociais não mostra sinais de desaceleração. Em 2020, o uso médio diário de mídia social por usuários de internet em todo o mundo atingiu 145 minutos por dia [...] (TANKOVSKA, 2020, ONLINE, TRADUÇÃO NOSSA)

É válido refletir se anteriormente ao constante uso das redes sociais virtuais, quando essas redes eram apenas de contato humano direto, sem intervenção do computador, as pessoas já conseguiam persuadir e serem persuadidas. Atualmente, quando se pode “esconder” por trás de uma tela de computador, é possível pensar e buscar até fontes da internet para respaldar argumentos, as pessoas podem acabar sendo mais manipuladas e até se tornam mais manipuladoras, por vezes pelo fato de acreditarem em falsas informações, “caindo” até mesmo em golpes financeiros.

As trocas de informações entre usuários da internet e entre empresas e usuários em diversos momentos são, sim, produtivas, pois permitem o contato com novos conhecimentos, dando visibilidade para serviços criados por empresas, e permitindo a essas empresas entenderem melhor seus usuários. Um exemplo disso, é a divulgação

literária, por parte das editoras de livros. Podendo-se estabelecer relação com o que foi exposto por Campello, Cendón e Kremer (2000, p. 24) para quem:

[...] com o desenvolvimento das tecnologias eletrônicas de comunicação, especialmente da Internet, a questão da explosão da literatura tornou-se ainda mais complexa. Novos formatos e canais de comunicação se tornaram disponíveis, expandindo de maneira nunca vista as possibilidades da comunicação e eliminando barreiras geográficas.

A rede social Skoob se adequa totalmente a essa menção dos autores, pois nela é possível interagir e até mesmo trocar livros físicos com outros usuários, independente de que estado do país eles se encontrem. Isso também facilita a literatura comercial, que são “denominados de catálogos de fabricantes ou catálogos de produtos, onde são descritas as características de um ou mais produtos de determinada empresa.” (CAMPELLO; CENDÓN; KREMER, 2000, p. 183).

Contanto, para que seja dessa forma, os cidadãos precisam estar dispostos a verificar as informações transmitidas virtualmente, mesmo que sejam de editoras ou demais empresas que pareçam confiáveis.

Conforme a necessidade de cada pessoa ou estabelecimento, é possível criar um tipo de perfil em diferentes redes sociais ou sites. “As Redes Sociais Temáticas (RST) possuem os mesmos recursos de uma rede social, mas são construídas em torno de um tema central, foco dos membros da rede.” (LINDNER; ULBRICHT; PALAZZO, 2014, p. 87).

A rede social Skoob, se configura como uma rede para leitores brasileiros, logo pode ser considerada uma RST. A página informativa de “Quem somos?” da Skoob fornece informações detalhadas:

Funcionamos como uma estante virtual, onde você pode não só colocar os livros que já leu, como aqueles que ainda deseja ler. Tudo de forma organizada para que você não se perca durante as leituras. E você ainda tem a vantagem de poder compartilhar suas opiniões com seus amigos, fazer trocas de livros, participar de sorteios, ganhar cortesias e muito mais. (SKOOB, 2020, ONLINE)

Foi criada a denominação “skoobers”, para que os usuários dessa rede social se sintam mais pertences a ela. Muitos usuários utilizam a Rede Social Skoob como forma de se atualizarem sobre novos lançamentos de livros, se inspirarem e criarem suas próprias resenhas de livros, “e por isso há um entendimento de que as informações dispostas nesses espaços informacionais devem estar organizadas de modo a permitir que

o público que delas necessite encontre-as da forma melhor e mais rápida possível”. (SILVA; PINHO NETO; DIAS, 2013, p. 285).

A fim de identificar da melhor maneira os tipos de informações e organizações da Skoob foram elaboradas categorias de informação que serão apresentadas nos resultados. Aqui cabe explicar o conceito de categoria, que:

São, por sua vez, metaconceitos que nomeiam agrupamentos de termos de uma determinada área [...] as categorias não constituem dados universais. Ao contrário, nomeiam agrupamentos feitos de acordo com propósitos institucionais: são agregados que obedecem a um ponto de vista (KOBASHI; FRANCELIN, 2011, p. 9).

As categorias da Skoob foram elaboradas pela própria autora, levando em conta que não há estudos anteriores que definam categorias específicas em redes sociais. O que se procurou realizar foi a relação de conceitos e agrupamento de informação, a fim de que o leitor compreenda melhor como funciona a Skoob.

3 METODOLOGIA

A fim de obter todos os objetivos propostos é importante seguir os procedimentos metodológicos que serão apresentados nas próximas seções desse estudo.

3.1 TIPO DE PESQUISA

Este estudo se caracteriza como pesquisa básica de abordagem qualitativa, situando-se no campo da Ciência da Informação.

Segue o procedimento de pesquisa exploratória documental, com o objetivo de avaliar a interface da Rede Social Skoob, tendo como fundamento a AI.

A fim de verificar se a temática proposta aqui já havia sido objeto de estudo, foi realizada busca bibliográfica em diversas fontes, que não revelou réplicas do estudo. Os trabalhos anteriores que envolvem diretamente a Skoob, se referem ao incentivo da leitura, como por exemplo, uma dissertação de mestrado sobre a Skoob e a legitimação literária, dentro outros, os quais não serviram para o referencial teórico.

Como fontes para a pesquisa bibliográfica, que constituiu a primeira etapa deste trabalho, foram consultadas as seguintes fontes: Sistema de Automação de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (SABI+); o Repositório Digital da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (Lume); a Base de Dados de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI); nas bases de Dados Scientific Electronic Library Online (SciELO) e no Google Scholar. Os termos de buscas utilizados foram: Arquitetura da Informação, Arquitetura de Informações, Interface, Skoob. Estes termos foram pesquisados tanto de forma individual, como de maneiras combinadas, separando por vezes os termos com vírgulas (,), “*or*” e “*and*”.

A pesquisa documental se deu pela inspeção do site web da Rede Social Skoob pela autora deste trabalho enquanto usuária da plataforma, utilizando-se dos pressupostos da AI relativos às características dos sistemas de organização, de navegação, de rotulação e de busca da informação.

3.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Para estruturar a observação do site da Rede Social Skoob e documentar os processos de coleta de dados, foi construído um quadro, o qual relaciona os tipos de informações com tipos de organizações da Interface do perfil do usuário da Skoob.

3.3 ANÁLISE DE DADOS

O quadro foi elaborado com base no subtópico 2.3 dessa pesquisa, onde foram definidos critérios de análise selecionados do livro de Morville e Rosenfeld (2006). Foram realizadas análises interpretativas de conteúdo de uma página inicial do perfil de um usuário da Rede Social Skoob, no período que abrangeu de 15 de fevereiro até 21 de fevereiro de 2021.

