

Frederico Santos Marques de Carvalho

**SISTEMAS DE GERENCIAMENTO DE CONTEÚDO
POR JORNALISTAS: um modelo adequado às
demandas no jornalismo contemporâneo**

Dissertação apresentada ao Programa
de Pós-Graduação em Jornalismo da
Universidade Federal de Santa
Catarina para a obtenção do Título de
Mestre em Jornalismo.
Orientadora: Rita de Cássia Romeiro
Paulino

Florianópolis
Novembro de 2017

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor através
do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFSC.

Carvalho, Frederico S. M. de
Sistemas de gerenciamento de conteúdo por
jornalistas : um modelo adequado às demandas no
jornalismo contemporâneo / Frederico S. M. de
Carvalho ; orientadora, Rita de Cássia Romeiro
Paulino, 2017.
242 p.

Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de
Santa Catarina, Centro de Comunicação e Expressão,
Programa de Pós-Graduação em Jornalismo,
Florianópolis, 2017.

Inclui referências.

1. Jornalismo. 2. Jornalismo Online. 3. Sistemas
de Gerenciamento de Conteúdo (SGCs). 4. Design
Centrado no Usuário (DCU). 5. Abordagens
Trianguladas de Usabilidade (ATU). I. Paulino, Rita
de Cássia Romeiro. II. Universidade Federal de
Santa Catarina. Programa de Pós-Graduação em
Jornalismo. III. Título.

Frederico Santos Marques de Carvalho

**SISTEMAS DE GERENCIAMENTO DE CONTEÚDO
POR JORNALISTAS: um modelo adequado às
demandas no jornalismo contemporâneo**

Esta Dissertação foi julgada adequada para obtenção do Título de Mestre em Jornalismo e aprovada em sua forma final pelo Programa de Pós-graduação em Jornalismo

Florianópolis, 24 de novembro de 2017.

Prof.^a Raquel Ritter Longhi, Dr.^a
Coordenadora do Curso

Banca Examinadora:

Prof.^a Rita de Cássia Romeiro Paulino, Dr.^a
Orientadora
Universidade Federal de Santa Catarina

Prof. Antonio Brasil, Dr.
Universidade Federal de Santa Catarina

Prof.^a Daiane Bertasso, Dr.^a
Universidade Federal de Santa Catarina

Prof.^a Pollyana Ferrarri, Dr.^a (via Skype)
Pontifícia Universidade Católica de São Paulo

À minha mãe, Dona Wanja.

Para minha esposa, Suzy,
e meus filhos, Mel e Bisnaguinha.

Para minha família e amigos que
me deram conforto e me apoiaram
de alguma forma para colaborar
com esta caminhada.

AGRADECIMENTOS

A realização deste trabalho só foi possível devido à colaboração e apoio de instituições e alguns personagens chave:

Agradeço à minha orientadora professora Rita Paulino, que acreditou na visão deste pesquisador.

Às professora Daiane Bertasso Ribeiro e Raquel Ritter Longhi, pelas colaborações no estágio de qualificação desta pesquisa.

Aos professores da banca examinadora, Antonio Brasil, Daiane Bertasso Ribeiro e Pollyana Ferrari, pela disponibilidade e por compartilharem seu conhecimento na conclusão desta jornada.

Ao jornal Diário Catarinense e Hora de Santa Catarina, que abriram suas portas para receber este pesquisador.

Aos jornalistas da Rede NSC, em especial à editora de redes sociais Ingrid Santos, que dedicou várias horas para me atender e ao jornalista André Podiacki (in memoriam), simpatia em pessoa que cedo se foi.

Às jornalistas do Portal Catarinas, em especial às editoras Paula Guimarães e Clarissa Peixoto que abriram uma brechinha na agenda para colaborar com entrevistas presenciais e inúmeras consultas à distância.

Aos jornalistas e colaboradores do Coletivo Maruim, em especial à jornalista Joana Zanotto e à estudante de Jornalismo Jéssica Antunes que se colocaram à disposição em diversos momentos e compartilharam sua experiência e anseios.

À Capes, pela bolsa proporcionada pelo período de dois anos.

Ao Programa de Pós-graduação em Jornalismo e à Universidade Federal de Santa Catarina, que proporcionaram o contato com professores apaixonados pelas pesquisa e cederam sua infraestrutura para a realização desta dissertação.

RESUMO

A modernização das redações e adequações dos processos e profissionais do jornalismo às novas mídias e tecnologias encontram nas ferramentas utilizadas para a publicação e difusão da informação jornalística uma barreira. Os Sistemas de Gerenciamento de Conteúdo (SGCs) desenvolvidos para redações, assessorias ou demais ambientes onde a informação jornalística é produzida sofrem com defasagem ou incompatibilidade com as necessidades dos usuários-jornalistas. Em software mais atuais os esforços para compreender as demandas dos meios de comunicação e dos profissionais são insuficientes para acompanhar a evolução do jornalismo online. Esta pesquisa identifica a relação de jornalistas com os Sistemas de Gerenciamento de Conteúdo (SGCs), considerando processos de trabalho e interação homem-computador (IHC) e analisa a satisfação do usuário-jornalista com estas ferramentas tão presentes na produção do jornalismo digital. Para tal, é realizado levantamento bibliográfico que resgata a evolução do jornalismo juntamente com as inovações tecnológicas e construção dos conhecimentos compartilhados da classe jornalística, e um estudo múltiplo de caso em torno da redação do Diário Catarinense e Hora de Santa Catarina – pertencentes à empresa catarinense de comunicação Nossa Santa Catarina (NSC) –, indústria tradicional de mídia, e de exemplares da nova geração de organizações, a mídia independente: o Maruim Coletivo de Jornalismo e o Portal Catarinas. Com base nas heurísticas de Nielsen, Isonorm e Ergolist foram definidas as oito Abordagens Trianguladas de Usabilidade que estruturam o Questionário ATU de Usabilidade e Experiência do Usuário, ambos criados para nortear estudos de Design Centrado no Usuário. Por meio de estudo múltiplo de caso envolvendo entrevistas, navegação assistida e questionário, foi possível apurar critérios necessários para dar base ao desenvolvimento de um modelo de SGC adequado ao usuário-jornalista da contemporaneidade.

Palavras-chave: Jornalismo Online. Usabilidade. Sistemas de Gerenciamento de Conteúdo (SGCs). Design Centrado no Usuário. Abordagens Trianguladas de Usabilidade.

ABSTRACT

The modernization of the press and suitability of the journalism's processes and professionals to new media and technology find in the systems used for publication and diffusion of the journalistic information a barrier. The Content Management Systems (CMSs) developed for the press and all environments where journalistic information is produced suffer with certain lag or discrepancy in relation of journalist's needs. Newer software normally doesn't meet demands of professionals and media, making it difficult to follow the evolution of online journalism. This research identifies the relation of journalists with Content Management Systems, considering work processes and human-computer interaction. It analyzes the satisfaction of the journalist-user with that tools, that are so present in the production of online journalism. To do that, it is performed a literature review that recalls the evolution of journalism aligned with technological innovation, and the formation of the journalists shared knowledge, and a multiple case study with the newsrooms of *Diário Catarinense* and *Hora de Santa Catarina* – from Nossa Santa Catarina (NSC) media company, the biggest newspapers from the State of Santa Catarina, Brazil –, representing the traditional industry; and with two media initiatives representing the new generation of independent journalistic organizations: *Maruim Coletivo de Jornalismo* and *Portal Catarinas*. Based on Nielsen's heuristics, Isonorm and Ergolist, eight Triangulated Approaches of Usability that structure the TAU Questionnaire of Usability and User's Experience were defined, both created to be used in jobs based on User Centered Design. By using interviews, assisted cognitive walkthrough and the questionnaire it was possible to gather basic criteria needed to support the development of a CMS model that fits journalist-users needs nowadays.

Keywords: Online Journalism. Usability. Content Management Systems (CMSs). User Centered Design. Triangulated Approaches of Usability.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Página inicial da Panopticon acusando falha de acesso.....	32
Figura 2: Reprodução da página “Scan” com as últimas postagens, em 2003.	32
Figura 3: Impressão de ilustração em placa de cobre de uma impressora. Dois impressores e um compositor de tipos móveis. Ao fundo, um selador de cartas.	44
Figura 4: Linotipo “Blower”.....	47
Figura 5: Jornal sendo preparado para o comércio em Paris no séc. XIX...	49
Figura 6: Fotocompositora, Compugraphic, de segunda geração	52
Figura 7: Fluxograma do sistema computacional da Folha de S. Paulo de 1991	54
Figura 8: Reprodução de imagem de tela do Ceefax, de 1975.....	57
Figura 9: Editor Bill Prewitt, do Columbus Dispatch transmitindo as notícias diárias para o CompuServe.....	59
Figura 10: Sistemas de Gerenciamento de Conteúdo mais usados no mundo.	74
Figura 11: SGCs mais usados na internet no Brasil.	74
Figura 12: Ambientes de criação de páginas e posts do wordpress.com.....	82
Figura 13: Ambiente de customização de tema.....	82
Figura 14: Entrada de área administrativa de um SGC Wordpress instalado em servidor gratuito.	83
Figura 15: Área para ativação de tema.....	84
Figura 16: Área de administração e edição de páginas	84
Figura 17: Área de administração e edição de posts	85
Figura 18: Área de administração de mídias.....	86
Figura 19: Área principal de administração de widgets.	86
Figura 20: Ambiente para edição de código fonte PHP, HTML ou CSS....	87
Figura 21: Reprodução da capa de “User Centered System Design” de Normal e Draper.	97
Figura 22: Recorte do Isonorm atualizado de Prümper (2010).	109
Figura 23: Representação gráfica dos critérios ergonômicos de Bastien e Scapin.....	111
Figura 24: Cópia de tela dos quadros de textos sendo distribuídos como cartões virtuais no software Indesign	114
Figura 25: Cópia de tela da distribuição dos quadros de texto no Indesign.	116
Figura 26: Questão 3 da abordagem Interface Gráfica traz frase-gatilho para deixar claro o que seria uma instrução de execução de ações.	122
Figura 27: Ambiente pouco amigável do Vinas não conquistava maioria dos jornalistas	128

Figura 28: Cópia de tela da versão de 2016 do Edit.	129
Figura 29: Cópia de tela da versão de 2017 do Edit.	129
Figura 30: Citação, melhoria de visibilidade do recurso “leia mais” e Scribble foram implementações novas em 2017.	130
Figura 31: Cadastros errados não podem ser retirados.	131
Figura 32: Botões de compartilhamento do Diário Catarinense são posicionados pelo SGC no topo de página.	133
Figura 33: Questão 2 da abordagem Interface Gráfica	139
Figura 34: Questão 3 da abordagem Interface Gráfica	139
Figura 35: Questão 6 da abordagem Referenciação.	141
Figura 36: Questão 8 da abordagem Referenciação.	142
Figura 37: Fonte: Cópia de tela, Google Forms.	142
Figura 38: Questão 2 da abordagem Controlabilidade.	144
Figura 39: Questão 3 da abordagem Controlabilidade.	144
Figura 40: Questão 1 da abordagem Gerenciamento de Erros	145
Figura 41: Questão 1 da abordagem Agilidade e Eficiência.	146
Figura 42: Questão 3 da abordagem Agilidade e Eficiência.	147
Figura 43: Questão 5 da abordagem Agilidade e Eficiência	147
Figura 44: Questão 1 da abordagem Documentação	148
Figura 45: Questão 2 da abordagem Documentação	149
Figura 46: Reprodução de tela de divulgação da ferramenta Trello.	152
Figura 47: Demonstração do tema Nanomag, montagem do autor.	155
Figura 48: Cópia de tela do site do Coletivo de Jornalismo Maruim.	156
Figura 49: Na área administrativa o espaço de legenda é ocupado pelo crédito de repórter.	158
Figura 50: Área de configuração de apresentação da galeria Nextgen, a primeira testada.	158
Figura 51: Apresentação da foto com falha no site do Maruim.	159
Figura 52: Área de configuração de galeria do plugin Photo Gallery, o novo aplicado.	160
Figura 53: Apresentação padrão da galeria do plugin Photo Gallery.	160
Figura 54: Apresentação em destaque da galeria nova, que ainda pode ser visualizada ampliada ou em tela cheia.	161
Figura 55: Textos e fotografias acabam desaparecendo por dificuldade na edição das imagens.	162
Figura 56: Erro do plugin da newsletter (em destaque) foi apresentado nos dois momentos de navegação assistida, realizadas no intervalo de um mês e meio.	163
Figura 57: Estilos diferentes para os mesmo elementos de página coexistem devido à diversidade da equipe e dificuldade de customizar estilos no editor de texto do SGC.	164
Figura 58: Apresentação das assinaturas sem usar o plugin de coautoria e	

usando o plugin.....	166
Figura 59: Plugin de coautoria localiza assinaturas por meio de cadastro de usuário.....	166
Figura 60: ... Mas a customização pede conhecimento avançado de programação.....	167
Figura 61: Questão 3 da abordagem Interface Gráfica.....	169
Figura 62: Respondentes acreditam que o SGC faz o que é esperado.....	170
Figura 63: ... No entanto, não é o suficiente para atender às demandas na produção jornalística.....	171
Figura 64: Usuários-jornalistas do Maruim gostariam de maior aproximação de referências com o universo jornalístico.....	173
Figura 65: SGC exige excesso de resgate de memória.....	175
Figura 66: Mesmo que existentes, recursos de prevenção de erros não são aparentes.....	176
Figura 67: Ausência de mensagens de erros ocasionam série de publicações com falhas.....	177
Figura 68: Topo e pé de página do Portal Catarinas.....	181
Figura 69: Perfil da colunista Chris Mayer, apresentado no rodapé de artigo publicado no Portal Catarinas.....	182
Figura 70: Dentre os poucos recursos utilizados, está a incorporação de código para assinatura ou doação, implementado pela empresa Uol. Ao lado, ambiente de leilão com compra por e-mail.....	183
Figura 71: Ferramenta incorporada às páginas dão ao usuário-leitor mais de 200 opções de compartilhamento.....	185
Figura 72: Questão 1 da Abordagem Interface Gráfica.....	188
Figura 73: Questão 4 da Abordagem Interface Gráfica.....	189
Figura 74: Questão 7 da abordagem Referenciação.....	190
Figura 75: Questão 8 da abordagem Referenciação.....	191
Figura 76: Questões 1 e 2 da abordagem Localização.....	192
Figura 77: Questão 2 da abordagem Gerenciamento de Erros.....	193
Figura 78: Questão 3 da abordagem agilidade e eficiência.....	194
Figura 79: Questão 3 da abordagem Documentação de Ajuda do SGC....	195
Figura 80: Software como o Adobe Indesign apresentam opções de apresentação da área de trabalho.....	198
Figura 81: Similar ao Microsoft Word, SGC deve prever as necessidades do usuário-jornalista.....	200
Figura 82: Taxonomias universais da web dariam lugar a termos mais familiares aos jornalistas.....	201
Figura 83: Plataforma Wix, traz recursos em janelas pop-up, menus e ferramentas contextuais.....	202
Figura 84: Recursos de controle no Wordpress são disponíveis por meio de plugins, mas pouco conhecidos.....	204

Figura 85: Modelo wysiwyg, como o apresentado no Adobe Muse, melhora a percepção de controle do usuário.	204
Figura 86: Revisões de conteúdo do Wordpress aparecem em código, o que pode confundir o usuário-jornalista.....	205
Figura 87: No Wordpress, mesmo com a imagem alinhada corretamente e aplicação adequada do atributo de texto “citação”, na página a citação não contorna adequadamente o texto e nenhuma mensagem é apresentada, seja para explicar procedimentos ou para alertar sobre o erro ocorrido.	206
Figura 88: Plug-ins permitem a criação de templates no SGC Wordpress.	207
Figura 89: Criação de templates por meio de códigos seria uma opção mais segura para evitar erros, mas é destinada apenas aos usuários-administradores habituais com as linguagens de desenvolvimento web, como PHP e HTML.....	208
Figura 90: Falta de documentação para consulta off-line pode afastar usuários-administradores.....	209

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Diferenças básicas de foco no sistema e foco no usuário.....	96
Quadro 2: Itens extraídos das Heurísticas de Nielsen, Isonorm e Critérios Ergonômicos de Interfaces Humano-computador.....	113
Quadro 3: Ferramentas proprietárias da rede NSC	126
Quadro 4: Ferramentas gratuitas utilizadas pela rede NSC.....	126
Quadro 5: Ferramentas utilizadas pelos veículos	131
Quadro 6: Organização de corpo editorial e organizacional do Coletivo Maruim.....	151
Quadro 7: Aplicativos e ferramentas utilizados na administração e produção de pautas e institucionais.....	153
Quadro 8: Aplicativos e ferramentas auxiliares de postagem	165
Quadro 9: Ferramentas e serviços online utilizados pelo Portal Catarinas.	184

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AHP - Avaliação Heurística Participativa
CMS - Content Management System
CSS – Cascading Style Sheets
DC – Diário Catarinense
HCU - Human-Computer Interaction
HTML - Hypertext Markup Language
IHC - Interação Humano-Computador
ISO – International Organization for Standardization
NSC - Nossa Santa Catarina
PHP- Hypertext Preprocessor
RBS - Rede Brasil Sul
SGC - Sistema de Gerenciamento de Conteúdo
SQL - Structured Query Language
UCD - User Centered Design
UX - User Experience
VPN - Virtual Private Network
WYSIWYG – What You See Is What You Get
XML - Extensible Markup Language

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	25
1.1. Desafios no uso de Sistemas de Gerenciamento de Conteúdo ...	27
1.2. Estudo multidisciplinar.....	33
1.3. Problemas	34
1.4. Justificativa.....	34
1.5. Objetivo	36
1.5.1. Objetivos específicos.....	37
1.6. Métodos e metodologias aplicadas	37
1.7. Estrutura do trabalho	39
2. A EVOLUÇÃO DO USUÁRIO-JORNALISTA	43
2.1. Da desordem declarada à consciência de grupo	43
2.2. Avanços na tecnologia e a formação da indústria	49
2.3. Telas, Teclados e jornalismo	56
2.3.1. Interação jornalista-computador (IJC).....	64
2.3.2. As cinco fases do jornalismo online	68
2.3.3. Uso de SGCs por jornalistas	72
2.3.4. Wordpress: preferência mundial.....	80
3. USABILIDADE: PRÁTICAS PARA UM DESIGN ADEQUADO	89
3.1. Design Centrado no Usuário (DCU)	96
3.1.1. UX Design.....	100
4. ESTUDO MÚLTIPLO DE CASOS.....	103
4.1.1. Triangulação e a necessidade de uma nova ferramenta de avaliação	104
4.1.1.1. As Heurísticas de Nielsen	106
4.1.1.2. Isonorm	108
4.1.1.3. Critérios ergonômicos para avaliação de interfaces humano-computador	110
4.1.1.4. Abordagens Trianguladas de Usabilidade.....	111

4.1.1.5. Questionário ATU de usabilidade e experiência do usuário	116
4.2. Diário Catarinense e Hora de Santa Catarina.....	122
4.2.1. Fluxo de trabalhos	123
4.2.2. O Edit e o ecossistema utilizado.....	127
4.2.3. Resultados do Questionário ATU de Usabilidade e Experiência do Usuário	137
4.2.3.1. Apresentação: Dados gerais, funções e processos	138
4.2.3.2. Abordagem Interface Gráfica	138
4.2.3.3. Abordagem Eficácia	140
4.2.3.4. Abordagem Referenciação.....	140
4.2.3.5. Abordagem Localização	142
4.2.3.6. Abordagem Controlabilidade.....	143
4.2.3.7. Abordagem Gerenciamento de erros	144
4.2.3.8. Abordagem Agilidade e Eficiência.....	145
4.2.3.9. Abordagem Documentação de ajuda do SGC	147
4.3. O Coletivo de Jornalismo Maruim.....	148
4.3.1. Fluxo de trabalhos	150
4.3.2. O SGC: soluções e conflitos.....	154
4.3.3. Resultados do Questionário ATU de Usabilidade e Experiência do Usuário	167
4.3.3.1. Apresentação: Dados gerais, funções e processos	167
4.3.3.2. Abordagem Interface Gráfica	169
4.3.3.3. Abordagem Eficácia	170
4.3.3.4. Abordagem Referenciação.....	170
4.3.3.5. Abordagem Localização	174
4.3.3.6. Abordagem Controlabilidade.....	175
4.3.3.7. Abordagem Gerenciamento de erros	175
4.3.3.8. Abordagem Agilidade e Eficiência.....	177

4.3.3.9. Abordagem Documentação de Ajuda do SGC.....	178
4.4. O Portal Catarinas.....	178
4.4.1. Fluxo de trabalhos.....	179
4.4.2. O SGC: soluções e conflitos	180
4.4.3. Resultados do Questionário ATU de Usabilidade e Experiência do Usuário.....	187
4.4.3.1. Apresentação: Dados gerais, funções e processos	187
4.4.3.2. Abordagem Interface Gráfica.....	188
4.4.3.3. Abordagem Eficácia.....	189
4.4.3.4. Abordagem Referenciação	189
4.4.3.5. Abordagem Localização	191
4.4.3.6. Abordagem Controlabilidade	192
4.4.3.7. Abordagem Gerenciamento de erros.....	193
4.4.3.8. Abordagem Agilidade e Eficiência	193
4.4.3.9. Abordagem Documentação de Ajuda do SGC.....	194
5. ADEQUAÇÃO De SGCs ÀS DEMANDAS PROFISSIONAIS....	195
5.1. Abordagem Interface Gráfica	197
5.2. Abordagem Eficácia	198
5.3. Abordagem Referenciação	200
5.4. Abordagem Localização	202
5.5. Abordagem Controlabilidade	203
5.6. Abordagem Gerenciamento de Erros	205
5.7. Abordagem Agilidade e Eficiência.....	206
5.8. Abordagem Documentação de Ajuda do SGC	208
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	211
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	215
GLOSSÁRIO	229
APÊNDICE.....	231

1 INTRODUÇÃO

“Não há mais algo como a indústria da notícia” (tradução livre)¹, concluem Anderson, Bell e Shirky (2012) no primeiro parágrafo de seu manifesto – “parte pesquisa” – *Post-Industrial Journalism: Adapting to the Present*. A grande sala, cheia de máquinas de escrever ou mesmo computadores, o 'aquário' com os 'comandantes do chão de fábrica', agitado por jornalistas para lá e para cá, dividindo o espaço com as impressoras rotativas, já não correspondem à realidade do que entendemos hoje sobre o fazer jornalismo. Os grandes conglomerados já não monopolizam a estrutura necessária para a produção da notícia (ANDERSON; BELL; SHIRKY, 2012). Acesso à internet e um celular podem ser tudo o que se precisa para a elaboração e distribuição da notícia por um jornalista, que não necessariamente deve estar inserido em alguma empresa.

Da mesma forma, o trabalho do profissional de jornalismo vem se diversificando no decorrer dos anos. Com os avanços proporcionados pelas tecnologias de informação e comunicação, a internet tornou-se peça chave na distribuição da notícia. Textos, estrutura dominante na rede, cederam espaço para a fotografia, material em áudio e vídeo, o que intensificou a exploração do trabalho de jornalistas, responsáveis pela produção multimídia e multiplataforma simultaneamente, “mas também criou funções e atividades especializadas em três áreas distintas: o planejamento de mídias; a produção de conteúdos e o desenvolvimento de novas linguagens; a gestão de equipes” (MICK, 2015, p.17).

Há ainda que se considerar que as formas de consumo da notícia mudaram. Do jornal impresso, rádio e TV, esperava-se que a notícia fosse lida, ouvida e vista. Hoje, conta-se com comentários do público, contabiliza-se a distribuição da notícia em diferentes canais de comunicação pelos próprios usuários e cria-se expectativas em torno da velocidade com a qual a notícia alcançará o máximo de consumidores possíveis (TELLÉRIA, 2012), podendo a própria distribuição em massa tornar-se notícia. Acrescenta-se a isso a participação popular no envio de fotos, vídeos, informações em áudio que podem complementar o material noticioso publicado ou mesmo em elaboração.

A dinâmica do fazer e consumir notícia tornou-se complexa e todos esses fatores foram amontoando-se sobre as mesas de forma que tanto empresas de produção jornalística como profissionais ainda patinam

1 No original: There is no such thing as the news industry anymore.

sobre as formas de explorar tais mudanças, e a academia acumula esforços para desvendar formas de absorvê-las:

Os impactos da convergência digital sobre o trabalho dos jornalistas são objeto de grande número de estudos. Os investigadores têm se dedicado a problemas que se referem tanto ao discurso jornalístico (efeitos da convergência sobre temas e narrativas), quanto aos processos de produção (efeitos sobre estratégias de apuração e sobre organização do trabalho). Nesse último aspecto, destacam-se a imposição da multifuncionalidade, a precariedade dos vínculos de contratação, a juvenilização da categoria, entre outros impactos de mudanças impostas pelos donos de empresas jornalísticas, diante da redução de receitas e da fragilização de seu modelo de negócios, no contexto da convergência. (MICK, 2015, p. 19).

Enquanto estudos abordam formas de discurso e mudanças no processo de produção jornalística, profissionais que acompanham estas mudanças ou que embarcam no mundo profissional em meio à tempestade deparam-se com ferramentas de trabalho pouco adequadas. É o que pode ser percebido na entrevista que a jornalista Anjali Mullany concedeu aos pesquisadores Anderson, Bell e Shirky:

Como Anjali Mullany, ex-editora online do New York Daily News e atualmente editora de mídias sociais da Fast Company, coloca: o SGC e os sistemas de gerenciamento de projetos são pivôs de grande parte desses problemas [de processos]. Talvez 90%. Algumas vezes o fluxo de trabalho nem é compatível como SGC, ou o SGC é inconsistente com o fluxo. Ou o fluxo de trabalho destrói o SGC. Veja qualquer grande organização onde há multiplataformas. Não é incomum ver a mesma versão [de um texto] repetidas vezes. Ou vários repórteres escrevem a mesma história por não se comunicarem. O grande, flexível SGC que lhe permitirá atualizar processos com o tempo não existe. Você devia fazer isso: tente achar um repórter em Nova Iorque que gosta do SGC que usa. Este é um grande problema. Se o seu SGC

restringe você, irá restringir tudo a respeito da sala de redação. A tecnologia que você usa irá mudar o que você produz.² (ANDERSON; BELL; SHIRKY, 2012, p.58, tradução livre)

1.1 DESAFIOS NO USO DE SISTEMAS DE GERENCIAMENTO DE CONTEÚDO

Os SGCs foram o segundo grande passo evolutivo na construção de ambientes virtuais. Às páginas estáticas – construídas em HTML³ – foram incorporados códigos que associavam o HTML a um banco de dados, tornando-as dinâmicas (MAROHNÍČ, 2014) e administráveis por profissionais alimentadores de conteúdo – informação reservada nos bancos de dados que dialogavam com o novo código – (LEONE *et. al.*, 2013), permitindo assim que o conteúdo pudesse ser inserido em páginas da internet sem a necessidade de um software externo ao sistema – Como era o caso do Frontpage ou Dreamweaver⁴. Hoje, as possibilidades vão muito além das iniciais e apresenta-se o conceito de Ecossistema de Gerenciamento de Conteúdo, no qual sistemas comunicam-se entre si para viabilizar o desenvolvimento do ambiente jornalístico (THOMPSON, 2011), que, de acordo com a pesquisadora Suzana Barbosa, vive seu quinto período evolutivo, influenciado pelos avanços

2 No original: As Anjali Mullany, a former online editor with the New York Daily News and now a socialmedia editor with Fast Company, put it: the SGC and the project management systems are the crux of a lot of these [process] problems. Maybe 90 percent. Sometimes workflow and SGC aren't even compatible, or the SGC is inconsistent with the workflow. Or the workflow destroys the SGC. Look at any major organization, where it's multiplatform. It's not uncommon to see the same version [of a story] a few times. Or several reporters did the same story because they weren't communicating. The great, flexible SGC that will allow you to change your process over time does not exist. You should do this: try to find the one reporter in NYC who likes their SGC. This is a huge problem. If your SGC restricts you, it's going to restrict everything about the newsroom. The technology you're using is going to change what you produce.

³ Hypertext Markup Language, ou do português, Linguagem de Marcação de Hipertexto é a linguagem utilizada para o desenvolvimento de páginas web, lido pelos navegadores como Internet Explorer ou Google Chrome.

4 Frontpage e Dreamweaver são ferramentas de desenvolvimento web do tipo "Wysiwyg" (What you see is what you get – o que você vê é o que o que você tem, do inglês) criadas na década de 90 para facilitar a criação de páginas para a web.

das tecnologias de informação e comunicação em torno da mobilidade e de ambientes multiplataforma, o que chama de *continuum* multimídia (BARBOSA, 2013). As demais gerações dividem-se de acordo com estágios evolutivos de implementação tecnológica na produção da notícia: a primeira sendo a reprodução simples dos conteúdos, a segunda a transposição de elementos do impresso no ambiente virtual, mas com a utilização de hiperlinks, a terceira, a consolidação de produtos exclusivos para os ambientes online e uso de SGCs (SCHWINGEL, 2004), e a quarta o uso de base de dados para enriquecer a produção jornalística (BARBOSA, 2009).

Esses software (SGCs⁵) vêm sendo amplamente utilizados nas redações ou por jornalistas independentes devido à praticidade que dão ao profissional de publicar notícias em ambiente virtual. Cerca de 25 anos após a criação do que seria o primeiro publicador na internet⁶ (POSTIGO, 2003; ISAACSON, 2015), ainda é possível encontrar barreiras para aqueles que buscam gerenciadores de conteúdo com estruturas mais complexas para a organização e apresentação de informações jornalísticas e institucionais. Sistemas mais completos tornam-se uma vantagem por permitir que equipes envolvidas na produção de informação online tenham acesso à geração de conteúdo, organização de arquivos e gerenciamento do banco de dados, possibilitando as associações multimidiáticas e não lineares características da rede (WEISS; SCHWINGEL, 2008; CANAVILHAS, 2006).

O SGC é um sistema para a publicação de conteúdos que está sendo utilizado em muitas redações. Permite que editores, repórteres, designers e todos os envolvidos tenham acesso a ferramentas que buscam os conteúdos em arquivos simples estruturados em bancos de dados e possibilitam múltiplas associações, revisões e a própria publicação (WEISS; SCHWINGEL, 2008, p. 98).

5 Podem também ser tratados como CMSs, sigla para Content Management Systems.

6 Em 1992 a empresa America Online criou colaborativamente o Gerenciador Remoto Automatizado de Informação (Rainman - Remote Automated Information Manager).

No entanto, a praticidade anunciada com a adoção destas ferramentas torna-se inexistente se não acompanhada de dedicação e criatividade dos profissionais para absorver estruturas estranhas ao habitual da classe jornalística e para encontrar saídas de ampliar limites impostos pelos sistemas em uso nas redações, problemas apresentados por Anderson, Bell e Shirky (2012), pelo pesquisador Jacques Mick (2015), por Pereira, López e Gago (2010) e Schwingel (2008a). Outro desafio encontrado pelo profissional é a forma com a qual a informação é organizada nas áreas administrativas dos sistemas de gerenciamento de conteúdo (SGCs).

Mas apesar de sua ampla utilização nas redações, os SGCs usualmente fazem uso de termos mais familiares aos desenvolvedores dos software de gerenciamento – com formação em ciências exatas – do que aos profissionais da redação, “os jornalistas tiveram de se apropriar das ferramentas para composição e publicação do material na rede [...], incorporando uma prática que antes ficava restrita a um setor específico do que aos profissionais que farão uso do mesmo” (GRUSZYNSKI; SANSEVERINO, 2014, p. 17).

Esta apropriação de elementos externos aos habituais da prática jornalística acabou desestabilizando rotinas consolidadas, causando certo desconforto na relação do profissional com os SGCs vigentes, o que indica a necessidade de uma consulta mais aprofundada a respeito das necessidades dos jornalistas, transformações da profissão e adequação destes agentes aos novos gêneros e formas de fazer jornalismo.

Pelo que avaliamos, parece-nos que (1) a utilização dos diferentes softwares que atualmente viabilizam as rotinas produtivas; (2) as tensões entre os âmbitos editorial, comercial e institucional; (3) as dificuldades de desenvolvimento de ferramentas compatíveis com estruturas e processos que estão em constante transformação; (4) a desestabilização de uma cultura profissional diante do enfrentamento de significativas alterações em práticas consolidadas no campo jornalístico; e (5) a demanda empresarial pela produtividade e iniciativa dos funcionários; delineiam um ambiente de trabalho que exige produção constante, intensiva e atenta às diferentes demandas, que gera insegurança sobre as perspectivas de desempenho profissional futuro (GRUSZYNSKI; SANSEVERINO, 2014, p. 20).

O profissional alimentador desses sistemas, “tipicamente jornalistas” (MAROHNÍČ, 2014), com a evolução dos SGCs e ampliação do universo informacional, têm se adaptado, aperfeiçoado e incorporado novas funções que, arrisca-se dizer, tornam-se intrínsecas ao exercício da profissão, definindo novas formas de fazer jornalismo, multitarefa e multidisciplinar (DEAK; FOLETTTO, 2013; MICK; LIMA, 2012), tornando-se peças-chaves no desenvolvimento da programação e design da ferramenta que utilizam (SCHWINGEL, 2008a).

Portanto, há a necessidade de inserir o jornalista mais intimamente no desenvolvimento destas ferramentas, necessitando uma aproximação destes profissionais durante a fase de elaboração dos SGCs focados na produção jornalística, o que, segundo Bertochi (2014), definirá o sucesso ou fracasso de todo o sistema de produção da notícia, da elaboração à difusão e consumo, sendo o jornalista o usuário primário – atuando no back-end⁷ do sistema. O que nos leva a elaboração do software utilizando Design Centrado no Usuário, com foco no uso da ferramenta pelo usuário-jornalista, caracterizado como tal para diferenciar do usuário-leitor – aquele que consome a notícia e interage com o front-end do SGC.

E para a caracterização desta nova geração de profissionais – ou também velha geração adaptada – leva-se em consideração a sugestão da existência da tribo jornalística indicada por Nelson Traquina (2012), nos fundamentos de Barbie Zelizer (1993), considerando observações apresentadas pelo linguista Dell Hymes (1980) sobre a construção de discurso, e a produção de práticas coletivas compartilhadas, saberes individuais e as devidas transformações provocadas pelos novos ambientes e meios abordados por Isabel Travancas (1993) e apresentados em dados, dando corpo aos novos hábitos e constituições desta “tribo”, pelos pesquisadores Jacques Mick e Samuel Lima (2012).

Trazendo luz aos pontos levantados, foram realizados estudos de casos nas redações do jornal *Diário Catarinense* e *Hora de Santa Catarina* – atreladas ao Grupo NSC – e no ambiente independente,

7 Os termos back-end e front-end são termos que caracterizam as interfaces e serviços relativos aos usuários iniciais dessas interfaces (o usuário pode ser tanto humano como um software). O front-end é a interface que o usuário final interage diretamente. O back-end trata da interface que atua indiretamente no sistema, dando suporte ao front-end e suprindo-o com dados, pode atuar diretamente com o front-end ou ser um programa acionado por um software intermediário que atua na comunicação entre o front-end e o back-end. (ROUSE, 2006, tradução livre)

representado pelo *Maruim Coletivo de Jornalismo*⁸ e pelo *Portal Catarinas*⁹ – das jornalistas Ana Cláudia Araújo, Clarissa Peixoto, Paula Guimarães e da Bacharel em Ciências Sociais Kelly Vieira Meira –, que caracterizam as novas empreitadas na produção e difusão de informação jornalística.

A grande indústria traz o perfil de quem tem no uso de SGCs proprietários uma ferramenta estratégica, investindo capital financeiro e humano para produzir o que seria a ferramenta ideal às necessidades da empresa e dos jornalistas que movem a máquina. Já a mídia independente, representa uma vertente mais atual de organizações e atores do jornalismo online, um grupo de profissionais e aspirantes que contam com sistemas gratuitos e generalistas para trabalhar na produção e difusão do conteúdo noticioso, limitando investimentos em adequação de temas¹⁰ – gratuitos ou com preços em torno de U\$ 50 – compatíveis com os sistemas generalistas. Com esse apanhado, torna-se possível apurar o uso de sistemas de gerenciamento de conteúdo em redações de grande porte e em experiências que se enquadram nas alternativas à indústria jornalística.

Estudos que buscam novas estruturas de SGCs considerando os processos e satisfação do jornalista na busca de um modelo adequado são escassos. Pereira, López e Gago corroboram esta afirmação ao destacar dificuldades de encontrar pesquisas científicas que têm como centro o desenvolvimento de novas estruturas ou que realizam o estudo de experiência do usuário associada à análise de usabilidade. Ressaltam a dificuldade de se encontrar literatura que trate de sistemas de gerenciamento de conteúdo em língua espanhola (PEREIRA; LÓPEZ; GAGO, 2010).

Nas universidades, a experiência com a produção digital em jornalismo é limitada ao uso de sistemas já consolidados – Wordpress, Xoops, Joomla... – ou conta com projetos que já foram pioneiros, mas aparentemente encontram-se estacionados, como é o caso do sistema experimental Plataforma de Publicação e Ensino Panopticon, iniciada em 2001 na Universidade Federal da Bahia (MACHADO *et al*, 2007) ou do SGC generalista gWeb! (GABRIELI, 2006). No endereço www.panopticon.ufba.br há indícios de que o código está corrompido. As

8 maruim.org

9 catarinas.info

10 Temas ou templates são modelos de sites compatíveis com os SGCs generalistas que permitem algumas modificações.

páginas “fale conosco”, “matérias”, “entrevistas” e “colaboradores” são inacessíveis, restando acesso às páginas de expediente, “jornais brasileiros” e “scan”, que traz notícias referentes ao jornalismo online. Os últimos registros de atividade são datados de 2003 (PANOPTICON, 2003). Já nos endereços de páginas que utilizaram o sistema modular gWeb! - em sua maioria vinculados a entidades relacionadas à Universidade Federal do Rio Grande do Sul –, não foi possível encontrar nenhuma página ativa ou que mantivesse o modelo apresentado por Gabrieli (2006).

Figura 1: Página inicial da Panopticon acusando falha de acesso¹¹



Figura 2: Reprodução da página “Scan” com as últimas postagens, em 2003¹².



11 Disponível em: <<http://www.panopticon.ufba.br/>> Acesso em 10/9/2017

12 Disponível em: <<http://www.panopticon.ufba.br/>> Acesso em 10/9/2017

1.2 ESTUDO MULTIDISCIPLINAR

A pesquisa de sistemas de gerenciamento de conteúdo é de caráter multidisciplinar devido à versatilidade das ferramentas e características que englobam o desenvolvimento desses software destinados ao gerenciamento e apresentação de estruturas de banco de dados. Nas ciências exatas, pesquisas giram em torno de modelos generalistas de SGCs (GABRIELI, 2006; GABRIELI; CORTIMIGLIA; RIBEIRO; 2007) ou, mesmo que úteis para estudo, têm pouca relação com a produção de notícia (BAX; OLIVEIRA; BARBOSA, 2011; KIA; WANG; 2013; LEONE *et al*, 2013). Outras abordagens aprofundam-se puramente nas técnicas de desenvolvimento (HOODA *et. al*, 2015), deixando de lado aspectos relacionados à experiência do usuário.

Da mesma forma, nas Ciências Sociais Aplicadas, desde o início do século XXI, há cientistas focados no uso de sistemas de gerenciamento de conteúdo por jornalistas, mas a experiência do usuário não é enfatizada. Há uma proporção maior de trabalhos focados na apresentação de uma arquitetura da informação para os sistemas (LÓPEZ; GAGO; PEREIRA, 2003; OLIVEIRA, 2005; PALACIOS; MACHADO; SCHWINGEL; ROCHA, 2007; SCHWINGEL, 2008a), focando no processo jornalístico e novas interferências da tecnologia (SCHWINGEL, 2005; SCHWINGEL, 2008b; WEISS; SCHWINGEL, 2008; PAULINO, 2013; GRUSZYNSKI; SANSEVERINO, 2014), ou nos sistemas como peça chave de construções narrativas (BERTOCHI, 2014). De forma geral, as pesquisas trazem levantamentos referentes à estrutura da notícia, práticas editoriais, apresentação de narrativas multimidiáticas e exposição dos diversos gêneros jornalísticos na rede, como demonstrado por Schwingel (2008a) em uma enumeração que traz 11 trabalhos específicos do estudo de SGC e sua relação com o jornalismo.

Estes, somam-se ao que pode ser encontrado na internet em sites desenvolvidos pelos próprios criadores dos sistemas, por usuários ou por analistas de comunicação, jornalismo, computação ou engenharia que desenvolvem artigos deslocados da formalidade acadêmica, mas que trazem elementos úteis para a compreensão de ferramentas administradoras de conteúdo, amplamente utilizadas na produção e difusão da notícia, como o caso do CMS Critic, Nieman Lab, Poynter, PC World, Techudo, The Next Web, Wordpress.org, Joomla.org, Ithemes¹³.

13 www.cmscritic.com; www.niemanlab.org/; www.poynter.org;
www.pcworld.com; www.techudo.com.br; thenextweb.com; wordpress.org/;
www.joomla.org; ithemes.com.

Dentre os conceitos trabalhados, procura-se apresentar aqui um aprofundamento de termos cunhados desde os primórdios da internet, como o de usabilidade, definido pelo pesquisador Jakob Nielsen como um atributo que determina a qualidade do design de uma interface e de sua interação com o usuário de determinado sistema (NIELSEN, 2012). E outros que surgiram com a fragmentação, atualização ou implementação destes princípios, como o UX Design e Design Centrado no Usuário, mais presentes no que tange pesquisas em Design e desenvolvimento de sistemas, porém, essenciais para compreender necessidades de evolução dos Sistemas de Gerenciamento de Conteúdo, considerando o usuário-jornalista e a interação jornalista-computador, e atributos que implementam os sistemas atuais, como a responsividade, que define o design de ambientes virtuais programados para tornarem-se flexíveis e adaptáveis ao dispositivo utilizado pelo usuário (MARCOTTE, 2010).

1.3 PROBLEMAS

a) Quais requisitos são apontados por jornalistas como essenciais para um SGC?

b) Como os jornalistas das organizações pesquisadas percebem os sistemas utilizados?

c) Qual estrutura de sistema de gerenciamento de conteúdo atenderia aos requisitos apontados pelos usuários-jornalistas e às novas rotinas de produção jornalística e interação com o leitor?

1.4 JUSTIFICATIVA

Desde o surgimento das ferramentas de gerenciamento de conteúdo, os sistemas trazem taxonomias e lógicas de arquitetura sustentadas no conhecimento de desenvolvedores, preocupados mais com a eficácia do produto e funcionalidade do que com o usuário final da ferramenta, obrigando-os a adequarem-se ao modelo, um Design Centrado no Objeto em vez de centrado no usuário (DCU). Somado a isso, a evolução dos sistemas de gerenciamento de conteúdo e as possibilidades de aplicação de diversas mídias para difusão de informação jornalística deixam clara a dificuldade de um único sistema sustentar todas as possibilidades de trabalhos realizados por um empreendimento jornalístico. No entanto, há uma preocupação focada na quantidade de

recursos que o SGC pode fornecer – plugins¹⁴ e responsividade¹⁵, por exemplo –, em vez de quão bem ele pode exercer a função para a qual é proposto (THOMPSON, 2011) e sem considerar a interação do profissional com o sistema.

A preocupação dos desenvolvedores também se volta à implementação de códigos que se comportem bem levando em consideração as interações possíveis através de um smartphone, ou tablet – destinados ao leitor. No entanto, conceitos básicos de usabilidade e ergonomia – que considerariam o produtor da notícia – são postos de lado, lembrando, assim, os primórdios da internet quando, por exemplo, recursos de mapeamento de imagens eram utilizados de modo indiscriminado e incoerente pelos designers (AGNER, 2012).

Em entrevistas coletadas por Agner (2012) para a produção do artigo apresentado no 12º Congresso de Internacional de Ergonomia e Usabilidade de Interfaces Humano-Computador, ressalta-se o caminhar no escuro de designers, jornalistas e desenvolvedores. Há uma fascinação por este universo em constante atualização, mas as experiências giram em torno de tentativas e os erros ainda não são devidamente computados devido à dinamicidade do meio.

Mick (2015), no seu estudo sobre o perfil do jornalista brasileiro, destaca a existência de estudos em torno do impacto da convergência digital nos processos de produção, porém, tratando de estratégias de apuração e organização do trabalho (acumulação de funções, relações empregatícias precárias...). Estudos pontuais sobre as novas formas de fazer jornalismo e design da informação jornalística são escassos, como aponta Agner (2012).

Para se chegar a uma ferramenta SGC adequada às novas rotinas profissionais, é necessário partir da singularidade do profissional do jornalismo defendida por Traquina (2012) e Barbie Zélizer (1993) e ainda sustentada pela teoria de comunidade discursiva de Dell Hymes (1980) e com a sua evolução retratada pelas pesquisas apresentadas por Travancas (1993) e Mick (2012). Considerando a atualização de hábitos do profissional, novas referências adotadas e taxonomias aplicadas no dia a

14 Software que pode ser instalado para ampliar as capacidades de um sistema em funcionamento. (PC MAGAZINE, 2016)

15 Termo cunhado no desenvolvimento de sistemas pelo desenvolvedor e designer Ethan Marcotte, que inspirado na arquitetura responsiva, apresentou soluções de respostas aos requisitos de diferentes dispositivos – computador, celular... (MARCOTTE, 2010)

dia do profissional será possível compreender possíveis linhas de raciocínio desenvolvidas no uso da ferramenta.

Levantamentos como o proposto aqui são necessários, já que, como mencionado anteriormente, pesquisas que costumam relacionar o desenvolvimento de um sistema de gerenciamento de conteúdo com o jornalismo, concentram-se em fatores que incluem o jornalista como parte necessária no planejamento da ferramenta, mas o descartam como usuário final. O profissional é considerado no processo de produção da notícia ou para colaborar na tradução da arquitetura ideal para a representação dos diversos gêneros jornalísticos apresentados ao leitor, porém, a adequação do sistema ao uso pelo profissional – arquitetura do back-end e consideração de usabilidade do ambiente – não é enfatizada.

Tendo como base a literatura apresentada até então e demais utilizadas para sustentação desta pesquisa, acredita-se que a classe jornalística, apesar de compartilhar de hábitos profissionais similares e de taxonomias características da profissão, têm passado por mudanças e atualizações de referenciais que dificultam a elaboração de um sistema de gerenciamento de conteúdo específico para a produção e publicação da informação noticiosa. Os diferentes ambientes de formação profissional – acadêmico e de mercado – fazem com que, independentemente da idade, haja maior diversidade do conhecimento necessário ao exercício da profissão e, por sua vez, novos aspectos que devem ser considerados na relação do usuário jornalista com as ferramentas de gerenciamento de conteúdo.

Levando-se em conta esses fatores de evolução profissional e adequação às novas tecnologias, além das carências de estudos de usabilidade de *back-end* dos sistemas de gerenciamento de conteúdo, considera-se que os SGCs atuais não acompanham essa diversidade profissional e, conseqüentemente, não atendem às necessidades e a variedade de demandas dos jornalistas inseridos no mercado de trabalho, sendo necessário o constante acompanhamento do que é desenvolvido pela indústria – sistemas proprietários – e dos usos e adequações elaboradas por usuários que se enquadram em novos modelos de exercício profissional do jornalismo, que fazem uso de ferramentas de código aberto adequadas aos requisitos pessoais ou institucionais destes personagens.

1.5 OBJETIVO

Propor uma estrutura de Sistema de Gerenciamento de Conteúdo que corresponda às variações de processos de produção de conteúdo

jornalístico e requisitos apontados por jornalistas para atender a critérios de Design Centrado no Usuário – neste estudo, o usuário-jornalista.

1.5.1 Objetivos específicos

a) Analisar amostras de modelos de SGC usados na prática jornalística.

b) Verificar se a interface de comunicação das plataformas de SGC estão adequadas ao processo interno de fluxo e publicação de conteúdo.

c) Apresentar requisitos apontados por jornalistas para o desenvolvimento de um SGC.

1.6 MÉTODOS E METODOLOGIAS APLICADAS

Esta pesquisa busca identificar a relação de jornalistas com os Sistemas de Gerenciamento de Conteúdo (SGCs), considerando processos de trabalho e interação homem-computador (IHC¹⁶), e analisar a satisfação do usuário-jornalista com estas ferramentas tão presentes na produção do jornalismo online. E com isso, apresentar um modelo orientador ao desenvolvimento de uma ferramenta específica a estes profissionais.

Há várias abordagens que definem funções e características de um sistema de gerenciamento de conteúdo, dependendo da finalidade a qual se destina. Para esta pesquisa assume-se o perfil apresentado por Schwingel (2008a), somado às colocações de Pereira, López e Gago (2010) e complementado pelo autor desta pesquisa, o que resulta na definição geral de que um Sistema de Gerenciamento de Conteúdo é uma ferramenta destinada à criação, armazenamento, gerenciamento, relação, e design de conteúdo com a finalidade de publicação em um ambiente web.

Para a apresentação da metodologia adotada nesta pesquisa será considerada a nomenclatura de avaliação de interfaces apresentada por Nascimento Júnior (2000) que diferencia técnica de avaliação, método de avaliação e ferramentas seguindo os seguintes critérios:

Técnica de avaliação: refere-se a um procedimento com natureza única que visa a identificação de problemas de usabilidade. Ex.:

¹⁶ Abordagem que envolvem os fenômenos de comunicação entre pessoas e sistemas computacionais que considerando todos os aspectos relacionados com a interação entre usuários e sistemas (SBC, 2017)

Avaliações Heurísticas, Inspeções por Checklist, Explorações Cognitivas e Observações do usuário;

Método de avaliação: são agrupamentos estruturados de técnicas para a identificação de problemas de usabilidade. Ex.: Exploração Heurística (Exploração Cognitiva + Avaliação Heurística) e Ensaio de Interação (Avaliação Heurística + Observações do usuário);

Ferramentas: instrumentos computacionais ou não, que implementam técnicas de usabilidade. (NASCIMENTO JÚNIOR, 2000, p. 21.)

As técnicas selecionadas para a construção dos métodos e ferramentas, que constituirão a metodologia como um todo, referenciam-se no que Nielsen chama de Engenharia Simplificada de Usabilidade (tradução livre, 1994)¹⁷: o aproveitamento de um conjunto de técnicas que cobrem o máximo de possibilidades na avaliação de interação humano-computador (IHC), respeitando limites orçamentários e tempo necessário para a realização de cada pesquisa. O que viabiliza a amplitude proposta do estudo de casos e análises de usabilidade, de forma a favorecer a apresentação do quadro geral de perfis de uso de Sistemas de Gerenciamento de Conteúdo por jornalistas.

Visando uma abordagem técnica para a análise de experiência do usuário e usabilidade de Sistemas de Gerenciamento de Conteúdo – o que dará suporte para apresentação de um modelo atualizado de SGC para jornalistas –, a apresentação inicial dos objetos desta pesquisa será realizada por meio de estudo múltiplo de casos, modelo qualitativo (DUARTE, 2015) empírico que “investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos” (YIN, 2001, p. 32). Sugerido pelo autor quando a intenção de incorporar condições contextuais na possibilidade do ambiente, processos e influências intrínsecos a este sejam relevantes para a pesquisa, fato a ser considerado neste estudo, já que algumas das ferramentas – parte do estudo de usabilidade – são de acesso restrito e inviabilizam estudos em ambiente fora do “natural”, além de ser interessante aos resultados realizar o acompanhamento de possíveis constrangimentos que possam existir em torno dos atores envolvidos na pesquisa.

17 No original: Discount Usability Engineering

Adotando-se rotinas de entrevista estruturada – com complementação semiestruturada quando necessário – e aplicação de questionários semiestruturados aos usuários dos sistemas pesquisados, serão apresentados dados quantitativos e qualitativos de acordo com as respostas adquiridas na coleta de impressões particulares e considerações baseadas nos pré-requisitos apresentados pelas heurísticas de Nielsen (1994) em adaptação focada no processo, desenvolvida pelos pesquisadores Muller, Matheson, Page e Gallup, nomeada Avaliação Heurística Participativa (1998), que enquadra como especialistas não apenas pesquisadores de usabilidade, mas também os jornalistas envolvidos com os SGCs, considerados *stakeholders* de cada organização.

A elaboração desta pesquisa foi separada em quatro etapas base: 1) o levantamento e estudo de bibliografia relevante ao tema, 2) entrevista com *stakeholders* e análise simplificada dos SGCs utilizados nas três organizações pesquisadas nos estudos de caso: Grupo NSC – representados pelo Diário Catarinense e Hora de Santa Catarina –, Coletivo Maruim e Portal Catarinas, 3) aplicação e análise de questionário semiestruturado, desenvolvido a partir de triangulação das técnicas propostas nas Heurísticas de Nielsen (1994), Isonorm (PRÜMPER, 2010) e nos Critérios Ergonômicos para Avaliação de Interfaces Humano-computador (BASTIEN e SCAPIN, 1993), e por fim 4) análise dos dados levantados estruturação de proposta de um modelo destinado ao jornalismo.

Todas entrevistas e períodos de navegação assistida foram gravados em áudio para registrar depoimentos e reações do usuário-jornalista. Imagens de tela foram capturadas para ilustração geral do sistema ou em situações-chave nas quais surgia alguma dúvida no manuseio da ferramenta e para complementar observação realizada durante a navegação assistida que apontava falha aparente ou deficiência do sistema utilizado no momento.

1.7 ESTRUTURA DO TRABALHO

Esta pesquisa está estruturada em sete capítulos ordenados de forma a representar a evolução do jornalismo e respeitar a linearidade de raciocínio que culmina nas respostas aos problemas levantados, atingindo os objetivos visados na concepção da projeto de pesquisa.

Na introdução deste trabalho, primeiro capítulo apresentado, são expostas as razões que motivaram esta investigação e quais condições dos processos jornalísticos da atualidade justificam a realização da pesquisa.

Para tal, são apontados problemas percebidos, os objetivos pretendidos e a metodologia utilizada para atingi-los. Barbosa, Schwingel, Canavilhas, Milniecuki, Palácios, Paulino, Machado, Traquina, Mick, Nielsen, Pümper e Bastien e Scapin são alguns dos teóricos consultados.

A segunda parte da pesquisa aborda a evolução do usuário-jornalista, traçando as influências das tecnologias nos processos de produção jornalísticos e na constituição do jornalista como grupo organizado e parte de um corpo de cultura compartilhada. Três subcapítulos foram definidos para a demarcação do tema, nos dois primeiros, Penna, Groth, Sutherland, Franciscato, Baldessar, Traquina e Cornu são parte dos pesquisadores que colaboram de alguma forma com a exposição apresentada que considera o foco na consciência coletiva dos jornalistas e nos avanços tecnológicos que levaram à grande indústria. O terceiro subcapítulo – subdividido em quatro segmentos – traz mais detalhes sobre a relação dos jornalista com computadores, internet e sistemas de gerenciamento de conteúdo. Partindo das primeiras experiências jornalísticas com estas tecnologias, avançando cronologicamente nas cinco fases do jornalismo online até chegar ao uso dos sistemas de gerenciamento de conteúdo por estes profissionais, a razão central desta pesquisa. Por fim é apresentado o Wordpress, SGC mais popular do mundo. Mick, Deuze, Traquina, Baldessar, Pavlik, Milniecuki, Schwingel e Barbosa podem ser encontrados ao longo do material apresentado.

Questões referentes à usabilidade estão presentes no terceiro capítulo. Nele são apresentadas as práticas que devem ser levadas em conta para a produção adequada de um sistema assim como quesitos que influenciam a interação humano-computador. Schneiderman, Nielsen, Sánchez, Ritter *et al*, Müller e Cybis *et al* são pesquisadores citados para tornar clara a apresentação de aspectos do Design Centrado no Usuário e da experiência do usuário – UX Design –, levados em conta para embasar as lógicas de desenvolvimento web.

No quarto capítulo é detalhado o principal corpus da pesquisa – as redações online do Diário Catarinense, do Maruim Coletivo de Jornalismo e do Portal Catarinas – e os resultados de todas entrevistas realizadas com os *stakeholders* de cada organização. É explicado em cada estudo como a organização jornalística funciona e como é a interação dos membros com o SGC no dia a dia. A apresentação geral de conteúdo é complementada com autores que tratam da metodologia e técnicas aplicadas, como Yin, Marconi e Lakatos, e Moresi. Os estudos de caso fornecem a apresentação dos fluxos de trabalho dos veículos e alguns detalhes e particularidades dos SGCs utilizados por cada um.