4 RESULTADOS

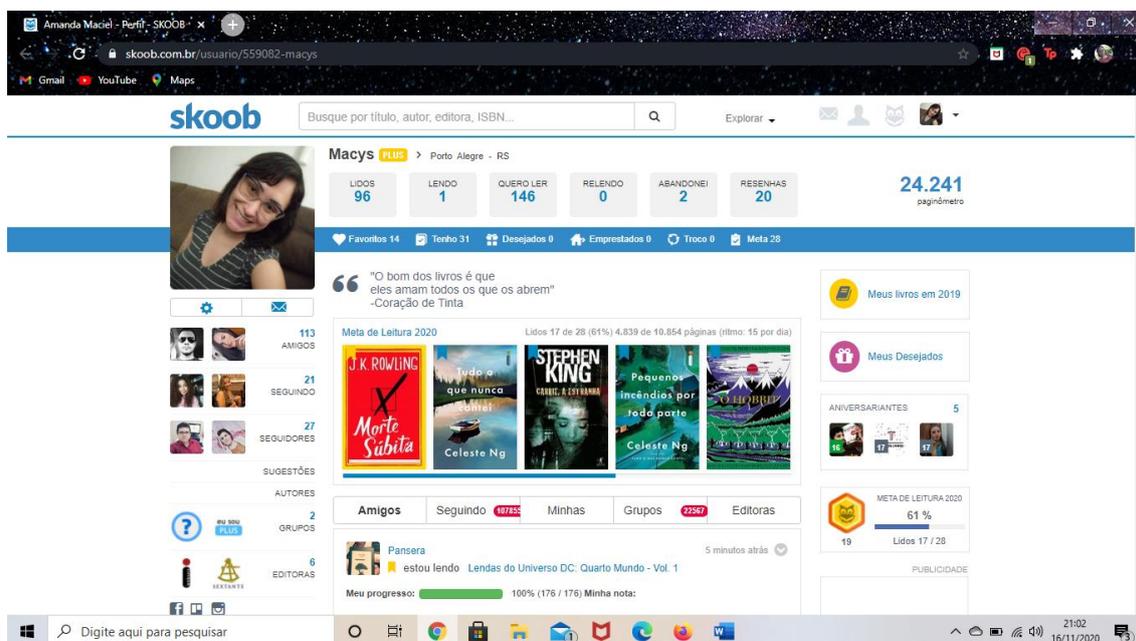
Foi analisado a estética da interface e a mecânica do site, tal análise procurou ir ao encontro dos objetivos específicos deste trabalho. Nos próximos subtópicos serão detalhados os resultados da análise. Tendo os subtópicos os seguintes títulos: 4.1 Descrição da Interface do perfil do usuário na Skoob; 4.2 Identificação dos tipos de informações e de organização da Skoob.

4.1 DESCRIÇÃO DA INTERFACE DO PERFIL DO USUÁRIO DA SKOOB

A interface analisada apresenta três áreas principais: cabeçalho, menu horizontal e a área do conteúdo (Figura 2). O cabeçalho é fixo, nele é possível realizar buscas de livros, através de algumas informações, como: título, autor, editora e ISBN (*International Standard Book Number*). Ao lado da barra de busca, na parte superior direita, há o menu “explorar”. Nele o usuário pode também realizar buscas, porém de maneira mais específica.

As possibilidades de busca nesse menu são: livros, autores, leitores, grupos, plus – trocas, cortesias, lançamentos, top mais, booktubers, meta de leitura 2021.

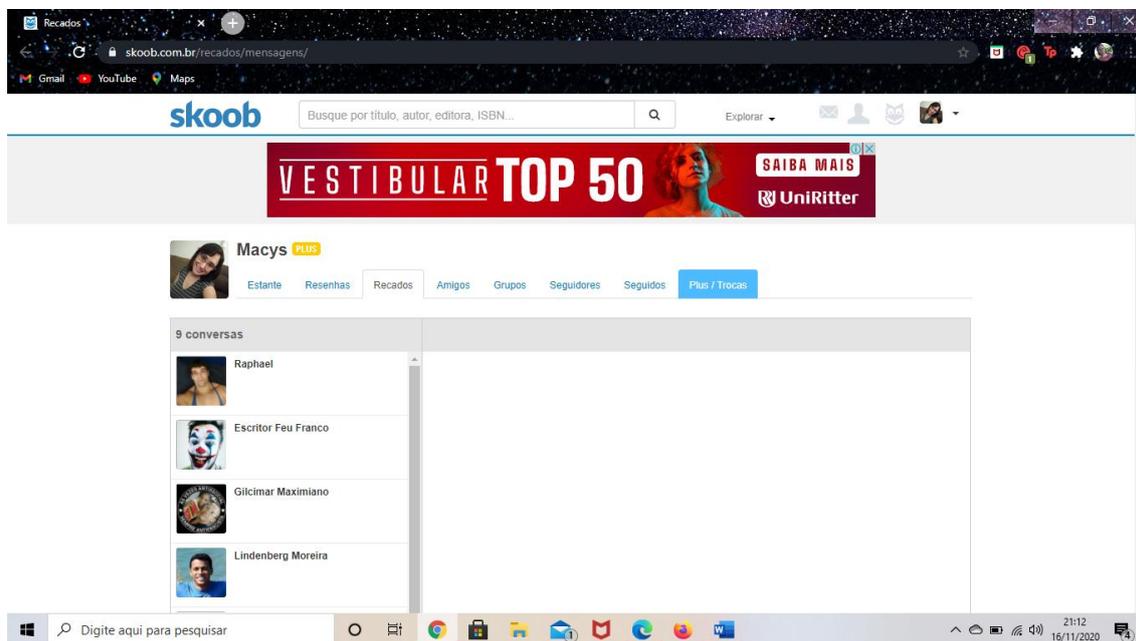
Figura 2 – Página inicial do perfil do usuário



Fonte: Página pessoal do usuário da Skoob, 2021

Ainda no cabeçalho, ao lado do meu “explorar”, existe a imagem de uma carta, clicando nessa imagem, o usuário é direcionado para a aba “recados” (Figura 3).

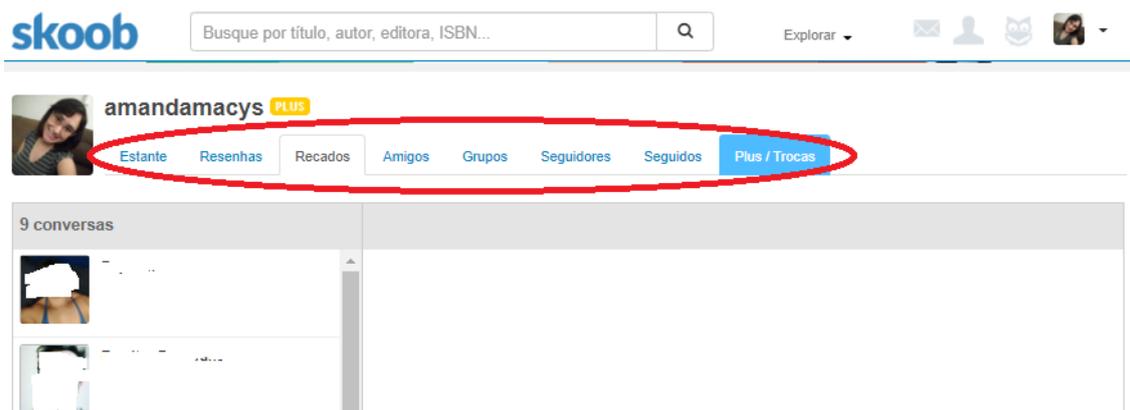
Figura 3 – Menu Recados



Fonte: Página pessoal do usuário da Skoob, 2021

Para ler os recados pessoais trocados entre os participantes da rede social, é necessário clicar com o mouse em cima de uma conversa específica. Os recados que os usuários trocam se referem a livros, e até mesmo autores independentes divulgam suas criações. Um exemplo disso aparece na Figura 4.

Figura 4 – Recado trocado entre usuários da plataforma

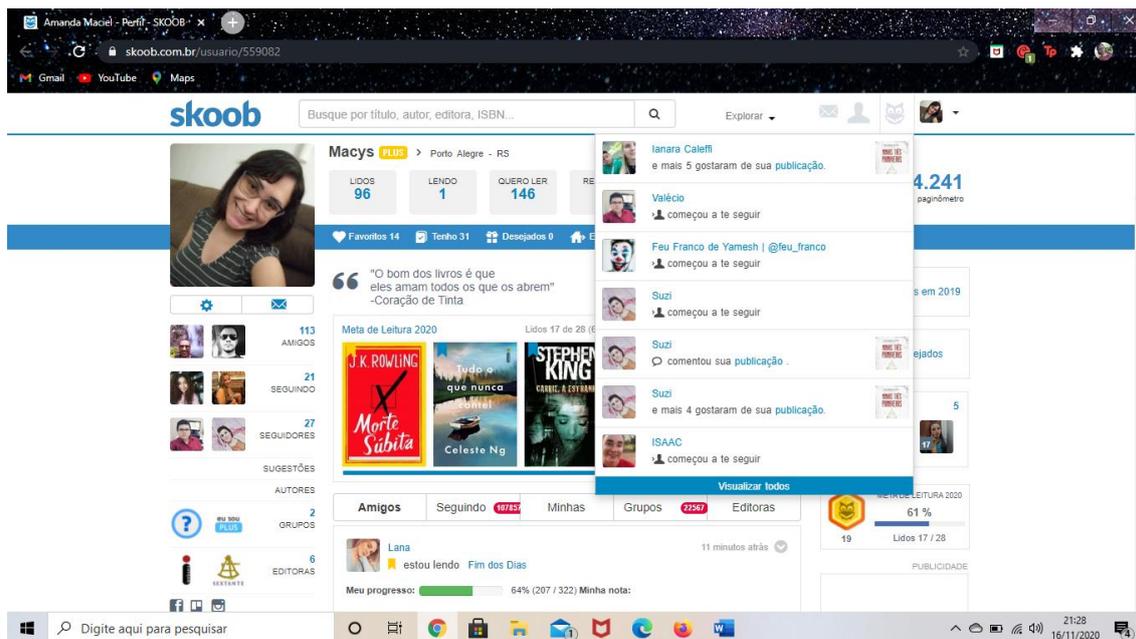


Fonte: Página pessoal do usuário da Skoob, 2021

Quando o usuário entra em suas conversas, outras opções lhe são disponibilizadas, como uma aba para retornar a estante de livros pessoais, resenhas, amigos, grupos, seguidores, seguindo plus/trocas. Porém, cabe destacar que a autora definiu sua pesquisa na página inicial do perfil do usuário, então essas demais opções não estão representadas na figura. A pergunta válida nesse momento, quando o usuário entra em “recados” e lhe aparecem diversas possibilidades, é a seguinte: “Como retornar para a página anterior? Ou seja, a página inicial do perfil pessoal?”

No cabeçalho, ao lado da imagem da carta, há o contorno de um perfil, nele aparecem as solicitações de amizades pendentes, se existirem. Quando não há solicitações, a informação fornecida é “nenhuma solicitação”. Ao lado direito tem o logotipo da Skoob, onde aparecem as últimas sete notificações, e essas notificações são diversificadas, ou seja, a plataforma avisa o usuário quando alguém gostou de alguma de suas resenhas, quando há novos seguidores e quando outro membro da plataforma curtiu alguma leitura que o usuário cadastrou como “lida” ou “lendo” na Skoob (Figura 5).

Figura 5 – Notificações diversificadas para o usuário



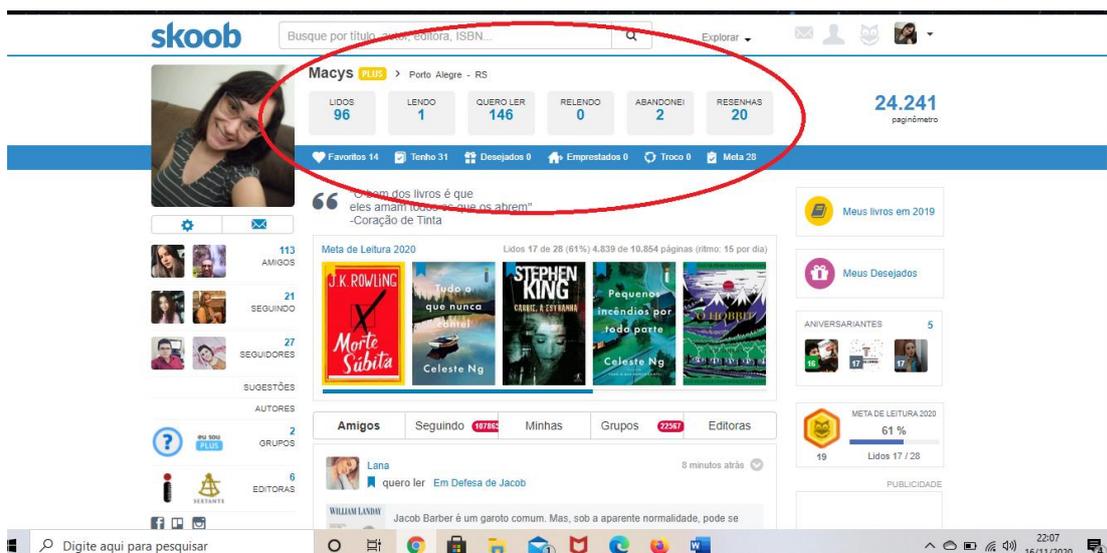
Fonte: Página pessoal do usuário da Skoob, 2021

Seguindo no cabeçalho, ao lado direito das notificações, há a miniatura da foto do usuário. Clicando em cima da foto, possibilidades são disponibilizadas, e a primeira delas é o “Meu perfil”, onde o cabeçalho é fixo. No momento em que se deseja sair dos recados ou de qualquer outra página da rede social, retornando para a página principal do perfil, se deve escolher essa opção.