O quinto capítulo traz, com a ajuda das Abordagens Trianguladas de Usabilidade, um resumo do material obtido na pesquisa e indicações de aspectos que podem ser considerados no desenvolvimento de um modelo de SGC adequado aos jornalistas da contemporaneidade. Para tal, subdivide-se em oito subcapítulos, baseados em cada abordagem: Interface Gráfica, Eficácia, Referenciação, Localização, Controlabilidade, Gerenciamento de Erros, Agilidade e Eficiência e Documentação de Ajuda do SGC.

No sexto capítulo são apresentadas as considerações finais sobre a pesquisa. Uma análise geral de tudo o que foi apresentado no decorrer do trabalho, pendências que podem ser cobertas com novas pesquisas e possíveis encaminhamentos para continuação do que foi apresentado.

Por fim, as referências bibliográficas trazem o material consultado para dar vida a esta dissertação e servir como auxílio aos pesquisadores que pretendem buscar conhecimento para originar novas pesquisas e ampliar questionamentos aqui apresentados.

2 A EVOLUÇÃO DO USUÁRIO-JORNALISTA

Vários conceitos podem ser utilizados para definir o que é tecnologia. Do estudo do fazer, do conhecimento prático desenvolvido pelo saber teórico, da pura técnica ou da visão instrumentalista, adotada pelo senso comum (VERASZTO *et al*, 2008). E com todas em mente é que podemos olhar para trás e ver que no jornalismo, ela fora de suma importância para moldar as ações, o grupo, o indivíduo e os resultados obtidos pelo trabalho daqueles que antes aventuravam-se na escrita, na busca de prestígio, que se viram parte de um mercado, uma arma política e agentes de mudança social. Adequando-se à evolução de sua parceira e algoz, que possui quase tantas definições quantas as mutações no jornalismo e no profissional jornalista, um usuário-nato. E para falarmos de um usuário-jornalista, em função, então, das mudanças tecnológicas que descem rolando a linha do tempo e levam esses profissionais consigo, é necessário resgatarmos os primeiros passos dados ao encontro das redações multimídia, gêneros digitais e declarações de independência perante as transformações das grandes indústrias de mídia.

2.1 DA DESORDEM DECLARADA À CONSCIÊNCIA DE GRUPO

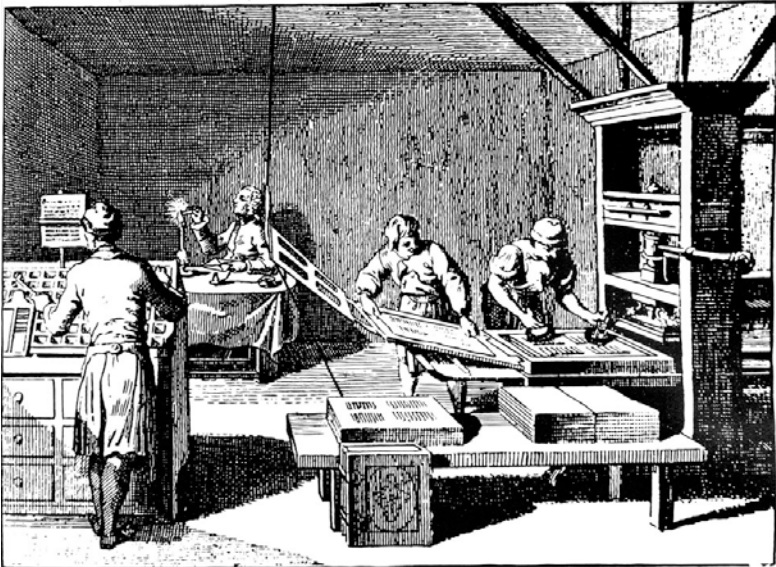
Na literatura, a história do jornalismo estaria associado à difusão da mídia impressa periódica e tem como marco o século XVII, momento no qual é reconhecido o que seria o trabalho análogo ao jornalístico e as influências destes no que era assumido por esfera pública, porém, a “profissão” não estava assim caracterizada. Os interesses de editores e repórteres da época concentravam-se em serem reconhecidos como intelectuais pela nobreza e assim adquirir status e conquistar direito a regalias junto à corte, ou ainda um trampolim que os levaria da total abnegação necessária à função para ingressar na política (PENNA, 1998). Poucos eram os que tinham na elaboração dos jornais a ocupação principal e, até então, tampouco existia uma consciência coletiva desses influenciadores.

Com certeza, a atividade de noticiar fornecia a subsistência de vida, mas estas pessoas se ocupavam isoladamente, não tinham uma conexão, não havia uma consciência grupal, coletiva entre eles [...]. Não se verificava aqui qualquer contato recíproco de forma imaterial a partir do qual um sentimento de comunhão ou uma posse conjunta de

formas de atuação pudesse desenvolver-se. (GROTH, 2011, p. 329).

Nesse período, quando havia uma equipe razoavelmente estruturada, os jornalistas podiam dedicar-se à apuração, redação e edição do conteúdo e gráficos ou impressores eram responsáveis pelo trabalho de lidar com equipamentos rudimentares de impressão (SUTHERLAND, 1986). Quando não, havia o jornalista multitarefa, presente em todas as etapas de produção – retrato arcaico do que presenciamos hoje nas redações. A dificuldade de produção fazia com que a periodicidade usual das publicações da época fossem semanais, a “instantaneidade” só vinha sete dias depois, e o número de páginas limitava-se a seis, com algumas publicações aventurando-se na produção de edições trissemanais, menos encorpadas, mas que já apostavam na ansiedade de informação que se construía (SUTHERLAND, 1986; FRANCISCATO, 2005). Assim, surgiam publicações que tratavam do cotidiano: “as gazetas, com informações úteis sobre atualidade; os pasquins, folhetos com notícias sobre desgraças alheias; e os libelos, folhas de caráter opinativo” (MELO, 2005; p. 28).

Figura 3: Impressão de ilustração em placa de cobre de uma impressora. Dois impressores e um compositor de tipos móveis. Ao fundo, um selador de cartas.



Fonte: typographia.oszk.hu

No século seguinte, os avanços da tecnologia ainda não traziam muitas modificações ao regime de trabalho e interesse dos intelectuais envolvidos com os periódicos. Porém, o jornalismo conquistava aos poucos seu espaço como peça de construção do que assumia-se como opinião pública, sendo responsável pelo aglomerado de rodas de discussão, ampliando o discurso que muito centrava-se no literário e na cultura, adentrando temas mais sociais e políticos.

Gerou-se uma demanda por essas informações, pois o público queria entender e participar do processo decisório das instâncias de poder. Nesse novo espaço público, a sociedade começou a obrigar o poder a justificar-se perante a opinião pública. (MELO, 2005; p. 28).

Esse impacto inicial pouco significaria se não houvesse formas dos meios impressos aumentarem seu poder de alcance e alimentassem os cérebros que tanto queriam o debate, quanto o banal, buscava-se então, tornar a publicação mais atraente e construir um texto que pudesse ser assimilado pela massa (CORNU, 1994). Houve, então, a substituição de opiniões por informações mais factuais. No séc. XIX, o mundo foi abrindo portas para evoluções essenciais ao modelo moderno de jornalismo. Novas impressoras, mais potentes e de baixo custo, davam fôlego à impressão diária e estimulavam o surgimento de novos impressos. Daguerre abria portas para a fotografia (1839), Morse criava o telégrafo (1837) que, combinado ao telefone (1876) de Graham Bell e ao rádio (década de 1890), aceleravam a veiculação de informação e davam aos jornalistas uma certa “onipresença”. Ao telégrafo, atribui-se os primeiros passos do que seria futuramente conhecido como lide. Devido à falta de equipamento disponível aos tantos correspondentes na Guerra de Secessão dos EUA, cada um deveria mandar às redações um parágrafo com o que fosse mais relevante.

[...] o surgimento do telégrafo acelerou o processo de produção da notícia, pois estabelecia um recurso para transmissão instantânea de um ponto a outro, mas esta instantaneidade não se expandia para as outras etapas do processo de produção e distribuição dos jornais. Mesmo assim, o efeito social e cultural desta aceleração da transmissão foi fantástico para a criação de um novo sentido de recenticidade e brevidade na produção e no conteúdo noticioso, assim como para reforçar, no

público, seu vínculo com o tempo presente dos eventos em desdobramento. (FRANCISCATO, 2005, p.106).

No Brasil, o séc. XIX marca o início da movimentação jornalística. A censura sufocava o florescimento de semanários, como havia pela Europa e Estados Unidos – até 1792 havia apenas uma livraria no Rio de Janeiro e havia controle do comércio de livros (BALDESSAR, 2003). Mas em 1808, situação e oposição encontram-se nas ruas e nas mãos dos interessados. De Londres, Hipólito da Costa produzia o Correio Brasiliense e no Brasil, a Imprensa Régia levava ao público as informações oficiais. Tal censura resultou em um atraso técnico e estrutural na imprensa brasileira, tornando o país um seguidor de tendências, mas o caminho que seria traçado, acompanharia o ritmo mundial.

A obsessão pelos fatos acompanhou uma crescente obsessão com o tempo e uma maior orientação por parte da imprensa para os acontecimentos. O impacto tecnológico marcou o jornalismo do século XIX como iria marcar toda a história do jornalismo ao longo do século XX até o presente, apertando cada vez mais a pressão das horas de fechamento, permitindo a realização de um valor central da cultura jornalística – o imediatismo. (TRAQUINA, 2012, p. 53).

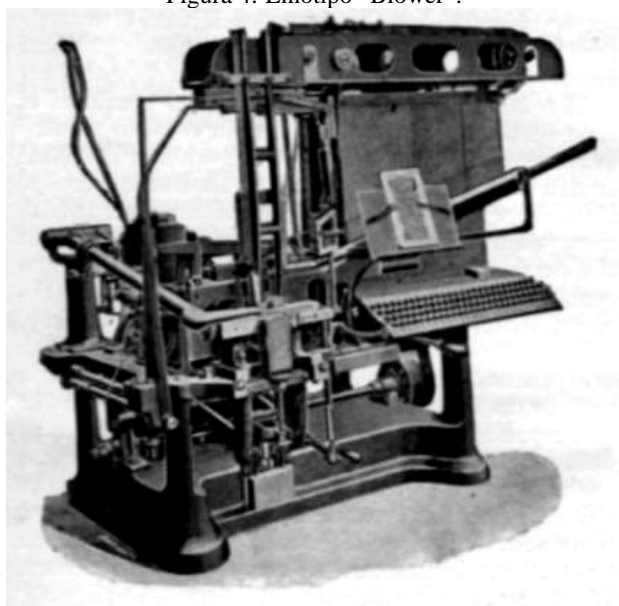
O fato das novas ferramentas trazerem benefícios aparentes à produção jornalística não queria dizer que toda tecnologia apresentada era bem recebida. O surgimento do telefone trouxe desconfiança sobre os resultados de entrevistas, consideradas de melhor qualidade se fossem realizadas presencialmente. Algumas apurações eram realizadas diretamente da redação por “preguiçosos” que não se deslocavam aos locais necessários para a apuração, mas com o tempo o preconceito foi abrindo espaço para as colaborações, já que tornava possível o jornalista transmitir informações diretamente do local de cobertura, acelerando o fechamento dos jornais (FEDLER, 2000).

Na década de 1870, surge uma invenção que não é tão bem recebida pelos jornalistas, mas que tempos depois, viria a se tornar marca registrada da profissão. A máquina de escrever revolucionou o modo de trabalho e foi um sucesso inicial em escritórios. Inicialmente difundiu-se como um instrumento de trabalho feminino (JENSEN, 1988). No

jornalismo a aceitação foi mais lenta, não tão bem-aceita por jornalistas, que tinham que se adaptar à datilografia, mas comemorada por compositores de tipos, que não teriam mais que se esforçar para decifrar garranchos. Resistência que haveria de acabar, pois décadas mais tarde, já era anunciado que quem soubesse datilografar, tinha maiores chances de ter uma história publicada nos jornais (JENSEN, 1988) – fato de suma importância, num período que o jornalismo ainda não estava profissionalizado.

Outro grande avanço foi a criação do linotipo, em 1886. O equipamento criado pelo relojoeiro Ottmar Mergenthale, com nome inicial de *Blower* (soprador) – devido ao ar comprimido que movimentava os tipos –, realizava simultaneamente a composição, fundição e distribuição das linhas de texto, utilizando os 106 caracteres disponíveis – modelos modernos dispunham de 944 –, o que acelerou a produção do meio impresso e foi considerada o maior avanço na área, desde a criação dos tipos móveis por Gutemberg. Com esse avanço, os jornais podiam produzir mais página e captar mais anúncios. O nome 'linotipo' surgiu derivado da expressão “*line-of-type*” (linha-de-tipo) utilizada na apresentação da magnífica máquina pelo editor do primeiro jornal que a utilizou, o New York Tribune (ROCHA, 2013).

Figura 4: Linotipo “Blower”.



Fonte: metatype.co.uk

O aumento das vendas, e a busca de conquista por mais leitores, provocou mudanças no texto jornalístico, mais direto e pensando para satisfazer o leitor (TRAQUINA, 2012). Anunciantes aumentavam seus interesses nas publicações, o trato do impresso era mais comercial, mas o reconhecimento dos veículos como ferramentas políticas era ainda muito disseminado. E com o aumento das tiragens e barateamento dos jornais, a imprensa iniciou sua corrida para o aumento da produção e distribuição, o que estimulou ainda mais o interesse dos anunciantes, e diversificou definitivamente a fonte de rendimentos com a venda em massa. A partir de então, o jornalismo começava a ser atraente como uma ocupação integral, o que colaboraria para a formação de padrões de trabalho e início de reconhecimento dos pares – uma construção de estatuto moral e mínimo estatuto social (O'BOYLE, 1968) –, reconhecimento de repórteres e entrevistadores que trabalhavam na concepção do “novo jornalismo” focado nas informações gerais de interesse público. Conjunto de fatos que marcavam os primeiros passos do que seria a indústria jornalística.

As práticas e os processos jornalísticos em torno da proliferação de funções profissionais nas redações se ampliariam drasticamente a partir dos anos 1890, ainda que limitados aos mais importantes periódicos em termos de difusão. Os jornais passarão a se constituir como verdadeiras fábricas de notícias, tal o nível de estruturação administrativa, política e econômica que conseguiram atingir. (BARBOSA, 2009, p. 66).

Figura 5: Jornal sendo preparado para o comércio em Paris no séc. XIX



Fonte: wikimedia.org - L'Illustration, Journal Universel (1848)

Anos antes, em 1836, o verbete “repórter” (do inglês) descrevia a função daqueles que tem como trabalho tomar notas sobre os eventos e “assumindo fatos como fatos” (CHALABY, 1996). A formação desse conjunto de acontecimentos e entendimento é importante para a definição das especificidades processuais do jornalismo e de formação do jornalista, por meio de compartilhamento de princípios e métodos e construção de uma identidade, de um caráter comunitário (GROTH, 2011). Assim, inicia-se a junção da tribo, ou da comunidade interpretativa (ZÉLIZER, 1993; TRAQUINA, 2012).

2.2 AVANÇOS NA TECNOLOGIA E A FORMAÇÃO DA INDÚSTRIA

Com a chegada do século XX, a explosão tecnológica afeta a imprensa e a comunicação de tal modo que o caráter “amador” dá espaço a uma visão empresarial consolidada. Jornais são acessíveis a uma comunidade letrada em formação e a publicidade, segue em constante crescimento, incorporada efetivamente como parte do modelo de sustentação em conjunto com as vendas. A formação da indústria jornalística traz com ela um processo de profissionalização dos responsáveis pela produção jornalística. Artigos de caráter opinativo

continuam a dar lugar à informação geral. A notícia, a reportagem e a entrevista passam a constituir gêneros elaborados especificamente por jornalistas e a objetividade é firmada com o uso de lide e a adoção da pirâmide invertida, formatos estruturados pela categoria e que davam corpo à ‘instituição jornalista’. Por fim, os papéis que se misturavam devido às limitações estruturais, orçamentárias – mesmo por conta das ambições dos que antes produziam os meios impressos –, começam a ser melhor definidos, expondo o empresário, o editor, o gráfico, o fotógrafo e o repórter, que começa a ganhar maior visibilidade como o homem das ruas, produtor da notícia.

O grande salto é dado na área gráfica dos jornais, maquinários de impressão são trocados por equipamentos mais velozes e as técnicas de composição são aperfeiçoadas. Máquinas Marioni dominam os principais parques gráficos brasileiros, imprimindo, cortando e dobrando os exemplares (BAHIA, 1999). E a corrida gráfica vai dando mais espaço e publicidade aos veículos, já as características do texto ainda guardavam os traços literários do século anterior, mas a reportagem consolida-se como um novo gênero de texto (BALDESSAR, 2003). No Brasil, os parques gráficos começam a se modernizar, a distribuição é expandida e a grande indústria nasce – O Globo, Jornal do Brasil, Estado de São Paulo e Correio do Povo. A Associação Brasileira de Imprensa é fundada e a ‘organização jornalista’ é finalmente institucionalizada.

Esses consensos profissionais e a distinção de equipe podem dialogar com o entendimento de Groth (2011), quando o autor indica o caráter comunitário que uma profissão deve ter, como citado acima, o que colabora para uma formação de identidade e particularidades de grupo devido ao processo de institucionalização do ser “jornalista”, construção como a apresentada por Dubar (2005), que não trata de uma formação com um fim estanque, mas sujeita a mutações e constata reelaboração tanto dos indivíduos quanto da instituição em si. Mutações esta, que sofre grandes influências do mar tecnológico no qual o jornalismo navega. Em 1920 surge o rádio e junto com ele, carros, bondes elétricos, máquinas fotográficas portáteis, cinema, aceleravam o modo de pensar, o desejo pelo novo e o ritmo do trabalho de jornalistas (LUCA, 2012).

As primeiras décadas do século XX definiram características fundamentais de como os jornais se desenhariam nos anos seguintes. Alterações que vinham sendo construídas desde o final do século anterior, com o surgimento do jornalismo industrial, consolidam-se como diferenciais. A capa ganha ênfase com as marcas das publicações e chamadas em destaque, a manchete clama por atenção e o redator perde certa autonomia, ficando a cargo do editor orientar encaminhamentos para

que se respeite a “linha editorial” dos veículos. O que torna a estrutura organizacional ainda mais clara (SILVA, 2013).

Com certo atraso, as máquinas de escrever dominam as redações brasileiras e começa-se a exigir que todos os jornalistas saibam datilografar, o que aceleraria o processo de produção, já que o trabalho dos revisores seria facilitado (BALDESSAR, 2003). A imposição da indústria logo foi assimilada, e como no exterior, as redações apinhadas de papel e envolvida com o cheiro de café e em um barulho ensurdecedor das teclas, cenário que viraria marca registrada das redações por décadas.

O barulho marcou as redações brasileiras durante décadas. No fechamento de cada edição, o matraquear das máquinas de escrever misturava-se às discussões acaloradas, ao som estridente de campainhas e à gritaria geral. Com muita frequência, alguém se enfurecia com o próprio texto, arrancava a lauda da máquina, embolava o papel e o atirava para longe. O cortar e colar de trechos em uma nova lauda só ajudava a cumular restos de papel pelas mesas e até mesmo pelo chão. Havia ainda o infectível carbono, que manchava o rosto, mão, punhos e colarinhos. [...] se um incauto observasse a distância não acreditaria que a publicação estaria em breve nas bancas. (VILLAMEA, 2008, p. 249).

Ao final da década de 1950 os primeiros computadores foram inseridos nos jornais, mas ainda seguindo o apelo de fechamentos acelerados, iniciando o processo de composição à frio, “constituída de uma máquina computadorizada que possui uma fita ou disco magnéticos com os comandos e um disco com todos os caracteres” (VIANNA, 1992; p. 23), após correção de possíveis falhas, um disco com os textos retornava ao computador que fornecia um filme para a composição.

Figura 6: Fotocompositora, Compugraphic, de segunda geração



Fonte: Wikimedia

Nas redações, os computadores foram assumindo seu espaço ao final da década de 1960 e início de 1970 pelo mundo (VIANNA, 1992). No Brasil, os anos 70 e 80 foram os períodos mais marcantes desta primeira fase de informatização, Rio de Janeiro e São Paulo marcando os primeiros passos, e no sul, a Rede Brasil Sul (RBS) estabelecia em Florianópolis o primeiro jornal totalmente informatizado do país – o que seria acompanhado pelo outro jornal da empresa, o Zero Hora, sediado em Porto Alegre. Empolgação e suspeitas com o 'novo mundo' nas redações.

Em 1981, o Sindicato dos Jornalistas de São Paulo organiza um seminário para discutir o uso do computador nas redações e as implicações que a adoção dessa nova ferramenta pode trazer para a categoria [...] A possibilidade de desemprego e o fim de postos de trabalho aparecem como problemas entre os jornalistas. (BALDESSAR, 2003; p. 57).

O medo confirmou-se inicialmente, anos depois, o jornal *Folha de S. Paulo* efetuou a demissão de 100 jornalistas da revisão – os computadores basicamente eram usados como máquinas de escrever, mas o fato de poder corrigir de imediato os erros acelerava o processo de trabalho (COSTA, 2001). Outras vantagens estavam em uma mudança geral de ambiente, como descreveram as jornalistas Astrid Fontanelle e Débora Chaves em setembro de 1987, na Revista Imprensa:

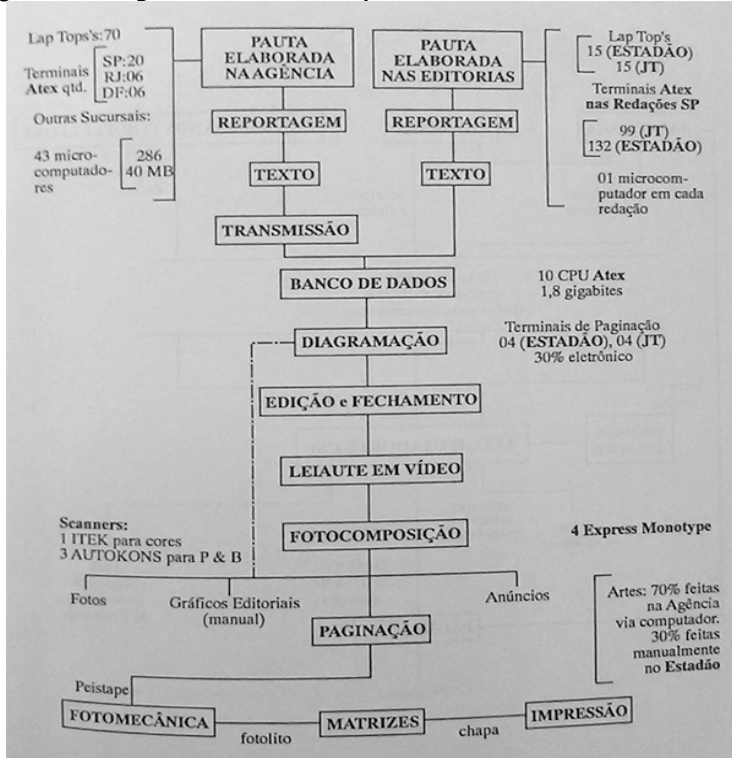
[...] hoje as persianas amarrotadas foram substituídas por um moderno sistema de iluminação que inclui um requinte inimaginável: calhas especialmente desenhadas, cujos focos de luz só iluminam as mesas dos terminais, sem reflexos nos olhos ou nas telas [...] um sistema de ar condicionado central acabou com o clima tropical que sufocava [...] e a sinfonia das pretinhas deu lugar a um silêncio cibernético, propiciado pelos 140 terminais e suas 138 teclas [...] e a limpeza, nada de montanhas de papel (FONATANELLE e CHAVES, 1987 *apud* BALDESSAR, 2005)

Nos processos jornalísticos, o computador começou a comportar os arquivos informacionais dos jornalistas, auxiliar no trabalho do editor e permitir a redação e edição não linear da reportagem, em suma, facilitar o trabalho. Quase em paralelo e às vezes de uma vez, como foi o caso do *Diário Catarinense*, da RBS (Rede Brasil-Sul) – empresa gaúcha que se expandia ao solo catarinense –, veio a informatização dos parques gráficos, deixando claro o formato de linha de produção. Diagramadores viram-se obrigados a lidar com os novos softwares ou dar espaço aos que possuíam mais vontade de aprender e revisores e *copy-desks* compuseram as primeiras demissões em massa (BALDESSAR, 2001).

Na *Folha de S. Paulo*, 19 máquinas acopladas à fotocompositora permitiam aos jornalistas visualizar como a matéria sairia no jornal. Um Departamento de Arte foi criado para fazer uso adequadamente de novos recursos e definir a disposição das matérias de uma forma mais harmônica e com hierarquia bem definida e reportagens, que haviam dado espaço às matérias mais objetivas, voltaram à ser consideradas importantes, devido às possibilidades de apresentação gráfica (VIANNA, 1992) – fator que se repete atualmente com os aspectos multimídia. Outro avanço importante e influenciador no trabalho do jornalista foi o desenvolvimento de um banco de dados editorial, que consistia num ambiente computadorizado onde podia realizar pesquisa sobre determinado assunto e ter acesso a um banco de dados para consulta, podendo então usar as informações para complementar algum texto que estaria trabalhando, uma revolução.

Apesar das evoluções existentes, e de um aumento das relações entre as etapas de produção dos jornais, os processos continuavam a ser lineares, com pouca interferência entre cada etapa, num modelo que, pode-se dizer, segue os moldes de cascata, como pode ser visto no fluxograma de 1991 do sistema computacional da *Folha de S. Paulo*.

Figura 7: Fluxograma do sistema computacional da Folha de S. Paulo de 1991



Fonte: VIANNA, 1992

Influenciados pelos avanços da *Folha*, jornalistas do *Sistema Jornal do Brasil*, de *O Globo*, da RBS e de *O Estado de S. Paulo* viajaram o mundo para pesquisar tecnologias interessantes às indústrias de mídia, e num acordo milionário com uma empresa norte-americana, iniciou-se a criação do sistema necessário a esses jornais que ofereceria uma série de recursos para acelerar a produção: quebras de linha automáticas, hifenização e alinhamento automático de texto, duplicação de tela para edição de cópia de texto, versatilidade na apresentação gráfica de tipos, possibilidade de envio de mensagens na intranet, arquivo de matérias para consulta coletiva ou criação de diretórios particulares – acessíveis via senha –, possibilidade de inserção de observações no texto – automaticamente descartadas pelas fotocompositoras –, edição não linear e abertura para criação de “programas” que reúnem vários comandos que podem ser ativados com uma única tecla (VIANNA, 1992).

Tantas novidades, obrigaram aos jornais a realizar o treinamento da equipe. Em *O Globo*, seis jornalistas foram escolhidos para aprender os sistemas e virarem instrutores, e no ano de 1985 os repórteres, redatores e editores dos jornais de bairros – novidade que veio com a informatização – foram os grupos de teste, já que as publicações fechavam dois dias antes do resto do jornal e, em caso de problema, daria tempo para refazer o produto da forma tradicional. O medo foi inevitável.

Como ficara claro que a instituição do novo sistema era uma decisão irreversível, algumas pessoas imaginaram que seriam demitidas se não aprendessem. Houve casos de veteranos que pediam, constrangidos, o adiamento da implantação em sua área, com medo da novidade. A tensão levou velhos jornalistas a se comportarem como meninos de escola, fazendo até guerrinhas de papel durante o curso. (FREJAT apud VIANNA, 1992; p. 84)

Desde a chegada das máquinas linotipo até à informatização completa das redações, foram cerca de 10 anos de planejamento por conta das empresas e, nesse processo, gerações de jornalistas viram-se empurrados pelo que a tecnologia trazia, no olho do furacão que impunha a adaptação para girar tão veloz quanto ou a expulsão. Muitos benefícios vieram a serviço do profissional, papéis foram estabelecidos e especializações substituíram a insegurança inicial com o trabalho numa garantia e possibilidade de desenvolvimento profissional. Outros múltiplos benefícios agraciaram à indústria, que aumentou seus lucros e construiu impérios, organizando os profissionais de jornalismo dentro de uma lógica produtiva tão eficiente quanto o maquinário adquirido. E quando as coisas pareciam se estabilizar no universo tecnológico, a internet surge como mais uma novidade.

2.3 TELAS, TECLADOS E JORNALISMO

As primeiras experiências profissionais que poderiam assemelhar-se ao Jornalismo digital¹⁸, segundo Carlson (2003), surgiram enquanto a rede era limitada ao compartilhamento de e-mails e para a formação de grupos de discussão, modelos rústicos de redes sociais, por assim dizer. Foi no início da década de 1970 que a British Broadcasting Corporation (BBC) patenteou o *teletext*. O sistema não interativo apresentava informações textuais em aparelhos de TV que possuíam um decodificador ou chip integrado para a captura e apresentação do conteúdo produzido pelo canal (CARLSON, 2003). A forma de transmissão foi descoberta acidentalmente quando engenheiros da BBC realizavam pesquisas para disponibilizar legendas aos telespectadores que possuíam problemas auditivos (HAND, 2012). Utilizando frequências livres entre os canais tradicionais de televisão, o sistema de transmissão de notícias visava levar ao público as informações no mesmo instante que chegava aos repórteres da redação.

O imediatismo praticados inspirou a organização a rebatizar o sistema como CEEFAX em analogia a “See the Facts”¹⁹, quando do lançamento oficial em 1974. Os telespectadores podiam acessar subcanais digitando o número de entrada indicado e, assim, ter acesso a manchetes das editorias escolhidas e por sua vez, acessar as matérias. A não interatividade é apontada por não haver transmissão de dados do telespectador ao transmissor da informação, sendo apenas um acesso a determinado canal que exibia informações continuamente. O sistema permaneceu ativo até 2012.

18 O Jornalismo digital é reconhecido como tal por integrar características como hipertextualidade, interatividade, não linearidade, multimedia (atualmente), convergência, possibilidade de customização e personalização (KAWAMOTO, 2003), já Machado (2000, p.19), afirma que é um produto discursivo que constrói a realidade por meio da singularidade dos eventos e que tem como suporte de circulação as redes telemáticas ou qualquer outro tipo de tecnologia por onde se transmitam sinais numéricos e que incorpore a interação com os usuários ao longo do processo produtivo. A interpretação de Carlson considera os primórdios do Jornalismo digital, quando as informações consistiam apenas em textos exibidos nos computadores de usuários, modelo que consiste na primeira fase do Jornalismo Digital (PAVLIK, 2001).

19 Veja os fatos, (tradução livre do autor).

Figura 8: Reprodução de imagem de tela do Ceefax, de 1975.²⁰



Fonte: The Teletext Museum

Na França, a corrida tecnológica em torno do teletexto iniciou ao final da década de 1960, quando políticas públicas favoreciam o desenvolvimento de tecnologias de transmissão e distribuição de audiovisual. O grande trunfo desse período foi o desenvolvimento do Antiope²¹, um sistema que permitia aquisição digital e visualização remota de imagens textuais (EKO, 2016). Lançado em 1972 pelo *Centre Commun d'Etudes de Télévision et de Télécommunication*, o sistema permitia a transmissão teletexto via dados enviados direto para a televisão dos consumidores – texto e imagens simples – por meio de um decodificador e a transmissão de videotexto, sistema interativo que utilizava o modem Minitel para chegar aos computadores do público.

[...] o Antiope era um sistema de teletexto e quando usado via modem era um sistema vidéotex. O nome Antiope foi associado ao serviço de

20 Disponível em: <http://teletext.mb21.co.uk/gallery/ceefax/main1.shtml>

21 Neologismo para a função do sistema descrita em francês – *Acquisition numérique et télévisualisation d'images organisées en pages d'écriture*.

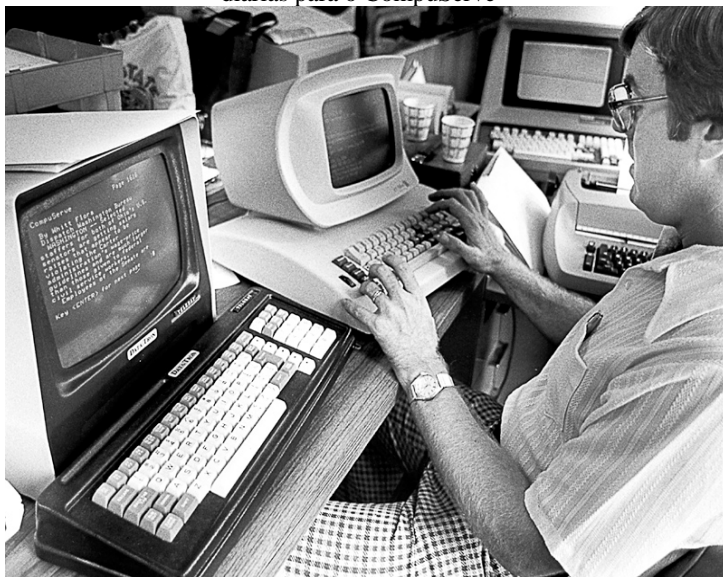
teletexto, enquanto o sistema baseado nas telecomunicações, também uma variação da tecnologia Antiope, ficou conhecido como Télétel, que futuramente foi associado pelo público ao modem Minitel, neologismo que associava as palavras mini, terminal e telefone (EKO, 2016, p. 230, tradução livre)²².

Também chamado de Antópe no Brasil – mas com acento –, o sistema foi implantado nacionalmente em 1982, de forma experimental (NETTO, 1986). O primeiro a colaborar com o sistema foi *O Estado de São Paulo*, observando a “bi-direcionalidade e a interatividade da informação” (NETTO, 1986) presentes no novo formato. Logo foram seguidos por outros veículos de jornalismo: *Gazeta Mercantil*, Associação Jornalística da Baixada Santista, *Jornal Indústria e Comércio do Paraná* e *Correio Braziliense*. Há registros do funcionamento do videotexto nacional até a década de 1990.

Nos Estados Unidos, os jornais iniciaram a disponibilização de textos para comunidades em rede a partir de 1970, quando o *The New York Times* ofereceu aos assinantes o New York Times Information Bank, resumos e textos completos do conteúdo publicado diariamente pelo jornal, além de um apanhado de matérias de edições passadas (MOHERDAUI, 2002). Atraídos pelas possibilidades, o jornal *Columbus Dispatch* de Ohio, começou a cobrar por todo o conteúdo que disponibilizava diariamente (DIZARD Jr, 1998). Nasceram os BBS (Bulletin Board Systems), sistema, assim como o teletexto, considerado a internet pré-internet.

22 No original: the Antiope system was a broadcast teletext system and when used in telecommunications, it was a vidéotex system. The name, Antiope, ultimately became associated with broadcast teletext, while the telecommunications-based digital videotex system that was also driven by a variant of the Antiope technology, was known as Télétel. Ultimately, the Télétel videotex system became associated in the public mind with its terminal, the Minitel. The word Minitel is a neologism formed from the words mini, terminal and telephone.

Figura 9: Editor Bill Prewitt, do Columbus Dispatch transmitindo as notícias diárias para o CompuServe²³



Fonte: pinterest.com²⁴

Criado em 1978 o BBS permitia que os computadores do público usuário acessasse uma ou mais máquinas de origem de dados, via modem, viabilizando a visualização de notícias, uso de e-mail, áreas de discussão e mesmo realizar conversas em tempo real (CARLSON, 2003). Em 1980 os modems²⁵ foram popularizando-se (ISAACSON, 2015), o que favoreceu o aumento do número de usuários, mas na década seguinte iniciou o surgimento da internet comercial (AGNEZ, 2011) e, como consequência, o interesse das empresas jornalísticas de tornarem-se presentes na web.

23 CompuServe foi a primeira empresa dos Estados Unidos a prover serviços de internet. (historyofinformation.com)

24 Disponível em: <https://www.pinterest.com/cca0522/1980s/>

25 O modem é o aparelho utilizado para converter os dados binários do computador em dados analógicos para poderem ser transmitidos via linhas telefônicas ou outras vias que utilizem de transmissão de informação em forma de ondas eletromagnéticas. Após a transmissão, outro modem converte as ondas em dados binários para serem compreendidas pelo computador receptor da informação transmitida (BRITO, 2014).

No início da década de 1990, a academia dava os primeiros passos no uso da rede de computadores para a prática do Jornalismo, e em 1994, com o lançamento do navegador da Netscape que reconhecia códigos HTML (Hypertext Markup Language), permitindo interfaces gráficas, foi que finalmente os jornais norte-americanos começaram a realmente se interessar em manter páginas disponibilizando-as para seus leitores.

O primeiro site de Jornalismo na internet foi lançado em novembro de 1993, no curso de Jornalismo e Comunicação da Universidade da Flórida, e em 19 de janeiro 1994 o Palo Alto Weekly da Califórnia tornou-se o primeiro jornal a publicar periodicamente na internet. O conteúdo completo da publicação era postado duas vezes por semana, com acesso aberto. No mesmo mês, a E&P reportou que vinte serviços de jornais online já existiam no mundo, a maioria BBSs (...) Em julho de 1994, o News and Observer de Raleigh, na Carolina do Norte incluiu em seus títulos o NandoTimes e o Sports Server enquanto ainda operava o sistema BBS. Em setembro, Time Warner tornou-se a primeira empresa de grande mídia na internet com o Pathfinder, um site que oferecia conteúdo de todas as principais revistas da marca, incluindo Time, People e a Money. (CARLSON, 2003, p. 49-50, tradução livre)²⁶.

No mesmo ano havia cerca de uma dezena de jornais online nos Estados Unidos, em 1996 o número subiu para 248 jornais diários e em 1997 veio a solidificação da presença dos jornais online totalizando 745 jornais norte-americanos, aproximadamente metade dos diários do país (LI, 2006). E neste período que no Brasil surgiram as primeiras

26 No original: The first journalism site on the web launched in November 1993 at the University of Florida College of Journalism and Communications, and, on January 19, 1994, the Palo Alto Weekly in California became the first newspaper to publish regularly on the Web. Its full content was posted twice weekly, and access was free. That same month, E&P reported that twenty online newspaper services existed worldwide, most of them BBSs [...] In July 1994, the News and Observer in Raleigh, North Carolina, added NandoTimes and the Sports Server while still operating a BBS system. In September, Time Warner became the first big media company on the Web with Pathfinder, a site that offered content from all its major magazines, including Time, People, and Money.

publicações online. No ano de 1995 a *Agência Estado*, do Grupo Estado de S. Paulo, e o *Jornal do Brasil* deram os primeiros passos no mundo virtual (FERRARI, 2004; BOTÃO, 2005). Assim, registra-se, apesar de haver alguma controvérsia a respeito do pioneirismo.

A Agência Estado entrou na rede em fevereiro de 1995 por meio de um link com a Worldnews, de Washington. É verdade que, meses antes, o *Jornal do Commercio*, de Recife, distribuía seus serviços na internet diferente do que ocorre com as notícias da Agência Estado. Porém, as novidades sobre o país transmitidas pelo *Jornal do Commercio* limitavam-se a remeter arquivos de textos pela rede. (GONÇALVES, 1993, p.4).

E num globo deslumbrado com as possibilidades de difusão informacional por meio da rede de computadores, tanto nos Estados Unidos como no Brasil, o foco inicial era suprir usuários-leitores com o máximo de notícias possível, mesmo com as limitações de velocidade de publicação da época (FERRARI, 2004).

Nos primórdios da disponibilização de notícias na internet, entre 1995 e 2000, todo o material era inserido utilizando a HTML, a linguagem criada pelo cientista Tim Berners-Lee (ISAACSON, 2015). O que exigia um complexo processo de diagramação, já que toda a informação era disposta em tabelas e inseridas manualmente por um grupo de profissionais especializados (FIALHO, 2005), por jornalistas que arriscavam o uso de editores HTML WYSIWYG (What you see is what you get), como o Frontpage²⁷ ou Dreamweaver²⁸ (FIALHO, 2005), para a construção de páginas estáticas²⁹, ou mesmo pelos profissionais de Jornalismo dispostos a entrar num mundo novo e procuravam

27 O software de desenvolvimento web Frontpage foi criado em 1995 pela empresa norte-americana Vermeer Technologies Inc. Em 1996 a empresa foi comprada pela Microsoft, que incorporou o software ao pacote Office, popularizando o uso da ferramenta. (BEZROUKOV, 2015)

28 O Macromedia Dreamweaver é um programa para desenvolvimento web criado em 1997 pela empresa Macromedia. No primeiro ano ele era destinado apenas ao sistema MAC OS, da Macintosh, e no ano seguinte, 1998, foi lançada a versão para o sistema operacional Windows. (HALLER, 2015).

29 Páginas estáticas são publicações na internet que apresentam apenas a linguagem HTML em seu código fonte. São ditas como estáticas pois seu conteúdo é apresentado da mesma forma para qualquer visitante (W3C, 2014).

compreender os códigos recém-criados, aprendendo a linguagem crua, ampliando as responsabilidades e papel do jornalista.

[...] Percebo como a tecnologia definiu minha vida adulta, como fui apaixonada e, às vezes, enlouquecida pelos bits e bytes. Para entender o que existia por trás da internet gráfica, fui aprender HTML. Por curiosidade, imprimia todos os códigos-fontes das páginas que acessava para ver como os programadores faziam links, como alinhavam títulos à esquerda, inseriam uma tabela, davam espaço entre um texto e outro [...] (FERRARI, 2004, p. 12).

Tais configurações limitavam o número de profissionais capazes de atualizar uma página online, no entanto, o norte-americano Justin Hall, percebeu que era necessário ampliar o número de pessoas capazes de inserir conteúdo na web para explorar todo o potencial que o ambiente tinha a oferecer. Criador conhecido do primeiro blog na rede – na época, conhecido como weblog, e por piada, transformado em "we blog" –, Hall realizou viagens pelos Estados Unidos ensinando pessoas a trabalhar com HTML para publicarem suas próprias páginas e em seu blog realizou campanhas para que todos seguissem os mesmos passos (ISAACSON, 2015).

A febre dos blogs tomou conta da internet na década de 1990 e amadores e profissionais viram nesse modelo de uso da web uma forma de expressão e popularização da internet. Situação tão sonhada por Hall e que deu vida a empreendimentos jornalísticos como o Huffington Post, da empresária e jornalista, Arianna Huffington:

Se todos nós tivermos um lugar para postar nossas páginas — o canal de Howard Rheingold, o canal da Raising City High School [...]. Haverá tantos lugares para encontrar conteúdos novos e envolventes quanto existem pessoas que anseiam por serem ouvidas. A boa narração de histórias humanas é a melhor maneira de evitar que a internet e a World Wide Web se transformem num lixo. (HALL apud ISAACSON, 2015, p. 441).

Em 1999, Evan Willians um empreendedor web e também entusiasta dos blogs, inspirou-se no blog de Dave Winer, desenvolvedor de sistemas e blogueiro que havia construído sua página de forma que

fosse atualizada automaticamente, usando XML³⁰, para criar uma linha de comandos que automatizavam a forma de postar suas notas em sua página virtual (ISAACSON, 2015). Em vez de escrever o texto e fazer a atualização em HTML, Willians digitava e enviava os textos de forma que eles iam para a página no formato adequado automaticamente, o que se transformou em uma ferramenta que permitia qualquer pessoa sem conhecimento prévio de linguagem para web – barreira enfrentada pelos blogueiros e por jornalistas que trabalhavam com internet – construísse uma página e publicasse conteúdo online utilizando do sistema de gerenciamento desenvolvido. Surgiu o Blogger, dando à internet a sustentação que Willians acreditava ser necessária à mídia por ser um ambiente destinado à periodicidade de publicação de conteúdo, democratização e utilização de hyperlinks (LIVINGSTON, 2008). Relação perfeita com o Jornalismo, que podia se beneficiar do universo online, agora tão dinâmico³¹ quanto o trabalho do jornalista, profissional cujo papel numa sociedade democrática, segundo Deuze (2009), é delimitado também de acordo com a forma de produção e condições de trabalho.

Somando os SGCs de código aberto e os proprietários, o número ultrapassa a centena, e o crescimento continua, na busca por um modelo que atenda às necessidades dos usuários-administradores. Em um levantamento feito por Schwingel em 2008, foram relacionados 127 sistemas, considerando SGCs listados na enciclopédia eletrônica Wikipédia e sistemas conhecidos da própria autora. Hoje, a lista online chega a 160 (WIKIPÉDIA, 2016), desconsiderando software proprietários nacionais – como o Vinas ou Edit, ambos do jornal *Diário Catarinense*, de Santa Catarina – ou ferramentas construídas na academia – como a Plataforma Panopticon da Universidade Federal da Bahia (SCHWINGEL, 2008).

30 Extensible Markup Language (XML) é uma linguagem para publicação web que serve para guardar e transportar informação, cuja estrutura é contida dentro da própria informação. (ROUSE, 2014).

31 A utilização de sistemas de gerenciamento de conteúdo caracterizam o conceito de dinamicidade em sistemas online, por permitir que um mesmo template aceite diferentes conteúdos, postados automaticamente por meio de um ambiente administrativo que dá acesso direto ao backend de um sistema, alterando suas características de frontend, exibidas ao usuário final.

2.3.1 Interação jornalista-computador (IJC)

Partindo das iniciativas de 1970 no envio de informação jornalística textual – considerando texto qualquer unidade de comunicação (ABRIL, 2013) –, quando da incorporação do teletexto como nova ferramenta para difusão de informação jornalística, é possível observar o quanto as rotinas profissionais foram – e permanecem sendo – influenciadas pelas tecnologias. Sendo que esta influência não é apenas nas formas de ação do jornalista, mas como ele faz uso e adequa estas ferramentas para melhorar o exercício profissional e sua relação com o externo.

Considerar o papel da tecnologia como uma amplificadora e aceleradora de mudanças no Jornalismo significa focar em como os jornalistas se apropriam das tecnologias para atingir objetivos, estratégias e realização de relações pré-estabelecidos, de forma a acelerar tendências, produções e atividades de Jornalismo³². (DEUZE, 2009, p. 82).

Num período que o jornalista era conhecido como aquele que estava nas ruas apurando o 'faro para a notícia' e pronto para testemunhar os fatos, profissionais que se dedicavam a produção de conteúdo com teletexto passavam cerca de 9 ou 10 horas por dia dentro do escritório e 6 a 9 horas na máquina de escrever ou computador. De trinta minutos a uma hora eram dedicados à verificação de fatos ao telefone e, no caso do editor-chefe da Belgian Radio and Television News, que cuidava do teletexto como parte do trabalho na época, passava de 2 a 3 horas por dia fazendo reportagem (WEAVER, 1983). Um contexto que destoava do que acontecia com os que trabalhavam com outras mídias.

Essas informações contrastavam com um recente estudo com cerca de 400 profissionais de mídia impressa e televisiva selecionados aleatoriamente no Reino Unido pelo pesquisador Philip Elliot da Universidade de Leicester. Ele apurou que 9% dos

32 No original: Considering the role of technology as an amplifier and accelerator of change in journalism means focusing on how journalists appropriate technologies in the service of established goals, strategies, and relationships in ways that accelerate current constituent trends, developments and activities of journalism.

entrevistados tinham como principal atividade a captação de informação e dois terços do total normalmente passavam metade – ou menos – do tempo de trabalho no escritório e 60% do tempo, ou menos, sentados à frente da máquina de escrever ou computador. Da mesma forma, um estudo com 1313 jornalistas, selecionados aleatoriamente nos Estados Unidos no início da década por John Johnstone e outros pesquisadores, demonstraram que 37,1% dos profissionais da mídia impressa realizavam coberturas regularmente, assim como 23,5% dos jornalistas de TV. Isso indicava que os jornalistas que trabalhavam com teletexto faziam muito menos externas que os profissionais de mídias convencionais. (WEAVER, 1983, p. 54, tradução livre)³³.

Apesar das décadas de utilização, a inserção desta tecnologia não teve o impacto global como a internet e fracassou como negócio devido as limitações gráficas, de espaço para publicação e velocidade de transmissão e captação da informação. Mas, esta passagem tecnológica foi marcante dentro dos processos de produção do Jornalismo, e, se compararmos, assemelha-se ao que começou a ser praticado pelos jornalistas de publicações online da atualidade, uma renovação de práticas e características do profissional (BALDESSAR, 2004; MICK, 2012).

A constatação de que o Jornalismo está passando por transformações profundas e se encontra em processo de renovação de muitas de suas práticas pode ser aferida se aceitarmos que o mundo online está reconfigurando as redações e as práticas

33 No original: These finding contrast with those of a recent study of about 400 randomly selected print and broadcast journalists in the United Kingdom by Philip Elliot of Leicester University. He found that 9% said their main job was information gathering, and two-thirds said they typically spent one half their time or less in the office and 60% or less of their time at a typewriter or computer terminal. Likewise, a study of 1313 randomly selected journalists in the United States in the early 1970s by John Johnstone and others found that 37.1% of the print journalists regularly covered a beat, as did 23.5% of the broadcast journalists. Thus it appears that teletext journalists do far less out of the office reporting than do journalists who work for more conventional print and broadcast media. Teletext journalists are generally editors rather than reporters.

profissionais, alterando as rotinas de coleta, processamento e difusão da informação. (BALDESSAR, 2004, p. 2).

Dentre as mudanças indicadas na primeira década da disseminação de redações online pelo Brasil, Bastos (2003) destaca nove pontos observáveis.

- (1) acesso às fontes;
- (2) aumento na produtividade dos repórteres;
- (3) diminuição do custo de obtenção de informações em todos os níveis e em todos os assuntos;
- (4) qualidade na análise das informações;
- (5) menor dependência das fontes para interpretação daquelas informações;
- (6) aumento do acesso à informação;
- (7) incremento da confiança técnica e maior exatidão nas informações;
- (8) melhores formas de arquivo e busca das informações;
- (9) maior agilidade e facilidades de deslocamento. "É consensual a idéia de que a Internet evoluirá de forma a garantir uma mais rápida circulação da informação na rede, a aumentar a informação disponível e a sofisticar a metodologia de identificação e acesso às informações. (BASTOS, 2000, p. 83).

Mesmo com a evolução tecnológica invadindo o Jornalismo, algumas lógicas de produção e utilização de taxonomias no Jornalismo ainda mantêm-se solidificadas. Isso dá-se pela forma com a qual jornalistas se relacionam no exercício do trabalho, ocorrendo uma manutenção das formas de falar e agir. De acordo com Traquina (2012) "o Jornalismo é também uma prática discursiva" na qual pratica-se o "jornalês", algo que mantém a identidade de grupo da categoria, tanto por forças de convívio como pelo próprio ambiente de trabalho, como descreve Hymes, tratando de comunidades discursivas:

[...] uma comunidade de discurso tem um conjunto de hábitos de discurso cuja incidência varia com a população e que é retida de formas diversas devido a determinadas pressões (como ambiente social e

natural, prestígio dos interlocutores, costumes, como tabu e jogo de palavras – gírias, trocadilhos n.a. - e requisitos internos para manutenção dos códigos de linguagem). (HYMES, p. 24, tradução livre)³⁴.

Da mesma forma, Traquina sugere que as ações dos jornalistas estão diretamente ligadas ao conhecimento que esses têm dos procedimentos jornalísticos (TRAQUINA, 2012). Guerreiro Neto (2012) sustenta esta afirmação indicando que há uma reconhecida instituição jornalística, composta por outras instituições menores, procedimentos e rotinas bem fundamentados. Ou seja, mesmo sendo “analista de mídias sociais”, “pesquisador de conteúdo”, “assistente de conteúdo”, “coordenador de mídias digitais e estratégia”, “analista de conteúdo digital”, “redator de blog”, “produtor de conteúdos”, entre outras funções e subcategorias vinculadas ao Jornalismo – apresentadas por Mick (2015) –, é mantida a ideia de coesão da profissão.

Apesar das experiências desses profissionais serem diferentes em sua especificidade, a base compartilhada de conhecimento dos profissionais (VAN DIJK, 2005) sustenta a institucionalização dos jornalistas. Desta forma, tais afirmações permitem-nos estender os preceitos de construção de discurso jornalístico e constituição do que Traquina, em sua interpretação de Zélizer, chama de “tribo jornalística”, para a forma com a qual o jornalista irá relacionar-se com as ferramentas disponíveis para a produção do Jornalismo. Relação que reflete na forma do profissional relatar novas histórias, captar informação e desenvolver interfaces de relação com o leitor (KWAMATO, 2003)

Porém, considerando as análises feitas por Travancas (1993) e Mick (2012), não podemos ter do jornalista uma categoria imutável, a influência das tecnologias e de novos hábitos trazidos pelos mais jovens à 'velha guarda' renova a forma de fazer Jornalismo e taxonomias familiares à classe.

Acredito, portanto que a construção da identidade do jornalista se realiza dentro de um contexto em que diversas áreas da vida social se misturam e se

34 No original: [...] a speech community has a certain set of speech habits, whose incidence varies within the population and which are differentially retained, as a result of selective pressures (such as the social and natural environment, prestige of speakers, customs such as tabu and word-play, and internal requirements for maintenance of the linguistic code).

confundem. Suas vivências e experiências apresentam ambiguidades e contradições. Não se pode pensar em identidade levando em conta apenas trajetórias e projetos conscientes e lineares, sem curvas e oscilações. A própria vivência profissional é uma fonte de convivência e contato com essa complexidade. (TRAVANCAS, 1993, p. 105)

Por isso, a necessidade de atualização constante das demandas deste profissional no exercício da profissão, atualizando as formas de agir e pensar para se ter um levantamento adequado de características do usuário-jornalista no desenvolvimento de um sistema que comporte a transformação constante da categoria e sustente o que for remanescente da história menos recente.

2.3.2 As cinco fases do jornalismo online

Desde o período de aplicação dos teletextos e BBSs, a indústria jornalística e os jornalistas – cada vez mais independentes – buscam formas de explorar os meios eletrônicos e digitais para a produção e distribuição da notícia. De acordo com Paulino e Oliveira (2013), houve três transformações cruciais nos processos jornalísticos: prensa móvel e fotocomposição, computadores e internet, e dispositivos móveis. Todas influenciando não somente as formas do jornalista se relacionar com a produção da notícia, mas também o consumo dos produtos jornalísticos.

Com o desenvolvimento da rede mundial de computadores, é observado o desenvolvimento do que Mielniczuk (2003) e Canavilhas (2001) defendem ser o webjornalismo. Pavlik (2001), seguindo lógica norte-americana, denomina jornalismo online, Barbosa (2007) e Schwingel (2007) chamam de jornalismo digital, havendo ainda o ciberjornalismo, também utilizado por Schwingel (2008) ou Salaverría (2011). Em 2001, Canavilhas era contundente sobre a definição a ser escolhida.

“De certa forma, o conceito de jornalismo encontra-se relacionado com o suporte técnico e com o meio que permite a difusão das notícias. Daí derivam conceitos como jornalismo impresso, telejornalismo e radiojornalismo.” [MURAD 1999]. É, pois, com naturalidade que se introduz agora o conceito de webjornalismo e não de jornalismo online. (CANAVILHAS, 2001, p. 2)

Ainda hoje não há consenso sobre qual o melhor termo a ser utilizado para definir o jornalismo desenvolvido para a internet, porém, cabe ressaltar uma diferenciação entre o ambiente web e a internet para caracterizarmos o destino da informação jornalística ou, como Canavilhas coloca, “o suporte técnico e o meio que permite a difusão das notícias” (CANAVILHAS, 2001) e assim apresentar o termo adotado nesta pesquisa. A internet é a rede de computadores conectada que nos dá o aspecto “online” da rede, e a web, criada por Tim Bernes-Lee é a parte da web que utiliza o Protocolo de Transferência de Hipertexto (HTTP³⁵) para realizar a troca de informações pela rede de computadores com o auxílio da Linguagem de Marcação de Hipertexto (HTML³⁶), que torna possível a criação de páginas (ISAACSON, 2015).

Sendo assim, com a evolução das ferramentas de difusão de conteúdo jornalístico em ambiente em rede que não necessariamente utilizam os códigos HTML ou Protocolo de Transferência de Hipertexto, como aplicativos de tabletes e celulares, usar o termo webjornalismo desconsideraria tal expansão do jornalismo para dispositivos móveis. Desta forma, este trabalho utilizará do termo “Jornalismo Online” ou “Jornalismo Digital”, que abarcaria todas as novas formas de produção e difusão veiculadas por meio da internet e insere-se no que Barbosa (2013) trata como a quinta fase evolutiva do “jornalismo para as redes digitais”.