Outras possibilidades que o usuário pode escolher, abaixo de “Meu perfil”, são: minha estante, minhas fotos, preferência e sair.

Agora que o cabeçalho foi descrito, é necessário explicar como funciona a área de conteúdo. A área de conteúdo é separada principalmente em três colunas verticais, porém algumas informações são mostradas ao usuário na horizontal (Figura 6):

Figura 6 – Informações em menu na horizontal



Fonte: Página pessoal do usuário da Skoob, 2021

O nome do usuário é personalizável e, diferente de algumas outras redes sociais, não precisa informar sobrenome. Ao lado do nome escolhido pelo usuário, existe a informação da cidade e do Estado onde ele se encontra, mas é possível ocultar essa informação.

No círculo em destaque da Figura 5, as informações que se encontram na horizontal direcionam para os livros “lidos”, “lendo”, “quero ler”, “relendo”, “abandonei”, “resenhas” e, abaixo de cada título, há a numeração individual total de cada quantidade de livros que o membro da rede já leu, irá ler, quer ler. Ainda na horizontal, ao lado do destaque em vermelho, há um número, que é o “paginômetro”, ou seja, a quantidade de páginas já lidas cadastradas na rede pelo usuário.

Na horizontal, abaixo das informações apresentadas, destacado pela rede social na cor azul, porém em letras menores, outros dados interessantes são organizados. Quantidade de livros que o usuário marcou com favorito, ao lado desse dado, número de livros marcados como “desejados”, quais livros estão sendo emprestados para outras pessoas, quantidade de obras que o usuário deseja trocar e sua meta de leitura do ano.

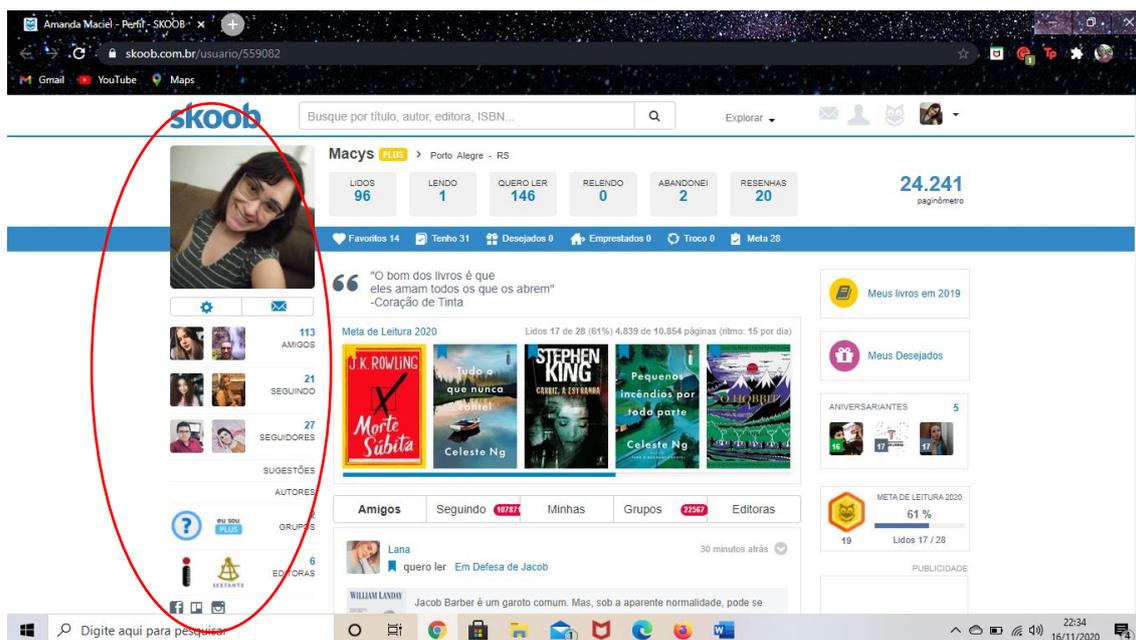
Já descritas as informações na horizontal, as três áreas principais na vertical são separadas, conforme informações a seguir, que serão informadas conforme sua ordem de apresentação.

Vertical esquerda: foto do usuário, logo abaixo, imagem de engrenagem que direciona para preferências, ao lado imagem de carta que direciona para recados. Após, o número total de amigos na rede social que, clicando nele, permite visualizar a lista com os nomes de todos os amigos.

Na opção inferior a amigos, há o número total de usuários que o dono do perfil está seguindo e de seguidores que o responsável do perfil possui. Abaixo do número total de grupos que o usuário participa, há o número total de editoras que o usuário acompanha. Lembrando que sempre que o usuário clica em algum número, ele é direcionado para outra página, assim como explicado acima, no total de amigos na rede social.

Na parte inferior do menu vertical esquerdo, após os dados mencionados, existe três ícones que podem direcionar para outras redes sociais do usuário, se assim esse o desejar. Essas outras redes sociais, são: Facebook, Blog e Instagram, que, mesmo se tratando de produtos de outras empresas, funcionam corretamente no Skoob.

Figura 7 – Área vertical esquerda



Fonte: Página pessoal do usuário da Skoob, 2021

Vertical central: nesta área o usuário encontra a frase de apresentação do perfil e a meta de leitura do ano, indicando quantos livros já foram lidos. Essa última informação é representada por porcentagem e pela quantidade total de páginas já lidas, sinalizando ainda quantas páginas aproximadamente o membro da Skoob precisa ler diariamente para conseguir atingir sua meta anual.

Os livros que já foram lidos ficam sinalizados por uma etiqueta na cor verde, os que estão sendo lidos por uma etiqueta na cor amarela e os que ainda serão lidos são identificados por uma etiqueta na cor azul. Se porventura o usuário abandonar algum livro de sua meta, a cor da etiqueta será preta.

Quando se clica em “Meta de Leitura 2021”, se é direcionado para uma página onde é possível ver melhor todos os livros da meta de leitura, lembrando que sempre que se desejar retornar para a página do perfil se deve ir ao cabeçalho, canto superior esquerdo, clicar na miniatura da foto do usuário e escolher a opção “meu perfil”.

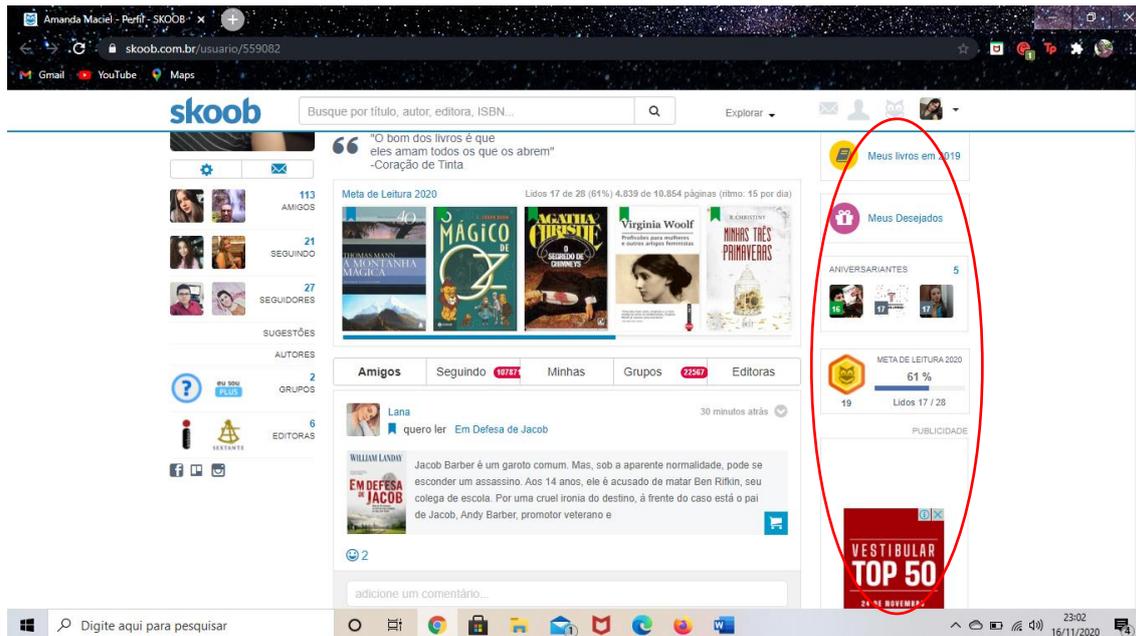
Retornando para a página inicial do perfil, abaixo da meta de leitura, há cinco menus: “amigos, seguindo, minhas, grupos, editoras”. Selecionando qualquer um desses menus, são informadas as atualizações individuais de cada um. O dono do perfil pode interagir com as atualizações, através de comentários e curtir comentários de outros usuários ou atualizações.

Figura 8 – Área vertical central

Fonte: Página pessoal do usuário da Skoob, 2021

Vertical direita: na parte vertical direita o usuário pode entrar na opção “meus livros em 2020”, ou seja, os livros que foram lidos e cadastrados na rede social no ano anterior. A seguir, se pode entrar na opção de livros desejados pelo usuário, abaixo do qual há a indicação de quais amigos da Skoob estão de aniversário durante o mês corrente. A porcentagem da meta de leitura é indicada na sequência e há, também, publicidade de outros sites.

Figura 9 – Destaque vertical direita



Fonte: Página pessoal do usuário da Skoob, 2021

Nesse subtópico, todos os elementos que compõe a interface do perfil do usuário, foram descritas, a fim de o leitor se familiarizar com essa rede social. A seguir serão identificadas categorias de informação dessa plataforma, como os parâmetros da AI são aplicados na Skoob e como ela é organizada.

4.2 IDENTIFICAÇÃO DOS TIPOS DE INFORMAÇÃO E DE ORGANIZAÇÃO DA SKOOB

As categorias de informações apresentadas na página inicial da Rede Social Skoob, elaboradas pela autora dessa pesquisa, são as seguintes:

- a) listas de discussões;
- b) troca de mensagens particulares;
- c) resumos de livros;
- d) catalogação coletiva;
- e) catalogação particular de livros;
- f) registro de leituras do ano anterior;
- g) porcentagem de meta de leitura do ano corrente;
- h) lista de amigos;
- i) lista de pessoas seguindo;
- j) lista de seguidores;

- k) lista de grupos inseridos;
- l) lista de editoras seguidas;
- m) livros marcados como lidos;
- n) livros marcados como lendo;
- o) livros marcados como quero ler;
- p) livros marcados como relendo;
- q) livros marcados como abandonados;
- r) resenhas;
- s) notificações de notícias.

“Como fonte de informação especializada, as listas são ainda mais importantes que o correio eletrônico ao constituírem pontos de encontro de especialistas, permitindo discussão sobre uma ampla gama de tópicos.” (CAMPELLO; CENDÓN; KREMER, 2000, p. 282).

Aplica-se essa ideia dos autores na rede social Skoob, pois há muita informação disponível nas listas de debates dessa rede social. Inclusive, todas essas categorias de informações se configuram como tipos de informação contidas em RST, pois há um foco central para a Skoob que é o público leitor.

No referencial teórico, são apresentados conceitos importantes, os quais serviram de base para a analisar a organização da Rede Social Skoob. Foi primeiramente verificado a aplicação de parâmetros da AI na Skoob, os quais são apresentados no subtópico 2.1, os resultados serão descritos a seguir.

Quanto ao sistema de organização da Skoob, se pode constatar que os esquemas de organização são mistos, isso quer dizer que é utilizado tanto a subdivisão exata quanto ambígua, isto porque, na subdivisão exata, que é quando os usuários já sabem o que querem buscar, podem digitar diretamente na opção de busca, por exemplo, buscar por títulos específicos, editoras e pelo ISBN.

A rede social se encaixa também na organização de busca ambígua, pois há a possibilidade de o leitor buscar assuntos abrangentes na barra de busca, obtendo vastos resultados. Uma busca ilustrativa foi realizada em 10 de fevereiro de 2021, utilizando a palavra “vida”, que localizou 10 mil resultados para esse assunto. Outro aspecto da organização ambígua é que se o usuário deseja algo, mas não sabe ao certo o quê, ele pode entrar em grupos dentro da própria rede social, interagir com outros usuários em busca de informações, ou limitar-se a ler conteúdos trocados entre outros leitores.

Ainda dentro do sistema de organização, quanto a Estrutura da Skoob, ela é caracterizada em sua maior parte de maneira Hipertextual, porque relaciona vários links, direcionando para páginas diferentes dentro do próprio site. Porém ela também tem aspectos de Estrutura Hierárquica, pois é dividida em muitas classes específicas, elucidando: classes de livros desejados e livros favoritos, dentre outros.