As fases possuem relação com o produto desenvolvido e com a forma de produção e de difusão de conteúdo jornalístico para a internet. Pavlik (2001) trata da evolução a partir da utilização do conteúdo de outros meios – impresso, televisivo, radiofônico – nos ambientes online, passando pelo aumento de interatividade, como sistemas de busca, inserção de elementos clicáveis, hiperlinks, e integração de multimídia – segunda fase – e na terceira fase as produções originais para web tornam-se mais especializadas no ambiente fim, considerando uma linguagem particular necessária para atender ao novo meio.

Silva Jr (2002), separa os três momentos de forma mais sutil que Pavlik nomeando-os como transpositivo, perceptivo e hipermediático, sendo o primeiro a metáfora do jornal impresso, o segundo um aperfeiçoamento da metáfora sustentando pelo avanço de especialização do conteúdo e aperfeiçoamento dos métodos de produção para web, e o

35 Hypertext Transfer Protocol

36 Hypertext Markup Language

terceiro caracterizado pelo uso mais intenso de recursos hipertextuais, convergência entre suportes, o que chama de multimodalidade, e a difusão de conteúdo em diversas plataformas.

Milnieczuk sugere uma classificação própria, focada no conjunto de abordagens e sem estarem em um período estanque, podendo num mesmo momento, existir produções que estejam na primeira, segunda ou terceira fase evolutiva.

Antes de definir e ilustrar as etapas, é preciso salientar que essas fases não são estanques no tempo, e nem são excludentes entre si, ou seja, em um mesmo período de tempo, podemos encontrar publicações jornalísticas para a web que se enquadram em diferentes gerações e, em uma mesma publicação, pode-se encontrar aspectos que remetem a estágios distintos. Cabe apontar que essa classificação diz respeito à trajetória do conjunto de experiências e não, à evolução individual dos webjornais. Um produto recém implementado, por exemplo, pode apresentar fortes características de produtos da terceira geração, assim como um webjornal que exista desde o início dos anos 90, pode ainda manter sinais de um produto de primeira geração, mas o contrário também pode acontecer. (MILNIECZUK, 2003, p. 31-32).

Às etapas evolutivas, a pesquisadora deu o nome de geração da transposição, da metáfora e de webjornalismo. A primeira geração se assemelha à descrição de Pavlik e de Silva Jr., caracterizando-se pela simples transposição de conteúdo do meio impresso ao meio digital, com uma ou duas matérias das principais editorias sendo utilizadas na página da internet, seguindo uma rotina de atualizações diárias, de acordo com a produção do próprio jornal impresso.

O jornalismo online de segunda geração já se caracterizaria pela construção da metáfora do jornal, mas considerando as novas possibilidades oferecidas pelo ambiente online: implantação de hiperlinks, utilização de e-mail como canal de comunicação com a redação e construção de fóruns de debates estariam entre as possibilidades exploradas.

A terceira geração apontada por Milnieczuk é alavancada pelo aumento de usuários-leitores e pelo crescimento de interesse empresarial e editorial neste novo suporte informacional, ocasionando na criação de

sites de notícia construídos para esse ambiente, indo além da simples versão do impresso.

Nos produtos jornalísticos dessa etapa, é possível observar tentativas de, efetivamente, explorar e aplicar as potencialidades oferecidas pela web para fins jornalísticos. Nesse estágio, entre outras possibilidades, os produtos jornalísticos apresentam recursos em multimídia, como sons e animações, que enriquecem a narrativa jornalística; oferecem recursos de interatividade, como chats com a participação de personalidades públicas, enquetes, fóruns de discussões; disponibilizam opções para a configuração do produto de acordo com interesses pessoais de cada leitor/usuário; apresentam a utilização do hipertexto não apenas como um recurso de organização das informações da edição, mas também começam a empregá-lo na narrativa de fatos. (MILNIECZUK, 2003, p. 36).

A definição de terceira e quarta geração apresentada pela pesquisadora Carla Schwingel traz detalhes do que Milniewicz apresenta como uma automação produtiva. Schwingel (2005) discorre sobre o uso de ferramentas de publicação de conteúdo como elementos-chave desse processo evolutivo, diferenciando-as do que seria a origem dos publicadores – os blogs – e trazendo à tona as ferramentas que pudessem ser utilizadas mais especificamente para a produção noticiosa, alvos deste trabalho.

Os sistemas de publicação, que constituem nosso objeto de pesquisa, são ferramentas muito mais complexas do que os blogs, pois visam incorporar efetivamente as características do Jornalismo Digital tanto na concepção do site (na arquitetura da informação do produto) quanto na estrutura da notícia (na arquitetura da informação de cada matéria). (SCHWINGEL, 2004, p. 6).

A diferenciação de uma geração para a outra viria por meio da utilização de diversas bases de dados que auxiliariam na construção da notícia, podendo esta não estar exposta ao público leitor, mas disponível aos jornalistas que, com auxílio da ferramenta, trabalharia as bases para produzir a notícia e alimentar o banco de dados de informações do SGC,

que por sua vez organizaria o conteúdo para apresentação ao usuário-leitor com todas relações hipertextuais e representações gráficas adequadas.

Nos últimos anos, Barbosa (2013) trabalha com o estudo em torno do que seria a quinta geração evolutiva do jornalismo digital: O jornalismo de e para dispositivos móveis, considerando ainda a integração dos produtos jornalísticos com demais plataformas e meios de difusão, produção e disseminação, como redes sociais ou produções interativas em formatos diversos – como PDF interativo. Dentre as características indicadas pela pesquisadora são consideradas a medialidade, horizontalidade, mídias móveis, aplicativos, o desenvolvimento de produtos autóctones – “com material exclusivo e tratamento diferenciado” (BARBOSA; SILVA; NOGUEIRA, 2013) e o *Continuum* Multimídia:

Nesse contexto, a lógica não é de dependência, competição ou de oposição entre os meios e seus conteúdos em diferentes suportes, característica de etapas anteriores do jornalismo, principalmente quando o examinamos a partir do surgimento das versões de produtos jornalísticos para a web. O cenário atual é de atuação conjunta, integrada, entre os meios, conformando processos e produtos, marcado pela horizontalidade nos fluxos de produção, edição, e distribuição dos conteúdos, o que resulta num continuum multimídia de cariz dinâmico (BARBOSA, 2013, p. 33).

Apesar de passados quatro anos do surgimento desta última descrição evolutiva, ainda não se tem previsão dos próximos rumos do jornalismo online, porém, pressupõem-se que o SGC destinado às práticas jornalísticas deverá dialogar com todos aspectos enumerados por Barbosa e vivenciado por todos os profissionais que atuam no mercado, já que há três gerações os sistemas de gerenciamento de conteúdo continuam sendo fundamentais na transformação da produção jornalística em produto veiculável.

2.3.3 Uso de SGCs por jornalistas

Seja gratuito – como Joomla, Drupal, Plone, Wordpress... – ou proprietário – sistema de código fechado desenvolvido especificamente para determinada empresa –, os sistemas de gerenciamento de conteúdo

vêm sendo amplamente utilizado nas redações ou por jornalistas independentes devido à praticidade que dá ao profissional de publicar notícias em ambiente virtual.

O SGC é um sistema para a publicação de conteúdos que está sendo utilizado em muitas redações. Permite que editores, repórteres, designers e todos os envolvidos tenham acesso a ferramentas que buscam os conteúdos em arquivos simples estruturados em bancos de dados e possibilitam múltiplas associações, revisões e a própria publicação. (WEISS; SCHWINGEL, 2008, p. 98).

O Blogger – ou blogspot, como foi conhecido no Brasil – é o que pode-se considerar o primeiro SGC criado³⁷, devido à sua influência na massificação do uso de sistemas de gerenciamento de conteúdo para a criação de páginas online. O sucesso do Blogger foi seguido de sistemas como Mambo – que depois originou o Joomla –, Drupal e Wordpress, sistema consolidado como o mais usado na internet (BUILTWITH, 2017).

37 Alguns especialistas atribuem ao America Online (AOL) o desenvolvimento do primeiro SGC devido a criação do Rainman (Remote Automated Information Manager), em 1995. Um SGC proprietário desenvolvido para que voluntários pudessem publicar conteúdo no site da empresa e colaborar em outras áreas de manutenção dos serviços prestados online. Porém devido às restrições de acesso e ao fracasso do sistema, apagam o impacto possível do sistema da AOL à internet (WEISSMAN, 2010; STULTZ, 1998).

Figura 10: Sistemas de Gerenciamento de Conteúdo mais usados no mundo³⁸.

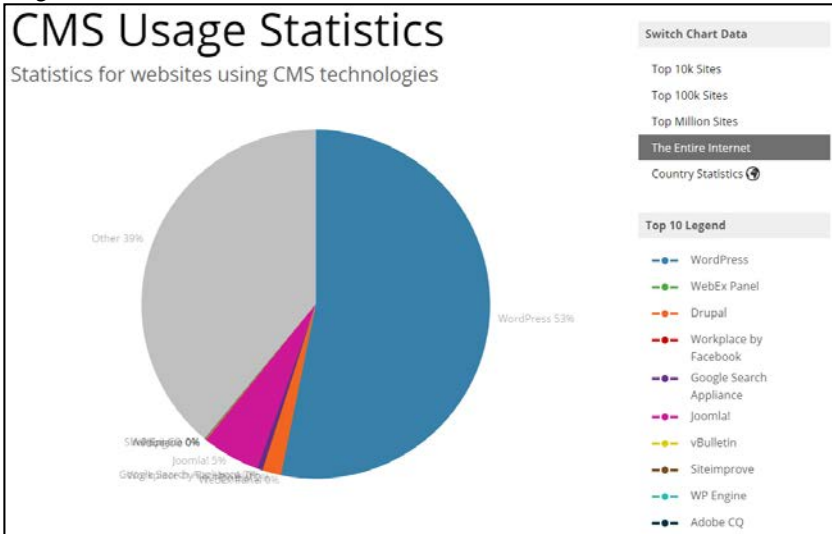
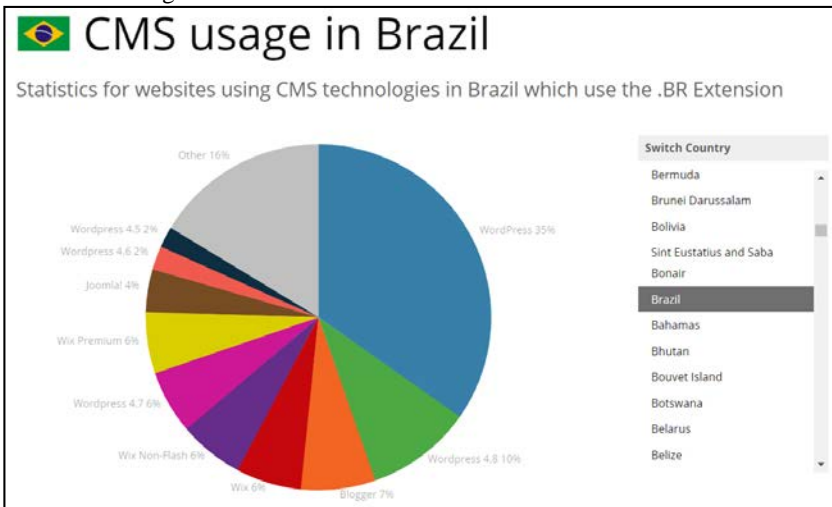


Figura 11: SGCs mais usados na internet no Brasil³⁹.



38 Dados de 24 de outubro de 2017

39 Dados de 24 de outubro de 2017. As fatias de Wordpress são destinadas às variações de versão utilizadas.

Com o uso dessas ferramentas, empresas de comunicação, instituições sem fins lucrativos e profissionais independentes puderam repensar as formas de publicar notícia na internet. Inicialmente, foi possível presenciar o que Canavilhas (2006) chama de webjornalismo/ciberjornalismo, que seria uma transposição de conteúdo de uma mídia de origem (rádio, TV, meio impresso) para a web. Com o avanço das tecnologias e concorrência empresarial, foram-se adotando novas formas de utilizar do meio virtual, explorando suas possibilidades de agrupamento midiático para favorecer novas experiências ao usuário-leitor e permitir novas conexões informacionais para consumo da notícia.

Na fase a que chamamos webJornalismo/ciberJornalismo, as notícias passam a ser produzidas com recurso a uma linguagem constituída por palavras, sons, vídeos, infográficas e hiperligações, tudo combinado para que o utilizador possa escolher o seu próprio percurso de leitura (CANAVILHAS, 2006, p. 2).

Nas grandes empresas, a busca foi – e é – por uma adequação de sistemas de gerenciamento de conteúdo para que possam atender às práticas dos jornalistas e à demanda acelerada por informação multimídia. Já o jornalismo independente, encontra nos SGCs a oportunidade de focar-se na prática e na agilidade de postagem, em vez de depender horas e horas na busca de soluções tecnológicas para manter uma página online. Porém, esta inserção definitiva e essencial das tecnologias de informação e comunicação no ambiente profissional do jornalista gera alguns constrangimentos aos usuários-administradores dos sistemas, o próprio profissional, o usuário-jornalista.

Sendo uma profissão enfraquecida por uma série de constrangimentos, principalmente referentes ao monopólio da atividade e delimitação de funções na redação, os jornalistas e suas relações profissionais estão sujeitos, sem muitas opções, às pressões da competição da mídia online e do discurso da atualização constante (de conteúdo. n.a.). Neste cenário, de forma a não se tornar obsoleto, o jornalista é obrigado a desenvolver novas habilidades voltadas às práticas emergentes,

e de acordo com cada nova tecnologia criada⁴⁰.
(SILVA; PEREIRA; RIBEIRO, 2013).

Se a concorrência dos veículos de comunicação, provocando uma corrida incansável pela publicação da notícia o mais rápido possível, é um ponto de pressão no exercício profissional do jornalista, lidar com os sistemas impostos pelas empresas desenvolvedoras é outro desafio a ser superado.

O SGC e os sistemas de gerenciamento de projeto são a origem de muitos desses problemas. Talvez 90%. As vezes o SGC não é nem compatível com o fluxo de trabalho, ou o SGC possui inconsistências em relação ao fluxo. Ou ainda o fluxo de trabalho destrói o SGC. Observe qualquer grande organização que utilize multiplataforma. Não é incomum ver a mesma versão [de um texto] repetidas vezes. Ou vários repórteres trabalham em um mesmo texto por não estarem se comunicando. O grande, flexível SGC que vai permitir você mudar seus processos com o passar do tempo não existe. Você deveria tentar o seguinte: tente achar um repórter em Nova Iorque que gosta do SGC que usa. Este é um grande problema. Se o seu SGC o restringe, irá restringir tudo relativo à redação. A tecnologia que você usa irá mudar o que você produz⁴¹. (MULLANY *apud* ANDERSON;

40 No original: As a profession weakened by several constraints, mainly regarding the monopoly of their activity and delimitation of functions in newsrooms, journalists and their working relationships are subject, without many options, to the pressures of competition from online media and to the discourse of constant updating. In this scenario, in order not to become obsolete, the journalist is compelled to develop new skills in terms of emerging practices, and according to each new technology created.

41 No original: The CMS and the project management systems are the crux of a lot of these [process] problems. Maybe 90 percent. Sometimes workflow and CMS aren't even compatible, or the CMS is inconsistent with the workflow. Or the workflow destroys the CMS. Look at any major organization, where it's multiplatform. It's not uncommon to see the same version [of a story] a few times. Or several reporters did the same story because they weren't communicating. The great, flexible CMS that will allow you to change your process over time does not exist. You should do this: try to find the one reporter

BELL; SHIRKY, 2012, p. 58, tradução livre).

A forma com a qual a informação é organizada nas áreas administrativas dos sistemas de gerenciamento de conteúdo torna-se mais um obstáculo ao profissional, já que utiliza, na maioria dos casos, termos mais familiares aos desenvolvedores dos sistemas, "os jornalistas tiveram de se apropriar das ferramentas para composição e publicação do material na rede" [...], incorporando uma prática que antes ficava restrita a um setor específico do que aos profissionais que farão uso do mesmo" (GRUSZYNSKI e SANSEVERINO, 2014; p. 17).

Pelo que avaliamos, parece-nos que (1) a utilização dos diferentes softwares que atualmente viabilizam as rotinas produtivas; (2) as tensões entre os âmbitos editorial, comercial e institucional; (3) as dificuldades de desenvolvimento de ferramentas compatíveis com estruturas e processos que estão em constante transformação; (4) a desestabilização de uma cultura profissional diante do enfrentamento de significativas alterações em práticas consolidadas no campo jornalístico; e (5) a demanda empresarial pela produtividade e iniciativa dos funcionários; delineiam um ambiente de trabalho que exige produção constante, intensiva e atenta às diferentes demandas, que gera insegurança sobre as perspectivas de desempenho profissional futuro (GRUSZYNSKI; SANSEVERINO 2014, p. 20).

Não é recente a preocupação com as consequências do uso de ferramentas inadequadas ao uso profissional. Em sua tese, Schwingel (2008), apresenta a existência de quase duas décadas de deficiência dos sistemas cuja "grande maioria não adaptada aos parâmetros desta prática" (jornalística. n.a.). Forçando uma adaptação do jornalista à ferramenta, formando uma categoria de repórteres web (FERRARI, 2004).

Esta apropriação de elementos externos aos habituais, acabou desestabilizando rotinas consolidadas, causando certo desconforto na relação do profissional com os SGCs vigentes, o que indica a necessidade de uma consulta mais aprofundada a respeito da necessidade do jornalista,

in NYC who likes their CMS. This is a huge problem. If your CMS restricts you, it's going to restrict everything about the newsroom. The technology you're using is going to change what you produce.

vertentes profissionais e adequação às novas formas de fazer Jornalismo. Uma apuração que pode suprir desenvolvedores para o desenvolvimento de um software focado no profissional e não apenas na atividade-fim – publicar notícias – o que nos leva a aplicação de conhecimentos multidisciplinares para chegar a um sistema mais adequado à redação e ao jornalista.

Dentro da área de conhecimento do Design, existem duas abordagens gerais comumente utilizadas para o desenvolvimento de sistemas: a abordagem centrado no sistema e a abordagem centrada no usuário. A primeira tem como metodologia projetual o levantamento de requisitos técnicos, implementação e construção de papéis para o uso do sistema, a segunda considera os requisitos dos usuários e tarefas realizadas, as formas de uso do sistema e o envolvimento do usuário no desenvolvimento do sistema e conclusão de implementação (PADOVANI, 2013).

O termo DCU⁴² se refere tanto a um grupo de técnicas quanto à filosofia no coração dessas técnicas. A filosofia geral do DCU é colocar o usuário como centro do processo de design por meio do uso de métodos rigorosos. O designer busca “conhecer” o usuário fazendo uso, inicialmente, de técnicas como entrevistas, observação direta de contexto, fóruns e questionários, para então trabalhar no design de protótipos para o usuário testar em um contexto da vida real. Normalmente o primeiro “protótipo” é feito no papel, no qual o designer constrói por meio de tarefas que o usuário vai desenvolver. Na evolução do design, são feitos protótipos mais sofisticados e o usuário é solicitado a fazer novas tarefas com o mínimo de ajuda do tester. Os resultados alimentam o processo iterativo, que continua até a versão final do sistema⁴³.

42 Design Centrado no Usuário

43 No original: The term UCD refers to both a collection of techniques and the philosophy at the heart of these techniques. The overall philosophy of UCD is to place the user at the centre of the design process through the use of rigorous methods. For instance, the designer tries to “get to know” the users initially through techniques such as interviews, direct observation in context, forums and questionnaires, before moving on to design prototypes for the users to test

(CHAMBERLAIN; SHARP; MAIDEN, 2006, p. 144, tradução livre).

Mesmo sendo o conhecimento proveniente do Design e de técnicas de desenvolvimento de software, nos processos jornalísticos da atualidade é possível observar a inegável participação de sistemas tecnológicos na produção da notícia e envolvimento massivo dos profissionais com diferentes sistemas utilizados nas redações ou em empreitadas independentes, seja num computador de mesa, tablet ou smartphone (AGNEZ, 2011). Assim, torna-se necessário uma atuação mais presente desses profissionais no desenvolvimento de programas que possam colaborar para o melhor aproveitamento da tecnologia, como sugere Bertochi:

A aproximação de programadores e jornalistas nesta fase de antenarração de dados, via software de mídia publicador, determinará em grande medida o sucesso do sistema narrativo como um todo – uma vez que jornalistas podem atuar neste desenvolvimento contínuo do programa sugerindo novos *plugins* e *features* capazes de, lá na frente, gerarem novos e mais interessantes formatos narrativos, como formatos que atendem às necessidades contemporâneas dos usuários finais. (BERTOCHI, 2014, p. 14).

O apontamento de Bertochi nos leva diretamente ao DCU, considerando nesse contexto que o usuário não será o leitor, como é corriqueiro observamos em experiências e pesquisas realizadas sobre Jornalismo, mas o próprio jornalista, que atuará no ambiente administrativo, *back-end* dos sistemas usados na construção dos ambientes noticiosos online. Não sendo apenas um consultado, levando ao máximo o conceito de DCU, e sim um colaborador intensivo na produção de novas ferramentas, podendo ir além, como é exemplificado na entrevista com o jornalista Pedro Valente, apresentada na pesquisa de Deak e Folleto:

within a real-life context. Often the first “prototype” is simply a paper one which the designer constructs through an analysis of the tasks that the user will perform. As development progresses and more sophisticated prototypes are developed, the user may be asked to perform tasks using the prototype with only minimum guidance from the tester. The results are then fed into an iterative process which continues until a final version of the system emerges.

Eu sou mais um programador-jornalista. Mas não sei se tem um rótulo, porque a gente faz várias coisas. Um dos objetivos era colocar um site no ar sozinho. Então fiz tudo, programação, texto, design. É claro que algumas coisas saem melhores que outras, mas a gente acaba fazendo um pouco de tudo [...] Eu tenho que conversar com designers e programadores o dia todo, e preciso transmitir o que o usuário quer. Tudo o que aprendi de linguagem técnica é importante para essas conversas. (VALENTE, *apud* DEAK; FOLETTO, 2013, p. 18)

E o diferencial apontado pode também ser fundamental para o futuro promissor dos processos jornalísticos. Não que necessariamente o jornalista deva ser programador, mas observa-se a necessidade do profissional ter conhecimento suficiente das possibilidades tecnológicas e da estrutura dessas tecnologias para que possa participar intensivamente em melhorias nos SGCs. Esta necessidade aponta para a urgência do aumento de profissionais com vontade de ampliar as responsabilidades na construção de um novo jornalismo, como apontado por Deuze (2009).

Fator este que colaborará não apenas para a reestruturação da grande indústria, como para o surgimento de novos núcleos de produção de notícias, formado por pequenos grupos ou mesmo por indivíduos com acesso às facilidades de difusão informacional proporcionadas pela portabilidade e acessibilidade aos avanços tecnológicos, cuja oferta surge com preços viáveis ao jornalista independente ou mesmo na forma de sistemas de código aberto, gratuitos.

2.3.4 Wordpress: preferência mundial

O sistema de gerenciamento de conteúdo Wordpress é um SGC baseado em PHP⁴⁴ utilizado por 54% dos sites que estão ao alcance da empresa australiana de monitoramento de tendências da web Builtwith. Semanalmente ela apresenta análise dos dois milhões de sites mais acessados do mundo, e mensalmente são 80 milhões e atinge a atualização de 250 milhões de sites a cada três meses.

O Wordpress possui duas plataformas acessíveis ao público geral.

44 O PHP (um acrônimo recursivo para PHP: Hypertext Preprocessor). Uma linguagem de script open source de uso geral, utilizada para o desenvolvimento web e que pode ser embutida dentro do HTML. (PHP.NET, 2017)

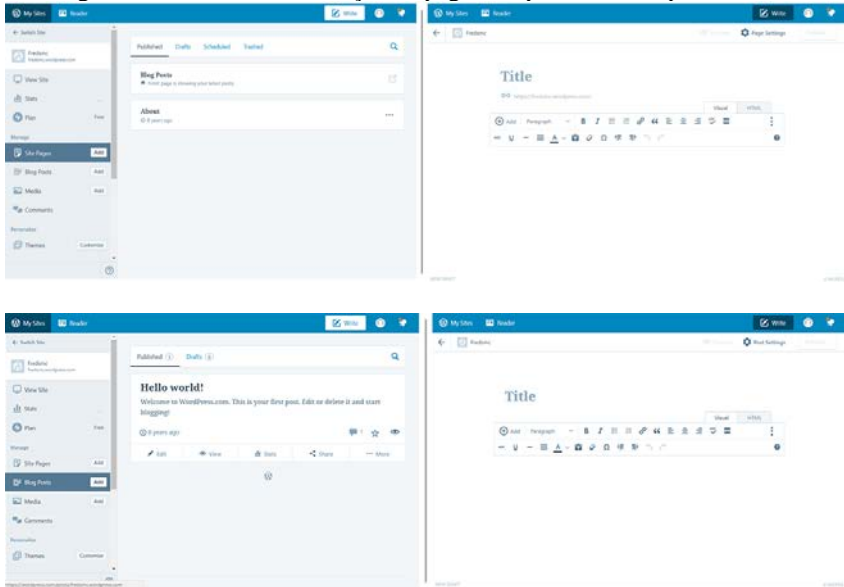
O site wordpress.com fornece hospedagem e um ambiente mais simplificado de administração. Normalmente destinado a amadores, blogueiros ou pequenos negócios, também conta com planos pagos, que liberam edição de código de estilos, instalação de plugins, instalação de novos widgets e inserção de funcionalidades de comércio eletrônico. O site disponibiliza 417 de temas – gratuitos e pagos – para utilização e só permite a instalação de templates externos no plano pago.

O SGC que funciona como base para instalação de temas – ou templates –, plugins⁴⁵ e widgets⁴⁶ para compor a área administrativa e moldar a apresentação do front-end. A estrutura lógica do wordpress constitui-se na utilização de páginas, posts, categorias e tags para organizar o conteúdo do site, juntamente com a aplicação de widgets e instalação de plugins para enriquecer as experiências interativas e multimidiáticas nos sites.

45 Plugins são complementos de software que podem ser instalados posteriormente ao Wordpress e são desenvolvidos para aumentar a performance de um site. Essas partes administráveis – por meio de download e instalação/desinstalação – contêm código suplementar que adiciona funcionalidades ao SGC.(MILLER, 2015)

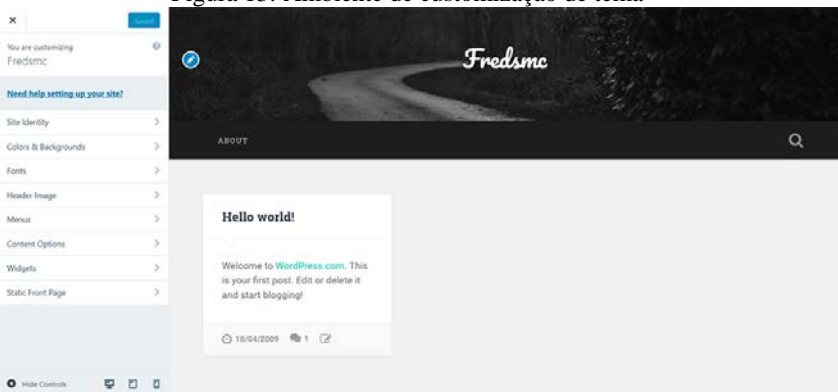
46 Um widget é um tipo de plugin que se apresenta como uma função visível e interativa. Normalmente podem ser dispostas no topo, laterais ou rodapé do site e podem ser efetivamente visualizados pelo usuário final. Plugins podem incluir widgets extras, mas o contrário não acontece. (MILLER, 2015)

Figura 12: Ambientes de criação de páginas e posts do wordpress.com



Fonte: cópia de tela (montagem do autor)

Figura 13: Ambiente de customização de tema

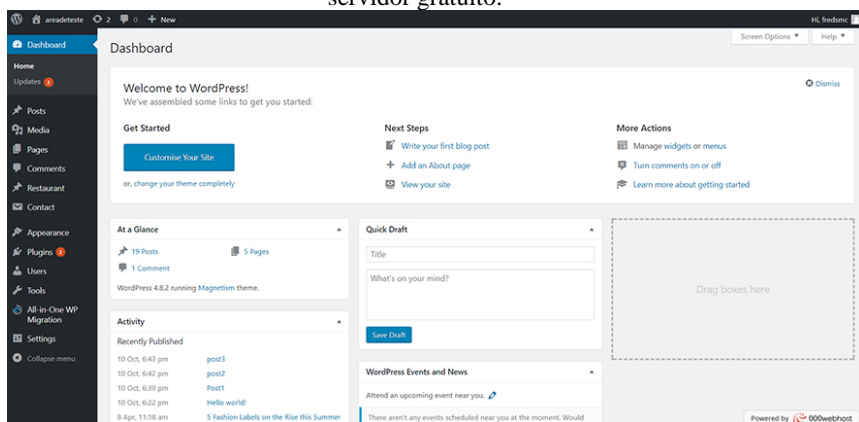


Fonte: cópia de tela (produção do autor)

O wordpress.org fornece os arquivos de instalação do SGC em qualquer ambiente de hospedagem que trabalhe com banco de dados

MySQL⁴⁷. Assim como o wordpress.com, a ferramenta também administra ambiente de busca de temas para ativação, mas não há um limite preciso de quantos podem ser acessados, e o usuário-administrador pode optar por instalar qualquer tema compatível com o SGC. Menus e áreas de customização são mais complexos. As limitações de customização dos temas são impostas pelos desenvolvedores de cada template, não pelo sistema. Plugins e widgets também podem ser instalados livremente, desde que compatíveis com o sistema e a versão utilizada. O SGC permite edição dos códigos de plugins, de widgets, estilos e dos códigos embutidos nos modelos de páginas de cada template utilizado.

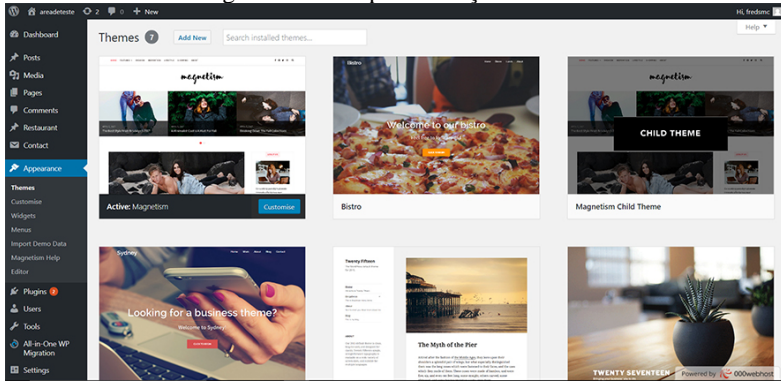
Figura 14: Entrada de área administrativa de um SGC Wordpress instalado em servidor gratuito.



Fonte: cópia de tela (produção do autor)

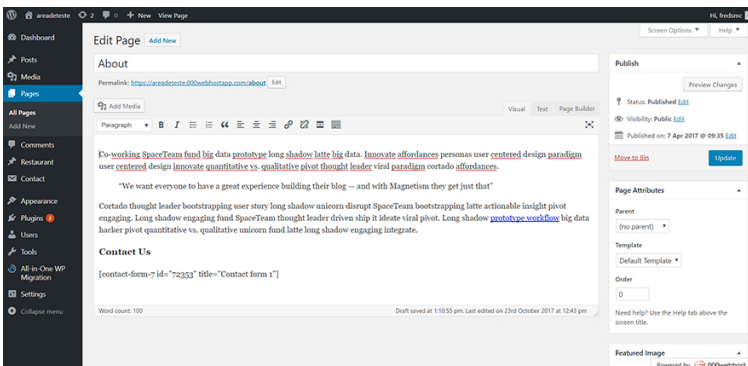
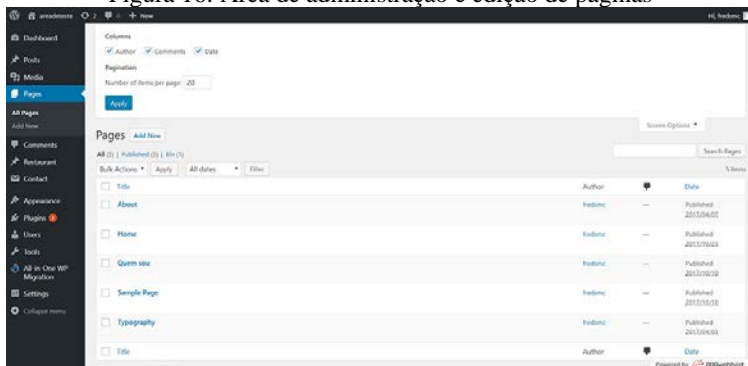
47 MySQL é um banco de dados de código aberto baseado em SQL – Structured Query Language (Linguagem de Consulta Estruturada) que cadastra, acessa e organiza dados em um modelo relacional, formando tabelas. (W3SCHOOL, 2017; UOLHOST, 2017)

Figura 15: Área para ativação de tema



Fonte: cópia de tela (produção do autor)

Figura 16: Área de administração e edição de páginas



Fonte: cópia de tela (produção do autor)

Figura 17: Área de administração e edição de posts

The screenshot displays the WordPress admin dashboard's 'Posts' section. On the left, a sidebar menu provides navigation for various site management tasks. The main area shows a table of posts with the following data:

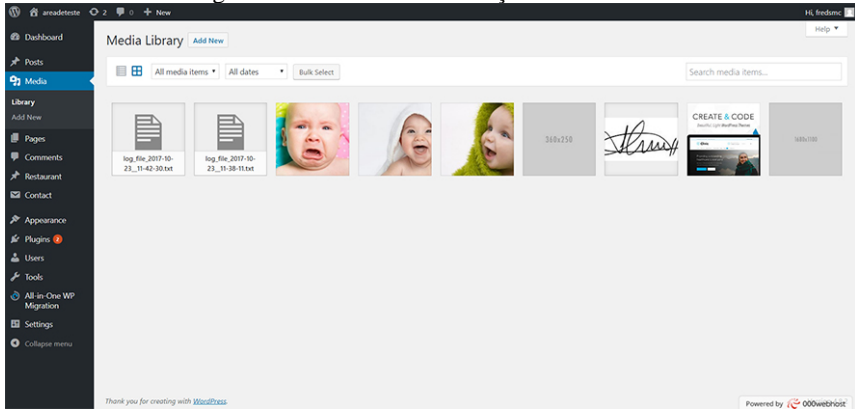
Title	Author	Categories	Tags	Date
post3	fredmc	BB3	—	Published 2017/10/10
post2	fredmc	BB2	—	Published 2017/10/10
Post1	fredmc	BB, Uncategorised	—	Published 2017/10/10
Hello world!	fredmc	Uncategorised	—	Published 2017/10/10
5 Fashion Labels on the Rise this Summer	fredmc	Fashion	label, summer	Published

The screenshot displays the WordPress admin dashboard's 'Add a New Post' editor. The interface includes a sidebar menu and a main content area with a text editor. The right sidebar contains the following sections:

- Publish:** Save Draft, Preview, Status: Draft, Visibility: Public, Publish immediately, Publish button.
- Format:** Standard (selected), Image, Video.
- Categories:** All Categories, Most Used, BB, BB2, BB3, Fashion, Featured, Inspire, Powered by 000webhost.

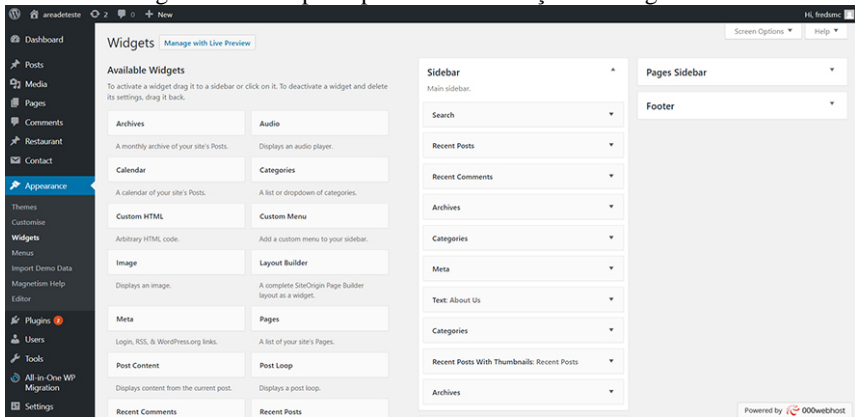
Fonte: cópia de tela (produção do autor)

Figura 18: Área de administração de mídias



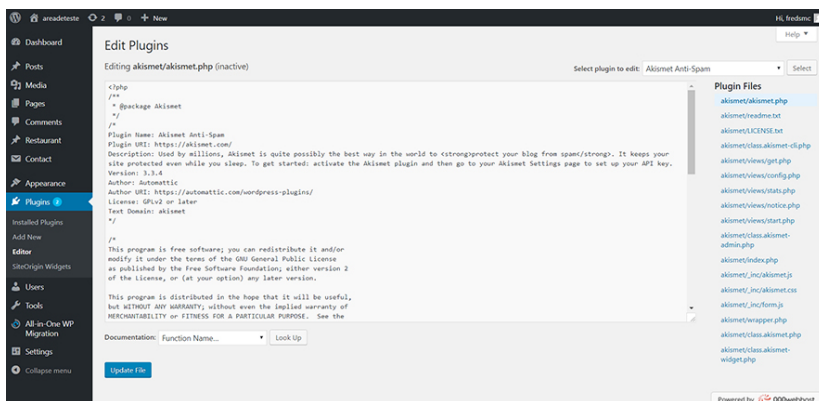
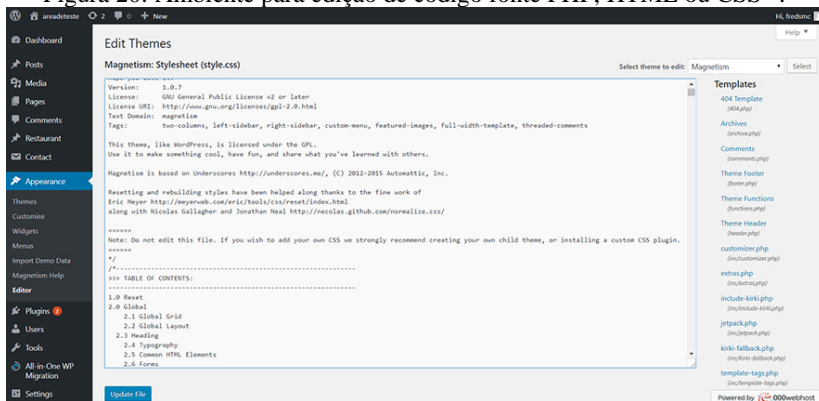
Fonte: cópia de tela (produção do autor)

Figura 19: Área principal de administração de widgets.



Fonte: cópia de tela (produção do autor)

Figura 20: Ambiente para edição de código fonte PHP, HTML ou CSS⁴⁸.



Fonte: cópia de tela (produção do autor)

A plataforma WordPress é utilizada por duas das três organizações analisadas nos estudos de caso, *Portal Catarinas* e *Coletivo Maruim*. O primeiro optou por desenvolver um tema do zero, de acordo com especificações apontadas pelas fundadoras. O segundo optou por adequar um template existente às necessidades indicadas pela equipe (veja capítulo 5).

⁴⁸ Cascade Style Sheet é um código que formata a informação entregue pelo HTML. Essa informação pode ser qualquer coisa: imagem, texto, vídeo, áudio ou qualquer outro elemento criado. (W3C, 2016)

3 USABILIDADE: PRÁTICAS PARA UM DESIGN ADEQUADO

A influência das tecnologias nas rotinas do jornalista é impactante. Há quem discorde sobre as grandes possibilidades abertas com as novas ferramentas disponíveis e a há quem vá lembrar que as alternativas multimidiáticas vêm cercadas de desafios e exigências digeridas a custo pela maioria de profissionais e aspirantes à função. Por todos esses fatores discutidos até então, faz-se necessário trazer um conceito que há décadas permeia o desenvolvimento de software: a palavra é usabilidade.

Utilizar de qualquer instrumento real ou virtual e conseguir desempenhar uma ação desejada facilmente é proporcionado por algo chamado de usabilidade. Cybis, Betiol e Faust (2007) descrevem como sendo algo referente à “relação que se estabelece entre usuário, tarefa, interface, equipamento e demais aspectos do ambiente no qual o usuário utiliza o sistema” (p. 23). A norma internacional ISO 9241-11, de 2016, traz que usabilidade “é a dimensão na qual um sistema pode ser usado por um usuário específico para realizar efetivamente uma determinada tarefa com eficácia, eficiência e satisfação num contexto específico de uso”⁴⁹ (tradução livre). Assim, este conceito qualifica o quão fácil de usar é determinado objeto ou sistema e pode ser definido por meio de cinco componentes principais: aprendizado, eficiência, memorização, exposição e solução de erros e satisfação (NIELSEN, 2012):

Aprendizado: O quão fácil é para o usuário efetuar pequenas tarefas na primeira vez que se depara com o design?

Eficiência: uma vez que o usuário aprendeu o design, o quão rápido ele consegue efetuar uma tarefa?

Memorização: quando o usuário volta a utilizar o design depois de um certo tempo sem usá-lo, o quão facilmente ele consegue reestabelecer a prática que possuía?

Exposição e solução de erros: quantos erros os

49 No original: The extent to which a product can be used by specified users to achieve specified goals with effectiveness, efficiency and satisfaction in a specified context of use.

usuários cometem, o quão graves são, e o quão facilmente conseguem se reestabelecer dos erros?

Satisfação: O quão agradável é o design para o usuário?⁵⁰ (NIELSEN, 2012, tradução livre)

Nem sempre levado em consideração nas decisões acerca de como uma ferramenta deve ser construída (GOULD; BOIES; LEWIS; 1991; NIELSEN, 1994). Hoje, considerar aspectos de usabilidade é uma questão estratégica para qualquer empresa que trabalhe com o desenvolvimento de software (HOLLINGSSED; NOVICK, 2007). Para tal, foram criados vários métodos de inspeção que pudessem estar ao alcance do tempo, capital humano e financeiro disponível para a execução das avaliações, os chamados “métodos simplificados de usabilidade” (NIELSEN, 1994).

Dentre os métodos de inspeção de usabilidade, alguns dos largamente reconhecidos que se enquadram no que Nielsen (1994) descreve como métodos simplificados (Discount Usability Methods), são as próprias Heurísticas de Nielsen, a Navegação Cognitiva, a Navegação Pluralística de Usabilidade, a Inspeção Formal de Usabilidade e a Avaliação Heurística Participativa (MÜLLER, *et al*, 1998; HOLLINGSSED; NOVICK, 2007) – esta abordada no capítulo “Metodologia e métodos aplicados”.

As heurísticas de Nielsen, como abordado na explanação metodológica desta pesquisa, concentram-se em avaliações de um sistema por especialistas considerando 10 elementos-chave a serem averiguados: visibilidade do status do sistema, adequação entre o sistema e o mundo real, liberdade e controle do usuário, consistência e padronização, prevenção de erros. Identificação em vez de resgate de memória, flexibilidade e eficiência de uso, estética e design minimalista, ajuda usuários a reconhecer, diagnosticar e se recuperar de erros e ajuda e

50 Learnability: How easy is it for users to accomplish basic tasks the first time they encounter the design?

Efficiency: Once users have learned the design, how quickly can they perform tasks?

Memorability: When users return to the design after a period of not using it, how easily can they reestablish proficiency?

Errors: How many errors do users make, how severe are these errors, and how easily can they recover from the errors?

Satisfaction: How pleasant is it to use the design?

documentação, cada uma acompanhada de descrição que norteia os aspectos a serem observados.

A Navegação Cognitiva, desenvolvida na década de 90 (WHARTON, *et al*, 1994), procura analisar um ambiente digital por meio de exploração simples, vinculado ao que seria o modo mais natural de aprendizagem, o que é tratado como o “Paradoxo do Usuário Ativo”, apresentado pelos pesquisadores John Carroll e Mary Beth Rosson em 1987.

Em vez de dedicar tempo em um treinamento formal completo quando adquirir um software, os usuários preferem aprender as funcionalidades do sistema enquanto trabalham em tarefas usuais, adquirindo o conhecimento de como se usar novos recursos apenas quando o trabalho efetivamente necessita. Esta aproximação do aprendizado garante que o custo de se aprender um novo recurso de um software é, em parte, determinado pelo benefício imediato ao usuário proporcionado pelo recurso a ser aprendido⁵¹. (WHARTON, *et al*, 1994; tradução livre).

Dentre as possibilidades de abordagens de usabilidade que podem ser investigadas, a metodologia apresentada no guia prático publicado no livro “Usability Inspection Methods” foca na facilidade de aprendizado, sustentando-se em teorias que ao facilitar o aprendizado via exploração estimula-se a aquisição de novas habilidades, o que estaria diretamente ligado com demais atributos de usabilidade como facilidade de uso e adequação funcional. Da mesma forma, quanto menos adequado ou dificultoso for um sistema, maior será a dificuldade do usuário em assimilar o funcionamento de uma nova ferramenta.

O ponto de partida do trabalho com a Navegação Cognitiva é responder a quatro perguntas:

51 No original: Instead of investing time for comprehensive formal training when a software package is first acquired, users prefer to learn about its functionality while they work at their usual tasks, acquiring knowledge of how to use new features only when their work actually requires them. This incremental approach to learning ensures that the cost of learning a new feature is in part determined by the feature's immediate benefit to the user.

1. Quem será o usuário do sistema?
2. Qual tarefa (ou tarefas) será avaliada?
3. Qual é a sequência adequada para realizar cada tarefa e como elas são descritas?
4. Como a interface é descrita?

Com isso, é possível levantar dados suficientes para serem equiparados com os resultados colhidos, fazendo um paralelo entre o que se espera do usuário e a forma com a qual ele interpreta o ambiente apresentado. A partir de então, é possível iniciar a investigação junto ao usuário, registrando caminhos escolhidos, reações e resultados atingidos, tudo em torno de quatro etapas:

1. O usuário indica qual o objetivo que deve ser atingido ao usar o sistema.
2. O usuário indica quais as possibilidades disponibilizadas pelo sistema para atingir seu objetivo.
3. O usuário indica com o caminho mais lógico a ser traçado para atingir seu objetivo.
4. O usuário realiza a ação e registra sua impressão dos resultados obtidos e da resposta do sistema.

Apesar dos pontos positivos da abordagem, assim como várias ferramentas de análise, o uso isolado do método pode levar ao abandono de demais requisitos que seriam necessários para o desenvolvimento de um software completo. Por mais interessante que seja um recurso previsto para determinado sistema, se esse for complexo demais ao aprendizado, provavelmente terá uma avaliação negativa, podendo, ficar de fora de implementações futuras. Outras limitações seriam a dificuldade para localizar maior número de falhas no sistema e o fato de ser um processo de desenvolvimento maçante, devido à repetição necessária, consequente do processo compacto de realização (HOLLINGSSED; NOVICK, 2007).

Baseada na Navegação Cognitiva, a Navegação Pluralística de Usabilidade procurou agregar na equipe de avaliadores os usuários finais, os desenvolvedores, demais membros da equipe de desenvolvimento e especialistas em usabilidade. Acredita-se que, na atualidade, este seja um dos métodos amplamente utilizados pela indústria, o que curiosamente o deixaria fora de artigos científicos, sendo considerado intrínseco à rotina de tal forma que o registro e divulgação aos pares já não pareceria interessante. Além da participação dos usuários finais como prerrogativa,

outros quatro elementos foram adicionados à ampliação da equipe de avaliadores, totalizando cinco diretrizes para a realização do método:

1. Inclusão de usuários finais, desenvolvedores de produto e profissionais especialistas.
2. As telas do software devem ser apresentadas na mesma ordem que apareceria ao usuário final.
3. Todos os participantes devem assumir o papel de usuários-finais.
4. Cada participante deve tomar nota de cada ação que realizaria como usuário para atingir determinados objetivos para então expor ao grupo qual seria a atitude tomada.
5. Ao discutir os resultados de cada ação possível, os usuários finais devem abrir a discussão.

Outra grande diferença com relação ao método apresentado anteriormente consiste na possibilidade de avaliação de *mockups*⁵² do sistema, e não somente de protótipo interativo ou ferramenta já implementada, o que é visto como uma vantagem por especialistas, como apontam Hollingsed e Novick, mas a conjuntura dos trabalhos também oferecem alguns obstáculos.

Os desenvolvedores da Navegação Pluralística de Usabilidade identificaram tanto benefícios quanto limitações da abordagem. Pelo lado positivo, a abordagem oferece a avaliação de usuários mesmo se as interfaces não estiverem plenamente desenvolvidas, permitindo uma iteração ágil no ciclo de desenvolvimento do software, o que – por consequência do envolvimento direto de usuários – possibilita a reelaboração do design já no início da implementação do sistema. No lado negativo, a abordagem limita-se em representações simuladas do que seria navegar na interface, em vez de uso efetivo dos caminhos e funcionalidades do sistema, e usuário que, em uma ação específica, não escolher o caminho traçado pela maioria do grupo será obrigado a “reiniciar” sua forma de interação

52 Modelos estáticos do sistema, podem ser representações digitais sem funcionalidades ou mesmo desenhos físicos detalhados que representem a futura aparência do sistema.

com a interface⁵³. (HOLLINGSED; NOVICK, 2007; tradução livre).

Já na Inspeção Formal de Usabilidade, o leigo é deixado de lado e os próprios desenvolvedores simulam ações que possivelmente seriam realizadas pelos usuários finais. A escolha por esse método é considerada principalmente quando há limite de tempo e pessoal para a realização de técnicas que demandariam mais discussões em torno das atividades realizadas com o sistema em desenvolvimento.

O objetivo do método é identificar um número máximo de defeitos na interface o mais rápido possível. O processo consiste na criação de representações de possíveis tarefas a serem realizadas pelo usuário e heurísticas. Em meio ao ciclo de vida do desenvolvimento de software, torna-se possível mensurar as habilidades hipoteticamente necessárias para uso da ferramenta, e detectar defeitos existentes. Assim como a navegação cognitiva, a inspeção formal de usabilidade necessita a definição de perfil do usuário e construção de cenários que serão “vividos” pelos especialistas, assim como modelos cognitivos de performance na execução de tarefas, que podem ser ampliados com o uso de *checklist* das etapas cognitivas, similares às apresentadas por Normam para transpor o “golfo da execução”⁵⁴ (HOLLINGSED; NOVICK, 2007).

Este formato de inspeção também demonstra-se uma boa ferramenta para a indústria. Na década de 90 Hewlett Packard – atual HP Inc. – e a Digital Equipment Corporation – empresa de tecnologia que

53 No original: The developers of the pluralistic usability walkthrough identified both benefits and limitations of the approach. On the positive side, this approach offers feedback from users even if the interface is not fully developed, enables rapid iteration of the design cycle, and — because the users are directly involved — can result in “on-the-fly” redesign. On the negative side, the approach must be limited to representative rather than comprehensive user paths through the interface, and users who, at a particular step, did not choose the path the group will follow must “reset” their interaction with the interface.

54 O conceito de Golfo de Execução e Golfo de Avaliação foram definidos por Normam e Drapper (1986). O Golfo de Execução trata de quatro segmentos que se encontram entre o objetivo do usuário e a interface (sistema físico): a formação de intenção, especificação de sequência de ação, execução da ação e o contato com o mecanismo de entrada da interface. (NORMAM; DRAPPER, 1986). O de avaliação também conta com quatro etapas: começar com a apresentação de resposta à ação do usuário, seguir considerando a percepção da resposta dada, a interpretação e, finalmente, a avaliação — a comparação do que é interpretado do estado do sistema com os objetivos e intenções do usuário que iniciou o processo ao realizar determinada ação.

posteriormente foi adquirida pela Compaq e, por fim, incorporadas à HP – realizavam avaliações envolvendo engenheiros de desenvolvimento, engenheiros de usabilidade, engenheiros de suporte ao usuário e, esporadicamente, usuários finais. Nos registros apresentados por Sawyer, Flanders e Wixon (1996), 14 produtos da empresa foram inspecionados, resultando na descoberta de uma média de 76 problemas de usabilidade em cada, nos quais foi possível solucionar 74%, constatando-se não apenas os bons resultados com a execução da técnica, mas a satisfação dos engenheiros responsáveis, que demonstraram-se beneficiados por tornaram-se mais cientes das necessidades do usuário. (GUNN, 1995).

Na exposição mais recente sobre a usabilidade, publicada na ISO 9241-11, publicada em 2015, os pesquisadores responsáveis procuraram afastar-se de críticas anteriores de que tal conceito limitava-se ao “é fácil de usar”, sobre os resultados a serem obtidos em um sistema. Desta forma, procurou-se definições que se aproximassem de uma indicação não apenas de eficiência e eficácia, mas que enfatizasse a satisfação da série de usuários que poderiam ter contato com determinada ferramenta, descrevendo-a como focada nos resultados da interação em vez de apenas no design da interface, colocando a usabilidade num patamar acima do uso normal do produto (BEVAN; CARTER; HARKER, 2015), apresentando quadros mais amplos:

- Facilidade de aprendizado, para garantir que a ferramenta seja efetiva, eficiente e satisfatória aos novos usuários quando estiverem aprendendo o novo sistema.
- Tenha em vista o uso contínuo, para possibilitar que usuários atinjam seus objetivos efetivamente, eficientemente e satisfatoriamente.
- Tenha proteção de erros, para minimizar as possibilidades dos usuários cometerem algum erro que possa levar a consequências indesejadas.
- Seja acessível, para que o sistema demonstre ser efetivo, eficiente e satisfatório para usuários com os mais diversos tipos de capacidades.
- De fácil manutenção, proporcionando efetividade, eficiência e satisfação em qualquer atividade de manutenção necessária.

Esta preocupação remete a processos que podem ir além de métodos de inspeção de usabilidade. Seguir protocolos gerais de inspeção auxiliam na finalidade de levar ao usuário um software amigável, no

entanto, não necessariamente esse será adequado às necessidades daquele usuário em particular ou de especificidades de um determinado grupo. E é nesta seara que se encontra um desenvolvimento de sistemas tratado como Design Centrado no Usuário, tratado a seguir.

3.1 DESIGN CENTRADO NO USUÁRIO (DCU)

Desde quando o potencial dos computadores a serviço da humanidade foi reconhecido, construiu-se a preocupação em criar um ambiente computacional que fosse adequado ao personagem que passou a ser chamado de usuário (RITTER *et al*, 2014). Este elemento não era intrínseco ao desenvolvimento de software – pois havia o desenvolvimento centrado no próprio sistema –, mas buscava os pensamentos dos poucos que dominavam o conhecimento necessário para criar uma ferramenta digital. A diferenciação se dava, e se dá, no foco de preocupação existente no desenvolvimento de cada peça.

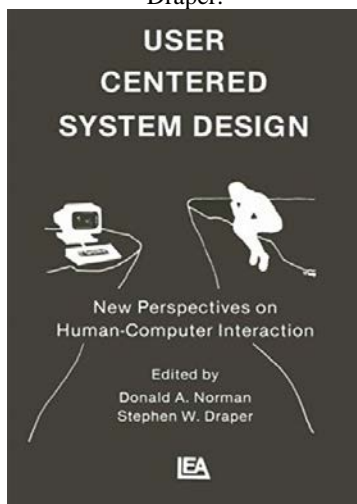
Quadro 1: Diferenças básicas de foco no sistema e foco no usuário

Abordagem Centrada no Sistema	Abordagem Centrada no Usuário
Requisitos técnicos	Requisitos do usuário/tarefa
Implementação	Uso do sistema
Criação de papéis	Envolvimento do usuário

Fonte: (PADOVANI, 2013)

A origem do termo DCU, de acordo com Abras, Maloney-Krichmar e Preece (2004) e Sánchez (2011), se dá no livro “User Centered System Design; New Perspectives on Human-Computer Interaction”, de autoria dos pesquisadores Donald A. Norman e Stephen W. Draper, publicado em 1986. O livro consistia em um apanhado de artigos de diferentes autores sobre o desenho de sistemas de informação sob o ponto de vista do usuário.

Figura 21: Reprodução da capa de “User Centered System Design” de Norman e Draper.



Fonte: reprodução.