O sistema de rotulagem adotado pela plataforma pesquisada, é o formato icônico, ou seja, a página do perfil do usuário é repleta de links que direcionam para outras páginas. Aqui cabe destacar que por mais que o sistema de organização tenha nesse ponto semelhança com o sistema de rotulagem da Skoob, a diferença essencial, que corresponde ao que Morville e Rosenfeld (2006) descrevem, é que o sistema de rotulagem não é ambíguo. Inclusive foi verificado que a nomenclatura dos links na Skoob é objetiva e direciona realmente para o que é indicado, sendo isso um ponto positivo, afinal faz o usuário poupar seu tempo de busca de informação.

A Skoob utiliza um sistema de navegação hierárquico e seus três sistemas adicionais: sistema de navegação global, sistema de navegação local e sistema de navegação hipertextual, conforme descritos na seção do referencial teórico. E isso ocorre porque, apesar do sistema hierárquico remeter a uma ordem de prioridade dentro da rede social, o sistema global está sempre presente, independente para que página a hierarquia direcione. Por exemplo, por mais que ao clicar em cima do link livros “lidos”, seja direcionado para listas de livros lidos, o cabeçalho e rodapé permanecem os mesmos.

Já quanto ao sistema de navegação local, ele está presente por ser um complemento do sistema de navegação global. Ilustrando com o mesmo exemplo anterior do link de livros “lidos”, ao clicar nessa opção, observa-se que o site abre a lista de livros lidos pelo usuário, e é possível acessar o que os autores chamam de subárea. Se o usuário decidir clicar na imagem de algum livro, essa subárea irá informar dados referentes ao livro escolhido.

O sistema de navegação hipertextual também está presente, porque o site e as páginas da Skoob são hipertextos. Foi verificado que nos textos existentes na página inicial do perfil do usuário, não há links intercalados, logo o usuário consegue percebê-los facilmente, sendo que a Skoob segue com a sugestão dos autores Morville e Rosenfeld, deixando seus links fixados em parágrafos separados, além de os sinalizar na cor azul.

O último sistema que os autores apresentam é o sistema de busca. O sistema de busca na Skoob está fixado na parte superior da página, em formato de caixa de busca, e independente de que página os usuários estejam acessando, eles conseguem ter acesso a

ela. Quanto à organização desse sistema, a plataforma adotou a linguagem natural e os recursos de apresentação dos documentos recuperados são através da relevância, que se refere ao maior número de leitores de uma determinada edição de um livro. Ilustrando, no dia 17 de fevereiro de 2021, foi buscado o livro “Poliana”, sendo recuperado mais de oito resultados. A apresentação desses resultados levou em conta a edição que os usuários cadastrados na plataforma mais registraram em seus perfis pessoais.

Um ponto negativo quanto ao sistema de navegação da Skoob é que se o usuário digita alguma palavra errada, a busca não é bem-sucedida, pois informa que o livro não foi encontrado e que é necessário verificar a escrita. Porém, o mesmo não acontece quanto à questão de acentos e pontuação. Nesse caso, por mais que o usuário cometa algum erro, a busca é realizada corretamente.

A interface da página inicial do perfil do usuário da Skoob, para aqueles que não tem familiaridade com ela, à primeira vista, pode ser pouco amigável, isto porque ela tem uma diversidade de informações, que podem confundir os usuários não habituados ao meio virtual. Todavia, tem inúmeras possibilidades para atender diversos perfis de usuários, ainda mais quando se percebe que é possível não ser um mero expectador de informações, mas também um colaborador.

As fontes de informações, apresentadas no subtópico 2.2 do referencial teórico, dentro da Skoob são de caráter terciário, isto porque a rede social indexa resumos de livros, apresenta diretórios de discussões entre usuários e tem catálogos coletivos. Quanto aos canais de informação, no caso da Skoob, se caracterizam como informais. Afinal os usuários interagem expressando suas próprias opiniões sobre diversos assuntos literários, sendo que “uma das características mais marcantes da internet é a facilidade para exploração de novas ideias e para interação imediata com outros indivíduos e sistemas” (CAMPELLO; CENDÓN, KREMER, 2000, p. 293).

“A noção de ‘contexto’ desempenha um papel central na investigação dos conteúdos informacionais registrados nas redes sociais online e nas circunstâncias nas quais a tecnologia é usada” (PRESSER; MENEZES, 2016, p. 71), por isso, com base no contexto fornecido no referencial teórico, a partir do subtópico 2.3, a seguir, são apresentados os resultados dos critérios elaborados com embasamento em Morville e Rosenfeld (2006). O objetivo é identificar se a forma de organização da informação adotada pela Interface da Skoob corresponde ao que os autores propõem.

Quadro 1 – Critérios de análise e resultados

CRITÉRIOS DE ANÁLISE	RESULTADO DA ANÁLISE DA SKOOB
Subseção “1.2.1.1 Não consigo encontrá-lo: mecanismo de busca”	A Skoob corresponde a esse critério. Tanto o mecanismo de busca, quanto ao clicar nos livros lidos, ou qualquer outro link da página inicial do perfil do usuário, nenhum direciona para fora do site. Além disso, para todo local interno que a Skoob direciona, a barra superior de buscas se mantém fixa.
Subseção “1.2.1.1 Não consigo encontrá-lo: esquema de cores”	O esquema de cores da Skoob foi analisado e foi verificado que não ocorre confusão de cores, pois todas as páginas mantêm um padrão de cores, fundo branco com barras na cor azul.
Subseção “1.2.1.4 Tom Inadequado”	Por terem os títulos de seus links bem definidos, é fácil resgatar informações na Skoob, não tendo o problema de tom inadequado.
Subseção “1.2.1.7 Falta de atenção aos detalhes”	Os links da página inicial do perfil do usuário foram testados e o resultado foi positivo, afinal nenhum link estava quebrado, com conteúdo desatualizado ou com erros de digitação. Também foi verificado que os termos se adequam aos usuários leitores dessa rede social, pois são simples e qualquer leitor pode entendê-los.
Subseção “1.2.2.1 Estética”	A Skoob corresponde às indicações para essa subseção. Por mais que inicialmente a estética do site possa parecer complexa, e até mesmo fácil de se perder em meio