A ideia seria uma alternativa às práticas usuais de desenvolvimento, como descreve Sánchez:

Em parte, o DCU representa uma alternativa aos sistemas mais tradicionais de design voltados às funcionalidades ou à tecnologia, levados a cabo por especialistas que se baseiam em seus conhecimentos, sendo que as necessidades dos usuários finais viriam em segundo plano, resultando em produtos mais difíceis de entender e/ou de manejar por parte dos usuários finais⁵⁵. (SÁNCHEZ, 2011, tradução livre).

Em 1988, Norman publica a primeira edição do livro “The design of everyday things” – primeiramente intitulado “Psychology of everyday

55 No original: En parte, el DCU representa una alternativa a los sistemas más tradicionales de diseño dirigidos por las funcionalidades o la tecnología, llevados a cabo por expertos que se basan en sus conocimientos, en los que las necesidades de los usuarios finales están en un segundo plano, y que generalmente resultan en productos difíciles de entender y/o manejar por parte de sus usuarios finales. Disponível em:

<<http://www.nosolousabilidad.com/articulos/dcu.htm>>. Acesso em: 8/10/2017.

things” –, no qual dedica um capítulo ao Design Centrado no Usuário, marcando a popularização do termo (SÁNCHEZ, 2011). Nele, especifica coordenadas para um bom design e princípios a serem seguidos: tornando fácil identificar o que é possível de realizar, deixando claro as alternativas a determinado processo, os caminhos e os resultados das ações, fazer clara a interpretação do estado do sistema e seguir lógicas naturais de ação e reação esperada. “Em outras palavras, dar certeza de que (1) o usuário consegue saber o que fazer, e (2) dizer o que está acontecendo” (NORMAN, 1988). No mesmo livro, expõe formas de facilitar ações que possam ser complicadas.

1. Use o conhecimento do mundo e o conhecimento da cabeça. Desenvolvendo modelos conceituais, escreva manuais fáceis de serem compreendidos e que tenham sido escritos antes do design ser implementado.
2. Simplifique as estruturas de cada tarefa. Tenha certeza de que não vai sobrecarregar a memória de curto prazo ou de longo prazo do usuário. Em média, o usuário é capaz de lembrar cinco coisas por vez. Tenha certeza que a tarefa é consistente e fornece auxílios mentais para que o resgate da memória de longo prazo seja fácil. E garanta que o usuário tenha controle sobre o que está realizando.
3. Faça tudo visível: conecte os Golfos de Execução e de Avaliação. O usuário deve ser capaz de reconhecer o uso de um objeto localizando os botões adequados para executar determinada operação.
4. Demonstre adequadamente a relação entre os elementos do sistema. Uma forma de deixar o ambiente compreensível é usar recursos gráficos.
5. Explore o poder de restrições, tanto artificiais como as naturais, de forma a demonstrar que o usuário ainda tenha a possibilidade de fazer algo.
6. Desenvolva pensando no erro. Planeje para qualquer tipo de erro que possa acontecer, dessa forma, o usuário terá oportunidade de se recuperar de qualquer falha ocasionada.
7. Quando tudo falhar, use de padrões. Faça uso de padrões internacionais caso não possa realizar um

design em particular⁵⁶. (Norman, 1988; p.189-201, tradução livre).

No mesmo período, Ben Shneiderman apresenta suas oito regras de ouro, adequadas e popularizadas nas Heurísticas de Nielsen (ABRAS; MALONEY-KRICHMAR; PREECE, 2004)

- 1.** Se esforce para manter consistência
- 2.** Permita que o usuário faça uso de atalhos
- 3.** Ofereça respostas claras às ações do usuários
- 4.** Desenhe cada ambiente de forma que tenha o necessário ao uso.
- 5.** Ofereça saídas simples aos casos de erro.
- 6.** Permita desfazer ações de forma simplificada.
- 7.** Faça o usuário sentir-se no controle da ferramentas
- 8.** Reduza o resgate de memória de curto-prazo. (SHNEIDERMAN, 2013)⁵⁷

Passadas décadas de estudos e implementações de técnicas focadas no usuário, o DCU é visto como uma filosofia ampla de desenvolvimento que comporta uma variedade de métodos que tem como características primordial o direcionamento e formação constituído por informações obtidas por meio de observações e avaliações de um determinado sistema

56 No original: 1. Use both knowledge in the world and knowledge in the head. By building conceptual models, write manuals that are easily understood and that are written before the design is implemented. 2. Simplify the structure of tasks. Make sure not to overload the short-term memory, or the long term memory of the user. On average the user is able to remember five things at a time. Make sure the task is consistent and provide mental aids for easy retrieval of information from long-term memory. Make sure the user has control over the task. 3. Make things visible: bridge the gulfs of Execution and Evaluation. The user should be able to figure out the use of an object by seeing the right buttons or devices for executing an operation. 4. Get the mappings right. One way to make things understandable is to use graphics. 5. Exploit the power of constraints, both natural and artificial, in order to give the user the feel that there is one thing to do. 6. Design for error. Plan for any possible error that can be made, this way the user will be allowed the option of recovery from any possible error made. 7. When all else fails, standardize. Create an international standard if something cannot be designed without arbitrary mappings

⁵⁷ Disponível em: <<http://www.designprinciplesftw.com/collections/shneidermans-eight-golden-rules-of-interface-design>>. Acesso em: 12/10/2017.

junto ao usuário (ABRAS; MALONEY-KRICHMAR; PREECE, 2004). Pode ser realizado considerando o usuário uma fonte de informação ou um colaborador direto, o que caracterizaria, respectivamente, um design para o usuário, ou um design com o usuário. Sendo que no primeiro, seria utilizada aplicação de conceitos e princípios gerais já estabelecidos para posterior validação junto ao usuário, e no segundo, seria considerado um envolvimento maior do usuário, agindo ativamente durante o processo de design (PADOVANI, 2013).

Devido a estes quesitos, o DCU é considerado uma atividade multidisciplinar, e por muito tempo pareceu pouco acessível em projetos que contavam com prazos mais curtos para desenvolvimento e limitações orçamentárias (NIELSEN, 1994), fatores que somavam-se ao que Gould e Lewis (1994) descreviam como obstáculos técnicos e organizacionais que passavam por cima da motivação de designers que desejam aplicar técnicas voltadas ao usuário. Porém, ao final da década de 90 e início do séc. XXI, com a popularização da web, aumento da competitividade – devido à multiplicação dos meios digitais como plataformas de vendas, ensino e comunicação –, e a consciência de fornecer acessibilidade completa ao “mundo” online, trabalhar com um design focado no usuário é considerado primordial. Saindo do rótulo de ser apenas uma ferramenta para tornar fácil o uso de algum sistema, e ampliando o foco na valorização da experiência do usuário, o UX Design.

3.1.1 UX Design

“User Experience Design”, “UX Design”, “Design de Experiência do Usuário”. O conceito que tem sua abreviação “UX” já disseminada dentre os especialistas no Design Centrado no Usuário, surgiu com a conscientização de que havia muito mais a ser investigado e oferecido no desenvolvimento de sistemas. Nos primórdios das aplicações de métodos que buscavam melhorar a usabilidade de sistemas, havia o foco na performance proporcionada, foco na eficiência e eficácia. Mas as novas rotinas às quais os usuários viram-se envolvidos – horas e mais horas na frente de um computador –, tendo a web como grande colaboradora, veio como um alerta sobre a importância de se dar atenção às reações dos usuários e reflexos emocionais causados pelo sistema (BEVAN; CARTER; HARKER, 2015).

Nas normas internacionais específicas, é descrito como “as percepções e respostas de uma pessoa que resulte do uso, ou antecipação ao uso de um produto, sistema ou serviço” (ISO 9241-210). Conceituação que expande os critérios de reconhecimento, captação e assimilação de

uma informação, dada até então em caráter funcional, para algo mais envolvido ao bem-estar do usuário, envolvendo aspectos emocionais.

[...] a experiência do usuário vai além do design de interface, remete às emoções pessoais, crenças, preferências, percepções, respostas físicas e psicológicas, comportamentos e conquistas que ocorrem antes, durante e depois do uso. Três fatores que influenciam a experiência do usuário são considerados: o sistema, o usuário e respectivas características, e o contexto de uso da tecnologia ou sistema⁵⁸ (RITTER; BAXTER; CHURCHILL, 2014, p. 44; tradução livre).

Se pensarmos em formação de um conjunto referente a conceitos que remetem ao que diz respeito à interação do ser humano com o computador, o fator experiência do usuário ou UX Design, inclui-se na usabilidade, mas ao trabalhar usabilidade, não necessariamente serão empregadas questões relevantes ao UX Design. Usabilidade estaria focada nas operações propriamente ditas, execuções, já o UX concentraria esforços nos sentimentos, emoções e respostas imediatas ou posteriores ao uso de determinada ferramenta (RITTER; BAXTER; CHURCHILL, 2014). Bevan *et al* (2015), ressaltam a importância de considerar os objetivos individuais do usuário, não somente do grupo, o que inclui motivações e estímulos a usar determinada ferramenta, que vão desde a necessidade de adquirir novos conhecimentos e habilidades, e estampar uma identidade mais pessoal até a provocar memórias prazerosas, não esquecendo de como a experiência pode mudar com a repetição de uso.

58 No original: (...) user experience goes beyond interface design to address a person's emotions, beliefs, preferences, perceptions, physical and psychological responses, behaviors, and accomplishments that occur before, during, and after use. Three factors that influence user experience are considered—the system, the user and their characteristics, and the context of use of the technology or system.

4 ESTUDO MÚLTIPLO DE CASOS

Para esta pesquisa, foram selecionadas as redações do *Diário Catarinense*, *Hora de Santa Catarina* – do grupo NSC –, Portal Catarinas e Coletivo Maruim por representarem três facetas atuais da presença de jornalistas na web. Os dois primeiros são parte dos grandes conglomerados, empresas que cresceram no meio impresso e atualmente investem em tecnologia para suprir profissionais de experiências variadas com ferramentas para a produção jornalística e de publicação online. O *Portal Catarinas* reflete o grupo de profissionais independentes que possuem a base da formação e experiência jornalística no meio impresso, mas que veem na web um meio de apresentar algo diferenciado ao público e uma oportunidade de se desvencilhar da grande indústria. O *Coletivo Maruim* compartilha dos objetivos apresentados pelas profissionais integrantes do *Catarinas*, porém, é composto basicamente por jornalistas jovens, cuja formação já iniciou em meio ao ambiente digital. Desta forma, busca-se abranger perfis que resumem, em grande parte, os que podem ser caracterizados como jornalistas da contemporaneidade

Nas recomendações de Nielsen (1993), cerca de 7 usuários seriam o suficiente para extrair até 90% de pontos negativos e positivos de um sistema, e mais que isso seria desperdício de tempo. Porém, a rotina de uma redação de grande escala, inviabiliza o acompanhamento de muitos profissionais e a redação fragmentada ou mínima da mídia independente, como é o caso do Maruim Coletivo de Jornalismo e do Portal Catarinas, não viabiliza a aplicação em número de usuários recomendado pelo pesquisador. A alternativa encontrada foi a adequação da pesquisa para a Avaliação Heurística Participativa (AHP) (MULLER, *et. al.*, 1998) e aplicação de entrevista e questionário ampliado com uso da AHP como referência. Assim, dois profissionais serão acompanhados durante a rotina de trabalho nas grandes redações – um mais experiente e outro de menor experiência no sistema –, seguindo recomendações dos especialistas das organizações e nas mídias alternativas será realizado o acompanhamento de um profissional de cada. Estes previamente entrevistados e acompanhados na construção de cenários para reconhecimento do sistema. Posteriormente, todos os usuários-jornalistas que colaboram com as organizações englobadas no estudo múltiplo de casos serão submetidos ao questionário que levará em consideração a abordagem heurística de Nielsen, do Isonorm de Prümper e dos Critérios Ergonômicos para Avaliação de Interfaces Humano-computador de Bastien e Scapin, de forma a coletar mais amplamente as impressões dos usuários-jornalistas.

Tais recursos enquadram-se nas Observações Diretas Intensiva – entrevista – e Extensiva – questionários – apresentadas por Markoni e Lakatos (2003).

A navegação assistida e análise foi realizada em três etapas:

- a) Entrevista para reconhecer as rotinas dos profissionais e quais ações são mais comuns quando trabalhando com o SGC nativo da instituição.
- b) Apresentação verbal sobre critérios de usabilidade.
- c) Coleta de impressões dos usuários-especialistas quanto ao sistema utilizado pela instituição por meio de entrevista semiestruturada, utilizando a navegação assistida.

4.1 TRIANGULAÇÃO E A NECESSIDADE DE UMA NOVA FERRAMENTA DE AVALIAÇÃO

O desenvolvimento de diretrizes para o design de um ambiente digital interativo que respeite princípios de usabilidade existe desde os primórdios da relação do ser humano com computadores. Há cerca de 40 anos, pesquisadores dedicam-se a enumerar características que deveriam coordenar a produção de software e ambientes digitais por programadores e designers. Cronholm (2009) critica a apresentação de diretrizes, atribuindo a elas porções de ambiguidade e falta de clareza, confundindo aqueles os quais seriam o público direto de tais coordenadas: designers e desenvolvedores, que por sua vez também assumiriam papéis de avaliadores de software/websites.

Na literatura, há uma série de explicações do porquê as diretrizes não são usadas. Vredenburg et al. (2002) afirma que há discrepância entre as diretrizes usualmente citadas e as que são aplicadas. A pesquisa de Tao (2008) identificou uma lacuna entre o conhecimento de Design e aplicações das diretrizes para o web design. Ainda, de acordo com Chevalier e Ivory (2003), há pouco suporte às complexidades que envolvem a atividade de design. Gerlach e Kuo (1991) colocam que o trabalho de design é mais intuitivo que sistemático. Gould e Lewis (1985) defendem que as diretrizes de design são limitadas, já que as

descrições são pouco detalhadas. ⁵⁹
(CHRONHOLM, 2009, p. 233, tradução livre)

Ao incluirmos como avaliadores personagens não necessariamente de áreas relativas ao desenvolvimento de sistemas, a adaptação de aplicabilidade das Heurísticas de Nielsen, desenvolvida a Avaliação Heurística Participativa (MULLER et al, 1998), torna-se ideal já que é uma forma de avaliação focada no usuário e não em terceiros que buscam familiarizar-se com o sistema e ainda encontram-se distantes da prática diária de uso de determinada interface. As vantagens giram exatamente do conhecimento íntimo de como determinadas ferramentas influenciam um ambiente de trabalho específico, quais recursos são acessados, que artifícios são empregados para obtenção de resultados e quais as dificuldades diárias. Porém, o que vem em benefício por um lado, torna-se obstáculo em outro, já que a falta de familiaridade com ferramentas de avaliação de sistemas torna ainda mais complicada a compreensão de argumentos em torno de diretrizes e medidas avaliativas.

Utilizando-se do que é proposto por Muller, Matheson, Page e Gallup (1998), Carvalho (2016) realizou experiência de avaliação em torno do recurso de postagens de tema do Portal Modelo do Governo Federal, desenvolvido para o SGC Plone. Em sua pesquisa, as diretrizes foram previamente apresentadas aos respondentes e entregues em formato de quadro para que pudessem atribuir comentários a cada uma das heurísticas. A pesquisa, de caráter experimental, incluiu como especialistas usuários em potencial do sistema – duas usuárias-jornalistas – e um especialista em usabilidade, cujos resultados foram apresentados na íntegra e brevemente comparados. Tal recurso demonstrou-se eficaz para pequenos grupos, como sugere Nielsen ao tratar da Engenharia Simplificada de Usabilidade. O método, que vem como uma ferramenta mais inclusiva do usuário, traz limitações quanto ao número viável de respondentes, devido à necessidade de articulação para o entendimento

59 No original: In the literature, there are several explanations of why guidelines are not used. Vredenburg et al. (2002) point out that there is a major discrepancy between the commonly cited guidelines and the actually applied ones. The work by Tao (2008) has identified a significant gap between the knowledge of design and application of web design guidelines. Furthermore, according to Chevalier & Ivory (2003), there is little support for the complexities involved in the design activity. According to Gerlach & Kuo (1991) design work is more intuitive than systematic. Gould & Lewis (1985) claim that design guidelines are limited since their descriptions are not detailed enough.

da aplicação das heurísticas e pelo tempo dedicado. Um processo de navegação semelhante pode girar entre 50 minutos a duas horas (BASTIEN; SCAPIN, 1993; CARVALHO, 2016), dependendo da complexidade.

Desta forma, para realizar a pesquisa mais ampla de público, com jornalistas presentes nas três organizações abordadas no estudo de casos – Grupo NSC, Coletivo Maruim e Portal Catarinas –, foi realizada uma triangulação de abordagens: as 10 Heurísticas de Nielsen (1994), o Isonorm (PRÜMPER, 2010) e os Critérios Ergonômicos para Avaliação de Interfaces Humano-computador (BASTIEN e SCAPIN, 1993). O primeiro, escolhido pela sua representatividade em pesquisa de usabilidade (PECHANSKY, 2011); o segundo por trazer conteúdo institucionalmente reconhecido na norma internacional ISO 9241, parte 110, que trata da ergonomia de interação homem-computador, e é direcionado aos usuários diretos do sistema a ser avaliado; o terceiro por também trazer diretrizes desenhadas pensando nos “não especialistas” (BASTIEN; SCAPIN, 1993), porém, com um número de categorias, subcategorias e categorias elementares que demandariam dedicação extra de respondentes.

Assim, da associação das três técnicas foi possível extrair nove abordagens unificadoras – as Abordagens Trianguladas de Usabilidade –, posteriormente trabalhadas para o desenvolvimento do Questionário ATU de Usabilidade e Experiência do Usuário, uma ferramenta desenvolvida para ser concisa e clara, seguindo as orientações essenciais apontadas por Cronholm (2009), criada para, em até 30 minutos, extrair informações de usabilidade e experiência que possam colaborar com o desenvolvimento ou aperfeiçoamento de sistemas interativos.

4.1.1.1 As Heurísticas de Nielsen

Quando a internet e a web massificaram o envolvimento de não especialistas com as máquinas e o novo universo que se apresentava, Jacob Nielsen e Ralph Molich destacaram-se com a criação de nove heurísticas: Diálogo simples e natural, falar a língua do usuário, minimizar o uso de carga de memória, ser consistente, dar retorno, apresentar saídas claras, apresentar atalhos, ter boas mensagens de erros e prevenir erros ⁶⁰ (NIELSEN e MOLICH, 1990, tradução livre).

60 No original: Simple and natural dialogue, Speak the user's language, Minimize user memory load; Be consistent, Provide feedback, Provide clearly marked exits, Provide shortcuts; Good error messages, Prevent errors

Diretrizes que indicavam quais características deveriam ser adotadas por todo sistema de interação homem-computador e que foram implementadas em 1994 por Nielsen, passando para 10 heurísticas:

- **Visibilidade do status do sistema:** o sistema deve sempre manter os usuários informados sobre o que está acontecendo por meio de retornos apropriados em tempo razoável.
- **Adequação entre o sistema e o mundo real:** o sistema deve falar a língua do usuário, com palavras, frases e conceitos familiares ao usuário, em vez de termos orientados ao sistema. Deve seguir convenções do mundo real, fazendo com que as informações apareçam em uma ordem natural e lógica.
- **Liberdade e controle do usuário:** Normalmente os usuários escolhem erroneamente funções do sistema e precisam de uma "saída de emergência" claramente destacada para sair do estado indesejado sem ter que traçar um caminho extenso. (Suportar desfazer e refazer). O sistema deve suportar comandos para desfazer e refazer ações.
- **Consistência e padronização:** Usuários não deveriam ter de pensar se diferentes palavras, situações ou ações significariam a mesma coisa. Siga convenções da plataforma.
- **Prevenção de erros:** Melhor que boas mensagens de erro é um design cuidadoso que primeiro preocupa-se em prevenir um problema de ocorrer. Eliminar possibilidades de erro ou observá-las e apresentar opções de confirmação antes que o usuário efetue a ação.
- **Identificação em vez de resgate de memória:** Minimizar o uso de memorização do usuário tornando objetos, ações e opções visíveis. O usuário não deve ter que se lembrar de informação proveniente de uma parte do sistema para outra.
- **Flexibilidade e eficiência de uso:** Aceleradores — não vistos por novos usuários — podem acelerar a interação do usuário especialista, adequando-se tanto ao usuário experiente quanto ao inexperiente. Permite que os usuários personalizem ações frequentes.
- **Estética e design minimalista:** As áreas de trabalho não devem conter informação que seja irrelevante ou de pouco uso. Toda informação extra compete com o que é relevante

e diminui a visibilidade relativa.

- **Ajuda usuários a reconhecer, diagnosticar e se recuperar de erros:** Mensagens de erro devem ser expressas claramente (não em códigos), indicar o problema de forma precisa e sugerir soluções adequadas.
- **Ajuda e documentação:** Mesmo sendo melhor ser possível usar um sistema sem uso de alguma documentação, faz-se necessário fornecer ajuda e documentação. Qualquer informação do tipo deve ser de fácil localização, focada em tarefas do usuário, listar passos concretos a serem seguidos e não serem muito longos. (NIELSEN, 1994, tradução livre).

A técnica enquadra-se no que Nielsen chama de Engenharia Simplificada de Usabilidade (Discount Usability Engineering, em inglês). A intenção de Nielsen e Molich foi a de criar uma alternativa às extensas pesquisas de usabilidade que utilizavam centenas de coordenadas, que intimidavam os desenvolvedores, ocasionando em avaliações que normalmente eram guiadas por intuição e senso comum (NIELSEN; MOLICH, 1990). Apesar de contestada com relação ao baixo número de falhas ou correções necessárias que viriam à tona com a técnica (ZHANG, BASILI; SCHNEIDERMAN, 1999). Era claro de que as heurísticas foram dadas como ferramenta complementar às demais disponíveis para o aprofundamento de investigações de usabilidade.

4.1.1.2 Isonorm

Criado por Jochen Prümper em 1993, o Isonorm é um questionário destinado a utilizar as normas descritas pela ISO 9241/10 – que trata dos requisitos ergonômicos para trabalho de escritório com interfaces em terminais de vídeo – em uma ferramenta desenvolvida para suprir a necessidade de um mecanismo barato, simples e efetivo de avaliação de software

A intenção no desenvolvimento do ISONORM 9241/10 foi a de criar um instrumento competente, prático e compacto que pode ser utilizado de forma eficiente para avaliar um software e dar suporte ao desenvolvimento de sistemas. Com esse objetivo, o método de questionário é o mais pragmático por suas vantagens inerentes de esforço mínimo e facilidade de uso. De forma a ir ao encontro da

necessidade de um mecanismo economicamente viável, a extensão do questionário foi limitada a cinco itens para cada um dos sete princípios do ISO 9241/10.⁶¹ (PRÜMPER, 1993, tradução livre).

Inicialmente, o Isonorm contava com 35 itens que englobavam os sete princípios da ISO: adequado à tarefa, auto-descrição, controlabilidade, conformidade com expectativas, tolerância ao erro, adequação à individualização e adequação ao aprendizado (ISO 9241/10, 1993). Dezesete anos mais tarde, Prümper (2010) reduziu o questionário para 21 itens mantendo a apresentação de afirmativas bipolares, com sete gradações de escolha entre elas, de “- - -” até “+++”, o que, para o pesquisador, previne possível influência do texto nas escolhas dos respondentes.

Figura 22: Recorte do Isonorm atualizado de Prümper (2010).

<i>The software ...</i>		--- -- - -/+ + ++ +++	<i>The software ...</i>
SW01	<i>does not offer all necessary functions to efficiently master all given tasks.</i>	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<i>offers all necessary functions to efficiently master all given tasks.</i>
SW02	<i>requires unnecessary input.</i>	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<i>does not require unnecessary input.</i>

Fonte: Cópia de tela

Assim como Nielsen, Prümper não defende o uso único de sua ferramenta para a realização de testes de interface, mas assume que em caso de necessidade, ela pode ser uma alternativa interessante por ser embasada em padrões internacionais de normatização.

61 No original: The intention in developing ISONORM 9241/10 was to create a competent, practical and compact instrument which can be efficiently used to evaluate software and to support software development. For this purpose the questionnaire method is the most pragmatic because of its inherent advantages of little effort and easy use. In order to meet the claim of aneconomically usable instrument, the extent of the questionnaire was limited to five items for each of the seven principles of ISO 9241/10.

4.1.1.3 Critérios ergonômicos para avaliação de interfaces humano-computador

A importância de incluir o usuário no processo de design e avaliação de interfaces humano-computador levaram os pesquisadores Bastien e Scapin a criarem critérios que poderiam ser utilizados não apenas para a avaliação de sistemas, mas também no ensino de questões que envolvessem essas interfaces. Os Critérios Ergonômicos de Interfaces Humano-computador são enquadradas nas técnicas de Engenharia Simplificadas de Usabilidade, facilitando avaliações iniciais de sistemas.

Eles constituem um suporte para uma avaliação rápida para os problemas mais conhecidos e reduzem os custos de avaliação: primeiramente, a aproximação de análise prioritária que faz uso dos critérios é menos onerosa que a realização de testes com usuários (que são conhecidos por demandar muito tempo e investimentos), especialmente nas primeiras avaliações globais; em segundo lugar, a redução de custo resultante da redução do número de especialistas em usabilidade necessários para realizar a avaliação⁶². (BASTIEN; SCAPIN, 1993, p. 3, tradução livre).

Criados em 1993, os critérios totalizam oito itens principais, alguns compostos por sub-critérios e critérios elementares:

62 No original: They constitute a support for fast evaluation of the most well-known problems and reduce the evaluation costs: first of all, the "a priori" analytic approach used with the criteria is less costly than the running of users tests (which are know to be time consuming and resources demanding)², especially for a first global evaluation; secondly, the cost reduction results also from the reduction of the number of usability specialists necessary to perform an evaluation.

Figura 23: Representação gráfica dos critérios ergonômicos de Bastien e Scapin⁶³.

Critérios ergonômicos para avaliação de Interfaces humano-computador			
1. Condução			
Presteza	Agrupamento/Distinção de Itens		Feedback Imediato
	Agrupamento / Distinção por Localização	Agrupamento / Distinção por Formato	Legibilidade
2. Carga de Trabalho			
Brevidade		Densidade Informacional	
Concisão	Ações Mínimas		
3. Controle Explícito			
Ações Explícitas do Usuário		Controle do Usuário	
4. Adaptabilidade			
Flexibilidade		Consideração da experiência do usuário	
5. Gestão de erros			
Proteção contra os erros	Qualidade das mensagens de erro		Correção dos erros
6. Homogeneidade/Coerência (Consistência)			
7. Significado dos códigos e denominações			
8. Compatibilidade			

Fonte: Criação própria

Dentre os trabalhos que utilizaram os critérios da dupla de estudiosos, está a Ergolist, uma ferramenta didática desenvolvida pela equipe de pesquisadores do Labutil, da Universidade Federal de Santa Catarina, coordenada na época pelo professor Walter Cybis. Baseados na pesquisa de Bastien e Scapin, foram criados 194 questões tricotômicas e de múltipla escolha que se distribuem em 18 grupos elementares (Ergolist, 2011). Por meio de acesso online à página dedicada à Ergolist⁶⁴, as questões podem ser utilizadas como questionário, checklist e grupo de recomendações.

4.1.1.4 Abordagens Trianguladas de Usabilidade

Limitações em torno de uma ou outra determinada técnica para análise de usabilidade (CRONHOLM, 2009), a necessidade de considerar aspectos de experiência do usuário – incluindo satisfação – e a

⁶³ Criação do autor, com base em informações de www.labiutil.inf.ufsc.br/ergolist/index.html

⁶⁴ <http://www.labiutil.inf.ufsc.br/ergolist/index.html>

desmotivação de respondentes em situações onde diretrizes e questionários necessitariam maior dedicação, levaram à conclusão de que a triangulação de métodos seria a alternativa ideal para chegar em um documento que pudesse extrair de usuários-jornalistas experiências e demandas suficientes para responder ao problema levantado nesta pesquisa.

O termo, originário da navegação e topografia, (DUARTE, 2009), resume a localização de um destino X, referenciando-se em informações referentes a outros dois pontos, o que assim, formaria um triângulo. Nas Ciências Sociais aplicadas, esse “triângulo” pode ter mais pontas, e tem se mostrado “uma alternativa capaz de construir coerência e coesão nas pesquisas empíricas no campo da comunicação” (FIGARO, 2014, p. 125)

Para encontrar a relação entre os conceitos apresentados nas técnicas de avaliação baseadas nas Heurísticas de Nielsen (NIELSEN, 1995), Isonorm (PRÜMPER, 2010) e nos Critérios Ergonômicos para a Avaliação de Interface Humano-computador, de Bastien e Scapin (1993), foi trabalhada a técnica de distribuição de cartas (*card sorting*, do inglês). Esta consiste na utilização de cartões com vários tópicos ou temas e na análise em busca de uma relação hierárquica que possa passar despercebida se examinada casualmente ou individualmente (TOUB, 2000; KUNIAVSKI, 2003). Difundida no campo da psicologia e da usabilidade para traçar o modelo mental do usuário e auxiliar na estruturação de menus ou desvendar caminhos que os usuários traçariam em um determinado sistema – dentre outros resultados –, a utilização dos cartões pôde ser aplicada nesta pesquisa para estruturar a análise das informações contidas nas técnicas de avaliação mencionadas, devido à facilidade de visualização e associação simultânea de elementos em grupos, e à facilidade de atribuir aos elementos uma lógica de relação e detectar similaridades entre os itens descritos, como descreve Santos (2004).

Das três técnicas, foram extraídos 39 tópicos: 10 das Heurísticas de Nielsen, oito dos Critérios Ergonômicos e 21 do Isonorm. Os sub-critérios e critérios elementares da técnica de Bastien e Scapin foram considerados apenas para esclarecimento dos conceitos representados nos critérios principais, sendo deixados de fora da representação de cartas utilizadas no *card sorting*, assim como os detalhamentos de cada item utilizado.

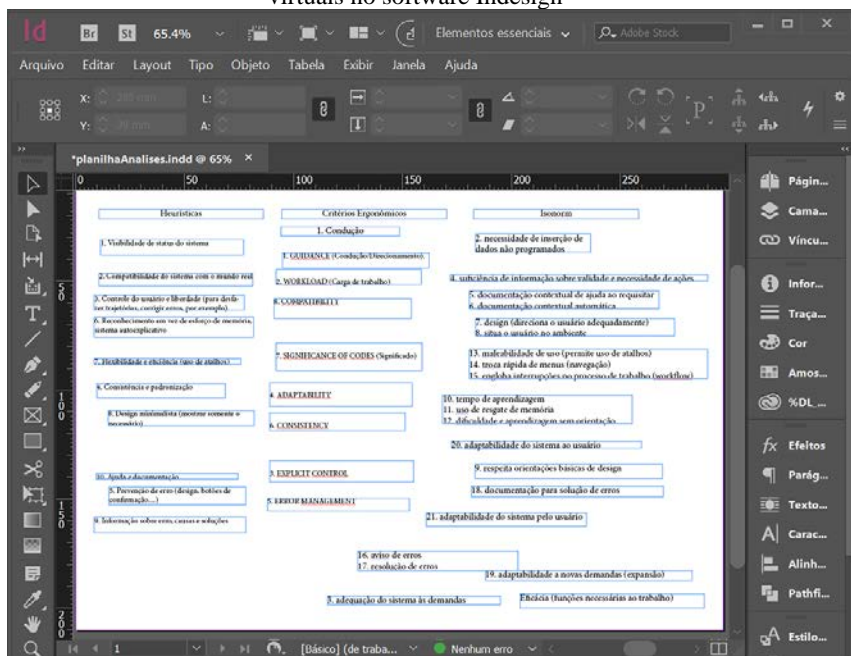
Quadro 2: Itens extraídos das Heurísticas de Nielsen, Isonorm e Critérios Ergonômicos de Interfaces Humano-computador.

Itens iniciais da triangulação	
1. Visibilidade de status do sistema	21. Adequação do sistema às demandas
2. Adequação entre o sistema e o mundo real	22. Suficiência de informação sobre validade e necessidade de ações
3. Liberdade e controle do usuário	23. Documentação contextual de ajuda ao requisitar
4. Consistência e padronização	24. Documentação contextual automática
5. Prevenção de erros	25. Design
6. Identificação em vez de resgate de memória	26. Situa o usuário no ambiente
7. Flexibilidade e eficiência de uso	27. Respeita orientações básicas de design
8. Estética e design minimalista	28. Tempo de aprendizagem
9. Ajuda usuários a reconhecer, diagnosticar e se recuperar de erros:	29. Uso de resgate de memória
10. Ajuda e documentação	30. Dificuldade e aprendizagem sem orientação
11. Condução	31. Pouca maleabilidade de uso
12. Carga de trabalho	32. Troca rápida de menus
13. Controle Explícito	33. Engloba interrupções no processo de trabalho
14. Adaptabilidade	34. Documentação de erros é complicada
15. Gestão de erros	35. Dificuldade na resolução de erros
16. Consistência	36. Documentação para solução de erros
17. Significado dos códigos	37. Adaptabilidade a novas demandas
18. Compatibilidade	38. Adaptabilidade do sistema ao usuário
19. Funções necessárias ao trabalho	39. Adaptabilidade do sistema pelo usuário
20. Necessidade de inserção de dados não programados	

Fonte: elaboração do autor

Para otimizar o desenvolvimento da técnica, em vez de cartões de papel, os 39 tópicos extraídos das Heurísticas, Isonorm e dos Critérios Ergonômicos foram transpostos para quadros de texto no programa de editoração eletrônica Indesign, configurando a produção de cartões virtuais. Desta forma, tornou-se mais ágil a ação de reposicionamento do material para chegar a melhor composição de relações. Em um primeiro momento, os quadros de textos com os respectivos tópicos foram espalhados na área de trabalho do software de editoração eletrônica e então agrupados de acordo com as semelhanças descritivas de cada um. A conceituação de cada item, disponível nos documentos referentes às técnicas, foram utilizadas para consulta, auxílio na tradução e extração de breves complementos auxiliares para o entendimento rápido das cartas espalhadas, como o “Prevenção de erros” das Heurísticas de Nielsen, que destacam elementos de design na conceituação ou o “Design”, no grupo Isonorm, vinculado à “orientação do usuário”.

Figura 24: Cópia de tela dos quadros de textos sendo distribuídos como cartões virtuais no software Indesign



Após esta primeira etapa, os subconjuntos formados foram reavaliados e, do contexto apresentado pelo somatório dos termos presente nestes subconjuntos, foi extraído um conceito que pudesse resumir as ideias centrais de cada agrupamento. Desta forma, foi possível organizar os itens similares em sua conceituação para iniciar a definição de temas centralizadores adequados de acordo com a movimentação das cartas. Ao final, foi estabelecida uma abordagem para cada agrupamento, adequando-se ao contexto apresentado nas descrições individuais de cada item proposto pelos quatro pesquisadores, compondo com o conjunto de informações descritas nos cartões dispostos na página do software de editoração e fornecido nas técnicas utilizadas na triangulação.

Desta forma, foram criadas oito abordagens que estariam representadas em ao menos um tópico ou subgrupo: localização, referência, agilidade e eficiência, interface gráfica, controlabilidade, gerenciamento de erros e eficácia. A este conjunto, foi dado o nome de Abordagens Trianguladas de Usabilidade (ATU), devido a utilização de triangulação de métodos, que de acordo com Marcondes e Brisola (2014, p. 203), "permite que o pesquisador possa lançar mão de três técnicas ou mais com vistas a ampliar o universo informacional em torno de seu objeto de pesquisa". Com a definição das ATU estabelecidas, cada grupo de itens foi reanalisado e reposicionado de acordo com a abordagem a qual estivesse atendendo, conforme figura 6:

Figura 25: Cópia de tela da distribuição dos quadros de texto no Indesign.⁶⁵

	Heurísticas	Crítérios Ergonômicos	Isomorm
Localização	1. Visibilidade de status do sistema	1. Condução	7. design (direciona o usuário adequadamente) 8. situa o usuário no ambiente
Referenciação	2. Compatibilidade do sistema com o mundo real 6. Reconhecimento em vez de esforço de memória, sistema autoexplicativo	8. Compatibilidade 7. Significado dos códigos	10. tempo de aprendizagem 11. uso de resgate de memória 12. dificuldade e aprendizagem sem orientação
Agilidade e eficiência	7. Flexibilidade e eficiência (uso de atalhos)	4. Adaptabilidade	13. maleabilidade de uso (permite uso de atalhos) 14. troca rápida de menus (navegação) 15. engloba interrupções no processo de trabalho (workflow) 20. adaptabilidade do sistema ao usuário
Interface gráfica	4. Consistência e padronização 8. Design minimalista (mostrar somente o necessário) 5. Prevenção de erro (design, botões de confirmação...)	6. Consistência 2. Carga de trabalho	4. suficiência de informação sobre validade e necessidade de ações 9. respeita orientações básicas de design
Documentação	10. Ajuda e documentação		5. documentação contextual de ajuda ao requisitar 6. documentação contextual automática 18. documentação para solução de erros
Controlabilidade	3. Controle do usuário e liberdade (para desfazer trajetórias, corrigir erros, por exemplo)	3. Controle Explícito	21. adaptabilidade do sistema pelo usuário
Gerenciamento de erros	9. Informação sobre erros, causas e soluções	5. Gestão de erros	16. aviso de erros 17. resolução de erros
Efêcia			19. adaptabilidade a novas demandas (expansão) 3. adequação do sistema às demandas 2. necessidade de inserção de dados não programados 1. Funções necessárias ao trabalho

Fonte: Elaboração do autor

Com a definição das Abordagens Trianguladas de Usabilidade foi possível dar o segundo passo no desenvolvimento da ferramenta de pesquisa: criar o questionário que seria utilizado para complementar as entrevistas realizadas nas entidades apresentadas no estudo de casos.

4.1.1.5 Questionário ATU de usabilidade e experiência do usuário

Definidas as abordagens, estas foram dispostas na ordem que surgiram na experiência de *card sorting* e a cada uma foi atribuída uma conceituação que daria suporte ao entendimento das perguntas que foram remetidas aos jornalistas de cada entidade participante do estudo de casos, suprimindo a necessidade de categorização que pudesse guiar ferramentas de análise de usabilidade, cujo conjunto seria, então, melhor compreendido (CRONHOLM, 2009). As introduções para cada agrupamento de questões apresentaram-se conforme abaixo:

1. Localização: esta seção trata de como você consegue se

⁶⁵ As linhas divisórias foram inseridas para melhor visualização neste documento, mas não estiveram presentes no processo de definição das abordagens

localizar na área de trabalho e nas janelas do sistema de gerenciamento de conteúdo que usa, e do conhecimento que tem a respeito dos recursos existentes.

2. **Referenciação:** esta seção procura traçar a relação de sua experiência profissional passada com o uso da ferramenta, assim como o esforço dedicado para a compreensão do sistema que utiliza e a relação dele com o universo do jornalista.
3. **Agilidade e Eficiência:** esta seção busca reconhecer o quanto o sistema pode colaborar ou atrapalhar a execução de um trabalho.
4. **Interface gráfica:** esta seção aborda o conforto visual proporcionado pelo sistema e a carga de informação a qual você está submetido.
5. **Documentação:** esta seção se refere à documentação disponibilizada pelo próprio sistema para lhe ajudar na execução do trabalho.
6. **Controlabilidade:** esta seção diz respeito a como você é capaz de controlar ações realizadas no sistema.
7. **Gerenciamento de erros:** esta seção aborda como o sistema previne e reage a possíveis erros ocasionados pelo próprio sistema ou por execução errada de ações.
8. **Eficácia:** esta seção aborda a funcionalidade completa do sistema. Afinal, ele faz o que deveria fazer?

Cada abordagem possui um número variado de perguntas fechadas e abertas, formuladas com base em material coletado em entrevista de seis jornalistas pertencentes aos três grupos que posteriormente seriam submetidos ao questionário e que participaram da navegação assistida de cada SGC. Para validação do Questionário ATU de Usabilidade e Experiência do Usuário foi realizado um pré-teste para indicar “inconsistência ou complexidade das questões; ambiguidade ou linguagem inacessível; perguntas supérfluas [...]; se as questões obedecem a determinada ordem ou se são muito numerosas etc.” (MARCONI; LAKATOS, 2003, p. 203).

A estrutura do questionário foi desenvolvida de acordo com detalhamentos de Moresi (2003): quanto à forma, foram definidas perguntas abertas, fechadas tricotômicas e perguntas de avaliação. Além das questões referentes à usabilidade e experiência do usuário, foram incluídas perguntas de fato – nome, idade, cargo que ocupa... – para

reconhecimento do respondente, e perguntas de opinião, que subsidiaram maiores detalhamentos sobre os requisitos desejados do usuário-jornalista.

O pré-teste foi realizado com quatro estudantes de Jornalismo da Universidade Federal de Santa Catarina, com idade média aproximada de 23 anos, que cursaram mais da metade do curso de graduação. Todos bolsista do projeto de extensão Cotidiano⁶⁶ coordenado pela professora doutora Maria José Baldessar⁶⁷:

O cotidiano.ufsc.br um projeto de extensão para a experimentação de novos formatos em jornalismo online. Criado em 2006, tem como proposta utilizar os recursos multimídia, reunindo texto, áudio e vídeos para veiculação de informações ligadas à UFSC e de interesse da comunidade universitária. (COTIDIANO, 2017)

A escolha foi realizada pela facilidade de acesso aos estudantes, disponibilidade e pelo ambiente de trabalho similar ao de uma redação contemporânea, considerando os aspectos multitarefa e inserção de novas tecnologias nos processos jornalísticos. Apesar da experiência dos estudantes não ser comparável com a maioria dos profissionais de jornalismo, este aspecto vai ao encontro dos objetivos de elaboração do questionário, que deve ser acessível até aos menos experientes com relação a profissão de jornalista, como também aos que não possuem tanta familiaridade com a tecnologia inserida no ambiente profissional. Após a realização do questionário, todos os respondentes do grupo de pré-teste

⁶⁶ <http://cotidiano.sites.ufsc.br/>

⁶⁷ “Doutora em Ciências da Comunicação pela Universidade de São Paulo (2006), Mestre em Sociologia Política pela Universidade Federal de Santa Catarina (1999), coordenadora do Grupo de Pesquisa “Geografias da Comunicação”, da Intercom, é professora adjunta da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), no Programa de Pós-Graduação de Engenharia e Gestão do Conhecimento e nos cursos de graduação em Jornalismo e Design, nos quais ministra disciplinas relacionadas ao jornalismo online, economia da mídia e produção textual. Tem experiência na área de Comunicação, com ênfase em Jornalismo Especializado (Comunitário, Rural, Empresarial, Científico, institucional), atuando principalmente nos seguintes temas: jornalismo, internet, hipermídia, jornalismo online, economia da mídia, história da mídia, convergência digital, usabilidade e ensino de jornalismo. Integra o Núcleo de Televisão Digital Interativa, onde coordena os projetos de extensão Letras Libras- produção de vídeos, Unasus/UFSC- produção de vídeos, e o site www.cotidiano.ufsc.br, e o grupo de pesquisa MídiaCon - Mídia e Convergência.” Disponível em: < <http://lattes.cnpq.br/4838614492836820>>. Acesso em: 5/11/2017.

foram entrevistados para coletar as informações necessárias à melhoria da ferramenta.

O tempo médio de resposta do questionário foi de 13 minutos, sendo que apenas um respondente achou que poderia conter menos questões. De forma geral, houve entendimento da relação dos conceitos com as perguntas que se seguiam, mas dois respondentes, após entrevista, perceberam que a compreensão não tinha ficado tão clara e que o texto poderia sofrer leves modificações, como mudar o termo “sistema” para “SGC” ou “Sistema de Gerenciamento de Conteúdo” e especificar que seria do local de trabalho atual. Pois houve mistura de referências principalmente nas questões que tratavam de localização, documentação e interface gráfica.

Foi possível perceber que a sequência das abordagens poderia ajudar na compreensão das questões, ou mesmo influenciar num erro de resposta, pois a ordem estipulada não estava similar a um processo de navegação usual, quando há primeiro um reconhecimento da interface e depois um aprofundamento das possibilidades presentes no SGC. Desta forma, houve tanto um reposicionamento das abordagens, edição dos textos de apresentação conceitual das perguntas e reformulação de questões, de forma que não houvesse conflito entre elas:

- 1. Interface gráfica:** Esta abordagem trata do conforto visual proporcionado pelo Sistema de Gerenciamento de Conteúdo e a carga de informação a qual você está submetido.
- 2. Eficácia:** Esta abordagem trata da funcionalidade completa do Sistema de Gerenciamento de Conteúdo (SGC).
- 3. Referenciação:** Esta abordagem procura traçar a relação de sua experiência profissional passada com o uso do Sistema de Gerenciamento de Conteúdo (SGC) do seu trabalho, assim como o esforço dedicado para a compreensão do SGC que utiliza e a relação dele com o universo do jornalista.
- 4. Localização:** Esta abordagem trata de como você consegue se localizar na área de trabalho e nas janelas do Sistema de Gerenciamento de Conteúdo (SGC) que usa no seu trabalho, e do conhecimento que tem a respeito dos recursos existentes.
- 5. Controlabilidade:** Esta abordagem diz respeito a como você é capaz de controlar ações realizadas no Sistema de Gerenciamento de Conteúdo (SGC) do veículo onde trabalha.

- 6. Gerenciamento de erros:** Esta abordagem aborda como o Sistema de Gerenciamento de Conteúdo (SGC) previne e reage a possíveis erros ocasionados por uma falha sua ou falha do próprio SGC.
- 7. Agilidade e eficiência:** Esta abordagem busca reconhecer o quanto o Sistema de Gerenciamento de Conteúdo (SGC) pode colaborar ou atrapalhar a execução de um trabalho.
- 8. Documentação de ajuda do SGC:** Esta abordagem se refere à documentação disponibilizada pelo próprio Sistema de Gerenciamento de Conteúdo para lhe ajudar na execução do trabalho.

A repetição nos textos de apresentação das abordagens que introduzem as perguntas do questionário, vai ao encontro de solicitação do grupo de pré-teste, que afirmou achar necessário a constante marcação de que cada seção de questão era referente a uma abordagem que fazia parte de um conjunto maior. Da mesma forma, o uso de “Sistema de Gerenciamento de Conteúdo” ou “SGC”, foi constantemente enfatizado. Outra mudança necessária foi a inclusão de obrigatoriedade de resposta nas questões abertas, pois constatou-se na entrevista que, quando “obrigado” a pensar sobre determinada abordagem ou questão, as informações resgatadas pelo respondente eram de suma relevância e acabavam não aparecendo onde havia opção de preenchimento, pois os respondentes poupavam-se do esforço de resgatar alguma memória relevante. A estrutura final do questionário constituiu-se da seguinte forma:


- 1. Seção de apresentação:** breve texto explicativo sobre a pesquisa, estrutura do questionário, forma de preenchimento e glossário.
- 2. Sobre o respondente:** seis questões fechadas e abertas de fato – envolvendo nome do respondente, idade, cargo ocupado –, uma questão de múltipla escolha e duas questões abertas sobre processo de trabalho e dispositivos móveis.
- 3. Interface gráfica:** cinco questões fechadas e uma questão aberta de opinião
- 4. Eficácia:** quatro questões fechadas e uma questão aberta de opinião.
- 5. Referência:** oito questões fechadas, sendo uma de múltipla escolha, e uma questão aberta de opinião.

6. **Localização:** três questões fechadas e uma questão aberta de opinião.
7. **Controlabilidade:** quatro questões fechadas, sendo uma de múltipla escolha, e uma questão aberta de opinião.
8. **Gerenciamento de erros:** duas questões fechadas, sendo uma de múltipla escolha, e uma questão aberta de opinião.
9. **Agilidade e eficiência:** cinco questões fechadas e uma questão aberta de opinião.
10. **Documentação de ajuda do SGC:** três questões abertas e uma questão aberta de opinião.
11. **Colaboração:** uma questão fechada sobre a participação de jornalistas em desenvolvimento tecnológico voltado ao jornalismo e uma questão aberta opcional.

Outro fator que surgiu durante o pré-teste foi a necessidade de incluir em algumas perguntas ‘termos-gatilho’ ou ‘frases-gatilho’ de auxílio. As entrevistas com os respondentes indicaram que o afastamento que o usuário mantém da tecnologia – usando de forma mecânica, sem pensar muito sobre ela – faz com que comandos, nomes e caminhos não estejam ‘disponíveis’ na memória, mesmo que use alguma ferramenta ou tenha um determinada rotina de uso, como a utilização de um atalho. Sendo assim, com a utilização de exemplos de procedimentos ou recursos – aqui nomeados de ‘termos-gatilho’ ou ‘frase-gatilho’ –, foi constatado que lembranças surgiam e as respostas vinham de forma mais elaborada.

Ao contrário do que pudesse imaginar no início dos testes, em nenhum momento o uso dessa ferramenta induziu resposta, houve sim um estímulo de resgate de memória. Mesmo que o exemplo específico dado não participasse de protocolos dos respondentes, a construção de relações estimulavam o resgate de processos e procedimentos importantes para a compreensão da experiência do usuário e estudos dos aspectos de usabilidade do sistema. Os termos ou frases-gatilho mostraram-se necessários também para ilustrar determinado conhecimento técnico que pudesse não estar ao alcance do usuário, como o apresentado na Figura 26, abaixo.

Figura 26: Questão 3 da abordagem Interface Gráfica traz frase-gatilho para deixar claro o que seria uma instrução de execução de ações.

3. O Sistema de Gerenciamento de Conteúdo lhe instrui diretamente como executar ações? (por exemplo: num local onde deveria inserir uma data teria um texto explicativo "dia/mês/ano") 

Fonte: Elaboração do autor.

É importante ressaltar que o questionário aqui apresentado não é destinado a uma investigação minuciosa de usabilidade de determinado sistema, mas ao levantamento de dados de experiência e impressões do usuário-jornalista a respeito da usabilidade aparente do principal Sistema de Gerenciamento de Conteúdo que utiliza. No entanto, o uso das Abordagens Trianguladas de Usabilidade pode ser expandido para atender às necessidades do investigador, sempre considerando a necessidade de apresentar conteúdo que possa ser compreendido pelo respondente, o que trará resultados mais verossímeis.

4.2 DIÁRIO CATARINENSE E HORA DE SANTA CATARINA

Os dois jornais mais lidos do estado (ANJ, 2015), o *Diário Catarinense* e o *Hora de Santa Catarina*, eram originalmente, parte do empreendimento da Rede Brasil Sul de Comunicação, a empresa gaúcha RBS. Em março de 2016 foram vendidos ao grupo NSC Comunicação, com a transição completa de todas as operações da Rede, em Santa Catarina, realizada em agosto de 2017. O *Diário Catarinense*, fundado em 1986, é conhecido como o primeiro jornal totalmente informatizado da América-latina e o *Hora de Santa Catarina*, o único jornal popular de grande circulação atuando na Grande Florianópolis, surgiu 20 anos depois.

Marcando seu pioneirismo no meio impresso, o *Diário Catarinense* também foi o primeiro jornal online da região, lançado em 1997, acompanhando a origem do uso da internet como mais um veículo de informação jornalística, já o *Hora*, nasce com a web em plena força, sendo incorporado ao sistema já existente às demais publicações do grupo. As publicações foram escolhidas para este estudo de caso por representarem a tradição da grande indústria e empresas que possuem capital para investirem alto em sistemas de gerenciamento de conteúdo que possam colaborar com a agilidade do trabalho e prezar pela apresentação da notícia.

Para conhecer sobre os sistemas utilizados pelas redações e

entender os fluxos de trabalho foram realizadas seis entrevistas com cinco jornalistas envolvidos na produção do material online, sendo que um deles, responsável pela implantação do atual sistema de gerenciamento de conteúdo utilizado para a publicação de matérias, a coordenadora de mídias sociais, Ingrid Santos, e outra a editora do Hora de Santa Catarina, Dina Freitas, totalizando cerca de oito horas de entrevista e de navegação assistida.

Desde outubro de 2015 os veículos de rede NSC estão vivendo um período de transição. Os sites foram atualizados e um ano mais tarde ainda estavam sendo trabalhados para atender às demandas dos leitores e empresariais. O que acaba afetando processos, seja por definição de novas rotinas, regras ou mudanças nos sistemas utilizados para manutenção do site. A maioria das entrevistas realizadas ocorreram em 2016, mas para atualização de alguns aspectos foi realizada uma nova entrevista e navegação assistida em setembro de 2017, na tentativa de apresentar mudanças que possam ter ocorrido durante este período de transição da empresa.

4.2.1 Fluxo de trabalhos

Ao todo, os dois jornais contam com 40 jornalistas trabalhando tanto no impresso quanto no online. Não há dedicação exclusiva a uma mídia e a produção pode ser tanto publicada em um site ou em outro da rede, de acordo com requisição de editores. O que se registra é apenas o veículo de origem – recurso existente no SGC Edit, utilizado pelos veículos. Caso a matéria seja publicada por repórter do DC e veiculada no site do Hora, há o registro de onde saiu o conteúdo.

Quanto ao local de trabalho, a atuação dos repórteres é mista. Colunistas costumam passar a maior parte do tempo fora da redação, repórteres, de forma geral, normalmente retornam à redação para publicar matérias, mesmo que tenham saído para cobertura. Na editoria de esporte as saídas foram reduzidas devido à diminuição de pessoal. De acordo com o jornalista esportivo André Podiacki, anteriormente passava-se a maior parte do tempo fora da redação, mas com a redução de pessoal, há maior acúmulo de trabalho, e conseqüente maior necessidade de ficar mais tempo na redação (PODIACKI, 2016; em entrevista). Contando com notas agendadas para publicação posterior, o repórter pode chegar a produzir cerca de 14 textos durante um dia de trabalho.

Maioria das publicações é feita na redação, só publica de fora quando tem algo que vai acabar de

madrugada (como um show) ou o repórter vai fazer uma viagem... no dia a dia o comum é fazer da própria redação. Tem uma coluna que é a What's UP (extinta em abril deste ano) que publicam direto da rua. (SANTOS, 2017; em entrevista).

De acordo com o colunista, Rafael Martini, a dedicação ao jornal é de 24h. O período na redação é curto, cerca de duas horas, e seu objetivo é diminuir mais ainda, mas quando está fora da redação, está constantemente produzindo. “Num sábado eu resolvi me desligar, era durante a operação Ave de Rapina⁶⁸, acontece que divulgaram naquele dia a lista dos 10 vereadores investigados, daí, das 10h às 19h de domingo fiquei na função da pauta”, exemplifica.

As reuniões de pauta são realizadas às 9h em seguida são distribuídas. Repórteres que chegam logo cedo, como a repórter de Polícia – que chega 6h – já possuem uma rotina pré-definida e não precisam aguardar pela reunião de pauta, assim como alguns repórteres que já chegam na redação com pautas agendadas do dia anterior, podendo iniciar então, seu trabalho. A organização dessas pautas é feita por meio do sistema News, que funciona como um repositório/organizador de pautas e também serve como editor de texto. Atualmente o sistema é integrado apenas com o softwares de editoração eletrônica Indesign, utilizado para a elaboração do jornal impresso. “Havia uma ideia de integrar o News com o Vinas (SGC anterior ao Edit), mas não foi feito, o que acho que vai acontecer é que em longo prazo ele será abandonado”, lembra a jornalista Ingrid Santos.

Atualmente o jornalista de ambos os veículos contam com maior autonomia para a publicação, “tem que ter texto final”, afirma a jornalista Dina Freitas. Assim, só em situações muito delicadas há necessidade de que o editor leia algum texto antes de ser publicado online. O que, de acordo com as jornalistas, se fosse uma constante atrasaria o fluxo de trabalho. Mesmo nestas situações, o mais comum é o jornalista sinalizar ao editor a necessidade de ler alguma matéria e, posterior à publicação online, o editor abrir o texto para ler e fazer correções, se necessárias. Do jornalista também é exigido o conhecimento para produção de vídeo e fotos, de acordo com a necessidade, pois nem sempre é possível enviar uma equipe completa para cobertura.