	<p>aos links disponíveis, ao navegar é perceptível que seus elementos gráficos são consistentes e funcionais. É fácil retornar para a página inicial, pois ao clicar em alguns links, outras abas abrem no navegador, mantendo o perfil aberto na aba ao lado. Esse é o caso de quando se clica em “minhas metas de leitura 2020”, e em outros momentos clicando na opção de voltar se retorna para a tela anterior.</p>
<p>Subseção “1.2.2.3 Utilitário”</p>	<p>A página do usuário na rede Skoob corresponde aos objetivos propostos pela plataforma, proporcionando interação aos usuários, seja através de troca de mensagens instantâneas, comentários em postagens de amigos, seguidores e grupos, além da organização dos livros nos seguintes critérios: lidos, lendo, quero ler, relendo, abandonei e resenhas. Quanto à descoberta de novos títulos e autores, é possível acontecer através das postagens de outros membros da rede social, ou realizando buscas na barra de buscas.</p>
<p>Subseção “1.2.2.4 Capacidade de encontrar”</p>	<p>Apesar de ser possível obter diversas informações através da página inicial da Skoob, a maneira como o conteúdo está organizado permite aos usuários a capacidade de encontrar, porque, com poucos cliques, é possível chegar aos itens desejados.</p>
<p>Subseção “1.2.2.5 Personalização”</p>	<p>A Skoob tem uma interface que se adapta a diferentes tipos de usuários, porque</p>

	disponibiliza opções diversas para o público leitor interagir como a troca de livros via correios, organização e planejamento de leituras.
--	--

Fonte: Critérios elaborados com embasamento em Morville e Rosenfeld (2006)

Como se pode observar no quadro acima, a Skoob corresponde aos critérios elaborados. De forma detalhada, esse tópico da pesquisa, como um todo, teve o objetivo de elencar elementos importantes do referencial teórico para atender os objetivos específicos dessa pesquisa.

Os tipos de informações comunicadas e apresentadas procuram atender ao público leitor, por isso foi analisado e constatado que sua organização tem esse foco. Por exemplo, editoras como Intrínseca, Sextante, Arqueiro, Galera da Record, Rocco, dentre outras, informam na Skoob seus últimos lançamentos e até mesmo realizam sorteios de livros, “como uma fonte estratégica de informação, devido aos dados que são apresentados na rede antes de sua publicação pelos canais formais” (CAMPELLO; CENDÓN; KREMER, 2000, p. 294).

Retomando alguns pontos negativos da Skoob também foram observados, que são: transmitir inicialmente uma estética complexa e possuir um sistema de busca que demanda uma digitação exata das palavras, do contrário a busca é ineficaz. Se pode concluir que apesar disso, foi possível avaliar a interface da rede social através de pressupostos da AI, e que o emprego dessa é, de forma geral, positivo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Essa pesquisa procurou, questionar: como a AI é empregada na organização e apresentação da informação na Rede Social de leitores de livros Skoob? Para responder essa pergunta, foram elaborados objetivos, que foram divididos, primeiro no objetivo geral, que consistiu em avaliar a interface da rede social Skoob a partir de pressupostos da AI.

Para alcançar esse objetivo geral, objetivos específicos foram criados, que agora são verificados um por um, conforme segue:

a) Descrever a interface do perfil do usuário da Skoob: esse objetivo foi atendido, afinal foi descrito de maneira detalhada a página inicial do site, especificando o que contém no cabeçalho, no rodapé, nas laterais e na parte central do perfil. Além disso, no final da seção do referencial teórico foram introduzidas informações sobre essa rede social.

b) Verificar a aplicação dos parâmetros da Arquitetura da Informação na Skoob: primeiramente, a fim de atender esse objetivo, foi contextualizado sobre o que é a AI, e posteriormente falado sobre seus parâmetros, os quais, por fim, foram utilizados como análise nessa pesquisa. Concluiu-se que a AI é aplicável na Skoob, porque essa rede social tem características que se enquadram nos quatro sistemas propostos por Morville e Rosenfeld (2006). Esses sistemas são: sistema de organização, sistema de rotulagem, sistema de navegação e sistema de busca.

Na Skoob, o sistema de organização é tanto exato quanto ambíguo, já sua estrutura é caracterizada tanto por ser hipertextual como hierárquica. No sistema de rotulagem, verificou-se que o formato adotado é icônico e que o sistema de navegação é hierárquico, com seus três sistemas adicionais de navegação, que são: sistema de navegação global, sistema de navegação local e sistema de navegação hipertextual. O último aspecto, não menos importante, é o sistema de busca, que é em formato de caixa de busca e está localizado de maneira fixa na parte superior da página, sendo o único observado com uma debilidade, que é, se o usuário digita alguma letra errada na caixa de busca, não obtém resultado algum.

c) Identificar os tipos de informação que a Rede Social Skoob compartilha aos seus usuários: foi identificado que os tipos de informações comunicadas na Skoob são tipos de informações para leitores, independente do que esses gostam ou não de ler, sendo por isso identificada como RST.

d) Identificar de qual maneira a organização de informações é realizada na rede social Skoob: para essa identificação foi realizada uma seleção de subseções do livro de Morville e Rosenfeld, intitulado *Information Architecture for the World Wide Web*. Foi levando em conta especificamente pontos aplicáveis em redes sociais, que foram apresentados no referencial teórico. Nos resultados se pode comprovar que a Skoob obtém êxito nessas formas de organização apresentadas na literatura.

Os resultados, como comprovados, foram de forma geral positivos e atenderam a todos os objetivos. Foi compreendido que possivelmente o motivo dessa rede social ser a maior rede social de leitores brasileiros, é o fato de ter variedade de conteúdo e atender a diversos estilos de leitores. Todavia, quanto ao sistema de busca, observou-se a necessidade de uma melhora, para que, se for digitado uma letra errada em uma palavra, o sistema de busca sugira palavras semelhantes, facilitando assim o resgate informacional ao usuário.

Por fim, já que os estudos atuais nesse meio são escassos, indica-se que sejam realizadas novas pesquisas, com o enfoque na AI em interfaces de redes sociais, até mesmo porque essas são frequentemente acessadas por variados perfis de usuários. Inclusive, se sugere a expansão da análise de interfaces, não apenas em páginas iniciais do perfil, mas sim em outros aspectos de interfaces, tanto de redes sociais quanto de sites voltados para outros nichos.