68 A Operação Ave de Rapina foi uma investigação iniciada em agosto de 2013 que levantava suspeitas de vereadores receberem propinas de empresários para terem seus interesses defendidos em projeto de lei. (BISPO, 2016)

Além do News, outras ferramentas muito utilizada na organização das atividades de redação são o e-mail institucional e o Whatsapp. No e-mail, chegam alertas sobre matérias que devem ir à capa do online ou aviso sobre necessidade de leitura de algum texto, no Whatsapp, jornalistas enviam fotografias, divulga-se e organiza-se pautas e discute-se assuntos factuais que seriam de interesse de toda a redação. Fato que já gerou discussões sobre os limites de uso da ferramenta no dia a dia.

Trabalho com produtos digitais e sou coordenadora de mídias sociais, então eu tenho o grupo de mídias sociais. Rola muita troca de ideia de coisas que serão feitas nas mídias sociais [...] horários são muito diferentes, temos escala que vai das 7h da manhã até às 21h e aí o que acontece é de mandarem mensagem num horário de trabalho que nem todo mundo tá trabalhando. Mandam “olha, tô pensando em postar essa matéria, o que acham”, mas nem sempre é uma coisa urgente. É óbvio que se for um tema delicado, é algo que vai recorrer o Whatsapp, mas para coisas menores, não faz sentido. É uma discussão que a gente tem que ainda não tem definição. Eu como gestora conversei com a equipe sobre isso, mas eles não gostaram “ah, mas a gente troca ideias no grupo”. Eu achei que estava fazendo uma coisa boa, mas eles entenderam como uma perda. Mas são uma geração nova. (SANTOS, 2017; em entrevista).

O Whatsapp também é utilizado para receber pautas externas de organizações oficiais, como da polícia civil e de trânsito, no grupo coletivo da redação. No Hora de Santa Catarina o uso da ferramenta é expandido para o contato com o público, algo que foi descartado pela redação do *Diário Catarinense*, devido à redução da equipe, o que, de acordo com Santos, não permitia prestar um atendimento adequado aos leitores. A intenção futura é que a ferramenta auxilie no envio de notícias, fazendo as vezes de uma newsletter.

Ao todo, descartando a ferramenta de edição de imagens Photoshop, e do ambiente Google + (utilizado para expandir a inserção online) a redação do *Diário Catarinense* e do *Hora de Santa Catarina* fazem uso de 18 ferramentas diferentes nas atividades de produção de material online. Sete delas são ferramentas proprietárias que compõem um ecossistema de produção:




Quadro 3: Ferramentas proprietárias da rede NSC

Ferramentas proprietárias usadas	
IT	Sistema responsável pela criação de elementos estruturais do site, como páginas especiais para alguma cobertura específica. E controle de abertura e fechamento do paywall.
Vinas	SGC antigo dos veículos que continua sendo utilizado em conjunto com o Edit.
Edit	Novo SGC, responsável pela publicação de matérias nos sites dos veículos.
News	Repositório e organizador de pautas, e editor de texto.
Nica	Repositório fotográfico
Bória	Repositório de vídeos e áudios.
Dussanti	Ferramenta de design edição de capa dos veículos online

Fonte: Elaboração do autor.


Quatro são ferramentas gratuitas, também disponíveis ao público comum, que servem para realizar alguma função não disponibilizada pelo SGC padrão da empresa ou que colabora nos processos de compartilhamento de arquivos e distribuição de informação. As outras sete servem para acrescentar recursos que não são apresentados diretamente pelo SGC⁶⁹.

Quadro 4: Ferramentas gratuitas utilizadas pela rede NSC

Ferramentas gratuitas		
	Facebook ⁷⁰	Rede social utilizada para compartilhar histórias publicadas na web.
	Whatsapp	Aplicativo de mensagens instantâneas utilizado para troca de informações, agendamento e organização de pautas, recebimento de pautas externas e contato com o leitor.
	Instagram	Rede de compartilhamento de mensagens, fotos e vídeos utilizada principalmente pela equipe de redes sociais para divulgação e compartilhamento de imagens e eventualmente por fotógrafos.

69 Veja subcapítulo 4.2.2.

70 <https://www.facebook.com/>

Ferramentas gratuitas		
	Twitter	Rede social e serviço de publicação de notícias restritos à 140 caracteres ou 140 segundos (no caso de vídeo) usado para divulgação online e em associação com a ferramenta Scribble Live

Fonte: elaboração do autor

4.2.2 O Edit e o ecossistema utilizado

Os veículos da rede NSC de comunicação, passam por uma situação complicada, atualmente. Com pouco mais de dois anos de adaptação ao novo sistema de gerenciamento de conteúdo Edit, a empresa se prepara para uma outra mudança, já que houve a finalização de transição das operações da RBS à NSC e a Rede Brasil Sul continua o desenvolvimento do SGC, desconsiderando as necessidades dos veículos catarinenses que ainda compartilham a ferramenta. Apenas mais uma complicação somada à experiência vivida desde a implantação da ferramenta em 2015.

Anteriormente, os veículos da RBS utilizavam a plataforma Vinas, um SGC que compõem o que pode ser chamado de ecossistema de gerenciamento (THOMPSON, 2011) formado pelos software IT, Vinas, Nica e Bória. Sendo o IT responsável pelo esqueleto do ecossistema e concentração de gerenciamento de anúncios, páginas e tags; o Vinas, destinado ao gerenciamento de conteúdo; Nica, responsável pelo gerenciamento de fotos e documentos PDFs; e o Bória, destinado ao gerenciamento de vídeos e áudio. Além dos sistemas News e Dussanti. A este pacote, foi adicionado a ferramenta que seria definitiva para a produção das publicações online: o Edit.

O sistema foi recebido com entusiasmo pela maioria dos jornalistas, insatisfeitos com a complexidade da predecessora, Vinas, porém, chegava com nenhuma ferramenta além do editor de texto, com recursos de postagem, e cópia de matéria, basicamente, fazendo com que o SGC ainda dependesse das demais ferramentas utilizadas, mesmo o Vinas, o antigo SGC. Por outro lado, o SGC vinha com um recurso inovador para a redação, a possibilidade de ser acessado remotamente via VPN⁷¹, permitindo a postagem fora da redação e o fato de rodar no

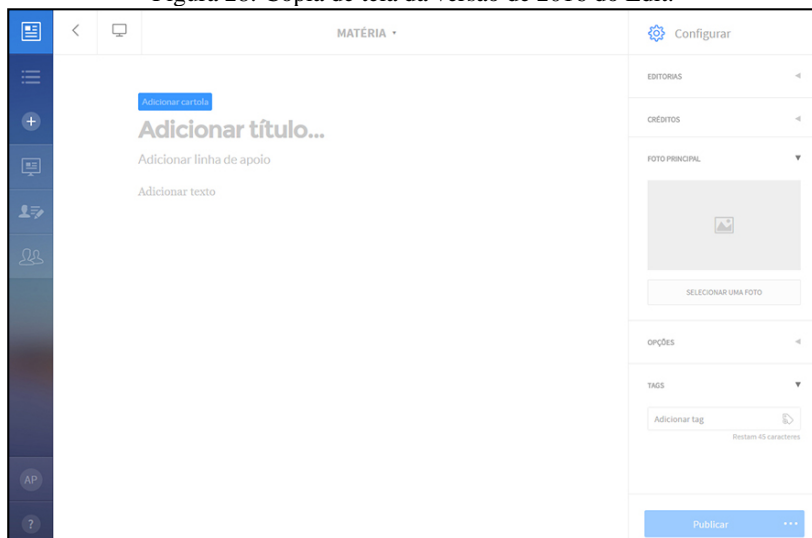
71 VPN (Virtual Private Network) é uma rede privada virtual que conecta um computador qualquer a uma rede privada, protegida por criptografia. (OLHAR DIGITAL, 2013).

navegador Google Chrome (mas somente nele) – o Vinas só rodava no Internet Explorer, algo visto pelos usuários-jornalistas como um atraso. A velocidade no uso do VPN não é considerada das melhores, mas a facilidade de não ter que retornar à redação em jogos ou eventos conta pontos a favor do novo sistema.

Figura 27: Ambiente pouco amigável do Vinas não conquistava maioria dos jornalistas

Fonte: cópia de tela, elaboração do autor

Figura 28: Cópia de tela da versão de 2016 do Edit.



Fonte: cópia de tela, elaboração do autor

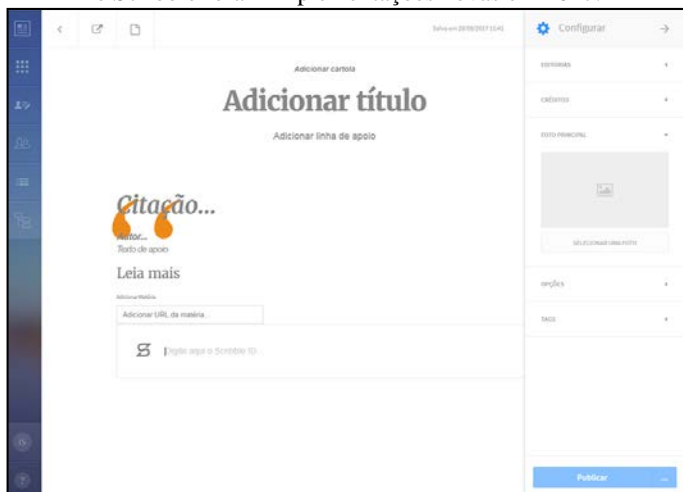
Figura 29: Cópia de tela da versão de 2017 do Edit.



Fonte: cópia de tela, elaboração do autor

Após dois anos da adoção do SGC, foram incorporados alguns recursos como a inserção de citação e incorporação da ferramenta Scribble Live, que permite associação de conteúdo com postagens realizadas com o Twitter, utilizada em situações que necessitam de criação de conteúdo com mais dinamicidade. O recurso de “leia mais” para a disponibilização manual de matérias relacionadas também ganhou maior visibilidade.

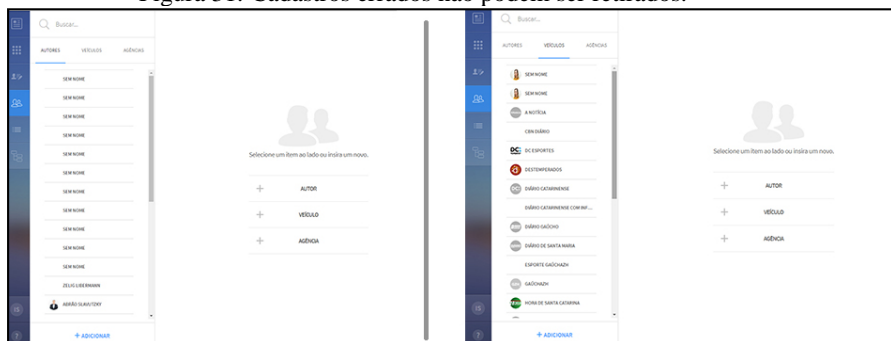
Figura 30: Citação, melhoria de visibilidade do recurso “leia mais” e Scribble foram implementações novas em 2017.



Fonte: cópia de tela, elaboração do autor

A ferramenta possibilita a criação livre de tags – no SGC anterior elas eram fixas –, permite agendamento de publicação, salva automaticamente o conteúdo que está sendo trabalhado e abre acesso à inserção de autores, agências e veículos para que apareça a assinatura de origem da matéria, porém, não é permitido ao usuário-jornalista deletar os dados criados. Em meio ao processo de cadastro há aberturas para aceitação de erro humano, o que resulta em cadastros em locais indevidos ou inúmeros campos inutilizados amontoando informação desnecessária ao usuário-jornalista. A liberdade de criação de tags é questionada pela coordenadora de redes, “achamos que seria bom, mas é ruim porque as pessoas criam tags da cabeça delas e acabamos perdendo um padrão, e ficam as tags erradas perdidas no sistema e não há possibilidade de deletar depois”, explica (SANTOS, 2017; em entrevista).

Figura 31: Cadastros errados não podem ser retirados.






Fonte: cópia de tela, elaboração do autor

Em comparação aos recursos disponibilizados no Vinas, o Edit apresenta a ausência de alguns considerados úteis pela equipe entrevistada como a elaboração de galeria de fotos – ainda feita no Vinas –, criação de tabelas, registro de usuários responsáveis pelas últimas atualizações de alguma matéria e, principalmente, variações de layout e recorte fotográfico, além de ainda depender dos software Nica, News e Bória.

Para complementar o software, as redações do Diário Catarinense e do Hora de Santa Catarina usam ferramentas disponibilizadas online gratuitamente ou pagas pela empresa:





Quadro 5: Ferramentas utilizadas pelos veículos

Ferramentas suplementares gratuitas ou contratadas		
	Scribble Live ⁷²	Ferramenta que associa posts no twitter para realização de cobertura ao vivo ou simples associação a conteúdo publicado.
	Outbrain ⁷³	Ferramenta online de publicação de material publicitário ou recomendação de matérias internas do site visitado.
	Disqus ⁷⁴	Ferramenta de administração de comentários online.

72 <http://www.scribblelive.com/>

73 https://www.outbrain.com/pt_br/

74 <https://disqus.com/>

Ferramentas suplementares gratuitas ou contratadas		
	Footstats ⁷⁵	Serviço online de produção de estatísticas e dados relativos ao futebol no país e no mundo.
	Infogram ⁷⁶	Plataforma online para criação de infográficos.
	Thing Link ⁷⁷	Ferramenta online para marcação de imagens
	Adobe Muse ⁷⁸	Software para produção de conteúdo multimídia interativo utilizado na produção de especiais.

Fonte: Elaboração do autor.

Além das ferramentas agregadas para potencializar a capacidade funcional do SGC, são incorporados aos sites botões de compartilhamento para aumentar a capacidade de difusão da notícia. No Diário Catarinense, os botões de compartilhamento via Facebook, Twitter, Google + e e-mail encontram-se logo no início da matéria, já no Hora de Santa Catarina, além dos links disponíveis no topo de página, há um reforço com a aplicação dos botões também no pé de página.

75 <https://www.footstats.com.br/>

76 <https://infogram.com/>

77 <https://www.thinglink.com/>

78 https://www.adobe.com/br/products/muse.html?sdid=KQPOG&mv=search&s_kweid=AL!3085!3!227223697863!e!!g!!adobe%20muse&ef_id=WfXnCAAAA GYBgRyY:20171030214313:s

Figura 32: Botões de compartilhamento do Diário Catarinense são posicionados pelo SGC no topo de página.



Fonte: cópia de tela do Diário Catarinense.

Considerando as entrevistas realizadas, o Edit atende às necessidades do usuário-jornalista regular da ferramenta, deixando os especialistas com poucos recursos e os menos entusiastas com a tecnologia desanimados. Como é o caso do jornalista esportivo André Podiacki e do colunista Rafael Martini. Podiacki, traz dos tempos de assistente de conteúdo todo o conhecimento que adquiriu para dominar todas as possibilidades do Vinas, como a associação com o uso do software de edição de imagens Adobe Photoshop, para acelerar postagem de fotos, e uso de códigos HTML, aceitos pelo Vinas, mas que entram em conflito com o Edit. Já Martini, faz parte do grupo formado pelos colunistas, habituado ao uso de blogs na plataforma Wordpress que se viram obrigados a migrar para outra plataforma que exige maior número de comandos para a realização de postagens.

A adaptação do especialista ocorreu com o tempo, uma resignação, apesar de várias lacunas não serem cobertas pelo novo sistema. Mas os colunistas não se deixaram envolver, o que afetou a produção e o tráfego de leitores no site do Diário Catarinense.

Antes tínhamos blogs, agora são páginas no portal do DC. Em tese ele permite que você publique remotamente, mas no Wordpress era mais ágil. Com seis operações meu material estava publicado e o Edit no mínimo, 18 operações. Muitos mais campos pra preencher, crédito, campo de qual jornal que é, dizer que é coluna que não é matéria, tem as tags... Pra reportagem facilitou muito, mas pra coluna, acho que tirou a agilidade. Passamos a maior parte do tempo fora. Antes no Wordpress, eu conseguia publicar do meu celular. Na internet a matéria não precisa nascer completa, ela pode ser trabalhada. E isso o Edit tirou. (MARTINI, 2016; em entrevista).

Tanto Podiacki quanto Martini reclamam que não foram consultados sobre o que desejariam em uma ferramenta. A coordenadora de redes, Ingrid Santos, confirma que a participação dos jornalistas de SC foi limitada, o que piorou ainda mais com a venda das operações catarinenses da RBS. “Muitas coisas sempre partiam deles e depois a gente adaptava, usava aqui de alguma maneira, o CMS (sigla para sistema de gerenciamento de conteúdo, em inglês, n.a.) é um exemplo disso, ele foi todo desenvolvido por eles e a gente usa ele também aqui”, diz Santos.

Além de afetar o fluxo de informação publicado, para alguns o impacto foi ainda mais radical. Martini afirma que atualmente o conteúdo do online é praticamente igual ao do impresso, com poucas novidades, e Podiacki complementa dizendo que alguns colunistas deixaram de publicar notas exclusivas no site por completo, só utilizando a rede social Facebook. Quanto à flexibilização proporcionada pelo uso de HTML, as opiniões entram em conflito:

O Edit é o oposto do Vinas, ele é super intuitivo, então os campos ali, ele já te diz “aqui vai o título”, “aqui vai a linha de apoio”, “aqui vai a cartola”. Os elementos que tu coloca dentro do texto também, não é mais por código, tu clica, puxa, arrasta, tu escolhe se quer foto pequena, no meio do texto, então, basicamente assim, ele é muito mais intuitivo que os outros (SANTOS, 2016; em entrevista).

Quando tentei usar código HTML, publiquei tudo e vi a matéria publicada cheia de falhas, daí voltei,

mas eu queria usar código, daí tentei embedar e deu mais errado ainda. E daí vi que não funcionava. Foi uma adaptação na tentativa e erro. Tem uma coisa que me incomoda no Edit. Eu botava uma vinheta no meio do texto e se faço isso no Edit fica uma borda branca gigante. No Edit ele sempre bota a borda branca, não permite corte diferente de fotos, não permite box, é visualmente limitado. (PODIACKI, 2016, em entrevista).

Dentre as vantagens consideradas por todos usuários-jornalistas entrevistados pode-se enumerar:

1. Só funciona no Chrome.
2. Salva arquivos automaticamente.
3. Não precisar de uso de código HTML.
4. Ser intuitivo.
5. Aceita publicação remota via VPN.
6. Sistema alerta se tem alguém escrevendo a matéria e bloqueia para um segundo usuário.
7. Duplica matérias, assim podem ser usadas parcialmente em outra situação. Aproveitamento de hiperlinks, por exemplo.
8. Permite cadastrar usuários, veículos e agências de notícia para assinatura em matéria.
9. Possui dois níveis de controle de permissões.
10. Permissão de criação de tags.
11. Permite agendamento de publicação.
12. Permite associação de postagens em redes sociais com postagens no SGC por meio do Scribble Live.
13. Possui comando e estilo para "Leia mais", indicação de outras matérias relacionadas ao assunto lido.
14. Exige preenchimento de campos que são padrões da estrutura da matéria.
15. Lembra estrutura de SGCs conceituados como Wordpress e Blogspot.

E dentre as desvantagens surgem algumas contradições e outros elementos-chave que satisfaziam na ferramenta anterior, mas foram suprimidos, como o caso de aceitação de código HTML. Situação que se evidencia, de acordo com entrevistados, pela falta de consulta aos jornalistas das redações. “As coisas só chegam pra gente, a gente não é consultado” (PODIACKI, 2017; em entrevista).

1. Não aceita o uso de código HTML.
2. Dificuldade com a padronização de conteúdo.
3. Tamanho único para fotografia e que não é agradável (“muito quadrado)
4. Limitação de layout
5. Sem ferramenta de interação com o leitor (enquete, mural, compartilhamento de imagens ou pautas)
6. Dificuldade de localização (vários elementos existem no SGC e não são reconhecidos).
7. Não possibilidade edição da capa do site.
8. Não avisa sobre erros de forma clara ou simplesmente não avisa.
9. Não permite correção de algumas ações erradas (como preenchimento de usuários, veículos ou agências).
10. Possui elementos que não são utilizados pela redação e não podem ser suprimidos (devido ao compartilhamento com a redação do jornal gaúcho Zero Hora).
11. Não possui clareza sobre ações a serem realizadas, funciona muito na tentativa e erro.
12. Necessidade de muitos passos para publicação de conteúdo.
13. Relação entre matérias não possui ferramenta prática, links devem ser inseridos manualmente.
14. Não possui corretor no editor de texto.
15. Não permite a criação de matérias especiais, webdocumentários.
16. Muito lento para efetuar uma publicação, tanto internamente quando via VPN, quando podia chegar a 4 minutos. (Problemas de rede foram descartados, já que o sistema antigo era mais rápido).
17. Muito focado só na apresentação do conteúdo em dispositivos móveis.
18. Sistema de busca só identifica matérias por título e não possui filtros de busca avançada.
19. Não possui alerta de publicação de matérias que foram agendadas.
20. SGC foi implantado em etapa inicial de desenvolvimento, com poucos recursos e necessita de correções excessivas de falhas.
21. Sistema de comentários não agradam o usuário-leitor, não pode ser desabilitado, pois o SGC não possui módulo de comentários e como é contratado não pode ser alterado.
22. Ações necessárias à atividade de postagem não ficam aparentes.
23. Não possui histórico de edição indicado os usuários-jornalistas envolvidos.

24. Não possui área para destacar alguma atualização da matéria. (Usada para identificar informações recentes ou mesmo nota de “erramos”).
25. Não possui ambiente amigável de busca de imagens.
26. Não possui modelo de postagem (templates) para acelerar processo.

Dentre as críticas negativas apontadas, algumas mais recentes não foram consideradas na enumeração por serem ocasionadas em decorrência da situação atípica vivenciada pela empresa: mesmo com a transição dos veículos à gestão da NSC, a redação das publicações continua compartilhando o sistema de gerenciamento de conteúdo com a redação do Zero Hora, pertencente ao grupo RBS, porém, as atualizações realizadas no sistema atualmente atendem apenas às necessidades do Zero Hora. A equipe catarinense é consultada, mas não há muita clareza sobre alterações desejadas, o que provoca desentendimentos. Com é o caso da supressão do recurso de postagem múltipla de matéria. Um conteúdo elaborado em qualquer jornal podia antes ser reproduzido em todos os outros veículos catarinenses ou mesmo do RS, bastando apenas indicar o veículo de origem e os veículos que seriam “alimentados” - assim nos veículos alimentados ficaria a referência de origem da publicação.

Tal recurso não era de interesse das redações gaúchas, mas em vez de retirarem os veículos gaúchos do cadastro para compartilhamento de matéria, que em teoria era o que a equipe responsável catarinense havia entendido, o recurso foi excluído do Edit. Agora, os jornalistas são obrigados a duplicar a matéria e repostar nos demais veículos. Alguns elementos são criados e surgem no programa, os jornalistas da NSC observam as mudanças, mas sem saber exatamente para que servem.

4.2.3 Resultados do Questionário ATU de Usabilidade e Experiência do Usuário

Durante o mês que a pesquisa ficou disponível para acesso, sete jornalistas e estagiários da rede NSC participaram respondendo o questionário, número abaixo do estimado, considerando o total de usuários-jornalistas, mas valor relevante, de acordo com o número de especialistas necessários para análise de usabilidade indicado pelo pesquisador Jakob Nielsen (1993).

Um dos sete respondentes focou no uso do sistema de gerenciamento de conteúdo especialista Bória – destinado ao gerenciamento de vídeos –, assim, as respostas para perguntas que

giravam em torno do SGC destinado à publicação de textos – usado pela maioria dos jornalistas – não foram considerados. Porém, como o questionário ATU também foca na satisfação do usuário e sua relação com SGCs, de forma geral, todas respostas que puderam acrescentar a respeito de demandas profissionais foram consideradas.

Para identificação das respondentes é utilizada a sigla RN (Respondente NSC) e o número referente a ordem de resposta ao questionário: RN1, RN2, RN3, RN4, RN5, RN6 e RN7.

4.2.3.1 Apresentação: Dados gerais, funções e processos

Editores, assistentes de conteúdo e repórteres foram os respondentes dos jornais Diário Catarinense e Hora de Santa Catarina, quatro trabalham exclusivamente no DC, um exclusivamente no Hora e dois exercem sua função tanto num veículo quanto no outro. A maioria dos respondentes tem entre 30 e 35 anos, dois possuem menos de 25 e um encontra-se na faixa etária entre 25 e 29 anos.

Todos compartilham o hábito de usar celular para trabalhar, dentre as práticas usuais estão o uso de ferramentas de mensagens instantâneas, como máquina fotográfica e compartilhamento de arquivos com colegas de trabalho. Agendar e realizar entrevistas foi opção selecionada por três dos sete respondentes. Isoladamente, a postagem no SGC por meio de celular, como agenda de compromissos da redação e a leitura de notícias, considerada parte essencial do trabalho por um dos jornalistas.

Com exceção de um respondente, todos acreditam que o SGC de uma empresa jornalística deva ser integrado com aplicativos para *smartphone*, uma forma de auxiliar em coberturas fora da redação, no upload de imagens, organização de pautas e fluxo de trabalho e agilizar a comunicação dos profissionais.

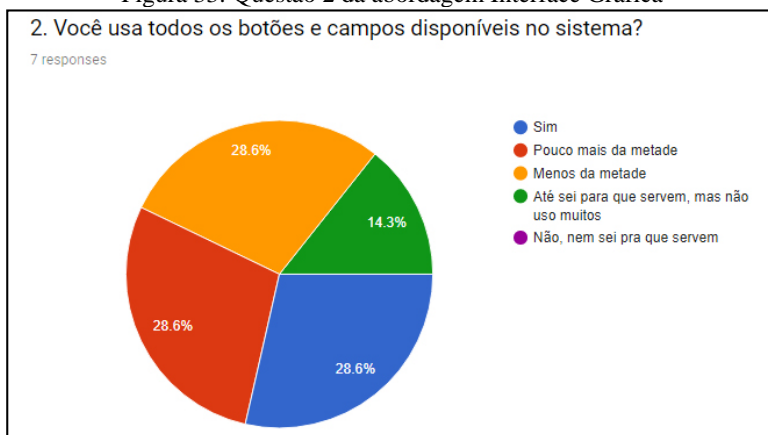
As respostas às questões abertas demonstraram que há um anseio por melhorias nas ferramentas analisadas, mas há pouca compreensão sobre os critérios adotados no desenvolvimento de um SGC, sendo recorrente associação cruzada de ideias, quando sugestões a respeito de eficiência eram relatadas em diversas abordagens ou respostas generalistas apresentavam o desconforto geral no uso da ferramenta, mas não traziam possíveis soluções.

4.2.3.2 Abordagem Interface Gráfica

A comparação do SGC Edit com o sistema anterior Vinas, dá certa vantagem ao novo software adotado, mas não lhe afasta de certa crítica.

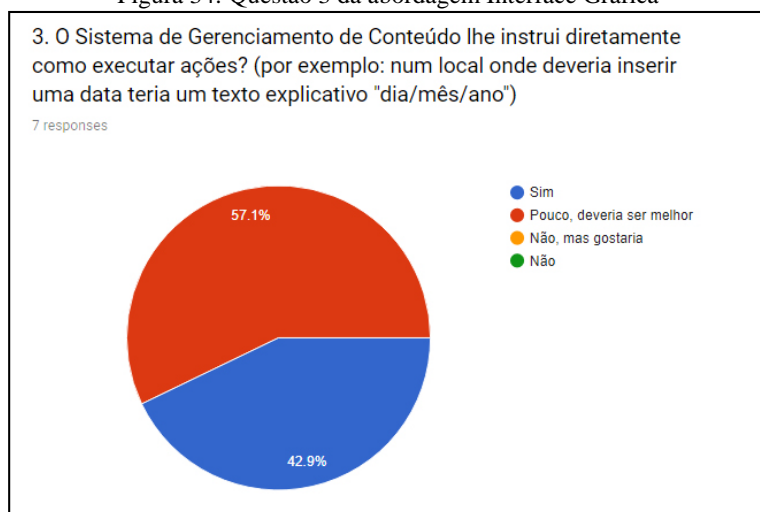
Assim, de forma geral a aparência do SGC agrada a maioria dos respondentes, e supre necessidades básicas para postagem, mas deixa lacunas que prejudicam a usabilidade. Botões são apresentados, mas permanecem sem uso e alguns comandos e ações não são claros o suficiente. A customização de SGCs é interessante para três dos respondentes, sendo que um dos três acessa a ferramenta Bória.

Figura 33: Questão 2 da abordagem Interface Gráfica



Fonte: Cópia de tela, Google Forms.

Figura 34: Questão 3 da abordagem Interface Gráfica



Fonte: Cópia de tela, Google Forms.

4.2.3.3 Abordagem Eficácia

Nas perguntas fechadas, houve um equilíbrio na opinião sobre o quão eficaz é o SGC utilizado na redação do Diário Catarinense e do Hora de Santa Catarina. Metade dos usuários-jornalistas acreditam que a ferramenta é adequada ao trabalho que exercem, mas cinco assumem usar de artifícios extrassistema (a famosa gambiarra) para atingir seus objetivos. Novamente, as questões abertas foram fundamentais para apresentar uma visão ampliada sobre o dia a dia dos jornalistas.

Todos os sete apontaram situações onde os SGCs poderiam ser melhorados para fazer o que se propõem, ou ao menos para atender aquela que seria sua proposta fundamental. Dentre as táticas utilizadas para suplementar deficiências no sistema foram relatadas o uso do Pictochart para realização de infografias e Google Sheets para criação de tabelas e uso de ferramentas mais complexas como o Adobe Muse para a criação de reportagens especiais.

Usamos o Pictochart e fazemos as tabelas no Google Sheets. Também temos que usar gambiarras para embedar alguns tipos de conteúdo. (RN1)

Atualmente não é possível produzir reportagens long form no Edit. Por isso, usamos o muse na redação do DC. Seria interessante que o Edit tivesse mais opções de layout para reportagens especiais. (RN3)

O SGC não mostra HTML, então quando tem alguma "sujeira" temos que recortar o texto, colar num bloco de notas e depois colá-lo novamente no SGC (RN4)

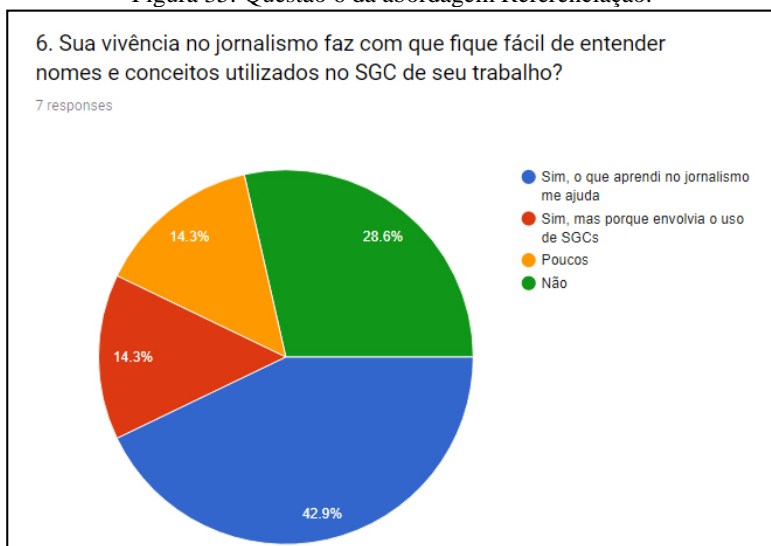
4.2.3.4 Abordagem Referência

Assim como tem-se demonstrado, as respostas a respeito desta abordagem foram equilibradas, mostrando a diversidade de opiniões, processos e experiências em uma redação da grande indústria. O destaque aqui é dado ao único respondente que nunca trabalhou com um sistema de gerenciamento de conteúdo além dos sistema proprietários da NSC. Dos demais, dentre os SGCs mais conhecidos estão o Wordpress – seis dos sete respondentes –, seguido do Blogger (ou Blogspot) e outros sistemas proprietários.

Para o respondente que nunca usou nenhum SGC fora da empresa, o Edit é um sistema de fácil uso, mas não por ter relação próxima do universo do jornalista, já que afirma que pouco entendimento foi devido à vivência no jornalismo. Desta forma, aproximar a linguagem do SGC a do jornalista é uma ideia bem-vinda, ideia compartilhada com a maioria dos respondentes, mais experientes.

Dois respondentes consideram indiferente esta relação, porém, para um deles, ela é desnecessária já que “estamos acostumados a ter um outro olhar quando estamos em algum site de notícias, reparamos na estrutura, que talvez um usuário comum não repare”, o que demonstra que relaciona seu conhecimento de jornalismo com o uso da ferramenta, reconhecendo a importância da relação. Fator compartilhado com o segundo respondente que compartilhou da mesma opinião na questão, mas afirma ter evoluído junto com as plataformas. Outra demonstração da importância da vivência profissional em sincronia com o que é apresentado pelas ferramentas.

Figura 35: Questão 6 da abordagem Referenciação.



Fonte: Cópia de tela, Google Forms.

Figura 36: Questão 8 da abordagem Referenciação.

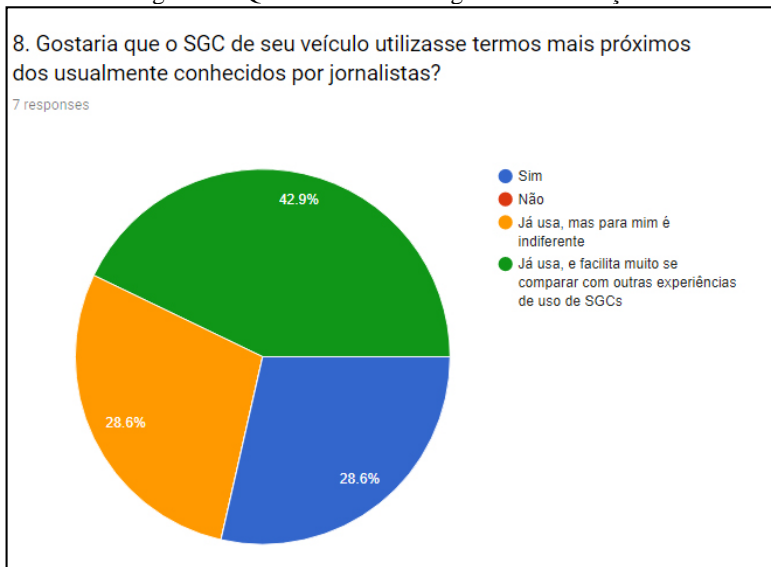


Figura 37: Fonte: Cópia de tela, Google Forms.

4.2.3.5 Abordagem Localização

Três dos sete respondentes afirmam se localizar bem no SGC usado pela redação do Diário Catarinense e do Hora de Santa Catarina e dois demonstram-se confusos, mesmo com a pouca quantidade de recursos existentes. No entanto, cinco respondentes deixaram claro na resposta aberta que há necessidade de melhoria no ambiente administrativo, normalmente com recomendações de melhoria na interface gráfica.

O sistema já é bastante intuitivo. Porém, uma recente mudança no botão de inserir novo artigo me confundiu um pouco. Esse botão passou a ficar oculto dentro de um outro botão. Se ele voltasse a ficar posicionado diretamente no menu, facilitaria o meu trabalho. (RN3).

No caso do respondente que focou respostas no SGC especialista Bória, há maior dificuldade de lidar com o software de trabalho, pois todas as respostas indicam dificuldades de localização e quantidade de

informações que dificultam ainda mais a adequação ao sistema, mesmo depois de mais de um ano utilizando o sistema.

4.2.3.6 Abordagem Controlabilidade

Nesta abordagem, a maior necessidade apontada pelos respondentes é referente a questões que envolvam controle de fluxo de trabalho e monitoramento de uso, com quatro respondentes indicando a importância de controles de fluxo e todos sete afirmando a necessidade de históricos, tanto para monitorar o fluxo quanto para retomar alguma fase de desenvolvimento do material.

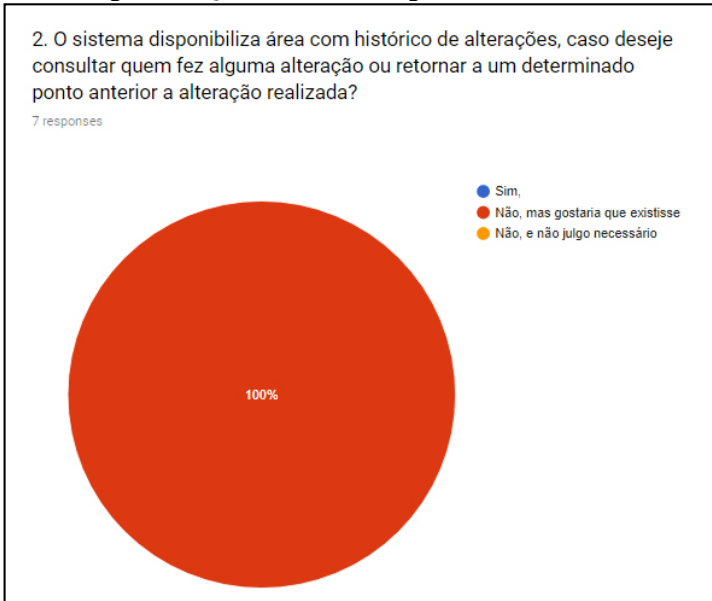
Apesar de três dos sete respondentes afirmarem que não havia necessidade de mudanças nos sistemas utilizados, apenas um confirmou a preferência por utilizar padrões estipulados pelo próprio sistema. Os outros seis apontaram melhorias que poderiam ser implementadas para tornar o trabalho mais agradável e funcional.

Como sugestões de melhoria, surgiram recomendações simples como melhoria da visualização dos elementos, implementações que poderiam ser consideradas de média dificuldade como avisos sobre edição de texto e controle de interação com o usuário-leitor e outras que necessitariam de um tratamento mais complexo de programação, como a criação de ações automatizadas, para quando houvesse necessidade de repetição de atividades, e mesmo mudança completa de recursos.

“Talvez alguns itens poderiam ser maiores, não enxergo todos muito bem” (RN3)

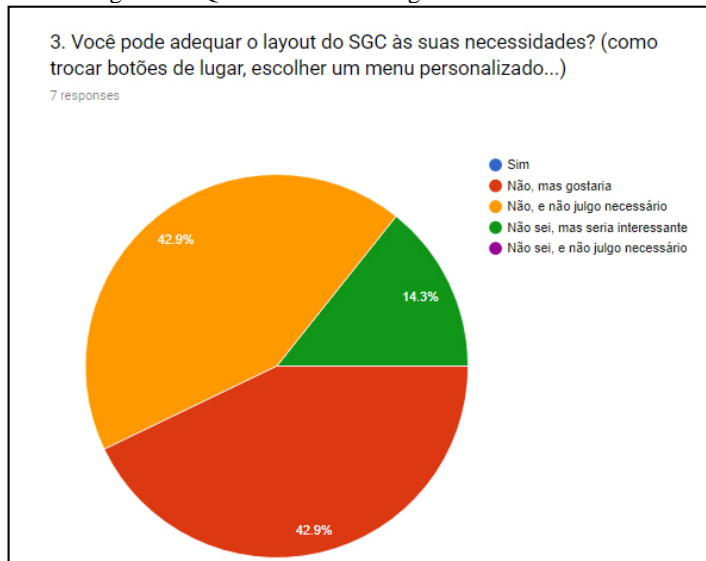
Preparar "actions" (parecido com o Photoshop) para publicação de conteúdo, acredito que seria interessante. Área para subir o vídeo, título, descrição, tags (SEO), botão de publicar ou agendar (com calendário e horário). Área intuitiva de substituição de vídeo. (RN5).

Figura 38: Questão 2 da abordagem Controlabilidade.



Fonte: Cópia de tela, Google Forms.

Figura 39: Questão 3 da abordagem Controlabilidade.

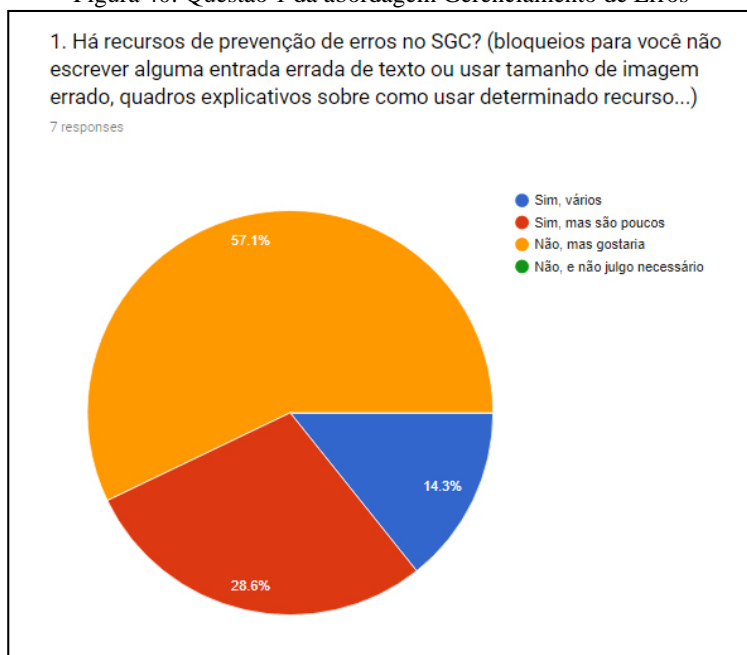


Fonte: Cópia de tela, Google Forms.

4.2.3.7 Abordagem Gerenciamento de erros

Há insuficiência com relação aos recursos de gerenciamento de erros oferecidos pelos sistemas utilizados. Seis dos sete respondentes apontaram deficiência afirmando que há recursos, mas eles não são claros e não atendem às necessidades dos usuários-jornalistas. Um respondente demonstra-se satisfeito com os recursos disponíveis e outro, apesar de em determinado momento afirmar que há poucos recursos, resigna-se com o que o software oferece, afirmando que é “o mais importante” (RN3).

Figura 40: Questão 1 da abordagem Gerenciamento de Erros



Fonte: Cópia de tela, Google Forms.

4.2.3.8 Abordagem Agilidade e Eficiência

Apesar de haver indicação de recursos que poderiam ser incluídos no sistema para melhoria da experiência do usuário-jornalista, há consenso sobre o sistema atender prontamente às ações necessárias para a realização do trabalho. Porém, algumas ações essenciais à celeridade no processo de trabalho que deveriam ser atendidas – apuradas durante a entrevista com *stakeholders* e usuários-jornalistas – não são realizadas da

melhor forma, resultando em apontamentos negativos nas questões objetivas e indicação de melhorias na questão aberta.

Poder realizar ações simultâneas e subir a foto mais rapidamente. (RN1).

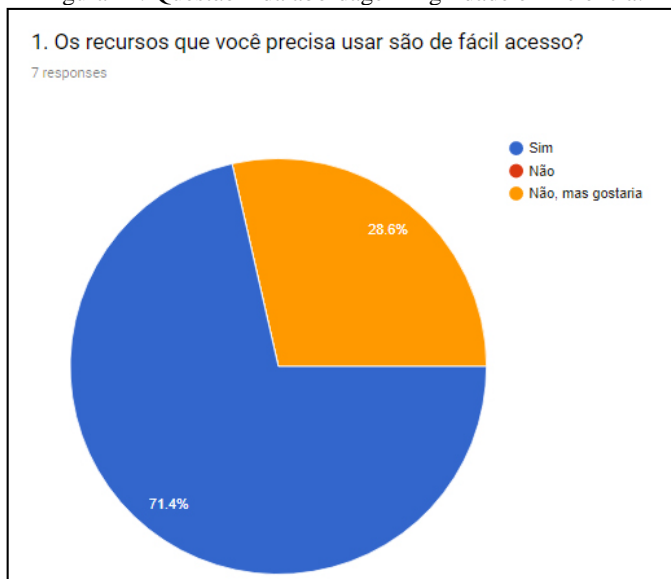
Uma ferramenta que permitisse a sugestão automática de outras matérias relacionadas ao tema (vinculadas por tags, por exemplo), sem precisar fazer à mão. (RN2).

Ele poderia ter um redimensionador e uma ferramenta que permitisse o corte das fotos nele próprio. (R3).

Relacionar os assuntos de vídeos. Ao assistir algum vídeo de ressaca, que outros vídeos sobre mar ou ressacas anteriores fossem oferecidos ao internauta. (RN5).

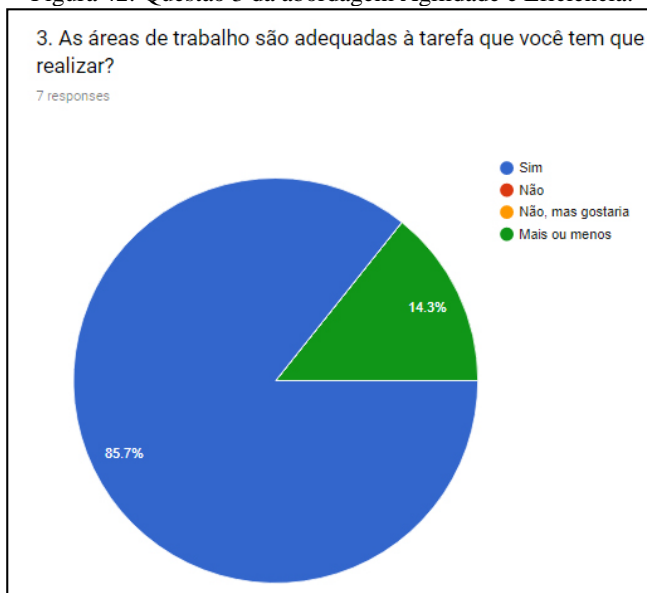
Talvez apenas um enxugamento do caminho, sem ter que ir em tantos botões. (RN6).

Figura 41: Questão 1 da abordagem Agilidade e Eficiência.



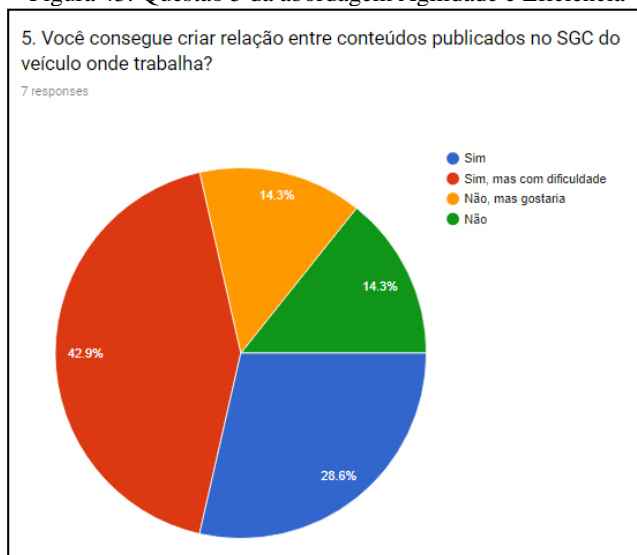
Fonte: Cópia de tela, Google Forms.

Figura 42: Questão 3 da abordagem Agilidade e Eficiência.



Fonte: Cópia de tela, Google Forms.

Figura 43: Questão 5 da abordagem Agilidade e Eficiência



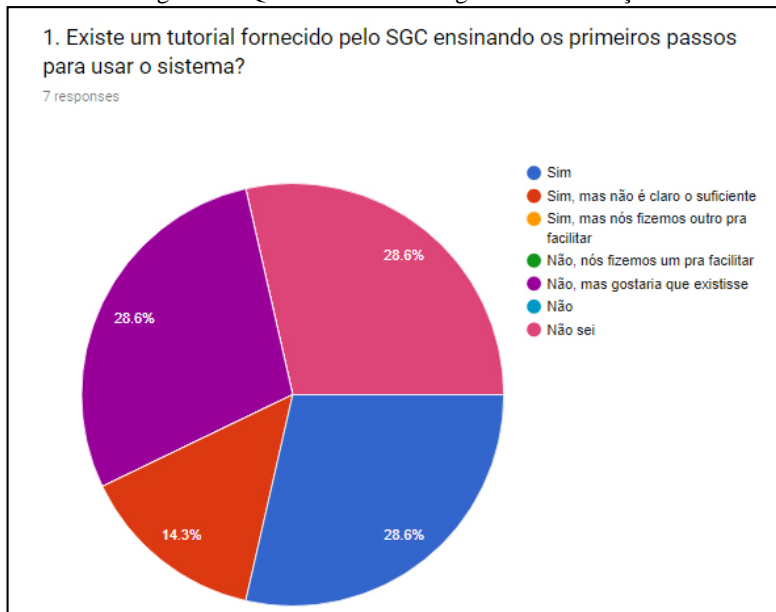
Fonte: Cópia de tela, Google Forms.

4.2.3.9 Abordagem Documentação de ajuda do SGC

As respostas para esta abordagem vão ao encontro do “Paradoxo do Usuário Ativo”, apresentado pelos pesquisadores John Carroll e Mary Beth Rosson em 1987 (WHARTON, *et al*, 1994). Mesmo havendo documentação de ajuda, a maioria dos respondentes desconhece o recurso ou assume adotar o aprendizado natural do sistema, por navegação, tentativa e erro.

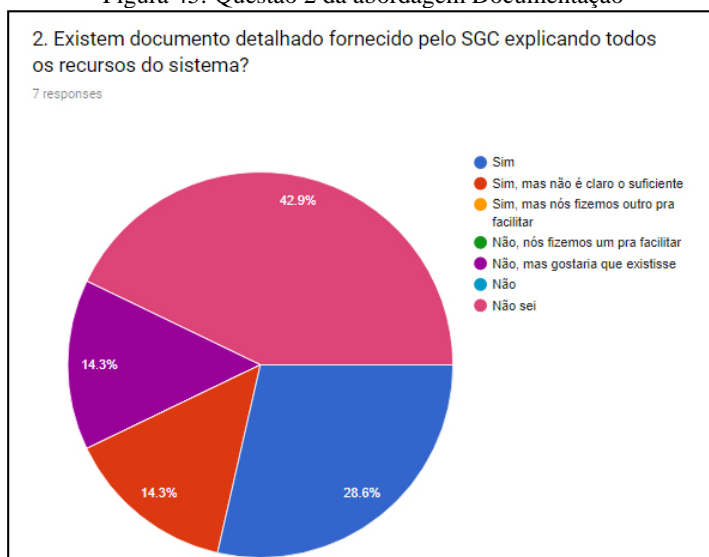
Os resultados demonstram que é necessário dar mais evidência ao material de auxílio ao uso e torná-lo atrativo ao usuário-jornalista, aproximando-o da realidade do profissional, evitando incursões ao colega ou responsável para sanar dúvida, evidência apurada durante as entrevistas. A preferência seria por um material ilustrado e claro. A única indicação de necessidade de material impresso foi dada pelo usuário-jornalista mais experiente, na faixa etária entre 30 e 35 anos.

Figura 44: Questão 1 da abordagem Documentação



Fonte: Cópia de tela, Google Forms.

Figura 45: Questão 2 da abordagem Documentação



Fonte: Cópia de tela, Google Forms.

4.3 O COLETIVO DE JORNALISMO MARUIM

Jovens, vivos e ativos nas redes sociais, os profissionais e aspirantes à profissão que compõem o corpo de editores e redatores do *Coletivo Maruim* tiveram a oportunidade de se juntar a partir de 2014, com as primeiras notícias publicadas no Facebook, forma mais barata de divulgar as matérias produzidas pelo grupo. Mais de um ano depois, o site tomou forma. Atualmente o coletivo conta com 19 colaboradores fixos, sete profissionais que incorporam o Conselho Consultivo, e abre portas para colaboração externa. Destes, 11 são jornalistas, seis são estudantes de jornalismo, um é advogado, um é economista – cursando mestrado em jornalismo –, e uma é formada em Cinema. Iniciado com o objetivo de oferecer uma proposta diferente da apresentada pela grande indústria, o Coletivo institucionalizou-se como Associação Coletivo de Jornalismo Maruim em 2016.

O MARUIM é um coletivo de jornalismo que surgiu da necessidade de se ampliar e diversificar os canais de informação em Florianópolis. Acreditamos que o conhecimento jornalístico é capaz de superar o senso comum. Ao trabalhar com

as contradições que vivemos no cotidiano, apostamos que é possível influenciar as decisões políticas das pessoas e instituições. Nossa missão é produzir notícias e reportagens que contribuam para a transformação da realidade injusta e segregadora em que vivemos. Nosso conteúdo jornalístico tenta disputar as narrativas sobre a cidade. Os principais temas que exploramos são meio ambiente, mobilidade, segurança pública e ocupação do espaço urbano⁷⁹. (MARUIM, 2017).

Apesar de possuírem sua linha editorial bastante focada em bandeiras levantadas por movimentos sociais e ativismo, o coletivo enfatiza que seu objetivo não é político, “o que queremos mesmo é fazer jornalismo”, diz a jornalista Joana Zanotto, em entrevista. E para isso, o grupo enfrenta certos desafios. Um deles, não ter sede própria, algo que se pretende solucionar com a abertura de canais de financiamento e diversificação de captação de verba, iniciada com a comercialização de camisetas – e que avançará com a produção de canecas, bonés e outros itens. Outro, a instabilidade no número de colaboradores, devido à falta de verba para manutenção de uma equipe fixa remunerada. E o último, o próprio SGC que utilizam, que mesmo com um desenvolvedor contratado para a execução utilizando a plataforma Wordpress, ainda não satisfaz expectativas e necessidades do dia-a-dia, muito menos anseios em momentos que pediriam saídas especiais para a apresentação de uma reportagem.

4.3.1 Fluxo de trabalhos

A inconstância marca o processo de trabalho do Coletivo Maruim. Todos os colaboradores são voluntários, já que o Maruim não trabalha com receita suficiente para sustentar uma estrutura tradicional. Sem sede – até a conclusão desta pesquisa – e sem capital para pagar profissionais em tempo integral – ou mesmo meio período –, cada um dos voluntários mantém um trabalho oficial e dedica horas livres, quando possível, à cobertura de histórias, que algumas vezes podem ser apuradas por um deles e ter informações repassadas para outro colaborador realizar a redação e postagem do material. E nem todos os participantes atuais têm permissão ou são responsáveis por postar material no site.

79 Texto apresentado na seção “Quem Somos” do site do Coletivo. Disponível em: <<http://maruim.org/quem-somos/>>. Acesso: 21/10/2017

Do total de integrantes, 10 participam de forma mais efetiva e utilizam o sistema de gerenciamento de conteúdo para publicação de matérias, três jornalistas e seis estudantes de jornalismo. Esses nove representantes são reconhecidos como “Núcleo Duro”, por serem o grupo com maior estabilidade e, por sua vez, poder de decisão com relação ao material que será trabalhado no site, todos são considerados redatores, mas a maioria deste corpo de participantes assume um cargo especializado. Desta forma, segue a seguinte composição:

Quadro 6: Organização de corpo editorial e organizacional do Coletivo Maruim

Núcleo Duro	
1	Editor chefe
2	Editoras
1	Relações públicas/Editora
2	Editores de fotografia
1	Coordenadora de equipe
1	Marketing digital
1	Revisora
1	Repórter

Fonte: Elaboração do autor.

O Maruim tem encontros presenciais todo primeiro domingo do mês para conversar sobre o andamento do projeto, trocar ideias sobre pautas e saber como está o diálogo com as fontes mais tradicionais. Esporadicamente realizam reuniões extras, em caso de necessidades pontuais ou reunião mesmo para atualizar pautas – quando conseguem fazer. Por consequência do trabalho descentralizado, a equipe tem necessidade extra de se comunicar por meio de ferramentas online. Parte da descentralização deve ser resolvido com o escritório que será alugado ainda em 2017, mas a infraestrutura de uma redação ‘convencional’ ainda é algo distante.

Desde a organização coletiva do Maruim, a equipe utiliza de diversos canais de comunicação para compartilhar mensagens, pautas, agendamento de reunião e cronograma de atividades. Mensagens de e-mail, Facebook e Whatsapp se entrelaçam. O que começa num meio, continua noutro e termina em mais um. Só no Facebook, um membro do núcleo duro utiliza três canais: o pessoal, o fechado do Núcleo Duro e o

fechado do Maruim, que aceita convite de interessados em colaborar de alguma forma com o coletivo; nele, sugestões de pautas são bem-vindas e as que não possuem repórter definido são lançadas ao grupo para ver se alguém se voluntaria. Atualmente, para diminuir a quantidade de canais de comunicação, o Núcleo utiliza a ferramenta online Trello, um organizador de atividades onde são postadas sugestões de pautas com níveis de elaboração – apuração, escrevendo, pronta, mas sem poder publicar, pautas de gaveta –, lá também é feito o controle de atividades mais burocráticas. “Seria ótimo ter isso direto no site, o ideal seria abrir uma coisa e ter tudo”, afirma Joana Zanotto.

Figura 46: Reprodução de tela de divulgação da ferramenta Trello.



Fonte: Recorte em cópia de tela, trello.com

A inconsistência no número de participantes e no engajamento de colaboradores gera alguns conflitos, mas para a jornalista Joanna Zanotto é algo circunstancial do modelo atual do Coletivo, que caminha em busca da estabilidade. As matérias multimídia costumam contar com mais pessoal envolvido, “mas nem sempre dá”.




Já reclamaram que tavam [sic] fazendo matéria e não tiveram tanta atenção. Mas tem que entender que cada um tem seu trabalho, sua vida e não é sempre que conseguimos fazer o ideal. Tem vezes que é mais coletivo e tem outras que é muito individual e só quando passa pela edição é que a equipe participa mais. (ZANOTTO, 2017; em entrevista).

Quando está atuando individualmente, o repórter faz entrevista, foto, vídeo e texto. Nos casos de jornalistas participantes do Núcleo Duro




ou daqueles mais ativos, mas que não tem intenção de atuar nas questões burocráticas, há autorização para postar direto no site e solicitar averiguação de conteúdo pós-postagem. Quando não, o texto obrigatoriamente passa por verificação de apuração, edição, revisão para ser adequado à linha editorial do site e, por fim, chegar ao leitor. Esta seria a lógica mais adequada, mas “não tem uma linha exata, não existe um processo bem definido”, explica Zanotto. Algumas vezes alguém não tem tempo e pede para outro participante apenas publicar, ideias de pauta brotam mesmo dos menos ativos ou por meio de comunicação direta.

Para armazenar informações relativas à identidade visual ou arquivos pesados que não teriam como armazenar em outros canais de comunicação usam o Google Drive, o repositório virtual disponibilizado pela Google. A transferência de arquivos mais pesados para edição e uso posterior, é feita pela ferramenta web We Transfer, que funciona unicamente para a transferência de arquivos, que é descartado logo após o download ou em data pré-programada. Ao total, o grupo realiza a organização do coletivo e de tarefas jornalísticas utilizando seis sistemas diferentes, tanto em computadores pessoais quanto em dispositivos móveis.

Quadro 7: Aplicativos e ferramentas utilizados na administração e produção de pautas e institucionais

Aplicativos e ferramentas		
	Facebook ⁸⁰	Rede social que pode ser utilizada tanto para compartilhar histórias publicadas na web, destinada para avisos gerais aos envolvidos e simpatizantes do Maruim ou como um fórum aberto do grupo.
	Messenger	Aplicativo de mensagens instantâneas do Facebook que conta com aplicativo para dispositivos móveis, Usado para conversas privadas ou pode ser usado na criação de fóruns paralelos aos destinados ao grande grupo.
	Whatsapp	Aplicativo de mensagens instantâneas utilizado para realização de diálogos privados ou conversas coletivas no grupo Maruim.

80 <https://www.facebook.com/>

Aplicativos e ferramentas		
	Google Drive ⁸¹	Repositório da empresa Google, utilizado para armazenamento de documentação institucional ou armazenamento de arquivos.
	We Transfer ⁸²	Sistema para transferência de arquivos com até 20 gigabytes via web ou aplicativo.
	Trello ⁸³	Ferramenta online de administração de tarefas, utilizada para agendamento de reunião, organização de pautas e de matérias.

Fonte: Elaboração do autor

4.3.2 O SGC: soluções e conflitos

A abertura do ambiente web e a lógica de ‘custo zero’ para produção e/ou desenvolvimento do veículo e distribuição de notícias foram razões essenciais para a decisão de qual meio seria o mais propício para lançar o Maruim. Por mais de um ano o grupo publicou notícias direto no Facebook, e quando houve necessidade, ampliaram as plataformas de atuação postando vídeos no Youtube e reportagens mais consistentes no Medium⁸⁴.

Criar um site específico para o Maruim veio com a necessidade do volume de informação que estava sendo produzido e da ideia de ter um ambiente mais organizado de acesso ao que foi produzido, além de concentrar um espaço onde pudessem ser publicadas reportagens que explorassem mais recursos multimídia e de formato diferenciado. A escolha do sistema de gerenciamento de conteúdo Wordpress recaiu sobre a própria popularidade do sistema, por anos o mais utilizado no mundo.

Baseados em requisitos levantados em reunião e depois de uma pré-seleção, a equipe do Maruim decidiu por usar o tema Nanomag, desenvolvido pela empresa Jelly WP, especializada no desenvolvimento

81 <https://drive.google.com>

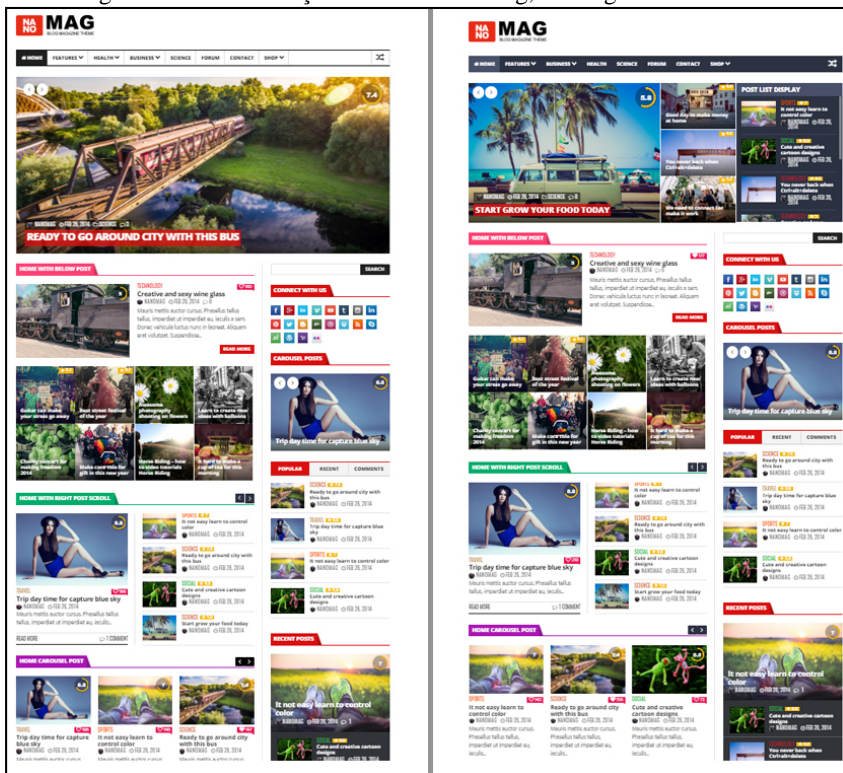
82 <https://wetransfer.com/>

83 <https://trello.com/>

84 O Medium é uma plataforma online que permite ao usuário criar um canal para veicular textos e conteúdo multimídia – aceito via inserção de códigos de incorporação provenientes de plataformas como Youtube.

de temas com finalidade editorial – jornais e revistas online. Ao custo de US\$ 49 o site oferecia espaço para a composição de matérias multimídia e com flexibilidade que supria as necessidades aparentes do Maruim.

Figura 47: Demonstração do tema Nanomag, montagem do autor.



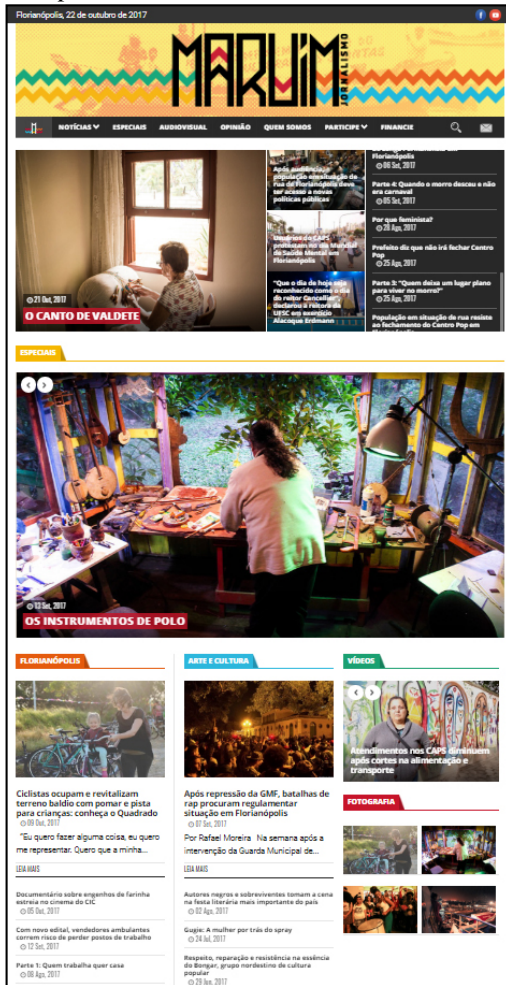
Fonte: Jelly WP.

Com a definição do tema a ser customizado, os participantes optaram pelo desenvolvimento de um design colaborativo para atingir um layout aceito pela coletividade. Os modelos apresentados pela empresa desenvolvedora foram recortados em partes e a equipe realizou uma dinâmica de *card sorting* com dois grupos para a montagem de layouts desejados. Ao final, ambos resultados foram equiparados e resultaram num layout que foi discutido com o programador contratado.

Fazíamos reuniões, escrevíamos as coisas e íamos montando manualmente o site. Separamos em partes e fomos montando, fizemos uma dinâmica e

deu super certo. Pegamos cada partinha que tinha no template, dividimos em grupos e fomos montando o site de acordo com o que achávamos legal. Dois grupos. Cada grupo montou e depois equiparamos para ver como ficava. Fizemos um modelo, e ele falou o que dava e o que não dava. (ZANOTTO, 2017; em entrevista).

Figura 48: Cópia de tela do site do Coletivo de Jornalismo Maruim.



Fonte: Maruim.org.

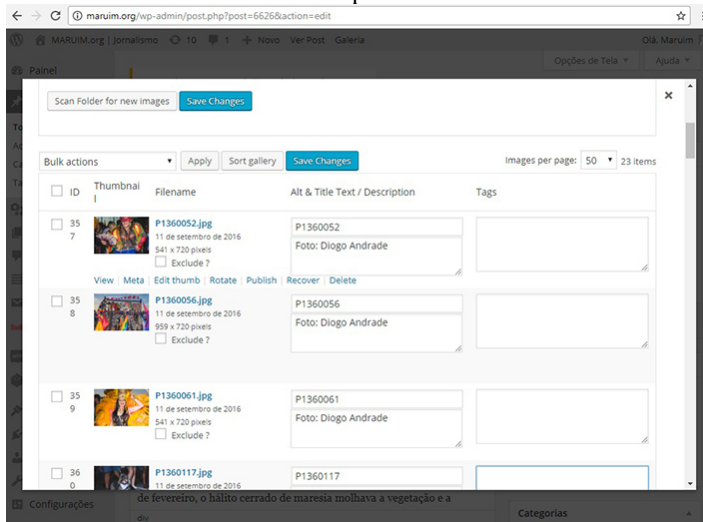
Apesar do desenvolvimento do *front-end* ter sido satisfatório, é na área administrativa que os problemas iniciam, já que, apesar de terem familiaridade com o uso de tecnologia na comunicação, a percepção dos participantes do Maruim enquadra-se mais no ponto de vista do usuário-leitor e não do usuário-administrador – o usuário-jornalista. Desta forma, habituam-se em receber a informação pronta e não pensar nos recursos envolvidos para que ela seja apresentada como tal, havendo desconhecimento das possibilidades reais do SGC. A jornalista Joana Zanotto afirma que o programador se esforça para explicar como o site funciona, “ele entende que a gente não entende”, brinca. Até um manual foi fornecido, assim como o código de desenvolvimento. Ambos acabaram sendo um bolo de material incompreendido “é uma coisa que... eu não entendi nada”.

Um dos maiores problemas atuais com o uso do sistema, de acordo com a representante do grupo, é não encontrar uma forma adequada de postar galeria de fotos, Apesar de inúmeras tentativas sempre aparece alguma falha, ou na postagem ou na apresentação das fotos. Recentemente, em algumas vezes que a galeria é aberta a primeira foto aparece deslocada do local da galeria, e só retorna ao grupo de fotos se a página for carregada novamente.

Não nos damos bem com os plugins de galeria. A gente queria algo que desce mais visibilidade. Se não fica só um monte de foto no corpo de texto. Tem vezes que a gente não consegue usar o plugin e dá um erro que a gente não consegue consertar. Nem sabemos porque fica assim. Arruma quando entra na segunda vez na notícia. (ZANOTTO, 2017; em entrevista)

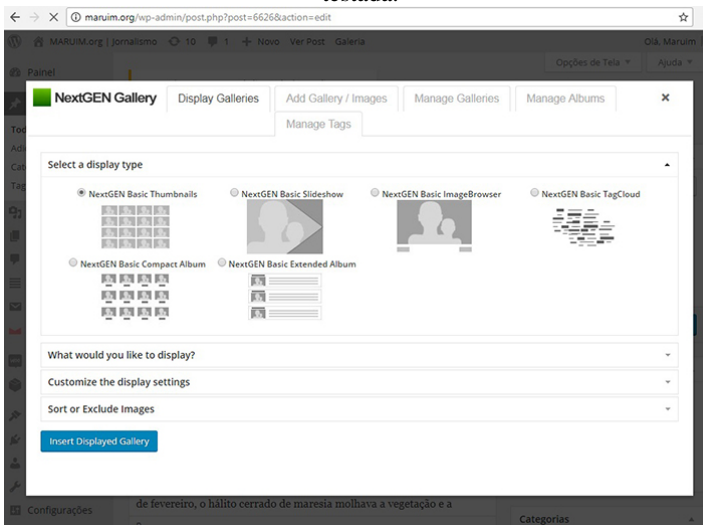
Com o primeiro plugin de galeria instalado, há um problema de que ao entrar no post, a foto inicial aparece estourando a área reservada para as fotos, ficando por cima do texto. E outra limitação constatada é que, apesar de aceitar legendas individuais, o espaço é utilizado para crédito de fotógrafo, já que não existe este campo na área administrativa.

Figura 49: Na área administrativa o espaço de legenda é ocupado pelo crédito de repórter.



Fonte: Maruim.org.

Figura 50: Área de configuração de apresentação da galeria Nextgen, a primeira testada.



Fonte: Maruim.org.

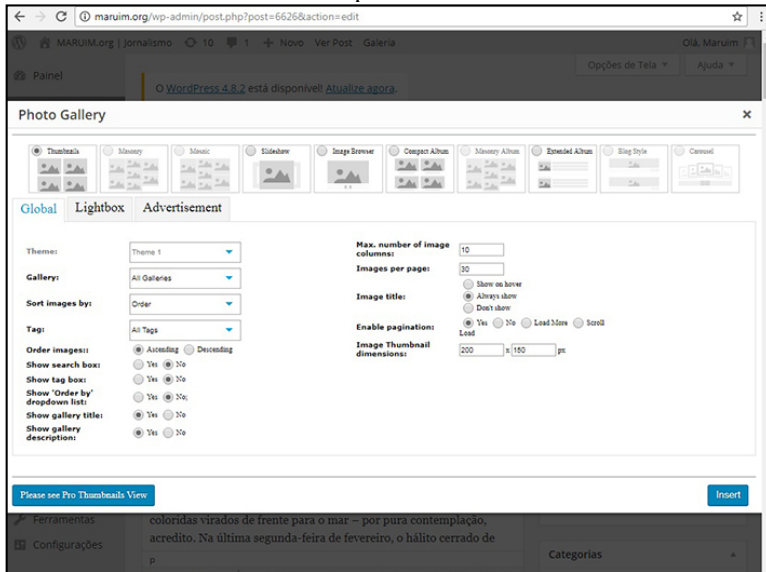
Figura 51: Apresentação da foto com falha no site do Maruim



Fonte: Maruim.org

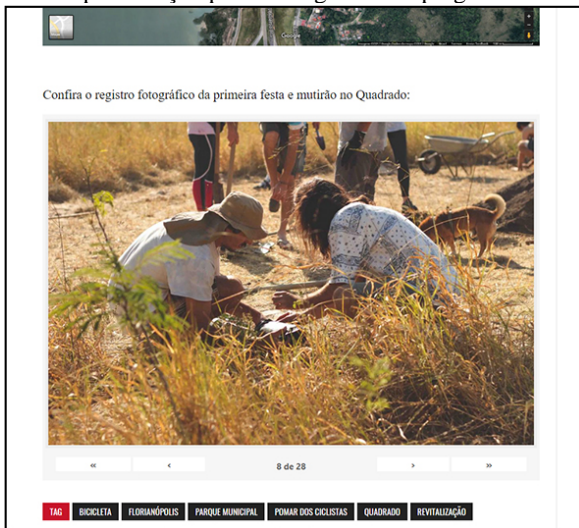
O plugin instalado mais recentemente possui apresentação adequada aos requisitos do Maruim, porém, não possui área de cadastro de legenda nem crédito individual para as fotografias – há um botão de habilitação para legendas, mas os usuários-jornalistas não sabem onde inseri-las. Além disso, apesar de oferecer quatro formas de apresentação diferentes das fotos no site e 10 variações da apresentação padrão, ao acessar o modo de destaque e retornar ao modo padrão sempre que uma foto é trocada o usuário-leitor é remetido automaticamente para o topo da página, tendo que retornar ao pé da matéria caso a galeria se encontre ao final. Usuários-jornalistas e tampouco o programador conseguem resolver o problema.

Figura 52: Área de configuração de galeria do plugin Photo Gallery, o novo aplicado.



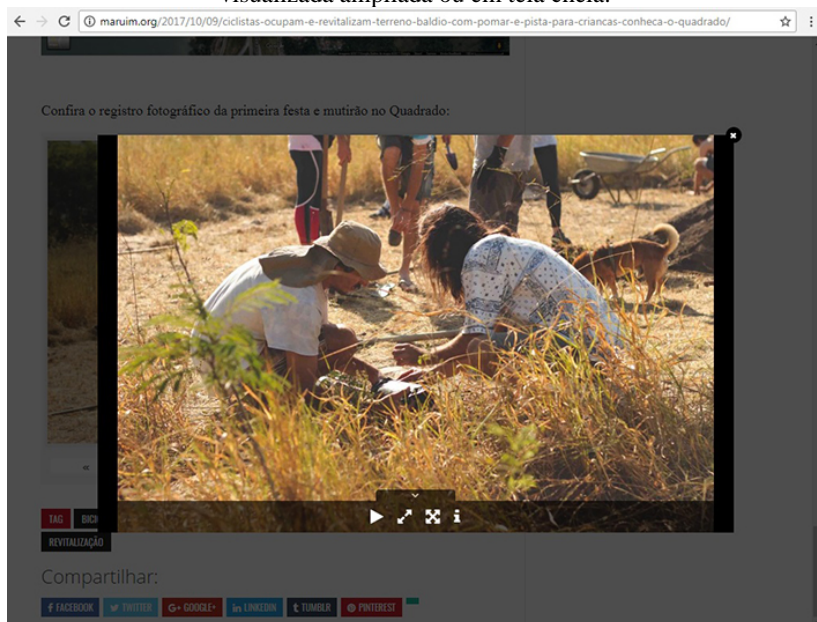
Fonte: Maruim.org.

Figura 53: Apresentação padrão da galeria do plugin Photo Gallery.



Fonte: Maruim.org.

Figura 54: Apresentação em destaque da galeria nova, que ainda pode ser visualizada ampliada ou em tela cheia.



Fonte: Maruim.org.

Além dos conflitos por causa das galerias, a simples postagem de fotos nas notícias têm sua parcela de desafio. Em entrevista durante a navegação assistida, a estudante de jornalismo integrante do Maruim Jéssica Antunes demonstrou o contratempo existente quando as imagens inseridas em posts não se posicionam de forma adequada no texto, e o editor de posicionamento de imagem nem sempre aparece para uma solução rápida, exigindo paciência e demandando de 30 a 40 minutos para um procedimento que deveria durar poucos minutos.

Figura 55: Textos e fotografias acabam desaparecendo por dificuldade na edição das imagens.



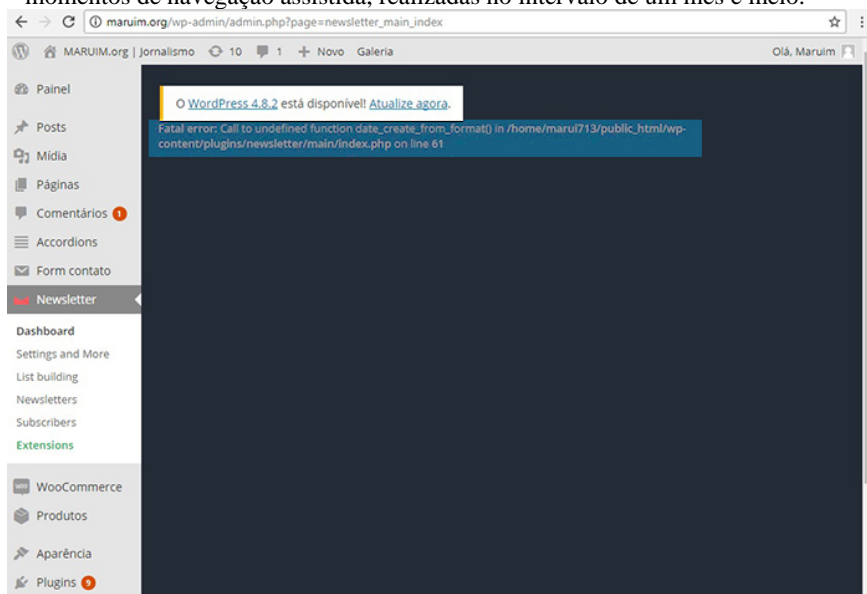
Fonte: Maruim.org

Trabalhar com imagens é a dificuldade mais destacada pelo grupo. O Maruim tem nas imagens o ponto forte do material jornalístico e considera que o Wordpress não fornece recursos suficientes para lidar com o volume de informação que trabalham de maneira satisfatória. “O processo de postar é a coisa mais demorada, temos dificuldades com a plataforma de imagens, seria bom se tivéssemos um banco de imagens de fácil acesso”, reclama Zanotto. A jornalista conta que certa vez o banco de dados ficou muito cheio devido ao tamanho das imagens postadas, bloqueando o uso, algo que só descobriram depois de consultar o desenvolvedor. Assim, todas imagens são redimensionadas para evitar nova falha. Algo que poderia ser evitado com programação específica para tal situação.

Nas matérias, trabalham com elementos gráficos trabalham basicamente com seis elementos gráficos: título, intertítulo, olho, fotos e legendas e crédito de repórter – assinatura de postagem. Vídeos e uso de podcasts⁸⁵ fazem parte do repertório multimídia utilizado, como divulgação do material, além das redes sociais o Maruim faz uso de uma newsletter, disponibilizada por mais um plugin, que apresentou erro logo no dia de demonstração. Textos que desaparecem, são repostados e dias mais tarde a duplicata é encontrada – e nenhuma mensagem de erro aparece para esclarecer o problema –, matérias são publicadas em local indevido sem ficarem claras as razões de como foram parar onde pararam.

85 Podcasts são programetes em áudio disponibilizados na web.

Figura 56: Erro do plugin da newsletter (em destaque) foi apresentado nos dois momentos de navegação assistida, realizadas no intervalo de um mês e meio.



Fonte: Maruim.org

Em meio às dificuldades, administrar o padrão gráfico fica em segundo plano, mas faz parte da lista apresentada por Zanotto. Como não é possível definir estilos facilmente no editor de texto disponibilizado pelo SGC, cada membro acaba trabalhando em torno de uma lógica própria, comprometendo a apresentação do material jornalístico. A capa também não satisfaz, a falta de flexibilidade desanima o grupo, que gostaria de coordenar facilmente as matérias em destaque e definir hierarquias de forma simples.

Figura 57: Estilos diferentes para os mesmo elementos de página coexistem devido à diversidade da equipe e dificuldade de customizar estilos no editor de texto do SGC.

estrutura em forma de grade utilizada para a construção de peças artísticas. Pintar foi como cozinhar sem receita: a intuição aponta para o que falta e o que poderia melhorar:

"Me disseram pra eu retratar o Jabba. Ela tem laço e natural, mas é fácil de fazer. E eu só perguntei: alguém vai fazer o Yoda? Não? Então eu faço!"

Orgulhosa, ela chama atenção para a lata de tinta de spray – que substitui o sabre de luz – e a Terra ao lado do Mestre Jedi. A voz de Monique é carregada de modéstia, mas com o sorriso largo ela entrega a satisfação por realizar um trabalho de grande dificuldade.

Yoda, o grande orgulho de Monique. Foto: Arquivo pessoal.

Outras obras de Gugie

A arte de Gugie baseia-se em retratos de pessoas nos mais diversos estilos. Uma marca característica é o uso de traços fortes e marcantes – como olhos grandes e cores vivas, por exemplo. Seu primeiro conceito foi o *Sorriso*, que lá pinturas em que o sorriso é destacado e colocado em primeiro plano. Parte importante do reconhecimento do trabalho de Monique veio por conta desse estilo. Em seguida veio a *Fechadura*, objeto que era pintado no centro da testa das releitoras que faz de fotografias, com o intuito de ser uma provocação e reflexão sobre o que

estilo para o momento. Para José, os pontos desfavoráveis são muitos: a mudança de pontos de venda habituais para locais de pouca circulação; a exclusão de atividades tradicionais, como a amolação de facas, a venda de panos e meias e alho, o concerto de religiões e o comércio dentro do Terminal Urbano Cidade de Florianópolis; a inclusão de apenas duas vagas para idosos – atualmente são mais de 40 em exercício.

“Estou com 67 anos e trabalho há 17 anos no Terminal de Florianópolis vendendo bala, refri, água. Na minha casa somos em sete pessoas e só eu trabalho para sustentar a família inteira. Todo dia saio cedo, às 5h da manhã e fico até às 21h na rua. Não sou aposentado ainda e não tenho renda sem ser isso aqui. Esse edital que tá saindo aí vai prejudicar a maior parte dos trabalhadores. Somos praticamente 40, 45 pessoas idosas trabalhando na rua. E normalmente já tá difícil emprego pra pessoas novas que tem curso ou faculdade, e nós não tivemos essa oportunidade. Então fica difícil, o nosso ganha pão é esse aqui” destaca Alcir Cardoso, vendedor ambulante do Terminal Urbano Cidade de Florianópolis que terá seu ponto extinto pelo novo edital.

Os editais, assinados pelas secretarias municipais de Segurança Pública, Casa Civil e pela Superintendência de Serviços Públicos, substituem o decreto 11.864, emitido pelo ex-prefeito César Souza Junior (PSD) em julho de 2013 e que atualmente legaliza o exercício dos trabalhadores sem ponto fixo nas vias públicas da capital.

Prefeitura ignora pedido de inclusão de representante da categoria na elaboração do edital

Em maio deste ano, a prefeitura definiu por meio do decreto 17.701 que as autorizações concedidas pela antiga gestão seriam válidas até o dia 25 de julho. A categoria reagiu. Foi até o gabinete do prefeito para solicitar uma prorrogação das licenças pelo menos até o fim do ano.

Florianópolis, 27 de outubro de 2017

NOTÍCIAS ESPECIAIS AUDIOVISUAL OPINIÃO QUEM SOMOS PARTICIPE FINANÇAS

LOUCOS NÓS: A ATENÇÃO À SAÚDE MENTAL EM SÃO JOSÉ

Reportagem: Maruim
Reportagem: Samantha Saar'Ass

Foto: Luiza Rina e arquivo

Somos condicionados a subestimar os sintomas que não vemos e a nos preocupar com o que é óbvio, aparente, exposto na carne. Deturamos de tudo o que não está psicológico até quando o físico puder reportar e ignoramos o fato de que tudo que afeta o corpo, interfere na mente e vice-versa. De acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS), uma em cada 10 pessoas no planeta possui algum tipo de transtorno mental. As outras nove são aquelas que convivem, conhecem ou já conheceram essas pessoas.

Na pequena sala de paredes brancas, cinco mulheres e uma menina que acompanha uma delas, sentam em cadeiras dispostas em círculo. Elas aguardam ter entre 10 e 15 anos e apesar de parecerem na mesma idade, não se misturam com entusiasmo se não fosse o brilho dos seus olhos e sorrisos. A psicóloga, Cristina Folter, distribui um papel onde são listadas orientações diárias aos familiares de pessoas com transtornos mentais. É o início de mais um encontro de família

Para auxiliar o trabalho de postagem, além dos plugins instalados, o Maruim faz uso do Youtube, para postagens de vídeos que são incorporados ao SGC por meio de códigos, do Facebook e da ferramenta Storify, por meio de um plugin. Nas coberturas especiais as matéria são publicadas direto no Facebook – pela praticidade de postar direto do smartphone –, o link então é publicado no Storify e o sistema remete os dados ao plugin instalado no Wordpress em formato de páginas ou posts. O grupo realiza experimentações de formatos com o Readymag e para o desenvolvimento de infografias utiliza a ferramenta online Infogram.

Quadro 8: Aplicativos e ferramentas auxiliares de postagem

Aplicativos e ferramentas		
	Facebook	Rede social que pode ser utilizada tanto para compartilhar histórias publicadas na web, destinada para avisos gerais aos envolvidos e simpatizantes do Maruim ou como um fórum aberto do grupo.
	Youtube ⁸⁶	Ambiente online de armazenagem e compartilhamento de áudio e vídeo
	Storify ⁸⁷	Ferramenta online destinada a contar histórias por meio de junção de postagens realizadas nas redes sociais.
	Readymag ⁸⁸	Platadorma de publicação multimídia que proclama-se a redentora da beleza do meio impresso no universo online.
	Infogram	Plataforma online para criação de infográficos.
	Piktochart ⁸⁹	Plataforma online para criação de infográficos.

Fonte: Elaboração do autor

Em páginas e post do Coletivo Maruim, links de compartilhamento

86 <https://www.youtube.com>

87 <https://storify.com>

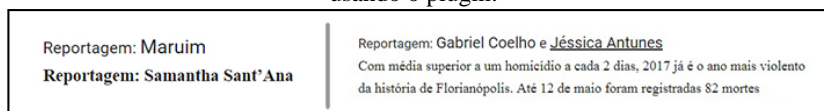
88 <https://readymag.com/>

89 <https://piktochart.com/>

das notícias posicionam-se no rodapé de página como forma de estimular a difusão do conteúdo criado pela equipe de voluntários, na lista estão Facebook, Twitter, Google +, LinkedIn, Tumblr e Pinterest (que podem ser observados na Figura 45).

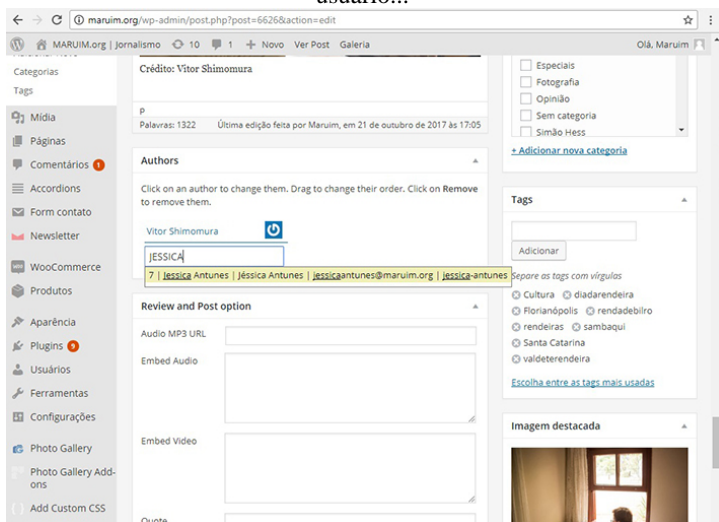
Dar crédito aos redatores do Maruim também faz parte de situações na lista do grupo. Por conta do fluxo de colaboradores, há a necessidade de edição da maioria dos textos, mas o login é feito na conta do editor ou na conta geral do Maruim, o que leva à assinatura automática de um ou de outro e não permitia a inserção de mais de um autor por matéria. “Queremos ter assinaturas permanentes, para poder creditar, mesmo na conta do Maruim”. Atualmente o grupo usa um plugin que permite a inclusão de coautoria, mas a estética da assinatura ainda não agrada e a edição envolve conhecimento avançado de programação.

Figura 58: Apresentação das assinaturas sem usar o plugin de coautoria e usando o plugin.



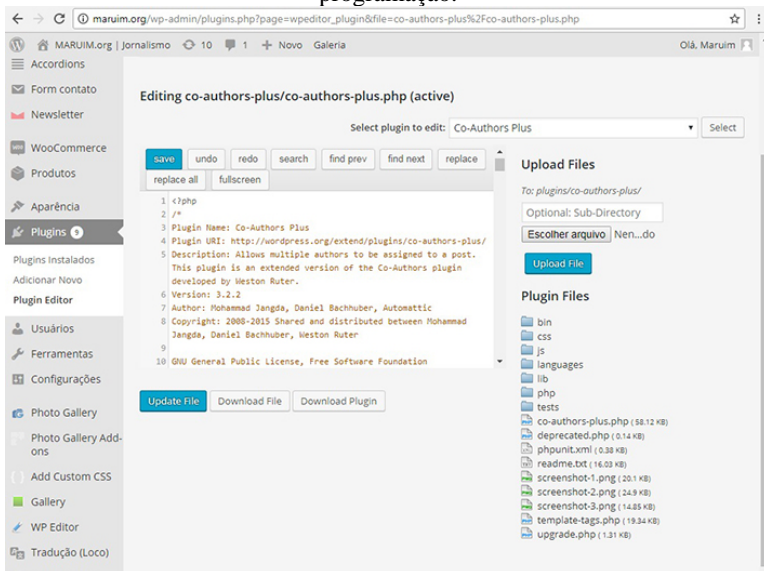
Fonte: Cópia de tela, Maruim.org

Figura 59: Plugin de coautoria localiza assinaturas por meio de cadastro de usuário...



Fonte: Cópia de tela, Maruim.org.

Figura 60: ... Mas a customização pede conhecimento avançado de programação.



Fonte: Cópia de tela, Maruim.org.

4.3.3 Resultados do Questionário ATU de Usabilidade e Experiência do Usuário

Ao Núcleo Duro do Coletivo Maruim foi submetido o questionário de usabilidade e experiência com o objetivo de associar a visão coletiva com as percepções individuais dos participantes ativos no uso do sistema de gerenciamento de conteúdo. Dos 10 membros, sete responderam o questionário, que será apresentado com base em cada abordagem explorada.

Para identificação das respondentes é utilizada a sigla RM (Respondente Maruim) e o número referente à ordem de resposta ao questionário: RM1, RM2, RM3, RM4, RM5, RM6 e RM7.

4.3.3.1 Apresentação: Dados gerais, funções e processos

O Núcleo Duro do Maruim é composto por jovens adultos – até 35 anos – que atuam como repórteres, editores e assumem cargos burocráticos ou de outras áreas da comunicação, como Relações Públicas.

Todos utilizam smartphones no trabalho, dentre as ferramentas disponíveis no dispositivo móvel, o uso de aplicativos de mensagem instantânea é unanimidade, seguido do compartilhamento de arquivos e agendamento e realização de entrevista. Quatro dos sete respondentes usam o dispositivo como máquina fotográfica e para a edição de notícias no sistema de gerenciamento de conteúdo.

Há o desejo unânime de ampliar o uso do SGC com o smartphone. Uma observação foi realizada sobre não ser a necessidade primordial, mas considerou-se importante, principalmente na cobertura de manifestações, quando muitas vezes a equipe mantém um repórter de prontidão com um notebook para poder fazer a postagem do conteúdo apurado. Outra observação trata da necessidade de um aplicativo que englobasse as funções de ferramentas que usam em paralelo e o SGC – como o trello e ambientes de chat.

O grande entrave está na quantidade de canais em paralelo que devemos cultivar para conseguir fluir a comunicação interna. Se conseguíssemos condensar tudo num único lugar, seria perfeito. (RM6).

Sempre dependo de um computador para postar notícias, então mesmo com o material pronto se estou sem acesso ao pc tenho que pedir para outros colegas. Se fosse um aplicativo, algo que em poucos passos pudéssemos postar facilitaria bastante. (RM7).

O trabalho geral dos respondentes engloba etapas de produção de pauta, apuração, edição de postagem do material coletado. A insatisfação com as possibilidades oferecidas pela ferramenta é constante em todas as observações expostas.

Sou responsável pela grande maioria das postagens no site do MARUIM. Eu edito e formato o material dentro da plataforma de Wordpress. Minha maior briga com a plataforma, em geral, é em conseguir ajustar o conteúdo em layouts mais atraentes, no manejo pouco inteligente de imagens (é necessário comprimi-las 1 a 1 antes de subir ao site, por exemplo) e sobretudo de vídeos (não consigo colocá-los onde quero nem do tamanho que desejo). Enfim, realizar uma postagem no nosso

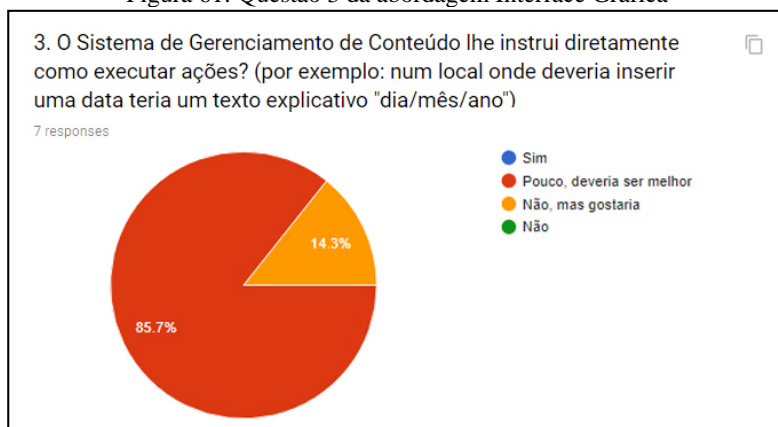
site é sempre um processo de tentativa e erro porque a plataforma não te permite ver em tempo real o resultado do que vais alimentando de conteúdo. (RM6).

Armazenagem de imagens no Google Drive, compartilhamento de conteúdo via We Transfer, são parte do processo que aparece como situação recorrente como influência no tempo gasto para administrar o conteúdo que alimentará o SGC. E a falta de um manual de postagem surgiu tanto na entrevista com as duas participantes quanto como dificuldades apontadas em resposta ao questionário.

4.3.3.2 Abordagem Interface Gráfica

De acordo com dados levantados na pesquisa há excesso de informação na área administrativa, o que confunde o usuário-jornalista nas atividades com o sistema de gerenciamento de conteúdo. Um respondente afirma usar mais da metade das funcionalidades oferecidas. E além de não utilizar ou compreender o que são todas funcionalidades, de forma geral, as informações de manuseio e postagem não são suficientes para auxiliar na utilização do SGC

Figura 61: Questão 3 da abordagem Interface Gráfica



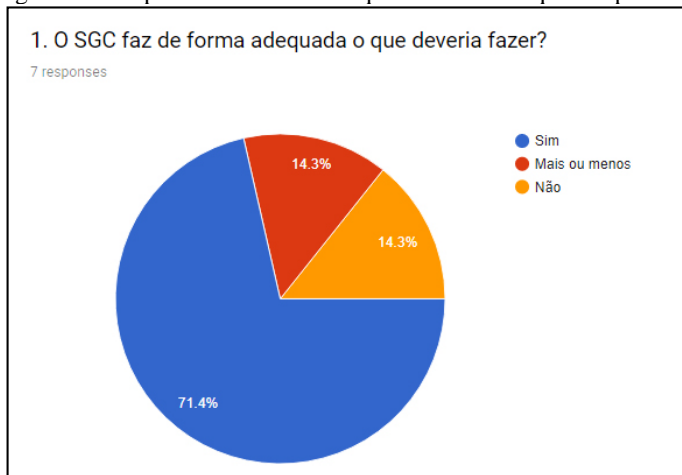
Fonte: Cópia de tela, Google Forms.

Nesta abordagem, nos comentários da questão aberta houve certa confusão entre apresentação dos elementos do SGC e entre a definição de layout de conteúdo para publicação em duas respostas, no entanto, não comprometeu os resultados, que apontam insatisfação com a exposição de funcionalidades do sistema e falta de capacidade de customização, sugerindo a necessidade de um sistema mais intuitivo e informativo. Aspectos estéticos são considerados agradáveis ou de pouca relevância.

4.3.3.3 Abordagem Eficácia

Apesar de cinco dos sete respondentes afirmarem que o SGC realiza o que se propõem realizar, é unânime o posicionamento de que a ferramenta é insuficiente para atender às demandas dos processos jornalísticos no Maruim. O que resulta ou na não realização de uma tarefa, na necessidade de lançar mão de saídas criativas em busca de soluções ou de utilizar recursos externos ao sistema, o que aumenta a quantidade de canais necessários para a execução completa de um material jornalístico.

Figura 62: Respondentes acreditam que o SGC faz o que é esperado...



Fonte: Cópia de tela, Google Forms.

Figura 63: ... No entanto, não é o suficiente para atender às demandas na produção jornalística.



Fonte: Cópia de tela, Google Forms.

4.3.3.4 Abordagem Referenciação

Todos os membros respondentes possuem experiência prévia com sistemas de gerenciamento de conteúdo e, com exceção de um respondente, o tempo de uso do SGC do veículo é de cerca de um ano, o que aproxima o grupo de uma realidade compartilhada que facilitaria o entendimento de ferramentas de gerenciamento. Dentre os SGCs com os quais os integrantes do Maruim são familiares, são incluídos Wordpress, Joomla, Blogger, Wix –plataforma de webdesign não considerada um SGC puro – e sistemas proprietários.

Mas apesar do uso de SGCs estar presente na vivência profissional da maioria dos respondentes, não há relação diretamente proporcional com a facilidade de uso, sendo que quatro respondentes assumem clara dificuldade na utilização e dois que afirmam ter aprendido o sistema em poucas horas mostram restrições quanto ao uso da ferramenta.

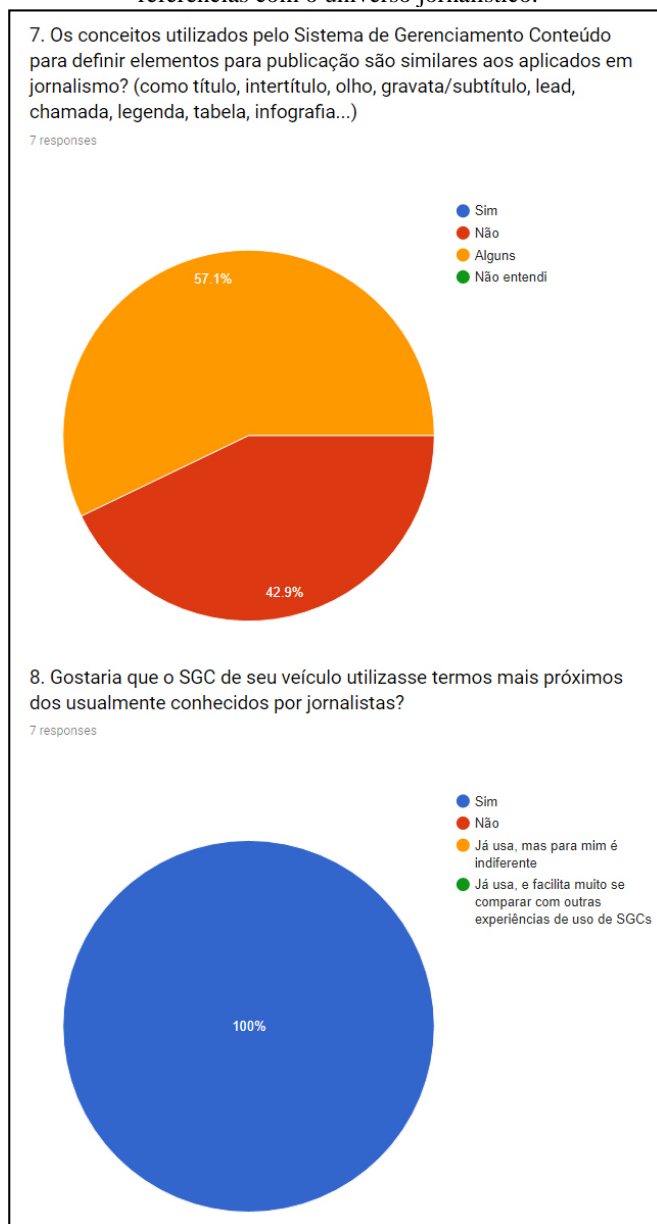
Não considero difícil a publicação, mas por não ser pensado para isso, frequentemente temos de criar um novo padrão que poderia já ser proposto pelo sistema. Por exemplo: o sistema já tem possibilidade de destaque de citação, mas é ruim e acaba limitando muito. Seria interessante que houvesse possibilidade de definir padrões para

cada um dos elementos gráficos do jornalismo já quando escolhemos o template do site. Essa falta de padrão se torna um problema maior ainda quando diferentes pessoas postam e acaba que a cada publicação gastamos muito tempo avaliando como fica melhor esteticamente e testando possibilidades dentro do que o template permite. (RM4).

Não tenho muito envolvimento, pois só usei algumas vezes, mas sinceramente prefiro postar a chamada no Facebook e que alguém com mais experiência poste no site, porque acabo perdendo muito tempo. Na primeira vez mesmo me senti travada e sem saber como ajustar detalhes que precisava, precisei recorrer a edição de outros posts. (RM7).

Para os respondentes a experiência profissional pouco é útil para aprender a utilizar um sistema de gerenciamento de conteúdo. Não por não envolver o uso da ferramenta em ambiente profissional, mas pela falta de conexão do SGC com o conhecimento empregado no jornalismo que envolve a organização e disposição da informação jornalística, e por dificuldades técnicas em executar layouts pensados para o conteúdo.

Figura 64: Usuários-jornalistas do Maruim gostariam de maior aproximação de referências com o universo jornalístico.



Fonte: Cópia de tela, Google Forms.

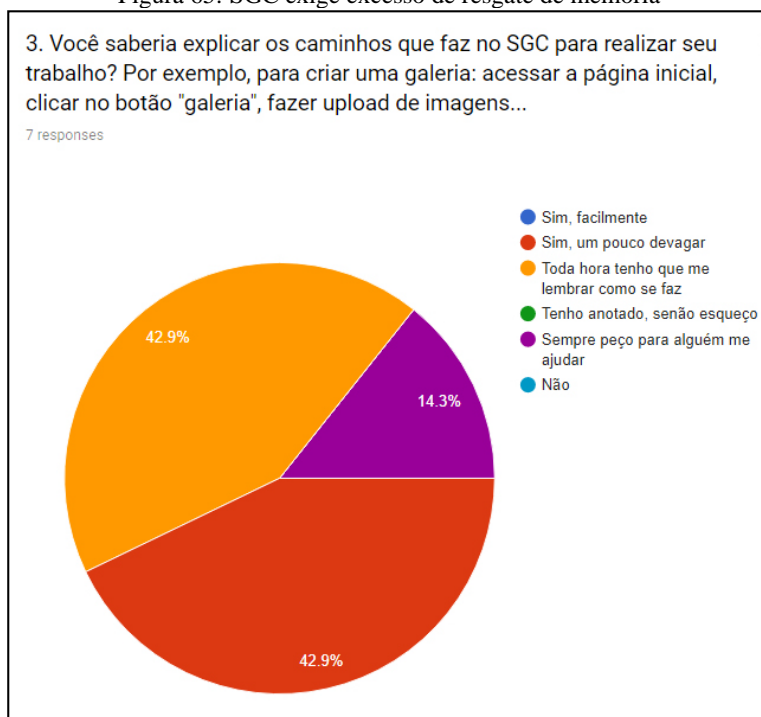
4.3.3.5 Abordagem Localização

Se houvesse um protótipo de plugin para indicar o azimute na navegação pelo Wordpress, o Maruim seria uma equipe pronta para realizar testes. A insatisfação com o resgate de memória necessário no uso do SGC é coletiva. Seja por desvios de atenção, devido ao excesso de elementos disponíveis sem necessidade ou pela falta de informação sobre as funcionalidades das ferramentas disponíveis, como visto no item 5.2.3.2. As falhas acumulam-se e, em cascata, influenciam a percepção negativa global sobre o sistema.

Nenhum respondente saberia informar precisamente os caminhos que realiza para cumprir uma tarefa, e por vezes, durante a navegação assistida realizada com as entrevistadas, era possível perceber os momentos onde havia uma pausa na navegação para acessar determinada funcionalidade. Falta de segregação entre elementos referentes a diferentes funcionalidades e de integração entre etapas do processo foram fatores levantados.

O principal seria termos os caminhos encurtados para obter visualmente os resultados que desejamos, que pudéssemos, por exemplo, trabalhar arrastando fotos ou vídeos pro local que desejamos, escolher a disposição desses elementos através de templates ou mesmo de forma mais intuitiva; conseguir acompanhar em tempo real o resultado das alterações que fazemos nos posts. (RM6).

Figura 65: SGC exige excesso de resgate de memória



Fonte: Cópia de tela, Google Forms.

4.3.3.6 Abordagem Controlabilidade

Baseado nas repostas adquiridas no questionário é possível perceber que há pouco entendimento dos recursos disponíveis no SGC utilizado e de como recurso de controlabilidade podem afetar positivamente a experiência de navegação.

Recursos como o uso de Ctrl +Z e histórico de atualizações existem na ferramenta, mas são de uso limitado. Maioria da equipe desconhece tais funcionalidades. Em decorrência do apresentado, cinco dos sete respondentes acreditam que poder adequar a área de trabalho ao uso pessoal seria uma boa forma de transpor algumas barreiras de usabilidade.

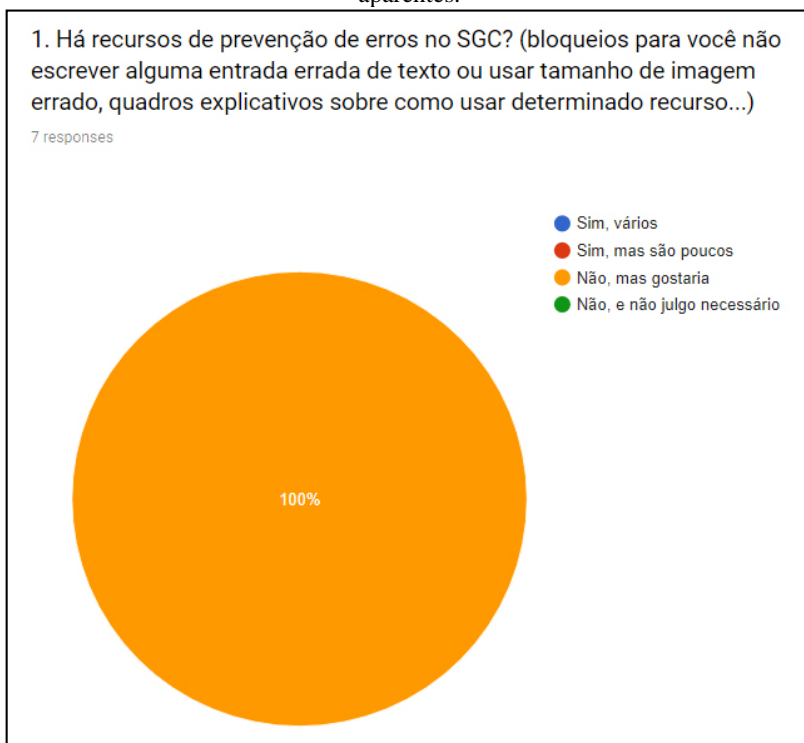
4.3.3.7 Abordagem Gerenciamento de erros

O depoimento da respondente 1 deixa clara a impressão da equipe com relação à ferramenta de gerenciamento de conteúdo:

Acho que poderia ser mais explicativo alguns botões, pois não temos domínio na linguagem de software, por vezes, sem aviso, a matéria não é publicada ou sai com erro. E depois reaparece sem que sejamos avisados. Ou então há alterações na fonte sem que tenha solicitado, por exemplo, uma vez quis escrever um intertítulo em negrito e só saia quando eu publicava com uma fonte maior do que a que eu havia selecionado. (RM1).

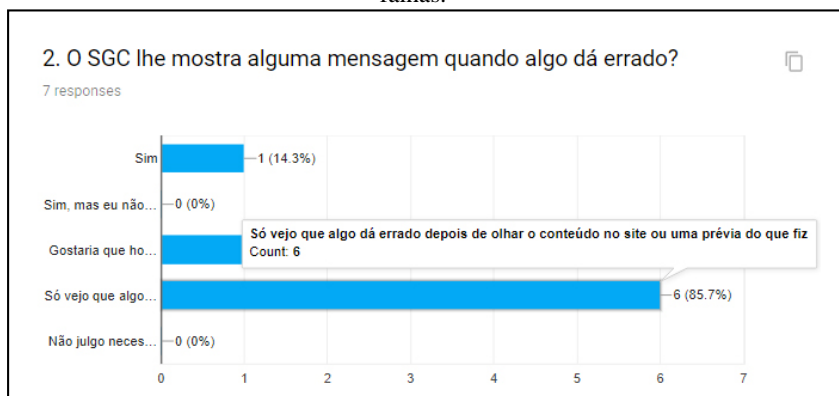
Poucos recursos de prevenção de erros e mensagens incompreensíveis a leigos tornam a resolução de falhas ocasionais um desafio que custa dinheiro ao veículo, que terceiriza os serviços de programação.

Figura 66: Mesmo que existentes, recursos de prevenção de erros não são aparentes.



Fonte: Cópia de tela, Google Forms.

Figura 67: Ausência de mensagens de erros ocasionam série de publicações com falhas.



Fonte: Cópia de tela, Google Forms.

4.3.3.8 Abordagem Agilidade e Eficiência

Quatro dos sete respondentes consideram que os recursos necessários ao trabalho no uso do SGC são de fácil acesso, e cinco de sete consideram que a área de trabalho não é totalmente adequada aos processos que realizam. Do total de respondentes, apenas um respondeu afirmativamente às questões, considerando os recursos de fácil acesso e adequados ao trabalho, porém, o mesmo respondente não acha que o sistema é de fácil uso, e já teve problemas de localização no ambiente, o que demonstra uma possível visão superficial sobre o tempo que dedica ao uso da ferramenta, já que “toda hora tem que lembrar o caminho que faz” para realizar uma tarefa.

Em meio às sugestões de melhoria no sistema, o foco concentrou-se em funcionalidades que poderiam ser incorporadas ao editor de texto.

Todo tipo de recurso que encurtasse os caminhos para utilizar a linguagem jornalística em internet. Facilidade para criar pequenas tabelas e gráficos, manejar vídeos, compressão automática de fotos; mecanismos prontos para hipertexto ou "leia mais"; mecanismos prontos para olho-detalle, linha fina, assinatura de repórteres, etc. (RM6)

A função de atalhos é bem-vista como um recurso acelerador de processos e os recursos de criação de estilos e redução automática de fotografias estão inclusos como ações possíveis para acelerar o trabalho

realizado. Outra sugestão é a de automatização de ações frequentes. Todas muito relacionadas com recursos apresentados em softwares de editoração eletrônica ou edição de imagens, ferramentas com as quais os jornalistas são mais familiarizados.

4.3.3.9 Abordagem Documentação de Ajuda do SGC

A respeito da documentação do sistema é possível verificar que não há o hábito de leitura da documentação existente de suporte, já que três respondentes desconhecem a existência dos documentos e dois afirmam não existir. Os dois respondentes restantes, que tiveram acesso aos documentos de ajuda do SGC afirmam não estar satisfeitos com o material disponibilizado.

Com exceção de dois respondentes que assumem nunca ler manuais e adotarem o comportamento de tentativa e erro no aprendizado de sistemas, os demais acreditam na necessidade de existir conteúdo acessível e de fácil assimilação para auxílio. O formato desejado é um impasse, já que parte dos respondentes prefere um material único e estático, com textos e imagens, e outra parte é entusiasta de material multimídia e ambientes de fórum para auxílio ao usuário-jornalista, administrador do sistema.

Dentre os comentários a respeito da abordagem, é interessante ressaltar a demanda por uma apresentação mais intuitiva do próprio sistema e soluções de auxílio incorporadas na interface gráfica com indicadores de uso das ferramentas e funcionalidades do SGC.