REFERÊNCIAS

- BEZERRA, Irvin Soares; SOUSA, Marckson Roberto Ferreira. Arquitetura da informação pervasiva: uma evolução das interfaces computacionais responsivas. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, João Pessoa, v. 11, n. 2, p. 204-213, 2016. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/28544>. Acesso em: 28 set. 2020.
- CAMPELLO, Adete Santos; CENDÓN, Valadares; KREMER, Ette Marguerite. (org.). **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2000.
- CUNHA, Murilo Bastos da. **Para saber mais: fontes de informação em ciência e tecnologia**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos/ Livros, 2016.
- D'ANDRÉA, Carlos. Estratégias de produção e organização de informações na web: conceitos para a análise de documentos na internet. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 39-44, dez. 2006. DOI: 10.18225/ci.inf..v35i3.1111. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/19824>. Acesso em: 28 set. 2020.
- FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. Novos Paradigmas e Novos Usuários de Informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 25, n. 2, n.p, 1995. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/660>. Acesso em: 27 set. 2020.
- FIALHO, Joaquim Manuel Rocha. Análise de redes sociais: princípios, linguagem e estratégias de ação na gestão do conhecimento. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 4, p. 9-26, 2014. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/pgc/article/view/20881>. Acesso em: 28 set. 2020.
- FREITAS, Lígia Dias de. **As páginas de websites de universidades brasileiras e suas informações: tipos, organização e visibilidade**. 128 f. 2010. Trabalho de Conclusão (Bacharelado em Biblioteconomia) - Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2010. Disponível em: <https://bit.ly/3tovKkP>. Acesso em: 12 fev. 2021.
- FREITAS, Lígia Dias de. Tipos, organização e visibilidade de informações em páginas iniciais de websites de universidades brasileiras. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, SP, v. 11, n. 2, p. 176-196, maio/ago. 2013. DOI: 10.20396/rdbci.v11i2.1644. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/1644>. Acesso em: 26 out. 2020.
- GUAZINA, Liziane. O conceito de mídia na comunicação e na ciência política: desafios interdisciplinares. **Revista Debates**, Porto Alegre, v.1, n.1, p. 49-64, jul/dez. 2007. DOI: <https://doi.org/10.22456/1982-5269.2469>. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/debates/article/view/2469>. Acesso em: 20 fev. 2021.
- JOHNSON, Steven. **Cultura da interface: como o computador transforma nossa maneira de criar e comunicar**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001.

KOBASHI, Nair Yumiko; FRANCELIN, Marivalde Moacir. Conceitos, Categorias e Organização do Conhecimento. **Informação & Informação**, Londrina, v. 16, n. 2, p. 1-24, dez. 2011. ISSN 1981-8920. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/10390>. Acesso em: 28 set. 2020

LACERDA, Flavia; LIMA-MARQUES, Mamede. Da necessidade de princípios de Arquitetura da Informação para a Internet das Coisas. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Minas Gerais, v. 20, n. 2, p. 158-171, jun. 2015. ISSN 19815344. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/2356>. Acesso em: 15 fev. 2021.

LINDNER, Luís Henrique; ULBRICHT, Vania Ribas; PALAZZO, Luiz Antonio Moro. Análise da interface padrão do Oxwall como plataforma de rede social. **InfoDesign - Revista Brasileira de Design da Informação**, [S. l.], v. 11, n. 1, p. 86–104, 2014. DOI: 10.51358/id.v11i1.249. Disponível em: <https://www.infodesign.org.br/infodesign/article/view/249>. Acesso em: 15 fev. 2021.

MAIA, Manuel Eugênio *et al.* Análise sobre sistemas de busca na perspectiva da arquitetura da informação em ambiente de cordéis. **BIBLOS**, Rio Grande, v. 29, n. 2, p. 76-107, 2016. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/5506>. Acesso em: 15 fev. 2021.

MARTELETO, Regina Maria. Análise de redes sociais – aplicação nos estudos de transferência da informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 30, n. 1, p. 71-81, jan./abr. 2001. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/940>. Acesso em: 15 fev. 2021.

MORVILLE, Peter; ROSENFELD, Louis. **Information Architecture for the World Wide Web**. 3rd ed. Sebastopol: O'Reilly, 2006.

PRESSER, Nadi Helena.; MENEZES, Phelipe Rafael Alves de. Conteúdo informacional gerado nas redes sociais: o universo dos parques de diversão. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Riberão Preto, v. 7, n. 2, p. 67-92, 2016. DOI: 10.11606/issn.2178-2075.v7i2p67-92. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/incid/article/view/108692>. Acesso em: 17 fev. 2021.

REIS, Elismar Vicente; TOMAÉL, Maria Inês. A geração z e as plataformas tecnológicas. **Informação & Informação**, [S.l.], v. 22, n. 2, p. 371-388, out. 2017. ISSN 1981-8920. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/31460>. Acesso em: 28 set. 2020.

REIS, Guilherme Almeida dos. **Centrando a arquitetura de informação no usuário**. 2007. Dissertação (Mestrado em Cultura e Informação) - Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2007. DOI:10.11606/D.27.2007.tde-23042007-141926. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-23042007-141926/pt-br.php>. Acesso em 27 set. 2020.

RODRIGUES, Adriana Alves; SOUSA, Marckson Roberto Ferreira; DIAS, Guilherme Ataíde. Análise da arquitetura da informação na produção de visualização de dados em ambiência digital. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**,

João Pessoa, v. 13, n. 1, p. 139-151, 2018. DOI: 10.22478/ufpb.1981-0695.2018v13n1.40193. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/pbcib/article/view/40193>. Acesso em: 28 set. 2020.

SILVA, Letícia Vieira da. **Revistas científicas eletrônicas: aplicação e análise da arquitetura de informação nas interfaces das revistas plos biology e archives of public health**. 2015. 90 f. Trabalho de conclusão (Bacharelado em Biblioteconomia) - Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2015. Disponível em: <https://bit.ly/2Q5XFrS>. Acesso em: 28 de set. 2020.

SILVA, Maria Almeida Teixeira da.; PINHO NETO, Júlio Afonso Sá de; DIAS, Guilherme Ataíde. Arquitetura da informação para quê e para quem?: uma reflexão a partir da prática em ambientes informacionais digitais. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, [S.l.], v. 18, n. 37, p. 283-302, mai./ago., 2013. DOI: 10.5007/1518-2924.2013v18n37p283. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2013v18n37p283>. Acesso em: 26 out. 2020.

SKOOB. **QUEM Somos?**, [S.l.], 2020. Disponível em: https://www.skoob.com.br/inicio/quem_somos. Acesso em: 28 set. 2020.

SOUZA, Maria Fernanda Sarmiento e Souza; FORESTI, Miriam Celí Pimentel Porto; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregorio. Arquitetura da informação em web site de periódico científico. **ETD - Educação Temática Digital**, Campinas, v. 5, n. 2, p. 87-105, 2008. DOI: 10.20396/etd.v5i2.763. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/etd/article/view/763>. Acesso em: 26 fev. 2021.

SOBRAL, Wilma Sirlange. **Design de Interfaces: introdução**. São Paulo: Érica, 2019.

TANKOVSKA, H. Mobile social media worldwide - Statistics & Facts. **Statista**, [S.l.], 2021. Disponível em: <https://www.statista.com/topics/2478/mobile-social-networks/>. Acesso em: 30 abr. 2021.

VIEIRA, Jéssica Monique de Lira.; CORREA, Renato Fernandes. Visualização da informação na construção de interfaces amigáveis para sistemas de recuperação de informação. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 16, n. 32, p. 73-93, 2011. ISSN 1518-2924. DOI: 10.5007/1518-2924.2011v16n32p73. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2011v16n32p73>. Acesso em: 28 set. 2020.