4.4 O PORTAL CATARINAS

Com quase um ano e meio após o lançamento, o *Portal Catarinas* tem mantido o compromisso divulgado desde a campanha de financiamento coletivo, de atuar na curadoria de informações relativas à abordagem de gênero, feminismos e direitos humanos, com produção de conteúdo regional e como observatório de debates públicos sobre o tema. De acordo com as fundadoras, “o primeiro portal de notícias do Brasil” (CATARINAS, 2017) com essas características.

Iniciado pelas jornalista Paula Guimarães, Clarissa Peixoto, Ana Cláudia Araújo e pela estudante de Ciências Sociais, Kelly Vieira, atualmente o grupo é integrado por cinco profissionais de jornalismo. Às três jornalistas fundadoras, foram integradas as profissionais Sílvia Medeiros e Carolina Lopes, além de contarem com a colaboração mais efetiva das jornalistas Christiane Mayer, Jeane Adre e Magali Moser.

Integrantes de um grupo de profissionais que iniciou atividades no meio impresso e com pouco envolvimento com a web, as jornalistas viram na internet a possibilidade de criar um ambiente jornalístico que poderia suprir a lacuna temática percebida, sem os custos de manutenção da mídia impressa e com o alcance e versatilidade permitido apenas pela web: “Catarinas é um canal de comunicação livre, que abrange o jornalismo especializado e de opinião, apresentado ao público nos mais diferentes formatos e/ou gêneros textuais, a partir das convergências possibilitadas pelo jornalismo na web”.

4.4.1 Fluxo de trabalhos

A equipe do Portal Catarinas é composta por cinco jornalista responsáveis, apoiadas por três jornalistas com participação mais efetiva e com alguma autonomia na administração do site produzido em Wordpress. A equipe também inclui 17 colunistas, e seis membros do Conselho Editorial, além de contar com a colaboração de todas as interessadas em levar boas histórias ao portal. Assim como o Coletivo Maruim, o Portal Catarinas não possui jornalista trabalhando exclusivamente no veículo e conta com a participação voluntária para a manutenção do site, realizando coberturas externas quando possível. Desta forma, a maioria do trabalho é feito em ambiente interno e em situações especiais é realizada saída à campo para a apuração de algum assunto relevante.

Dentre as administradoras do portal e as colaboradoras mais ativas, não há uma hierarquia definida, “todo mundo tem acesso a tudo, por opção, ‘a vida levou’”, explica, Clarissa, mas ela funciona para as outras situações de voluntariado. Para controle das responsáveis pelo site, toda a produção de texto por externos ou pelas colunistas é postado pelas editoras, que recebem o material para apreciação e então realizam a postagem. Duas formas de login podem ser utilizadas, uma com a conta geral do Portal Catarinas e outra pessoal. Mas normalmente, todas entram na área administrativa do portal utilizando o login coletivo.

A gente entra no Catarinas que todo mundo pode tudo, mas a gente também tem login e senha separado. Se eu quiser postar matéria só com minha assinatura ou criar um outro login pra alguém usar, pode. No princípio a gente tinha um login e senha para cada uma, mas não funcionou muito, porque ele tinha uma certa restrição de conteúdo e aí a gente falou com a programadora, ela não resolveu

esse problema, e acabou deixando assim.
(PEIXOTO, 2017; em entrevista)

Desta forma, muitos dos textos obrigatoriamente passam por ao menos uma das responsáveis para edição, que também exercem a redação de textos, coberturas fotográficas e produção de vídeos para o portal. Para tal, computadores pessoais são a principal ferramenta de uso, mas o celular também funciona como ferramenta auxiliar para a edição de textos e realização de postagens.

4.4.2 O SGC: soluções e conflitos

Para dar publicidade ao projeto foi criado um blog⁹⁰ no sistema de gerenciamento de conteúdo Blogger e uma página na rede social Facebook, locais onde eram postadas notícias referentes ao tema proposto pelo portal e novidades a respeito do próprio financiamento, iniciado em março de 2016. Do início de planejamento até à satisfação com o produto que se tornara o Portal Catarinas, Clarissa Peixoto acredita que foram três meses de negociações com a webdesigner responsável pela criação do *front-end* e da programadora que deu vida ao portal.

⁹⁰ <http://somosmuitas.blogspot.com.br/>

Figura 68: Topo e pé de página do Portal Catarinas

The image shows a screenshot of the Portal Catarinas website. At the top, there is a navigation menu with links for 'NOTÍCIAS', 'COLUNISTAS', 'BIBLIOTECA', 'SERVIÇOS MULTIMÍDIA', 'CONTATO', and 'APOIE CATAVINAS'. Below the menu is a large banner for 'SEJA UMA CATARINA' featuring a woman's portrait and the text 'SAIBA COMO APOIAR E FAZER PARTE DA NOSSA COMUNIDADE! SAIBA COMO'. The main content area is divided into several columns. On the left, there are several article teasers with images and headlines, such as 'Por que uma chapa 100% feminina para o Conselho de Arquitetura e Urbanismo?' and 'Vitória e das mulheres, comemora Eleonora Meneses?'. In the center, there is a 'DESTAQUE' section with a large article titled 'PLANTANDO Conferência discute livre acesso, ciência humana, bens comuns e segurança alimentar'. Below this is an 'AGENDA' section with the text '1º FÓRUM HÍBRIDO DE SAÚDE MENTAL E BEM-ESTAR DA ANIMADORA COMUM'. On the right, there is a 'CATAVINAS NA REDE' section with social media icons and a list of featured articles. At the bottom of the page, there is a footer with the 'APOIE CATAVINAS' logo and contact information.

Fonte: Montagem de cópia de tela, elaboração de autor.

A plataforma escolhida pelas jornalistas foi o SGC Wordpress. A troca do ambiente de origem foi devido a flexibilidade disponível no novo SGC para o desenvolvimento de ambientes multimídia, se comparado ao Blogger. Mas a preocupação era maior com a apresentação ao usuário-leitor do que em relação ao ambiente administrativo.

A gente não sabe com o que ser preocupar. A gente não sabia o que pedir. A gente estava interessada em ver o layout do site, de que tamanho ia ficar as fotos, como a gente tinha que fazer pra foto ficar “aqui”. Agora eu já acho que a gente tinha que ver tudo de novo. (PEIXOTO, 2017; em entrevista)

A jornalista diz que algumas críticas já foram feitas com relação aos limites do que o SGC atualmente fornece, porém, ela afirma que há um esforço diário para manter-se ativa utilizando o sistema na busca de

melhor compreensão, “se eu pudesse eu ficava só no Word⁹¹”, afirma. O desconforto no uso de parte ferramenta – no caso, o editor de texto – restringe a possibilidade de um conhecimento mais abrangente do ambiente administrativo do sistema, o que ocasiona em certa setorização informal na organização das Catarinas.

Cada uma vai fazendo. As cinco operam... A Chris, ela atualiza o espaço de colunista e o geral ela deve dominar de alguma forma, tem a Priscila que trabalha com marketing digital, por exemplo, tem uns pedaços que nem sei. Seria legal eu ver só o que eu uso, mas por um lado, seria legal eu entender melhor tudo o que tem. (PEIXOTO, 2017; em entrevista)

Em decorrência das limitações sobre possibilidades do próprio sistema ou de expansões proporcionadas por plugins, poucos recursos são adicionados ao template desenvolvido especialmente para o portal, e algumas decisões de produção acabam tornando o processo de trabalho mais complicado.

Para gerenciar as colaboradoras do Portal Catarinas as jornalistas criaram um conta no serviço Gravatar⁹², utilizado na administração de perfis e padronização de assinaturas. Funciona, mas é apenas mais uma solução acatada passivamente pelo grupo. “Se o sistema já tivesse isso, seria mais legal, eu acho um atraso de vida. Quando a gente entende pouco de programação, pouco do planejar isso tecnicamente, a gente bate muito a cabeça. Tanto que a gente bate cabeça até hoje”.

Figura 69: Perfil da colunista Chris Mayer, apresentado no rodapé de artigo publicado no Portal Catarinas.



Fonte: Cópia de tela do Portal Catarinas.

⁹¹ Editor de texto da empresa de tecnologia Microsoft.

⁹² <https://en.gravatar.com/>

Outro recurso utilizado é a incorporação de links do PagueSeguro⁹³ para assinantes ou doadores. Recurso fornecido pelo ambiente online da empresa Uol destinado aos desenvolvedores de websites. Na página onde o Catarinas realiza um leilão de obras de arte doadas, o método de captação de recurso é simplificado, basta os interessados enviarem um e-mail ao endereço eletrônico exibido na página. As jornalistas mantêm páginas no Facebook e Twitter, mas não utilizam funcionalidade que relacione os ambientes no portal. O aplicativo de mensagens instantâneas Whatsapp é utilizado para diálogos referentes ao trabalho no portal.

Figura 70: Dentre os poucos recursos utilizados, está a incorporação de código para assinatura ou doação, implementado pela empresa Uol. Ao lado, ambiente de leilão com compra por e-mail.

The image displays two side-by-side screenshots of the Catarinas website. The left screenshot is the 'SEJA CATARINA' page, which includes the site's logo, navigation menu, and a list of subscription plans (Assinatura Mensal) for R\$ 10, 20, 30, 50, and 100, each with a 'Contratar com PagueSeguro' button. Below the subscriptions is a 'DOAÇÃO' button and a note about alternative support forms. The right screenshot is the 'Leilão Catarinas' page, featuring a photograph of a classical statue and a painting of a woman's face, with text describing the art auction and contact information.

Fonte: Montagem feita com cópia de tela, Elaboração do autor.

⁹³ <https://dev.pagueseguro.uol.com.br/>

Na administração dos recursos multimídia disponibilizados pelo site, as Catarinas optaram pela criação de ambientes diversos dentro do SGC. Há uma categorização de vídeos, filmes, livros e podcasts e ambientes separados dentro do próprio SGC para o armazenamento de vídeos, podcasts e filmes, além do ambiente “Mídia”, nativo do Wordpress. Porém, tanto vídeos, quanto filmes e podcasts disponíveis no portal são de material já postado na rede de compartilhamento Youtube ou Soundcloud – com links posteriormente incorporados ao site –, o que, em primeira instância, dispensaria o ambiente específico.

Nas páginas do *Portal Catarinas* também são indicadas formas de compartilhamento de arquivos com as principais redes sociais existentes, repetindo o que foi registrado no *Diário Catarinense, Hora de Santa Catarina* e *Coletivo Maruim*. Os destaques são para o Facebook, Messenger, Twitter, Pinterest e Google +, mas além dos botões usuais, as Catarinas contam com a ferramenta Add This⁹⁴, que possibilita o compartilhamento em mais de 200 redes sociais e ambiente de difusão de notícias.




Quadro 9: Ferramentas e serviços online utilizados pelo Portal Catarinas.

Recursos online utilizados		
	Facebook	Rede social utilizada apenas externamente ao portal
	Twitter	Rede social e serviço de publicação de notícias restritos à 140 caracteres ou 140 segundos (no caso de vídeo) usado para divulgação online.
	Whatsapp	Aplicativo de mensagens instantâneas utilizado para realização de diálogos privados ou conversas coletivas.
	Youtube ⁹⁵	Ambiente online de armazenagem e compartilhamento de áudio e vídeo, usado para disponibilizar vídeos e filmes no portal.
	Soundcloud ⁹⁶	Plataforma de áudio destinada ao acesso e compartilhamento de material fonográfico utilizada para a armazenagem e difusão dos

⁹⁴ https://www.addthis.com/index-ab1?utm_expId=12961876-30.3Yz5Ca8WQGCada4nTc960A.1


⁹⁵ <https://www.youtube.com>

⁹⁶ <https://soundcloud.com/>

Recursos online utilizados		
		podcasts.
	Pagseguro	Botão de pagamento de assinatura ou doação para financiamento do trabalho com o Portal Catarinas incorporado na página de apoio ao projeto.
	Gravatar	Sistema online de criação e administração de perfis incorporado ao SGC para a administração de colaboradoras.
	Add This	Ferramenta online de auxílio ao compartilhamento de conteúdo.

Fonte: Elaboração do autor.

Figura 71: Ferramenta incorporada às páginas dão ao usuário-leitor mais de 200 opções de compartilhamento



Catarinas, organizações de outros países latinoamericanas retransmitem o programa.

:: Leia também:: [Catarinas passa a reproduzir programa de rádio uruguaio “Nunca en domingo”](#)

:: Mais podcasts::

Tags: futebol, Hollywood, machismo, Nunca en domingo

Like 0 Share 0 Send Tweetar Print G+

0 Comments

Add a comment...

Facebook Comments Plugin

Partilhar

- Facebook
- Twitter
- Imprimir
- Google+
- E-mail
- Gmail
- LinkedIn
- Mais... (199)

AddThis

Fonte: Cópia de tela do Portal Catarinas

Áudios de podcast são armazenados direto no banco de dados administrado pelo SGC. No ambiente “Mídias” são armazenadas as fotos e documentos PDF utilizados na cobertura e publicação de matérias. “Podia ser tudo num lugar só, seria mais fácil”, lamenta. “Tem um podcast num lugar errado, estava junto com vídeos e filmes. Quando eu vou fazer um negócio desse eu pego o manual, eu enlouqueço as pessoas.

A gente sempre trabalha com o que tem na cabeça, e daí quando dá problema, fala com a programadora” (PEIXOTO, 2017; em entrevista).

Um ponto ainda pendente dentro do processo de trabalho das Catarinas é a hierarquização do conteúdo utilizando os padrões Wordpress de páginas, categorias e tags. Inicialmente, para criar conteúdo relacionado, cada assunto acabava ganhando uma página oculta, e cada assunto abordado terminava por influenciar a criação de uma nova categoria. A confusão culminou num amontoado de páginas ocultas e uma lista interminável de categorias que acabavam exigindo maior tempo das jornalista quando desejavam encontrar uma página ou categoria que pudesse influenciar mais na navegação de página.

Quanto às categorias, com o tempo a equipe percebeu que o comportamento estava atrapalhando na administração do portal e mais recentemente buscam aprender a trabalhar com tags e tentam limpar a enxurrada de categorias criadas, o desafio é criar o hábito:

Tem as categorias, tem umas cartolinhas que a gente criou. Antes aparecia tudo junto e daí mudamos, porque a gente já tinha criado milhões de categorias que nem estavam no portal e quando você abria vinha uma coisa infinita, a gente se perdeu. Agora foi uma adaptação das tags. A gente ainda está entrando no ritmo delas, mas nem sempre a gente faz. “não fiz porque tô muito louca fazendo tudo” e a outra revisou, mas tá (com a atenção) muito colada ali no texto... O ideal seria ter. (PEIXOTO, 2017; em entrevista)

Em relação às páginas, a preocupação era não ter o texto associado diretamente ao portal, mas disponível apenas por hiperlink. Então, como sabiam da possibilidade de deixar uma página oculta, foram criando uma página para cada assunto relacionado que precisavam. A função de deixar um post oculto, que solucionaria o mesmo problema sem criar confusão no ambiente administrativo foi descoberta durante a navegação assistida, mas o hábito já havia sido criado, independente das consequências. “Achamos que o visual ficou legal, a gente vai aprimorando umas coisas e outras não”, justifica.

Alguns itens foram criados especificamente para as Catarinas, como os Eventos ou Projetos, mas acabaram passando sem demais explicações, pois, como afirmou Clarissa, cada Catarina entende de um pedacinho do Portal, e em decorrência do acúmulo de funções profissionais – na empreitada para manutenção do *Portal Catarinas* e nos

trabalhos convencionais, para sobreviver –, houve pouco espaço na agenda das jornalistas para realização de mais entrevistas.

4.4.3 Resultados do Questionário ATU de Usabilidade e Experiência do Usuário

Efetivamente, são cinco as profissionais responsáveis pela manutenção do Portal Catarinas. Das membras mais envolvidas com a produção do portal, três participaram do questionário, número satisfatório, considerando o fato que, por decisão editorial do Portal Catarinas, apesar do grande número de colaboradoras, opta-se por concentrar funções e permissões para garantir a qualidade editorial do veículo que conta com aproximado um ano e meio de criação. Para identificação das respondentes é utilizada a sigla RC (Respondente Catarinas) e o número referente a ordem de resposta ao questionário: RC1, RC2 e RC3.

4.4.3.1 Apresentação: Dados gerais, funções e processos

Representantes do grupo de profissionais que construiu a carreira quando havia predominância do meio impresso e vê no jornalismo online a oportunidade de se desvencilhar da grande indústria e levar alternativas aos veículos predominantes, a idade das respondentes encontra-se entre 30 e 59 anos, sendo uma respondente na faixa dos 30 aos 35, outra na faixa 36 a 40 e a última respondente na faixa entre 51 e 59 anos. Duas atuam como editoras e repórteres do Portal e uma como fotógrafa e colunista.

Todas respondentes têm o hábito de usar o *smartphone* para trabalhar. Aplicativos de mensagens instantâneas são unanimidade, assim como recursos para agendamento e uso na realização de entrevistas e compartilhamento de arquivos com colegas. Duas utilizam o dispositivo móvel como filmadora e máquina fotográfica, e uma das respondentes expande a utilização do dispositivo, utilizando-o para publicação e edição de conteúdo. Tal envolvimento deixa clara a vontade de ter um SGC integrado aos recursos utilizados.

Para postagens ou demais processos que envolvam o SGC, duas respondentes apresentam maior atividade. No entanto, o limite de conhecimento sobre as possibilidades existentes no desenvolvimento tecnológico inibe as profissionais na hora de expor possíveis necessidades no uso do SGC e do *smartphone*.

Na verdade nem sei se é possível ou não usar o celular para usar o sistema do portal. Acho que é mais uma questão de aprendizado meu em relação a tecnologia do meu celular. (RC3).

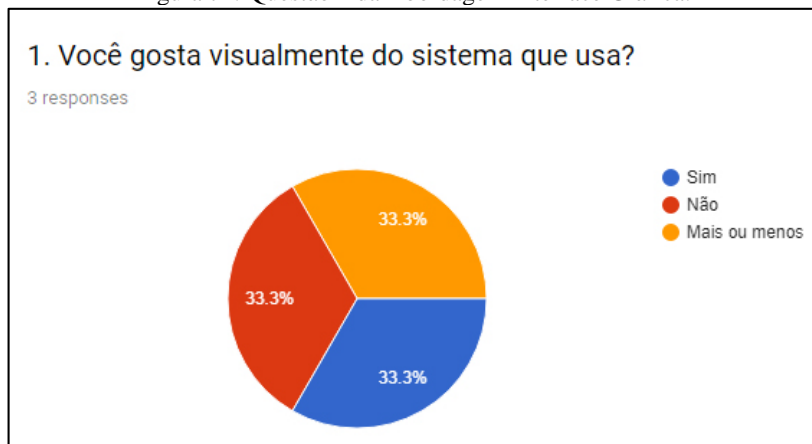
Quando solicitadas a descrever processo, o posicionamento foi direto, com exceção da terceira respondente, que se recusa a usar os recursos de legenda do Wordpress devido aos limites de uso de fonte, corpo do texto e posicionamento da imagem.

4.4.3.2 Abordagem Interface Gráfica

De forma geral, o SGC utilizado não parece agradar as usuárias-jornalistas. Uma das respondentes aprova, inicialmente, a forma com a qual o SGC se apresenta, porém, todas concordam de que há necessidade de informação auxiliar para execução adequada do trabalho. Apenas uma das respondente não está satisfeita com a aparência do SGC (cor, fontes e ícones), para outra é indiferente.

Quanto ao montante de informação disponível no ambiente administrativo, todas respondentes são expostas a um excesso informacional.

Figura 72: Questão 1 da Abordagem Interface Gráfica.



Fonte: Cópia de tela, Google Forms.

Figura 73: Questão 4 da Abordagem Interface Gráfica.



Fonte: Cópia de tela, Google Forms.

4.4.3.3 Abordagem Eficácia

Novamente a avaliação do SGC é indicada de forma negativa. A única respondente que afirma que o sistema faz o que deveria fazer, não acredita que ele atenda a todas etapas do processo de trabalho, enquanto que a RC1 acredita que o software até atende às suas necessidades, mas não de forma adequada.

Para RC3, não há nada de positivo a ser dito sobre o sistema nesta abordagem e acrescenta a necessidade de realização de gambiarras para atingir seu objetivo no uso do sistema. “Quando uso uma legenda dentro da imagem, faço no Photoshop⁹⁷ para depois postar, de forma que caibam ou não desconfigurem na hora de publicar a matéria”, reclama.

4.4.3.4 Abordagem Referenciação

Todas as respondentes possuem experiência prévia no uso de sistemas de gerenciamento de conteúdo. São listados Wordpress, Joomla, Blogger e o Wix. O período de experiência com o template do Portal Catarinas varia de semanas a quase um ano, mas nenhum período suficiente para que o SGC fosse considerado de fácil utilização.

As falhas do próprio sistema seriam a razão de uma das respondentes considerá-lo não tão simples de usar, outra respondente, a mais experiente com o SGC, acredita que ainda há mais o que se dedicar

⁹⁷ Software da Adobe para edição de imagens.

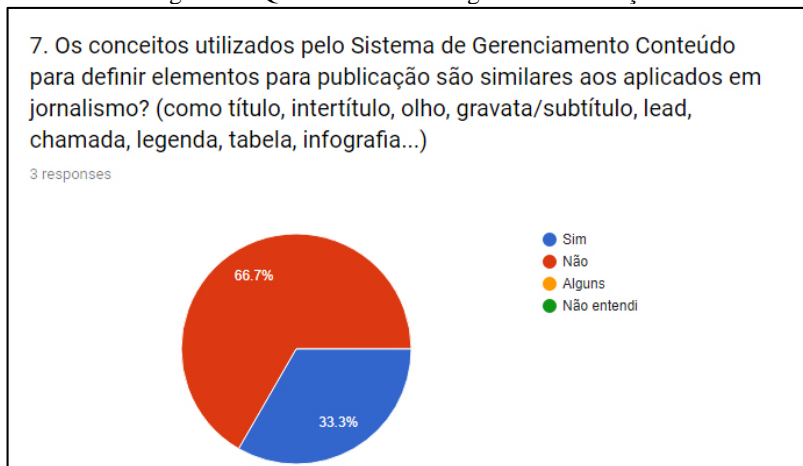
para dominar o sistema.

Sobre a adequação do SGC à cultura jornalística, para as duas jornalistas seria uma mudança interessante, para a respondente RC3, a mais velha do grupo, a mudança é indiferente, já que define sua experiência com o jornalismo “incipiente”. Porém, as relações que faz com a diagramação no meio impresso e a falta de liberdade nas experiências visuais no SGC indicam um resgate de hábitos de profissional de imprensa.

Acredito que os sistemas não trabalham com uma perspectiva condizente com elementos de publicação aplicados em jornalismo. As ferramentas não se relacionam, por exemplo, não temos uma ferramenta que prepare um intertítulo, temos que formatá-lo. A ferramenta que aplica o "olho" chama-se "bloco de citação." (RC1)

Minha experiência com jornalismo é muito incipiente. Saída da fotografia analógica para a digital, o que mais gosto é da independência quanto a diagramação do conteúdo. E o que mais me irrita no SGC é exatamente sua limitação quanto a novas experiências visuais de uma matéria, visto que meu foco é voltado para a área da cultura. (RC3)

Figura 74: Questão 7 da abordagem Referenciação.



Fonte: Cópia de tela, Google Forms.

Figura 75: Questão 8 da abordagem Referenciação.



Fonte: Cópia de tela, Google Forms.

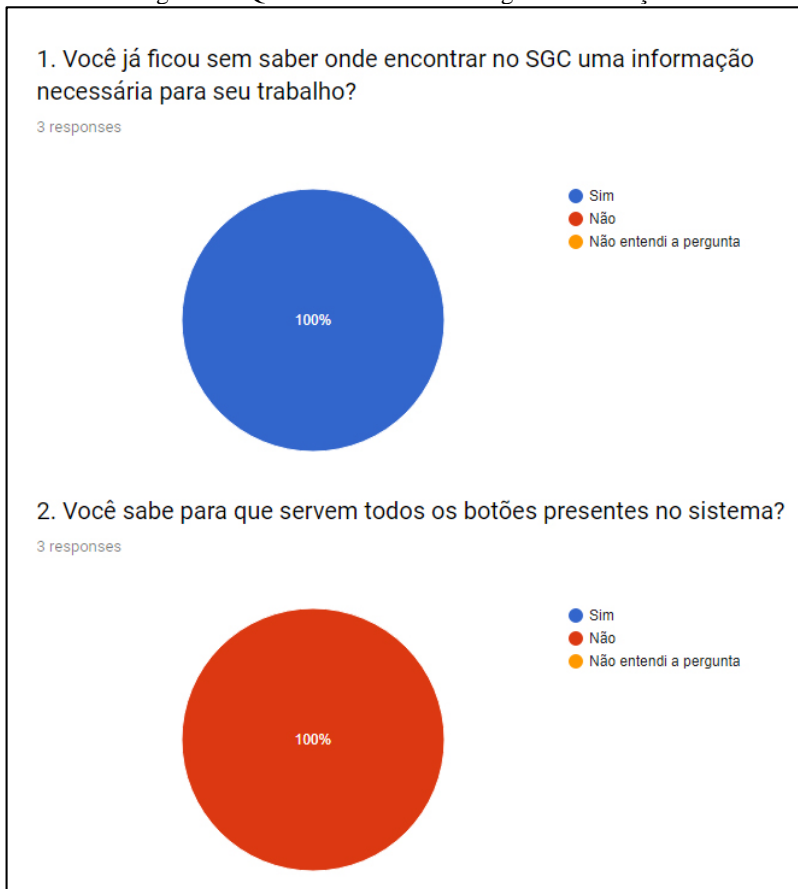
4.4.3.5 Abordagem Localização

O resgate excessivo de memória é algo recorrente no uso do SGC, de acordo com as três respondentes do Portal Catarinas. Anotações e contato com as colegas – ou mesmo com a desenvolvedora do template, como afirmou a jornalista Clarissa Peixoto, em entrevista – são os artifícios necessários para não demandar mais tempo do que o qual deveria ser adequado para a realização de uma ação no ambiente administrativo.

Todas as respondentes já se sentiram perdidas em meio às informações apresentadas pelo SGC. Falta de linguagem objetiva e a pura falta de organização são críticas levantadas.

Mais subcategorias, ou seja, menos categorias principais que demandam muito tempo para se achar o que se quer, até porque, se tem uma lógica de prioridade, desconheço. Outra coisa seria a localização de alguns itens, como a foto em destaque. Mudar o tamanho de fonte da legenda considero impossível, talvez simplesmente não tenha encontrado o botão. A galeria é uma bagunça, achar uma imagem já postada anteriormente é uma lenda. Botões como postar, atualizar, atualizar rascunho (falando do Wordpress) não são intuitivos, e são muito próximos, tem-se que ter muito cuidado pra não fazer confusão e publicar uma matéria incompleta. (RC3)

Figura 76: Questões 1 e 2 da abordagem Localização.



Fonte: Cópia de tela, Google Forms.

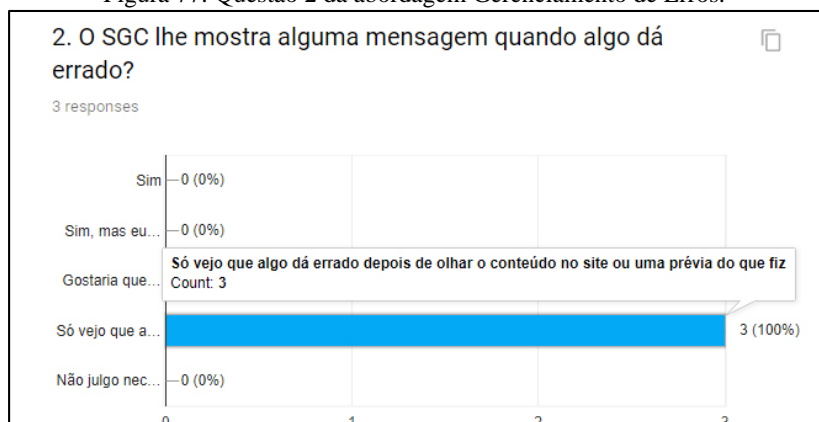
4.4.3.6 Abordagem Controlabilidade

Uma possível adequação de layout do sistema de gerenciamento de conteúdo seria uma possibilidade interessante às jornalistas e administradoras do Portal Catarinas. Dentre as opções de controle citadas estão o monitoramento de acesso ao portal com mais qualidade e deletar as informações aparentes que não são utilizadas.

4.4.3.7 Abordagem Gerenciamento de erros

Descobrir erros após a publicação de qualquer conteúdo ou na pré-visualização é a única forma com a qual as jornalistas identificam erros no trabalho que realizam. Duas das três respondentes acham os recursos de prevenção de erros insuficientes e para uma, eles não são perceptíveis. Mensagens explicativas sobre os erros, tutoriais claros e regras claras de postagem, com destaques gráficos e alternativas de correção de falhas são recomendações que as Catarinas gostariam ver atendidas.

Figura 77: Questão 2 da abordagem Gerenciamento de Erros.



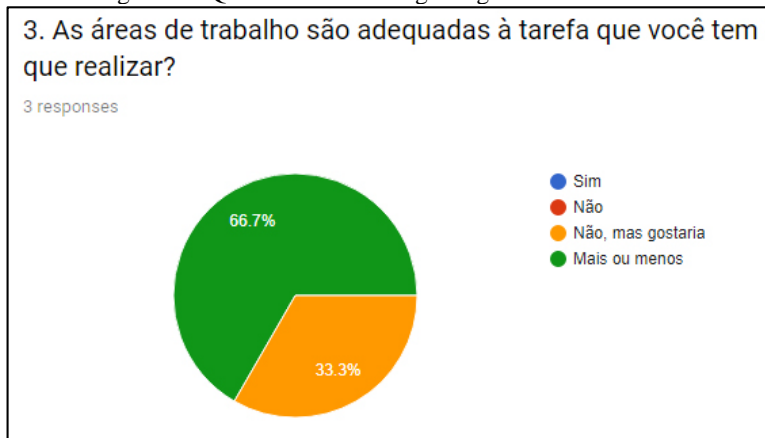
Fonte: Cópia de tela, Google Forms.

4.4.3.8 Abordagem Agilidade e Eficiência

Apesar de considerarem que os recursos necessários ao trabalho são de fácil acesso, as respondentes não acham que, globalmente, as áreas de trabalho são adequadas à realização de tarefas necessárias para a manutenção do portal. A relação entre matérias, artifício recorrente em sites de notícias, não é tarefa simples para duas das três respondentes. E os atalhos disponíveis no sistema são utilizados apenas pela respondente que tem cerca de um ano de experiência com o SGC.

Para tornar o sistema mais ágil, as respondentes acreditam que mudanças essenciais estariam ligadas com a inserção e edição multimídia. Outros complementos como personalização de ambiente, busca aperfeiçoada de imagens, e integração do SGC com ferramentas de edição do texto ou implementação de um editor simplificado de imagem entra na lista de desejos para a melhoria de experiência com o sistema.

Figura 78: Questão 3 da abordagem agilidade e eficiência



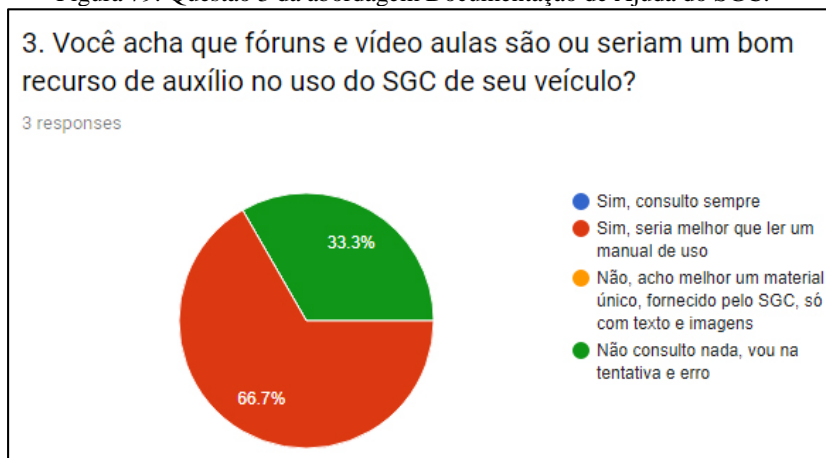
Fonte: Cópia de tela, Google Forms.

4.4.3.9 Abordagem Documentação de Ajuda do SGC

Duas das três respondentes não consideram a documentação de ajuda do SGC clara o suficiente para ajudar no dia a dia de uso. Uma das respondentes enquadra-se no Paradoxo do Usuário Ativo: desconhece qualquer tipo de documento que auxilie no uso do sistema e prefere navegar instintivamente pelo sistema e realizar ações no modo “tentativa e erro”.

Para as duas respondentes que têm hábito de consultar manuais e tutoriais, a melhor forma de aprender sobre o sistema poderia ser por meio de acesso de fóruns e vídeo aulas – apesar de uma das respondentes acreditar que vídeo aulas normalmente são “lentas e chatas” (RC3) e o fórum trabalha dúvidas de forma mais ágil e pontual.

Figura 79: Questão 3 da abordagem Documentação de Ajuda do SGC.



Fonte: Cópia de tela, Google Forms.

5 ADEQUAÇÃO DE SGCS ÀS DEMANDAS PROFISSIONAIS

Atender às demandas de jornalistas para dar possibilidades desse profissional trabalhar adequadamente no universo multimídia disponibilizado pela web faz-se necessário, é o que pôde ser visto após as oito entrevistas e análise do questionário respondido por 17 colaboradores dos quatro veículos estudados. Para a apresentação de um modelo de SGC que possa contribuir para maior satisfação do jornalista envolvido com jornalismo online, serão utilizadas as Abordagens Trianguladas de Usabilidade. Desta forma, a apresentação irá ao encontro das informações fornecidas pelos respondentes, somadas ao que pode ser coletado nos relatos de experiência e processos durante as entrevistas.

5.1 ABORDAGEM INTERFACE GRÁFICA

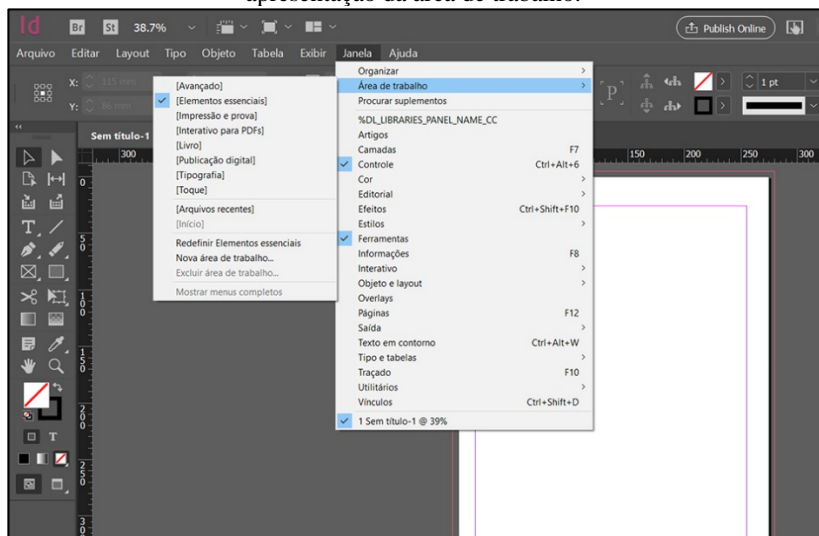
A maioria dos respondentes não mostra-se satisfeito com a apresentação gráfica dos SGCS em uso, sendo que a maior rejeição é daqueles que usam software livre. O maior problema indicado nesta abordagem é o excesso de informação a qual o usuário-jornalista está sujeito, o que pode confundi-lo e influenciar na avaliação negativa da abordagem Localização.

Além da carga excessiva de informações visíveis, as que seriam necessárias para indicar recursos e campos de preenchimento não são suficientes para satisfazer os usuários-jornalistas. É possível realizar uma ação, mas não com eficiência.

Com exceção de uma respondente que enfatizou que o tamanho do corpo de texto utilizado nas ferramentas e recursos do SGC atrapalham a leitura, metade dos respondentes – maioria deles do grupo que utiliza software proprietário – gostaria de adequar a aparência do SGC às suas preferências estéticas, como é permitido em redes sociais.

Desta forma, é possível avaliar que um sistema de gerenciamento de conteúdo devesse possuir apresentações opcionais de ferramentas e recursos, como apresentado por software especializados – Indesign, por exemplo – ou permitir customização dessas áreas – atributo que seria específico da abordagem controlabilidade. Outro fator a ser respeitado seria a inclusão de indicações precisas de preenchimento de campos e breves textos explicativos sobre cada recurso disponível, não contando apenas com o reconhecimento de ícones ou compreensão dos rótulos de cada ferramenta.

Figura 80: Software como o Adobe Indesign apresentam opções de apresentação da área de trabalho.



Fonte: Cópia de tela Adobe Indesign.

5.2 ABORDAGEM EFICÁCIA

É incontestável a necessidade de apresentar um SGC que consiga atender melhor aos processos que envolvem a produção de material jornalístico para a web. Ao todo, foram levantadas 29 ferramentas e serviços diferentes aos quais os usuários-jornalistas recorrem para suprir deficiências do SGC utilizado. Situações particulares como o do SGC Edit servem como base para orientar a implantação de sistemas mais completos, de forma que não haja dependência de outra ferramenta para a realização de um recurso básico, como manutenção de base de dados de imagens ou edição de capa de um site.

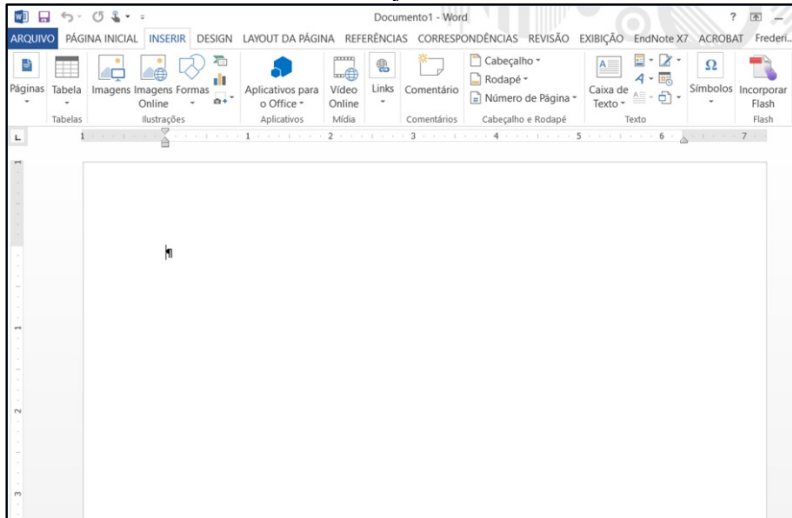
Com relação aos casos onde o Wordpress é utilizado – ou qualquer outro SGC similar –, é possível perceber a necessidade de que um sistema traga maior variedade de recursos de forma nativa e no mesmo ambiente onde a ferramenta está disponível haver a opção de troca ou implementação da ferramenta. Sem a demonstração clara de que existe determinado recurso, os usuários-jornalistas podem ter dificuldades de imaginar a possibilidade de expansão, obrigando-os a aceitar o que é apresentado ou a desgastar-se em busca de recursos ou gambiarras que possam suprir necessidades apresentadas.

Muitos dos recursos requisitados pelos usuários-jornalistas, como assinatura múltipla de matérias, agendamento de postagem com alerta, controle de posts mais visitados e edição de imagens são disponibilizados por meio de plugins, porém, como não são ferramentas já nativas os usuários-jornalistas dependem de dois fatores: imaginar que seria possível ter um recurso do gênero no SGC e dedicar tempo para busca e instalação do recurso – sem garantias de que seria realmente uma ação efetiva. Como fica a cargo do usuário-administrador descobrir as possibilidades do SGC, o mais habitual é o usuário-jornalista ficar à mercê dos desenvolvedores, que ditam o que é possível e o que não é possível, como foi observado nas entrevistas realizadas.

Conclui-se que um sistema deve considerar processos típicos da prática jornalística e gêneros jornalísticos presentes no jornalismo online, como desenvolvimento de reportagens multimídia, infografia, utilização de fotografias, áudios e vídeos e facilitar a relação entre conteúdos para a criação de hiperlinks ou reprodução de conteúdo multimídia relacionado, sem a necessidade de navegação em um ambiente além daquele que motivou a entrada do usuário-leitor, a não ser que seja a intenção do usuário-jornalista.

Similar ao Microsoft Word – utilizado aqui de forma ilustrativa –, o SGC deve prever as necessidades do usuário-jornalista e expor os recursos necessários à produção do jornalismo online. Sem contar com a criatividade destes usuários-administradores para imaginar possíveis saídas às demandas e abrindo espaço para expansão ou troca de recurso – algo já presente nos SGCs de código aberto.

Figura 81: Similar ao Microsoft Word, SGC deve prever as necessidades do usuário-jornalista.



Fonte: Cópia de tela Microsoft Word.

5.3 ABORDAGEM REFERENCIAÇÃO

Como visto nos capítulos anteriores desta pesquisa, o exercício profissional do jornalismo está diretamente vinculado às evoluções tecnológicas. Porém, é difícil pensar em um profissional que teve oportunidade de conhecer profundamente todas ferramentas que estiveram e estão disponíveis para a produção, materialização e difusão da notícia. O que reflete em alguns resultados coletados no questionário e influencia as orientações referentes à esta abordagem.

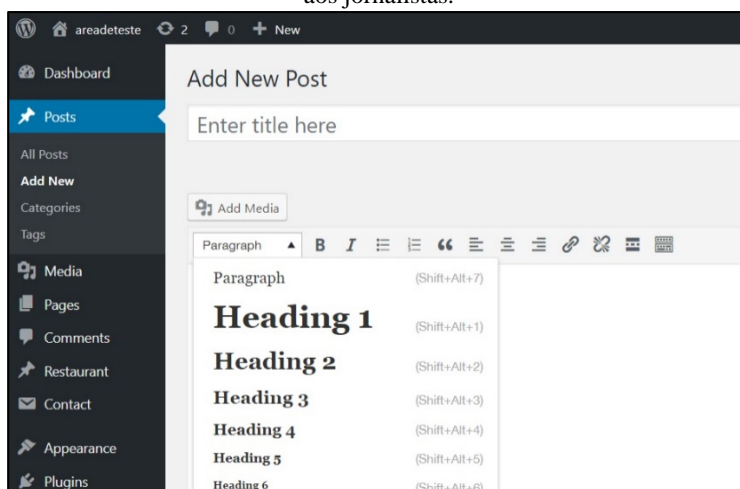
Oito dos 17 respondentes afirmam que a vivência no jornalismo facilitou a relação com o SGC, outros quatro afirmam o mesmo, mas apenas porque a experiência profissional envolveu o uso de sistemas de gerenciamento conteúdo. Cinco creditam pouco ou nenhuma relação da experiência profissional com habilidades de manipular um SGC. E quando todos foram questionados sobre os sistemas trazerem conceitos próximos dos quais um jornalista está habituado, apenas cinco afirmaram que, seguramente, sim.

Com isso, é possível concluir que, ao final, o jornalista acaba absorvendo parte do que lhe é imposto e assumindo a aceitação como algo intrínseco à prática jornalista, adaptando-se a ferramentas, até que elas lhes pareça relativamente adequadas. O que poderia ser considerado uma

evolução natural da profissão e não um problema, se não fosse o número de 14 respondentes afirmando que é necessário o desenvolvimento de uma ferramenta que trabalhe com conceitos mais próximos daqueles consolidados no jornalismo. Demonstrando que, como em qualquer profissão, uns lidam com a tecnologia melhor que outros, mas no conjunto, ainda há um vínculo forte dos jornalistas com a cultura compartilhada da profissão, proveniente do período mais duradouro, o impresso.

Elementos gráficos de composição de material jornalístico: olho, cartola, matéria, intertítulo. Todos são exemplos de termos que poderiam ser empregados na publicação de textos. E, levando-se em conta os regionalismos que, por exemplo, podem trazer diferentes nomes para um mesmo elemento, como bigode, sutiã, subtítulo, que também remetem à gravata. Uma proposta inicial de modelo de SGC traria nos estilos de publicação taxonomia familiar ao jornalista, teria maior diversidade no número de elementos empregados para composição de uma página e comportaria a permissão ao usuário-administrador para definir o nome de estilos, de forma que reflitam preferências regionais.

Figura 82: Taxonomias universais da web dariam lugar a termos mais familiares aos jornalistas.



Fonte: Cópia de tela, Wordpress.

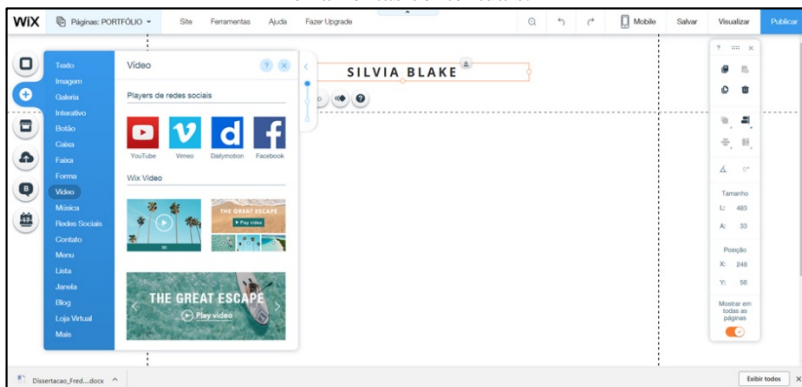
5.4 ABORDAGEM LOCALIZAÇÃO

Deficiências de interface gráfica e exigência excessiva de resgate de memória e apresentação de conteúdo distante da realidade do usuário-jornalista influenciam diretamente nesta abordagem, o que pode ser identificado pelo depoimento de 12 usuários-jornalistas que já ficaram perdidos no uso do SGC e dos 14 que assumem não saber para que serve parte do conteúdo ao qual é submetido visualmente. E do total de respondentes, apenas quatro afirma ter facilidade em descrever os passos necessários para realizar as ações que corriqueiras do processo de trabalho no uso do sistema de gerenciamento de conteúdo.

Linguagem mais intuitiva e conectada com o jornalismo, segmentação de seções, orientação por meio de indicação nos botões e caminhos mais curtos para a execução de tarefas foram algumas das requisições dos respondentes. Outras indicaram preferências por processos semelhantes aos encontrados em software de editoração eletrônica e fornecimento de documentação detalhada.

Todas as orientações poderiam ser atendidas por meio das indicações tratadas até então – e que serão futuramente tratadas – nas abordagens aqui apresentadas. Quanto ao encurtamento de processos, uma opção seria diminuir o número de ambientes de navegação por meio de painéis de ferramentas pop-up e painel de controle contextual, semelhantes ao utilizado na plataforma de webdesign Wix, permitindo que recursos sejam acessados sem a troca de janela, diminuindo níveis de navegação e carga de resgate de memória.

Figura 83: Plataforma Wix, traz recursos em janelas pop-up, menus e ferramentas contextuais.



Fonte: Cópia de tela, Wix

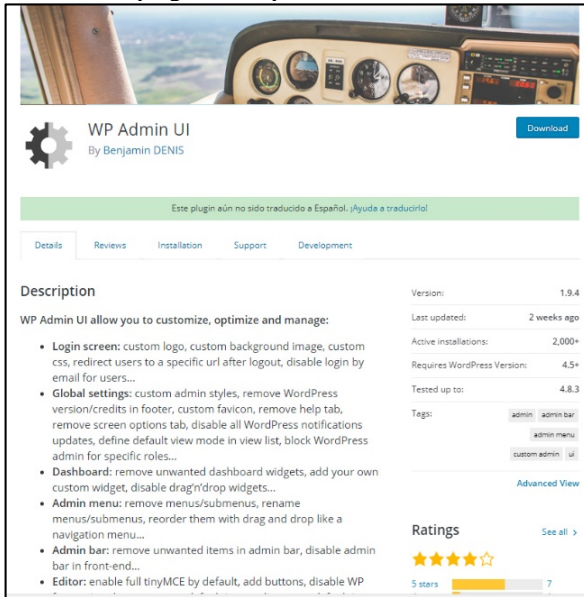
5.5 ABORDAGEM CONTROLABILIDADE

Com exceção de ajustes de cor e fontes utilizadas na identificação de botões e ferramentas, não é usual os sistemas de gerenciamento de conteúdo darem muita liberdade ao usuário-administrador. E dos 17 respondentes, 12 demonstraram interesse em possuir maior domínio do SGC sobre vários aspectos. Um, demonstrou satisfação com o pouco oferecido pelo SGC e quatro não acreditam que tais comandos poderiam fazer diferença no processo de trabalho.

Considerando que todo fator de controlabilidade é opcional, quando exista, a tendência a ser seguida é dar oportunidade aos que gostariam de possuir maior controle sobre a ferramenta em vez de subtrair tal possibilidade dos planos de desenvolvimento. Sendo que o usuário-jornalista deve ter clara a existência de tais recursos. Para Wordpress, existem alguns plugins de customização disponíveis pelo site wordpress.org, no entanto, há a obrigação do usuário-jornalista de pensar no recurso e saber buscar adequadamente para não correr risco de instalação de algo indesejado. Desta forma, recomenda-se que atributos de controle sejam nativos do SGC.

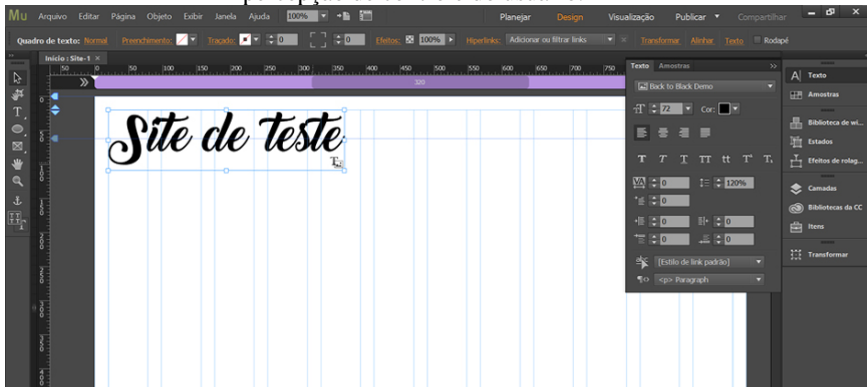
Outras formas de controle sugeridas dizem respeito aos processos de trabalho. Desenvolvimento de biblioteca de modelos personalizados de páginas e postagens, criação de estilos de parágrafo e ambientes wysiwyg – como o apresentado pela ferramenta Wix ou Adobe Muse –, além do controle de histórico alterações com avisos aos editores – seja em mudanças gerais ou de postagens, páginas ou elementos que compõem publicações, algo, em parte, disponível em Wordpress, mas com o nome “Revisões” e que traz as alterações em HTML.

Figura 84: Recursos de controle no Wordpress são disponíveis por meio de plugins, mas pouco conhecidos.



Fonte: Cópia de tela, wordpress.org⁹⁸

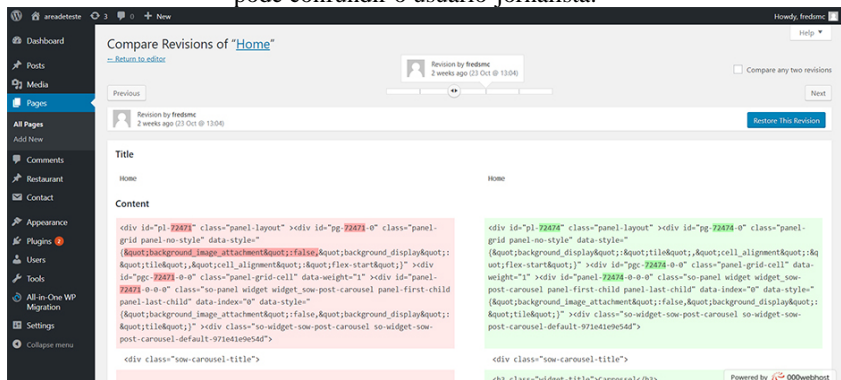
Figura 85: Modelo wysiwyg, como o apresentado no Adobe Muse, melhora a percepção de controle do usuário.



Fonte: Cópia de tela, Adobe Muse.

⁹⁸ Disponível em: <<https://wordpress.org/plugins/wp-admin-ui/>>. Acesso em: 5/11/2017.

Figura 86: Revisões de conteúdo do Wordpress aparecem em código, o que pode confundir o usuário-jornalista.



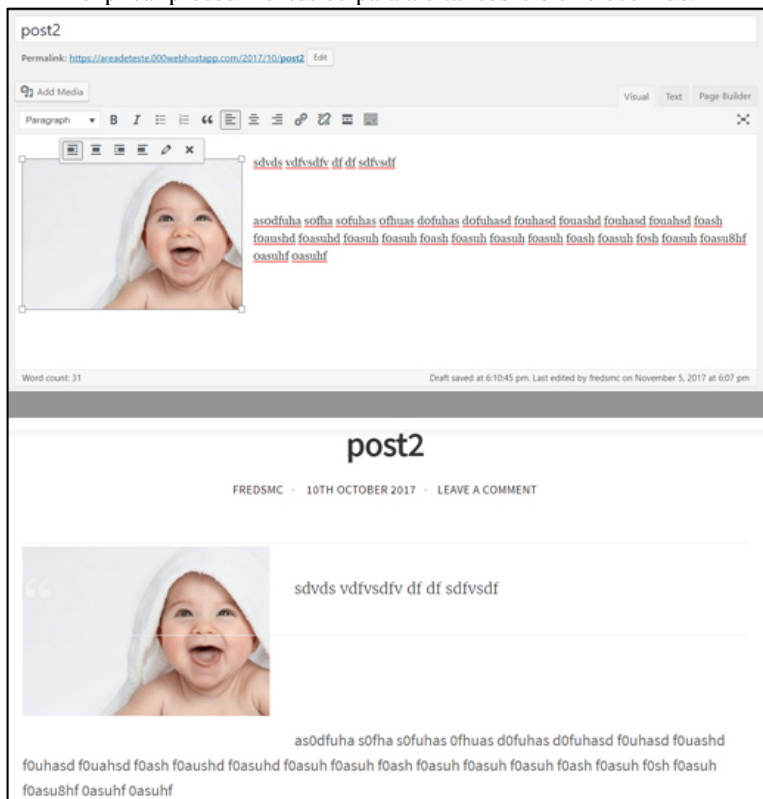
Fonte: Cópia de tela, Wordpress.

5.6 ABORDAGEM GERENCIAMENTO DE ERROS

Esta abordagem é a mais crítica e de acordo com os resultados apresentados nos questionários, 16 dos respondentes consideram os recursos de prevenção de erros deficiente ou inexistente, dez destes só percebem que houve alguma falha na utilização de recurso quando ocorre erro na página administrada pelo SGC. O que indica, em primeira instância, que este é um recurso ignorado, de certa forma, por parte dos desenvolvedores ou há grande dificuldade em cobrir todas as possibilidades de falhas ocasionadas por erro na utilização do sistema.

Para esta abordagem, as recomendações seriam as necessárias para qualquer ferramenta SGC: mensagens claras e adaptadas à realidade dos usuários-jornalista poderiam trazer esclarecimentos sobre as ocorrências de erros, melhoria na documentação e nos aspectos de localização situariam o usuário-jornalista sobre aspectos a serem considerados no manuseio dos SGCs. As particularidades referentes ao usuário-jornalista seriam as apontadas na abordagem Localização e Referenciação.

Figura 87: No Wordpress, mesmo com a imagem alinhada corretamente e aplicação adequada do atributo de texto “citação”, na página a citação não contorna adequadamente o texto e nenhuma mensagem é apresentada, seja para explicar procedimentos ou para alertar sobre o erro ocorrido.



Fonte: Cópia de tela, montagem do autor.

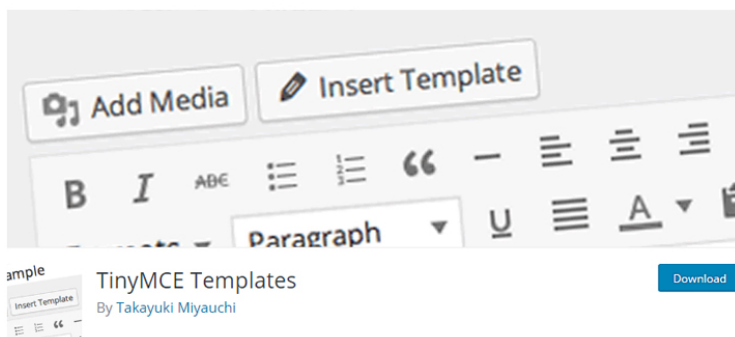
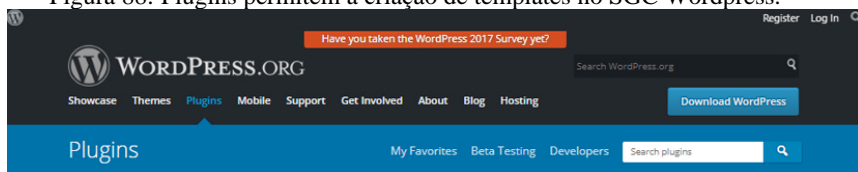
5.7 ABORDAGEM AGILIDADE E EFICIÊNCIA

A construção de relações entre conteúdos para proporcionar aprofundamento de leitura é uma propriedade comum ao jornalismo online. Quando 12 de 17 respondentes indicam dificuldades para realizar estas conexões no ambiente administrativo, é algo que deve ser pensado melhor em uma ferramenta destinada ao usuário-jornalista. Outro fator de colaboração seria a possibilidade de realização de atividades simultâneas, sem troca de ambiente.

Sugestões levantadas nas abordagens anteriores, seguindo

resultados do Questionário ATU de Usabilidade e Experiência de Usuário, colaborariam para melhor atuação do software e desempenho do usuário-jornalista. O que poderia ser destacado para a abordagem aqui apresentada seria incorporar ao SGC a abertura de possibilidade de criação de modelos pré-definidos de postagem e páginas que pudessem ser compartilhados pelos usuários-jornalistas que fariam usufruto do recurso já seguros que os resultados apresentados seriam exatamente o que imaginavam. No Wordpress, o recurso pode ser criado via código ou por meio de plugins como o Simple Content Templates⁹⁹ ou TinyMCE Templates¹⁰⁰ – nenhum com versão em português.

Figura 88: Plugins permitem a criação de templates no SGC Wordpress.



Fonte: Cópia de tela, Wordpress.org¹⁰¹

⁹⁹ <https://br.wordpress.org/plugins/simple-post-template/>

¹⁰⁰ <https://wordpress.org/plugins/tinymce-templates/>

¹⁰¹ Disponível em: < <https://wordpress.org/plugins/tinymce-templates/>>. Acesso em: 5/11/2017.

Figura 89: Criação de templates por meio de códigos seria uma opção mais segura para evitar erros, mas é destinada apenas aos usuários-administradores habituados com as linguagens de desenvolvimento web, como PHP e HTML.

The default appearance of the pages is generated by `page.php` file located in `/wp-content/themes/YOUR THEME/` folder. Open `page.php` and copy this code.

```

1 <?php get_header(); ?>
2
3 <div id="primary" class="content-area">
4     <main id="main" class="site-main" role="main">
5         <?php
6             // Start the loop.
7             while ( have_posts() ) : the_post();
8
9                 // Include the page content template.
10                get_template_part( 'template-parts/content',
11
12                // If comments are open or we have at least a
13                if ( comments_open() || get_comments_number()
14                    comments_template();
15                }
16
17                // End of the loop.
18            endwhile;
19        ?>
20
21    </main><!-- .site-main -->
22
23    <?php get_sidebar( 'content-bottom' ); ?>
24
25 </div><!-- .content-area -->
26
27 <?php get_sidebar(); ?>

```

Fonte: Cópia de tela, www.cloudways.com¹⁰².

É importante destacar que a existência de plugins que habilitem determinada funcionalidade não garante que ela funciona de acordo com a necessidade do usuário-jornalista, já que, como pode ser visto na experiência do Coletivo Maruim na busca de uma galeria de fotos para o portal do veículo, bugs e problemas de compatibilidade são rotineiros. A incorporação efetiva de tais propriedades em um SGC dariam maior garantia de eficácia e eficiência no uso da ferramenta.

5.8 ABORDAGEM DOCUMENTAÇÃO DE AJUDA DO SGC

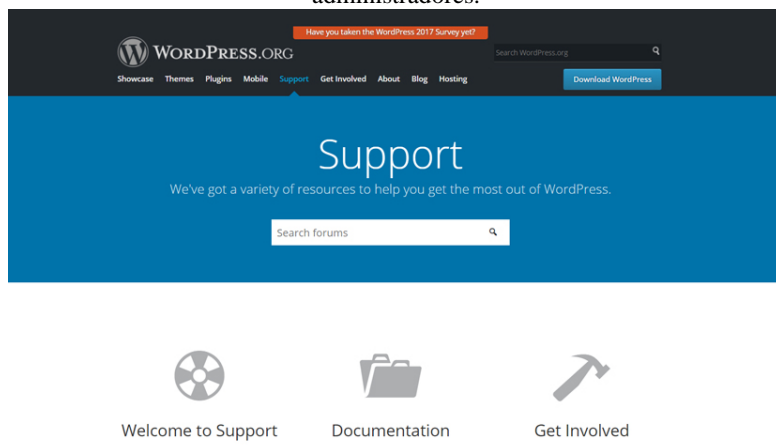
A maioria desconhece a existência de tutoriais ou está insatisfeita com a documentação apresentada pelos sistemas de gerenciamento de conteúdo, parte da insatisfação concentra-se na falta de clareza do texto apresentado. Para solucionar este problema, recomenda-se desenvolver um manual de forma colaborativa, contando com avaliadores inseridos na cultura jornalística.

Em consonância com as demandas apresentadas pelos respondentes, seria adequado fornecer material por meio de mídias

¹⁰² Disponível em: < <https://www.cloudways.com/blog/creating-custom-page-template-in-wordpress/>>. Acesso em: 5/11/2017

variadas – vídeo, documentos online, versões para impressão – e, considerando as orientações para um modelo ideal, desenvolver um ambiente de fórum por meio do qual usuários-jornalista pudessem trocar experiências. E tão importante quanto fornecer esse material ao usuário-jornalista, seria indicar a existência do conteúdo em local destacado, atualizá-lo periodicamente e encaminhá-lo à solução necessária em caso de apresentação de erro durante o uso do SGC, assim como criar um sistema de busca por meio de palavras chave e filtragem avançada.

Figura 90: Falta de documentação para consulta off-line pode afastar usuários-administradores.



Fonte: cópia de tela, wordpress.org

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

É impossível resgatar todo o conhecimento produzido em torno de um objeto de pesquisa, ainda mais quando esse objeto é uma tecnologia que atrai não apenas a academia, mas a indústria e profissionais desenvolvedores independentes, sem interesse pelas formalidades acadêmicas de publicação. Mesmos assim, após o período de dedicação em torno do tema que abarca Sistemas de Gerenciamento de Conteúdo e Jornalismo, pode-se dizer que é escasso o número de pesquisas onde encontram-se soluções efetivas que considerem os jornalistas como usuários finais e abordem questões de usabilidade focadas tanto no sistema como na experiência de uso para a construção de um SGC voltado a estes profissionais da atualidade.

Avanços ativos, como o do projeto Largo, desenvolvido pelo Instituto de Notícias sem Fins Lucrativos (Institute of Nonprofit News), sediado em Los Angeles, possuem poucos registros formais, e iniciativas melhor documentadas como o Panopticon, não apresentam atualizações recentes, que considerem tendências atuais de tecnologia e de processos e gêneros jornalísticos. É de suma importância que pesquisas com este teor não fiquem estacionadas nos seus núcleos de produção ou paradas no tempo, pois tornam-se, em parte, obsoletas. A necessidade de jornalistas participativos no que tange a evolução de sistemas e produtos jornalísticos pede que pesquisadores e o ensino adequem-se à nova realidade e, acredita-se, que materiais que como este possam ser incentivadores da atualização do profissional e minimizador dos tantos constrangimentos aos quais os jornalistas se veem submetidos.

Em pesquisa divulgada em outubro deste ano – 2017 – pelo Centro Internacional para Jornalistas, da Universidade de Georgetown, nos Estados Unidos, contactou-se que há uma deficiência na formação tecnológicas nas redações. Cerca de 45% dos jornalistas respondentes têm base de conhecimento em jornalismo digital, 82% das redações mantêm organogramas tradicionais da mídia impressa e há limitação de conhecimento digital por parte dos jornalistas – de 23 habilidades pesquisadas, apenas quatro são praticadas pelos respondentes: postar e comentar nas redes sociais, trabalhar com fotografia digital, estimular audiências nas redes sociais e distribuir conteúdo por meio de múltiplas plataformas. Porém, positivamente, foi levantado que redações híbridas e unicamente digitais ultrapassam o número das redações tradicionais em sete das oito regiões pesquisadas (ICFJ, 2017). Outros dados apresentam a resistência dos jornalistas às práticas que o aproximariam de um ‘convívio pacífico’ com as tecnologias que são apresentadas para a

produção e difusão jornalística.

Este é o perfil dos jornalistas no mundo, e muito se reflete no que foi apurado nesta pesquisa, tanto por meio dos levantamentos teóricos quanto na pesquisa empírica, nos estudos de casos. A conexão dos jornalistas com a cultura do impresso permanece muito forte na grande indústria e nos veículos independentes, com poucas influências percebidas da experiência profissional, idade ou período da formação superior do jornalista – pré ou pós internet. Por um lado, esta relação limita a visão do jornalista em enxergar como as tecnologias podem ser moldadas a seu favor, e noutra, traz à tona as necessidades apresentadas nessa pesquisa. Percebeu-se o quanto é necessário realizar esforços para que as ferramentas utilizadas conversem a língua desses profissionais, contribuindo para que o jornalista tenha uma experiência mais prazerosa com os sistemas disponíveis.

É fato que até o período de informatização das salas de redações, a evolução tecnológica colaborou para profissionalização da classe jornalística e acrescentou conhecimentos e processos que foram devidamente incorporados para reforçar as particularidades do fazer jornalismo. Porém, a chegada de internet e velocidade de evolução das ferramentas digitais a partir de então, resultaram num descompasso na atualização dos profissionais e na formação dos novos jornalistas. O que resulta na pouca participação ativa de jornalistas no desenvolvimento de sistemas específicos e potencializa as dificuldades dos profissionais em lidar com sistemas que são obrigados a utilizar.

Nos estudos de caso apresentados é possível observar que os modelos de sistemas de gerenciamento de conteúdo, apesar de apresentarem algumas características mais apropriadas aos jornalismo, no sistema proprietário, ainda não atendem às demandas apontadas pelos profissionais inseridos na produção do jornalismo online. Há carência de linguagem adequada ao profissional, a construção de gêneros jornalísticos baseados na multimídia não são atendidos nos sistemas e ferramentas que possam colaborar no fluxo de trabalho e processos de produção são ausente. Assim, não há como haver satisfação do usuário-jornalista, pelo contrário. Devido ao quadro apresentado, é preciso romper a barreira de resistência para que os jornalistas possam tornar-se agentes de contribuição para o desenvolvimento tecnológico e não apenas personagens que absorvam – ou acatam – o que é produzido por terceiros. Para tal, é necessário, primeiramente, construir ferramentas que possuam um mínimo de interação com o universo ao qual o jornalista está imerso. É preciso não apenas uma ferramenta de publicação de notícias, mas uma ferramenta feita para o jornalista e com a participação efetiva de

jornalistas – vontade expressa pelos 17 respondentes, sete com certa insegurança, mas talvez a mesma insegurança com a qual recebem novos avanços na redação.

Enquanto esse corpo de profissionais ainda não é formado em massa, a utilização das Abordagens Trianguladas de Usabilidade e do Questionário ATU de Usabilidade e Experiência do Usuário mostra-se eficaz para atender tanto aos profissionais que destacam-se do grupo geral, como aos que se enquadram no grupo dos que não possuem afinidade com as tecnologias que estão disponíveis para o exercício das mais variadas atividades. Acrescenta-se aqui a possibilidade de que essas ferramentas possam ser úteis para atender a execução de trabalhos com qualquer outro grupo ou sistemas que necessitem análise e avaliação de usabilidade e experiência do usuário, considerando a forma simplificada de apresentação das abordagens e orientações de execução descritas aqui, que permitem a flexibilização de uso. Sendo, então, uma colaboração efetiva para pesquisas focadas em usabilidade e especialmente em Design Centrado no Usuário.

Acrescenta-se como parte das técnicas o uso do que chamamos de “termos ou frases gatilho” nos questionários. Uma ferramenta que mostrou-se extremamente útil no estímulo ao resgate de memória de entrevistados e respondentes. Necessidade de uso que tornou-se aparente durante o pré-teste, foi experimentada, e confirmou em definitivo sua eficácia durante a aplicação do questionário e entrevistas com os usuários-jornalistas.

Importante ressaltar algumas perdas ocorridas em decorrência da metodologia utilizada. Durante as entrevistas e navegação assistida foi realizada a gravação em áudio, anotações e cópias de tela para marcar pontos chave no desenvolvimento da simulação de cenários. Porém, durante a transcrição e organização do material coletado foi possível perceber a necessidade e captura de tela em vídeo e, se possível, de *mouse-tracking*, dois recursos que poderiam trazer com maior fidelidade e detalhes as experiências dos usuários-jornalistas, cujas impressões e hesitações trariam mais informações que poderiam ser aproveitadas quando associadas aos resultados do questionário.

Apesar disso, as ferramentas metodológicas aplicadas foram suficientes para trazer dados necessários à função inicial de propor encaminhamentos para um modelo de SGC feito por jornalistas para jornalistas, indo além de apenas comprovar o que se ouvia em conversas informais, ou era esboçado em pesquisas similares. Trouxe, em oito abordagens que compõem um software, parâmetros guia que podem, porque não dizer, transformar o ambiente jornalístico e acelerar a

evolução das tecnologias voltadas ao jornalismo colaborando com a construção de empatia pelos profissionais e, quem sabe, com a formação de jornalistas que possam colaborar com novas evoluções envolvendo ferramentas voltadas à produção jornalística.

Mesmo com a apresentação das respostas às quais se propôs esta pesquisa com os problemas levantados e objetivos pretendidos – vide capítulo seis –, muitas interrogações surgem a partir de então, e abre-se uma porta para uma nova etapa de produção. Considerando as transformações proporcionadas pela inserção de templates e plugins em SGCs de código aberto, seria melhor pensar em um novo SGC ou no desenvolvimento de um template que pudesse trazer aos jornalistas brasileiros atributos correspondentes às demandas apontadas nas entrevistas e no Questionário ATU de Usabilidade e Experiência do Usuário? Pensada a estrutura de *back-end*, como esta deveria ser graficamente apresentada ao usuário jornalista? E como estes atributos seriam apresentados no *front-end* ao usuário-leitor? Para responder essas questões seria necessário um aprofundamento da pesquisa em torno da usabilidade, com a realização de *mockups* e protótipos a serem testados com a participação efetiva de jornalistas, assim com ampliação do número de respondentes e análise de SGCs.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABRAS, Chadia; MALONEY-KRICHMAR, Diane; PREECE, Jennifer. User Centered Design. In: BAINBRIDGE, W. **Encyclopedia of Human-Computer Interaction**. Thousand Oaks: Sage Publications, 2004.

AGNER, Luiz. **Usabilidade do Jornalismo para Tablets**: uma avaliação da interação por gestos em um aplicativo de notícias. In: 12 Ergodesign USIHC, Natal, 2012.

AGNEZ, Luciane F. **A Convergência Digital na Produção da Notícia** – Reconfigurações na rotina produtiva dos jornais Tribuna do Norte e Extra. Universidade Federal do Rio Grande do Norte, 2011.

ALBAN, Afonso; et al. **Ampliando a usabilidade de interfaces web para idosos em dispositivos móveis**: uma proposta utilizando design responsivo. Novas tecnologias na educação, v. 10 N° 3, dezembro, 2012.

ANDERSON, C. W.; BELL, Emily; SHIRKY, Clay. **Post-Industrial Journalism**: Adapting to the present. Tow Center for Digital Journalism - Columbia Journalism School, 2012.

BALDESSAR, Maria J. **A Mudança Anunciada** – O Cotidiano dos Jornalistas com o Computador na Redação. Editora Insular, Florianópolis, 2003.

_____. Jornalismo e tecnologia: pioneirismo e contradições Um breve relato da chegada da informatização nas redações catarinenses. **Revista PJ:BR**, ed.5 1º sem. de 2005.

BARBOSA, Suzana. Modelo JDBD e o ciberjornalismo de quarta geração. In: FLORES VIVAR, J.M.; RAMÍREZ, F.E. (Eds.). **Periodismo Web 2.0**. Madrid: Editorial Fragua, 2009. p.271-283.

_____. Jornalismo convergente e continuum multimídia na quinta geração do jornalismo nas redes digitais. In: CANAVILHAS, J. (Org). **Notícias e Mobilidade**. O Jornalismo na Era dos Dispositivos Móveis. Covilhã, PT: Livros LabCOM, 2013. p. 33-54.

BARBOSA, Suzana; SILVA, Fernando F. da; NOGUEIRA, Leila. Análise da Convergência de Conteúdos em Produtos Jornalísticos com

Presença Multiplataforma. In: **Revista Eletrônica do Programa de Pós-Graduação em Mídia e Cotidiano**, Artigos Seção Livre, Número 2. pp. 139-162, Junho 2013. Universidade Federal Fluminense, 2013.

BASTIEN, J. M. C.; SCAPIN, Dominique L. Ergonomic criteria for the evaluation of human-computer interfaces. RT-0156, INRIA. 1993, pp.79.

BAX, M. P.; OLIVEIRA, J. L. R.; BARBOSA, D. M. Gerenciamento de documentos eletrônicos: estudo de caso com o sistema de gestão de conteúdo Plone. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 1, n. 2, art. 10, p. 166-190, 2011.

BERTOCCHI, Daniela. **Dos dados aos formatos**: o sistema narrativo no jornalismo digital. XXIII Encontro Anual da Compós, Universidade Federal do Pará, 27 a 30 de maio, 2014.

BEVAN, Nigel; CARTER, James; HARKER, SusaN. ISO 9241-11 revised: What have we learnt about usability since 1998?. In: KUROSU, M. (ed.): **HumaComputer Interaction**, Part 1, HCII 2015, LNCS 9169, p. 143-151, 2015.

BEZROUKOV, Nikolai. **Frontpage history**. Softpanorama, 2015. Disponível em: <<http://www.softpanorama.org/Office/Frontpage/history.shtml>>. Acesso em: 20/4/2017.

BISPO, Fábio. As denúncias da Operação Ave de Rapina e as defesas dos acusados pelo MPSC. **Notícias do Dia**, 12 de set. 2016. Disponível em: <<https://ndonline.com.br/florianopolis/noticias/as-denuncias-da-operacao-ave-de-rapina-e-as-defesas-dos-acusados-pelo-mpsc>>. Acesso em: 20 de out. 2017.

BOTÃO, Paulo R. **Internet, ensino de jornalismo e comunidade**. In: IX Celacom - Colóquio Internacional sobre a Escola Latino-Americana de Comunicação, 2005, São Bernardo do Campo, 2005.

BRITO, Edvaldo. **Entenda a diferença entre hub, switch, roteador e modem**. Techtudo, Informática. 14 de abr. 2014. Disponível em: <<http://www.techtudo.com.br/artigos/noticia/2013/05/entenda-diferenca-entre-hub-switch-roteador-e-modem.html>>. Acesso em: 21/2/2016.

CANAVILHAS, João. **Do jornalismo online ao webjornalismo:** formação para a mudança. Webjornalismo.com. Universidade Beira Interior, Departamento de Comunicação e Artes, 2005.

CARVALHO, Frederico S. M. de. **Avaliação heurística da inserção de notícias no Portal Modelo do Governo Federal.** Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2016.

CHAMBERLAIN, Stephanie; SHARP, Helen; MAIDEN, Neil. **Towards a Framework for Integrating Agile Development and User-Centred Design.** In: Abrahamsson, P. Marchesi, M. e Succi, G. (org.), XP 2006. LNCS. v. 4044, p. 143-153. Springer, Heildberg, 2006.

CHALABY, Jean K. **Jornalism as an Anglo-american Invention:** Acomparision of the Development of the French and Anglo-american Journalism, 1830-1920s. European Journal of Communication, Vol. 11 (3), 1996.

CORNU, Daniel. **Jornalismo e Verdade:** para uma ética da informação. Lisboa: Piaget, 1994.

COSTA, Greicy F. Q. da. As Novas Tecnologias na Imprensa Brasileira. In: **Intercom** – XXIV Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – Campo Grande – MS, 3 a 7 de set. 2001.

CRONHOLM, Stefan. The Usability of Usability Guidelines: a Proposal for Meta-Guidelines. In: Annual Conference of the Australian Computer-Human Interaction Special Interest Group, 21., 2009, Melbourne. **Proceedings...** Melbourne: OzCHI, 2009, p. 233-240.

DAY, Nick. Achieving User Satisfaction in Content Management Systems. Dissertação (Master of Research), Lancaster University, 2007.

DUARTE, Teresa. 2009. **A possibilidade da investigação a 3:** reflexões sobre triangulação (metodológica). Cies e-working paper. Centro de Investigação e Estudos de Sociologia. Disponível em: <http://www.cies.iscte.pt/destaques/documents/CIES-WP60_Duarte_003.pdf>. Acesso em: 04/10/2017.

DUBAR, Claude. **A Socialização:** construção das identidades sociais e profissionais. Traduzido por Andréa Sahel. São Paulo: Martins Fontes, 2005.

DEAK, A; FOLETTO, L. **Processos emergentes do jornalismo na internet brasileira**: “novos jornalistas” na era da informação digital. Rev. Estud. Comun., Curitiba, v. 14, n. 33, p. 13-28 jan./abr. 2013.

DEUZE, Mark. Technology and the individual Journalist: agency beyond Imitation and change. In: Zélizer, Barbie. **The Changing Faces in Journalism**: Tabloidization, Technology and Truthiness. Routledge, Nova Iorque, 2009.

ECK, Ralph. 18 Open Source Content Management Systems, Part 1. Monitis, 29 de fev. 2012. Disponível em: <http://www.monitis.com/blog/18-open-source-content-management-systems-part-1/>>. Acesso em: 7/10/2015.

FIALHO, Waldiane de Á. **Desenvolvimento de sites dinâmicos por profissionais de criação Web** – as contribuições do Dreamweaver MX. In: V Encontro dos Núcleos de Pesquisa da Intercom, Rio de Janeiro, 2005.

GABRIELI, Lendro, V. **Modelagem e Avaliação de um Sistema Modular para Gerenciamento de Informação na Web**. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Escola de Engenharia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2006.

GABRIELI, Leandro; CORTIMIGLIA, Marcelo; RIBEIRO, José L. Modelagem e avaliação de um sistema modular para gerenciamento de informação na Web. In: **Ciência de Informação**, v.36, n1, jan/abr.2007. IBICT, Brasília, 2007. p35-53.

GAGNE, Ken; LAKE, Matt. CompuServe, Prodigy *et al.*: **What Web 2.0 can learn from Online 1.0**. Computerworld, Networking. 15 de jul. 2009. Disponível em: <http://www.computerworld.com/article/2526547/networking/compuerve---prodigy-et-al---what-web-2-0-can-learn-from-online-1-0.html?page=3>>. Acesso em: 21/2/2016.

GOULD, J. D.; BOIES, S. J.; e LEWIS, C. **Making usable, useful, productivity** - enhancing computer applications. Commun. ACM 34, 1 (Jan. 1991), p. 75–85.

GROTH, Otto. **O poder cultural desconhecido**: fundamentos da ciência dos jornais. Traduzido por Liriam Sponholz. Petrópolis: Vozes, 2011.

GRUSZYNSKI, Ana C.; SANSEVERINO, Gabriela. Processos de produção e design editorial multiplataforma: um olhar sobre o jornal Zero Hora. **Revista do Programa de Pós-graduação em Comunicação**, Universidade Federal de Juiz de Fora / UFJF, v.8, n. 2. Dezembro 2014.

GUNN, Cathy. An example of formal usability inspections in practice at Hewlett-Packard company. Proceeding da Conference on Human Factors in Computing System (CHI 95), p. 103-104, Denver, Colorado, 7-11 de maio, 1995.

HALLER, Michael. **Dreamweaver's Version History 1997-2015**. Michaelhallerhelpguide, 2015. Disponível em: <<http://michaelhallerhelpguide.co/#2.htm>>. Acesso em: 20/4/2017.

HEWETT et al. **ACM SIGCHI Curricula for Human-Computer Interaction**. SIGCHI.org, 2009.

HOLLINGSIED, Tasha; NOVICK, David G.. **Usability Inspection Methods after 15 Years of Research and Practice**. Departmental Paper (CS). University of Texas, 2007

HYMES, Dell. Language in Education: Ethnolinguistic Essays. **Language and Ethnography Series**, Center for Applied Linguistics, Washington, D.C. Dezembro, 1980.

ISAACSON, Walter. **Os Inovadores** – Uma biografia da revolução digital. São Paulo: Companhia das Letras, 2014.

ISO 9241/10: ISO 9241 - Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs), Part 10 - Dialogue principles - First Draft International Standard, 2 de fevereiro, 1993

JEFFRIES, Robin; MILLER, James R.; WHARTON, Cathleen; UYEDA, Kathy M. **User Interface Evaluation in the Real World: A Comparison of Four Techniques**. In: Proceedings do CHI'91 ACM Computer Human Interaction, Nova Orleans, 1991.

JENSEN, Joli. Using the Typewriter – Secretaries, Reporters and Authors, 1880-1930. In: **Technology in Society**, vol. 10, pp. 255-266, 1988.

KUNIAVSKY, M. **Observing the user experience: a practioner's guide to user research**. San Francisco: Morgan Kauffman, 2003.

LEONE et al. **Integrating Component-based Web Engineering into Content Management Systems**. Suécia, 2013.

LI, Xigne. **Internet Newspapers: the making of a mainstream medium**. New Jersey: Lawrence Earlbaum Associates Inc, 2006.

LIVINGSTON, Jessica. **Founders at Work – Stories of startup's early days**. Apress, 2008.

LÓPEZ, Xosé; GAGO, Manuel; PEREIRA, Xosé. Arquitectura y organización de la información. In: Javier Díaz Noci e Ramón Salaverría Aliaga (coords.). **Manual de Redacción Ciberperiodística**, Ariel, p. 195-230. 2003.

LUCA, Tania R. de. A grande imprensa na primeira metade do século XX. In: LUCA, Tania Regina; MARTINS, Ana Luiza. (orgs.). **História da imprensa no Brasil**. São Paulo: Contexto, 2012, 2a ed., p. 149-175.

MACHADO, Elias; PALACIOS, Marcos; SCHWINGEL, Carla; ROCHA, Lucas. Plataforma Panopticon: um jornal laboratório, multi-usuário e descentralizado. In: MACHADO, Elias; PALACIOS, Marcos. (Org.). **O Ensino do Jornalismo em Redes de Alta Velocidade – Metodologias & Softwares**. EDUFBA, Salvador, 2007. p. 117-128.

MARCONDES, Nilsen A. V.; BRISOLA, Elisa M. A. Análise por Triangulação de Métodos: um referencial para pesquisas qualitativas. **Revista Univap** – revista.univap.br. São José dos Campos-SP-Brasil, v. 20, n. 35, jul.2014.

MARCONI, Marina de A. LAKATOS, Eva M. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 5ª ed, Editora Atlas, São Paulo, 2003

MARCOTTE, Ethan. **Responsive Web Design**. A List Apart, 2010.

MAROHNIĆ, Viktor. **What we can learn from the evolution of Content Management Systems**. The Next Web, 2014. Disponível em: <https://thenextweb.com/dd/2014/02/20/can-learn-evolution-content-management-systems/#.tnw_fOvVUoos>. Acesso em: 24/8/2015.

MELO, Patricia B. de. Um passeio pela História da Imprensa: o espaço público dos grunhidos ao ciberespaço. **Comunicação e informação**, V 8, nº 1, p. 26 - 38. 2005.

MICK, Jacques (Coord.); LIMA, Samuel. **Perfil do jornalista brasileiro**. Florianópolis:Insular, 2013.

MICK, Jacques. **Trabalho jornalístico e convergência digital no Brasil**: um mapeamento de novas funções e atividades. Revista Pauta Geral – Estudos em Jornalismo, Ponta Grossa, Vol.2, Nº 1 p. 15-37, Jan/Jun, 2015.

MILLARCH, Francisco. **O que é um CMS, e porque você precisa de um**. Web Insider, 08 jun. 2005. Disponível em: <<http://webinsider.com.br/2005/06/08/o-que-e-cms-e-porque-voce-precisa-de-um/>> Acesso em: 7/10/2015

MILLER, Kimi. Plugin vs. Widgets. **Volume Nine**, V9 Blog, 9 de out. 2015. Disponível em: <<https://www.v9seo.com/blog/2015/10/09/plugins-vs-widgets/>>. Acesso em: 24 out 2017.

MULLER, Michael J.; MATHESON, Lisa; PAGE, Colleen; GALLUP, Robert. Methods & Tools: Participatory heuristic evaluation. In: PEMBERTON, Steven (Ed.), **Interactions** vol.5, ed.5, setembro, 1998.

MORESI, Eduardo (Org). **Metodologia da Pesquisa**. Universidade Católica de Brasília – UCB, 2003.

NBR 9241-10. Requisitos ergonômicos para trabalho de escritório com computadores Parte 10 - Princípios de diálogo. ABNT. Rio de Janeiro 2000.

NEBELING, Michael; NORRIE, Moira C. **Responsive Design and Development**: Methods, Technologies and Current Issues, pp 510-513. Web Engineering: Lecture Notes in Computer Science, v. 7977. In:

International Conference in Web Engineering, 13ª edição, Dinamarca, julho, 2013.

NETO, Guilherme G. **O Jornalismo como Instituição Social**. Trabalho apresentado no XXXV Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, Fortaleza, 2012.

NETTO, Verginio Z. **Videotexto no Brasil**. Nobel, São Paulo, 1986

NIELSEN, Jakob; MOLICH, Rolf. **Heuristic Evaluation of User Interfaces**. In: ACM CHI 90 Human Factors in Computing Systems Conference. Seattle, 1990.

NIELSEN, Jakob. Guerrilla HCI: Using Discount Usability Engineering to Penetrate the Intimidation Barrier. **Nielsen Normal Group**, 1 de janeiro de 1994. Disponível em: <<https://www.nngroup.com/articles/guerrilla-hci/>>. Acesso em: 29/7/2016.

_____. 10 Usability Heuristics for User Interface Design. **Nielsen Norman Group**, 1995. Disponível em: <<https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>>. Acesso em: 1/3/2016.

_____. Usability 101: Introduction to Usability. **Nielsen Norman Group**. Articles, 4 de jan. 2012. Disponível em: <<https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>>. Acesso em: 8/5/2015.

NIELSEN, Jakob; NORMAN, Don. **The Definition of User Experience**. Nielsen Norman Group Group,

NORMAN, Donald A.; DRAPER, Stephen W.. **User Centered System Design - New Perspectives on Human-Computer Interaction**. LEA, San Diego, 1986.

OBOYLE, Lenore. The Image of the Journalist in France, Germany and England, 1815-1848. **Comparative Studies in Society and History**, vol. 10, 3a ed. Abril, 1968, pp. 290-317.

O'DONOVAN, Caroline. **Project Argo, meet Project Largo**: open source code finds new use in the sites of nonprofit news orgs. Nieman Journalism Lab, 2013.

OLHAR DIGITAL. O que é e para que serve uma VPN?. **Olhar Digital**, Matérias, 28 de set. 2013. Disponível em: <<https://olhardigital.com.br/noticia/o-que-e-e-para-que-serve-uma-vpn/37913>>. Acesso em: 15/10/2017.

OLIVEIRA, Leonardo B. de. **Arquitetura da Informação aplicada na construção de um sistema publicador para Jornais Digitais**. Dissertação (Mestrado em Jornalismo) - Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, 2005.

PADOVANI, Stephania. **Design Centrado no Usuário** – Conceituação e Abordagens. Curitiba, 14 mar. 2014. Aula ministrada na Universidade Federal do Paraná.

PAULINO, Rita de C. R. **A participação coletiva nas mídias sociais e o compartilhamento de conteúdo midiático em Sistemas de Gestão de Conteúdos (SGC)**. In: Vozes & Diálogo, v. 12, n.1, p 126-140. jan./jun. 2013. Itajaí, 2013.

PAULINO, Rita de C. R; OLIVEIRA, Vivian R. de. A tecnologia como norteador das mudanças nos processos de produção jornalística do impresso ao tablets. In: **9º Encontro Nacional de História da Mídia** - Ufop - Ouro Preto, Minas Gerais, 30 de maio a 1º de junho, 2013.

PECHANSKY, Rubem. **Um modelo baseado em princípios de usabilidade para aplicação em interfaces de usuários para a interação humano-computador**. Dissertação (Mestrado em Design e Tecnologia) - Escola de Engenharia - Faculdade de Arquitetura - Programa de Pós-graduação em Design, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2011.

PENNA, Lincoln A. **Na Criação, O Puro Retrato da Realidade**. Jornal da ABI. Rio de Janeiro, junho de 1998.

PHP.NET. O que é o PHP?. PHP.net, Documentation, Manual do PHP, 2017. Disponível em: <http://php.net/manual/pt_BR/intro-what-is.php>. Acesso em: 15/10/2017.

PEREIRA, Xosé; LÓPEZ, Xosé; GAGO, Manuel. Cibermedios, arquitectura y organización de la información: los sistemas de gestión de contenido. In: Jorge Nieto Malpica (ed.). **Sociedad, desarrollo y movilidad en comunicación**, p. 406-412. 2010.

POSTIGO, Hector. **Emerging Sources of Labor on the Internet: the Case of America Online Volunteers**. IRSH 48, Supplement, pp. 205–223. Internationaal Instituut voor Sociale Geschiedenis, 2003.

PRÜMPER, Jochen. Software-evaluation based upon ISO 9241 Part 10. In: Grechenig T., Tscheligi M. (eds) **Human Computer Interaction**. Lecture Notes in Computer Science, vol 733. Springer, Berlin, Heidelberg, 1993.

_____. **ISONORM 9241/110-S: Evaluation of software based upon International Standard ISO 9241, Part 110**. Questionário Manuscrito, HTW, Berlin, 2010.

RITTER, Frank E.; BAXTER, Gordon D. e CHURCHILL, Elizabeth F. **Foundations for Designing User-Centered Systems – what system designers need to know about people**. Springer, 2014.

ROCHA, Claudio. Uma Breve História da Linotipo. In: **Tecnologia Gráfica**, Matérias Especiais, 12 de mar. 2013. Disponível em: <http://revistatecnologiagrafica.com.br/index.php?option=com_content&view=article&id=4231:uma-breve-historia-da-linotipo&catid=68:materias-especiais&Itemid=188>. Acesso em: 19/10/2017.

ROSENBAUM, S., ROHN, J.A., e HUMBURG, J. A toolkit for strategic usability: Results from workshops, panels, and surveys. In: **Proceedings of CHI'2000** (Amsterdam, 2000), 337–344.

ROUSE, Margaret. **XML** (Extensible Markup Language). Techtarget, Scripting languages, 2014. Disponível em: <<http://searchsoa.techtarget.com/definition/XML>>. Acessado em: 19/2/2016.

_____. **Front-end**. Techtarget, Software Applications, 2006. Disponível em: <<http://searchsoa.techtarget.com/definition/XML>>. Acessado em: 17/4/2017.

SÁNCHEZ, Jordi (2011). En busca del Diseño Centrado en el Usuario (DCU): definiciones, técnicas y una propuesta. In: **No Solo Usabilidad**, nº 10, 2011.

SANTOS, R. L. G. Usabilidade Nua e Crua – A peça-chave do seu site. **Webdesign**, n. 11, 2004.

SBC. **Interação Humano-Computador**. SBC.org.br. 2017. Disponível em: <<http://www.sbc.org.br/14-comissoes/390-interacao-humano-computador>>. Acesso em: 1/11/2017.

SCHWANZ, Frank W. **Avaliação da Usabilidade do Ambiente do Aluno no Adaptweb Utilizando Heurística e Questionário de Satisfação**. Universidade Estadual de Santa Catarina, 2006.

SCHWINGEL, Carla. Jornalismo Digital de Quarta Geração: a emergência de sistemas automatizados para o processo de produção industrial no Jornalismo Digital. In: **Compós**, 2005, Niterói. CD ROM Compós, 2005.

_____. **Sistemas de produção de conteúdos no ciberjornalismo – A composição e a arquitetura da informação no desenvolvimento de produtos jornalísticos**. Tese (Doutorado em Comunicação e Cultura Contemporâneas - Faculdade de Comunicação, Universidade Federal da Bahia, 2008a.

_____. Ferramentas de publicação de conteúdos na internet no contexto do ciberjornalismo. In: CD ROM do **XI Encontro de Professores de Jornalismo**. São Paulo, 2008b.

SERAJ, M.; WONG, C. Y. **A Study of User Interface Design Principles and Requirements for Developing a Mobile Learning Prototype**. 2012 International Conference on Computer & Information Science (ICCIS). Malásia, 2012.

SILVA, Aline B. e; PEREIRA, Maria de L.; RIBEIRO, Rodolfo S. **Professional Convergence: A case study on changes in the journalist's profile**. Brazilian Journalism Research , v. 9, n. 2, 2013.

SILVA, Rafael P. da. A influência tecnológica sobre a prática jornalística. In: **9º Encontro Nacional de História da Mídia - Ufop - Ouro Preto**, Minas Gerais, 30 de maio a 1º de junho, 2013.

SHNEIDERMAN, Ben. Shneiderman's "Eight Golden Rules of Interface Design". **Design Principles FTW**, 12 de set. 2013. Disponível em: <<http://www.designprinciplesftw.com/collections/shneidermans-eight-golden-rules-of-interface-design>>. Acesso em: 12/10/2017.

STULTZ, Michael. AOL: **A Cracker's Paradise?** Wired, 1998. Disponível em: <<http://archive.wired.com/science/discoveries/news/1998/01/9932>>. Acesso em: 19/2/2016.

SUTHERLAND, James. **The Restoration Newspaper and its Development**. London: Cambridge University Press, 1986.

TELLÉRIA, Ana S. **Online Journalism Design: Evolution, Criteria and Challenges**. Matrizes, ano 5, n. 2 Jan./Junho 2012, p. 269 – 285, São Paulo.

THOMPSON, Matt. **4 Ways Content Management Systems are Evolving and Why It Matters to Journalists**. Digital Strategies, Poynter, 2011.

TOUB, Steve. **Evaluating information architecture: a practical guide to assessing web site organization**. ARGUs Associates, 2000.

TRAQUINA, Nelson. **Teorias do Jornalismo: Porque as notícias são como são**, 3 ed. vol. I. Florianópolis: Insular 2012.

_____. **Teorias do Jornalismo: A tribo jornalística – uma comunidade interpretativa transnacional**, 3 ed. vol. II. Florianópolis: Insular 2012.

TRAVANCAS, Isabel. **O mundo dos jornalistas**. 3. ed. São Paulo: Summus, 1992.

UOLHOST. Qual a diferença entre MySQL e SQL Server?. Uol Host, Academia, Tecnologia. 2017. Disponível em: <<http://uolhost.uol.com.br/academia/noticias/tecnologia/2016/09/06/qual-a-diferenca-entre-mysql-e-sql-server.html#rmcl>>. Acesso em 15/10/2017.

VAN DIJK, Teun A. **Notícias e conhecimento**. Tradução Luciano Bottini, Heloiza Hercovitz e Eduardo Meditsch. Estudos em Jornalismo e Mídia, v. II, n. 2 - 2º Semestre de 2005.

VERASZTO, Estéfano V.; SILVA, Dirceu da; MIRANDA, Nonato A. de; SIMON, Fernanda O.. Tecnologia: Buscando uma definição para o conceito. **Prisma.com**, nº7, 2008, p.60-85. Disponível em: <<http://ojs.letras.up.pt/ojs/index.php/prisma.com/article/viewFile/2078/1913>>. Acesso: 13/10/2017.

W3C. **How does the Internet work**. Disponível em: <https://www.w3.org/wiki/How_does_the_Internet_work>. Acesso em: 19/2/2016.

_____. **Curso W3C Escritório Brasil**. Disponível em: <<http://www.w3c.br/pub/Cursos/CursoCSS3/css-web.pdf>>. Acesso em: 1/2/2017.

W3SCHOOL. PHP MySQL Database. W3school.com, 2017. Disponível em: <https://www.w3schools.com/php/php_mysql_intro.asp>. Acesso em: Acesso em 15/10/2017

WEISS, Amy S. SCHWINGEL, Carla. **Uma delicada relação no jornalismo**: O encontro do conteúdo e da produção nos sistemas de gerenciamento de conteúdos. Um estudo comparativo da sistemática de trabalho das redações no Brasil e Estados Unidos. *Brazilian Journalism Research (Versão em português)*, v. 1, n. 1, sem. 2, 2008.

WEISSMAN, Andrew. AOL's Downfall Provides Lessons For Twitter, Apple. **Business Insider**, Tech. Abr. 2010. <<http://www.businessinsider.com/aols-downfall-provides-lessons-for-twitter-apple-2010-4>>. Acesso em: 19/2/2016.

WHARTON, C., RIEMAN, J., LEWIS, C., e POLSON, P..The Cognitive Walkthrough Method: A Practitioner's Guide. In: Nielsen, J. and Mack, R. (eds.), **Usability inspection methods**, John Wiley & Sons, Inc., New York, 1994, p. 105-140.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2. ed. Porto Alegre, Bookman, 2001.

ZÉLIZER, Barbie. **Journalists as interpretative communities**. *Critical Studies in Mass Communication*, n. 10. p. 219 - 237. 1993.

ZHANG, Zhijum; BASILI, Victor; SCHEIDERMAN, Ben. **Perspective-based Usability Inspection**: An Empirical Validation of

Efficacy, Empirical Software Engineering: An International Journal,
Volume 4, n. 1, março 1999.

GLOSSÁRIO

Back-end – Área administrativa de um site, acessada pelo usuário-administrador, característica de um Sistema de Gerenciamento de Conteúdo.

Content Management System – Versão em inglês de Sistema de Gerenciamento de Conteúdo

CSS – Cascading Style Sheets (Folha de Estilos em Cascata, na tradução) é um código que formata a informação entregue pelo HTML. Essa informação pode ser qualquer coisa: imagem, texto, vídeo, áudio ou qualquer outro elemento criado.

DCU – Design Centrado no Usuário é um grupo de técnicas que situam o usuário como centro do processo de design.

Front-end – Área do site disponível ao público geral, o usuário-leitor

HTML – Hypertext Markup Language (Linguagem de Marcação de Hipertexto, na tradução) é a linguagem utilizada para o desenvolvimento de páginas web, lido pelos navegadores, como Internet Explorer ou Google Chrome.

HTTP – Hypertext Transfer Protocol (Protocolo de Transferência de Hipertexto) é um protocolo de aplicação que permite a distribuição e integração de informações em sistemas hiper-mídia da web.

Interação Humano-Computador – Abordagem que envolvem os fenômenos de comunicação entre pessoas e sistemas computacionais que considerando todos os aspectos relacionados com a interação entre usuários e sistemas

PHP – Hypertext Preprocessor (Pré-processador de Hipertexto, na tradução) é uma linguagem de script de código aberto, de uso geral, utilizada para o desenvolvimento web e que pode ser embutida dentro do HTML.

Sistema de Gerenciamento de Conteúdo – SGCs são sistemas que integram bancos de dados a linguagens destinadas a produção de ambientes informacionais, mantendo, dessa forma, um ambiente administrativo para gerenciamento do sistema e um ambiente de visualização e interação com o usuário externo. A exemplo, pode destinar-se tanto a produção de um software para consulta de livros em uma biblioteca, quanto para a produção de um portal jornalístico na internet.

SQL – Structured Query Language (Linguagem de Consulta Estruturada, na tradução) é uma linguagem utilizada no desenvolvimento de banco de dados que cadastra, acessa e organiza dados em um modelo relacional, formando tabelas.

UX Design – Conceituação que expande os critérios de reconhecimento, captação e assimilação de uma informação, dada até então em caráter funcional, para algo mais envolvido ao bem-estar do usuário, envolvendo aspectos emocionais

VPN – Virtual Private Network (Rede Virtual Privada, na tradução) é uma rede privada virtual que conecta um computador qualquer a uma rede privada, protegida por criptografia.

WYSIWYG – What You See Is What You Get é o termo em inglês que significa “O que você vê é o que você tem”, descrevendo que por meio de elementos visuais o usuário consegue desenvolver algo que poderia ser obtido com o uso de linguagens ou códigos de programação.

XML – Extensible Markup Language é uma linguagem para publicação web que serve para guardar e transportar informação, cuja estrutura é contida dentro da própria informação

APÊNDICE A

Questionário ATU de Usabilidade e Experiência do Usuário

08/11/2017

Questionário ATU de usabilidade e experiência do usuário

Questionário ATU de usabilidade e experiência do usuário

Este questionário, que utiliza Abordagens Trianguladas de Usabilidade, está dividido em onze partes, a primeira é esta que você está lendo, introdutória, a segunda busca conhecê-lo um pouco melhor, oito partes consistem em perguntas baseadas em abordagens referentes à usabilidade do Sistema de Gerenciamento de Conteúdo (SGC) que você usa no seu trabalho e a última seção pede sua opinião sobre a participação de jornalistas no desenvolvimento de ferramentas para a prática jornalística. Segue um pequeno glossário para lhe auxiliar nas respostas:

Sistema de Gerenciamento de Conteúdo (SGC): é o programa que você usa para postar notícias, fotos ou vídeos no site do veículo no qual trabalha. Será sempre grafado em caixa alta e baixa para destaque.

Menus: são os botões que você usa navegar pelo Sistema de Gerenciamento de Conteúdo, ou que lhe dão acesso a algumas ferramentas do SGC.

Pop-ups de erro: mensagens de aviso que surgem em sua tela após a execução errada de alguma ação.

* Required

Atenção

Este questionário é composto por questões abertas e fechadas. As questões fechadas com campos de preenchimento redondo (bolinha) aceitam apenas uma resposta, e as fechadas com botões de preenchimento quadrado aceitam mais de uma resposta.

As questões abertas são quase todas obrigatórias (só uma não é, na verdade), mas não desanime, pode ser conciso. No entanto, toda informação extra ajudará muito o resultado desta pesquisa.

O tempo de resposta gira em torno de 20 minutos, depende de sua empolgação.

Muito obrigado por ter se interessado em responder. Vamos à obra!

Sobre o respondente

1. 1. Qual seu nome completo? *

2. 2. Qual seu email?

08/11/2017

Questionário ATU de usabilidade e experiência do usuário

3. Qual sua idade? **Mark only one oval.*

- menos de 25 anos
- entre 25 e 29 anos
- entre 30 e 35 anos
- entre 36 e 40 anos
- entre 41 e 45 anos
- entre 46 e 50 anos
- entre 51 e 59 anos
- 60 anos ou mais

4. Em qual veículo trabalha?

5. Qual cargo ocupa no veículo? *

6. Qual (ou quais) Sistema de Gerenciamento de Conteúdo (SGC) usa no seu trabalho? *

7. Você usa o celular para trabalhar? **Check all that apply.*

- Aplicativos de mensagens instantâneas (Whatsapp, Messenger, Telegram, Hangouts...)
- Para publicar textos no SGC que uso no meu trabalho
- Para publicar fotos no SGC que uso no meu trabalho
- Para editar notícias no SGC que uso no meu trabalho
- Para fotografar ou filmar imagens necessárias ao conteúdo que será publicado
- Para compartilhar arquivos com colegas do trabalho
- Para realizar e agendar entrevistas
- Como agenda de outros compromissos da redação
- Não
- Other: _____

08/11/2017

Questionário ATU de usabilidade e experiência do usuário

8. **Gostaria de usar o celular para postar material usando o SGC do trabalho ou que o SGC fosse integrado com aplicativos que você já usa, como apps de mensagens instantâneas e agenda? ***

Mark only one oval.

- Sim
- Não
- Other: _____

9. **Comente em poucas palavras de que formas gostaria que o celular fosse útil para uso no trabalho. ***

10. **Fale um pouco sobre sua função, sobre o seu processo de trabalho e o uso do SGC do seu veículo. ***

Interface gráfica

Esta abordagem trata do conforto visual proporcionado pelo Sistema de Gerenciamento de Conteúdo a e a carga de informação a qual você está submetido.

11. **1. Você gosta visualmente do sistema que usa? ***

Mark only one oval.

- Sim
- Não
- Mais ou menos

12. **2. Você usa todos os botões e campos disponíveis no sistema? ***

Mark only one oval.

- Sim
- Pouco mais da metade
- Menos da metade
- Até sei para que servem, mas não uso muitos
- Não, nem sei pra que servem

13. 3. O Sistema de Gerenciamento de Conteúdo lhe instrui diretamente como executar ações? (por exemplo: num local onde deveria inserir uma data teria um texto explicativo "dia/mês/ano") *

Mark only one oval.

- Sim
 Pouco, deveria ser melhor
 Não, mas gostaria
 Não

14. 4. A informação disponível em cada tela/ambiente do SGC é suficiente para a execução de seu trabalho? *

Mark only one oval.

- Sim
 Pouco, deveria ser melhor
 Não

15. 5. As cores, fontes e ícones utilizados no layout do SGC são agradáveis? *

Mark only one oval.

- Sim
 Não, e gostaria de poder alterar alguma coisa
 Não ligo para isso
 Não

16. O que você acha que ajudaria a deixar o SGC que usa no trabalho mais agradável? *

Eficácia

Esta abordagem trata da funcionalidade completa do Sistema de Gerenciamento de Conteúdo (SGC).

17. 1. O SGC faz de forma adequada o que deveria fazer? *

Mark only one oval.

- Sim
 Mais ou menos
 Não

08/11/2017

Questionário ATU de usabilidade e experiência do usuário

18 **2. O SGC atende a todas etapas do seu processo de trabalho? ****Mark only one oval.*

- Sim
- Mais ou menos
- Não

19 **3. Você faz "gambiarras/enjambrações" para conseguir atingir algum objetivo utilizando o Sistema de Gerenciamento de Conteúdo do veículo onde trabalha? ****Mark only one oval.*

- Sim
- Não

20 **6. Você usa outros programas ou sites que fornecessem ferramentas – Pictochart, Medium, Readymag, por exemplo - além do sistema de gerenciamento de conteúdo? (Comente na questão seguinte) ****Mark only one oval.*

- Sim
- Não

21 **Detalhe um pouco se há alguma lacuna no SGC do veículo onde trabalha, quais as ferramentas que usa além do SGC (Pictochart, Medium, por exemplo), ou se usa de algum macete/gambiarra para atingir um objetivo aos postar conteúdo. ***

Referenciação

Esta seção procura traçar a relação de sua experiência profissional passada com o uso do Sistema de Gerenciamento de Conteúdo (SGC) do seu trabalho, assim como o esforço dedicado para a compreensão do sistema que utiliza e a relação dele com o universo do jornalista.

22 **1. Já tinha experiência com Sistemas de Gerenciamento de Conteúdo? Se sim, qual (quais)?***Check all that apply.*

- Wordpress
- Joomla
- Blogger
- Plone
- Wix
- Sistema desenvolvido especificamente para o veículo onde trabalho
- Não sei
- Nunca usei um Sistema de Gerenciamento de Conteúdo antes de trabalhar neste veículo
- Other: _____

08/11/2017

Questionário ATU de usabilidade e experiência do usuário

23. **2. Há quanto tempo trabalha com o SGC (e template, se for o caso) do seu trabalho?**

Mark only one oval.

- Menos de duas semanas
 Cerca de um mês
 Entre dois e quatro meses
 Cerca de seis meses
 Cerca de um ano
 Há mais de um ano

24. **3. Você considera o sistema que usa fácil de usar? ***

Mark only one oval.

- Sim
 Mais ou menos
 Não

25. **4. Quanto tempo levou para aprender a usar o sistema do seu trabalho? ***

Mark only one oval.

- Algumas horas
 Em torno de dois dias
 Cerca de uma semana de uso
 Quase um mês
 Ainda não aprendi direito

26. **5. Se ainda não aprendeu a usar, quais as maiores dificuldades?**

27. **6. Sua vivência no jornalismo faz com que fique fácil de entender nomes e conceitos utilizados no SGC de seu trabalho? ***

Mark only one oval.

- Sim, o que aprendi no jornalismo me ajuda
 Sim, mas porque envolvia o uso de SGCs
 Poucos
 Não

08/11/2017

Questionário ATU de usabilidade e experiência do usuário

28. **7. Os conceitos utilizados pelo Sistema de Gerenciamento Conteúdo para definir elementos para publicação são similares aos aplicados em jornalismo? (como título, intertítulo, olho, gravata/subtítulo, lead, chamada, legenda, tabela, infografia...)** *

Mark only one oval.

- Sim
 Não
 Alguns
 Não entendi

29. **8. Gostaria que o SGC de seu veículo utilizasse termos mais próximos dos usualmente conhecidos por jornalistas?**

Mark only one oval.

- Sim
 Não
 Já usa, mas para mim é indiferente
 Já usa, e facilita muito se comparar com outras experiências de uso de SGCs

30. **Fale um pouco da relação de sua experiência como jornalista e o trabalho com Sistemas de Gerenciamento de Conteúdo.** *

Localização

Esta seção trata de como você consegue se localizar na área de trabalho e nas janelas do Sistema de Gerenciamento de Conteúdo (SGC) que usa no seu trabalho, e do conhecimento que tem a respeito dos recursos existentes.

31. **1. Você já ficou sem saber onde encontrar no SGC uma informação necessária para seu trabalho?** *

Mark only one oval.

- Sim
 Não
 Não entendi a pergunta

32. **2. Você sabe para que servem todos os botões presentes no sistema?** *

Mark only one oval.

- Sim
 Não
 Não entendi a pergunta

08/11/2017

Questionário ATU de usabilidade e experiência do usuário

33. 3. Você saberia explicar os caminhos que faz no SGC para realizar seu trabalho? Por exemplo, para criar uma galeria: acessar a página inicial, clicar no botão "galeria", fazer upload de imagens...

Mark only one oval.

- Sim, facilmente
- Sim, um pouco devagar
- Toda hora tenho que me lembrar como se faz
- Tenho anotado, senão esqueço
- Sempre peço para alguém me ajudar
- Não

34. Para você, o que facilitaria sua localização no ambiente administrativo do Sistema de Gerenciamento de Conteúdo que usa no trabalho? *

Controlabilidade

Esta seção diz respeito a como você é capaz de controlar ações realizadas no Sistema de Gerenciamento de Conteúdo (SGC) do veículo onde trabalha

35. 1. Se deseja alterar ou desfazer algo que fez, como procede? *

Check all that apply.

- Digito ctrl + Z (control "zê")
- Deleto o que fiz e faço de novo (se for o caso de fazer de novo)
- Se pudesse usar ctrl + Z, seria ótimo
- Peço ajuda
- Não sei

36. 2. O sistema disponibiliza área com histórico de alterações, caso deseje consultar quem fez alguma alteração ou retornar a um determinado ponto anterior a alteração realizada? *

Mark only one oval.

- Sim,
- Não, mas gostaria que existisse
- Não, e não julgo necessário

08/11/2017

Questionário ATU de usabilidade e experiência do usuário

37. **Você pode adequar o layout do SGC às suas necessidades? (como trocar botões de lugar, escolher um menu personalizado...)** *

Mark only one oval.

- Sim
 Não, mas gostaria
 Não, e não julgo necessário
 Não sei, mas seria interessante
 Não sei, e não julgo necessário

38. **Há gerenciamento de fluxo de trabalho no SGC que usa?**

Mark only one oval.

- Sim
 Não, mas gostaria
 Não
 Não sei

39. **Que tipo de controle você gostaria de ter sobre o SGC com o qual trabalha? Ex: deixar os botões que mais uso com uma cor ou posição diferente para eu acessá-los mais facilmente; receber um aviso sempre que algum usuário alterasse um material específico.** *

Gerenciamento de erros

Esta seção aborda como o Sistema de Gerenciamento de Conteúdo (SGC) previne e reage a possíveis erros ocasionados por uma falha sua ou falha do próprio SGC.

40. **1. Há recursos de prevenção de erros no SGC? (bloqueios para você não escrever alguma entrada errada de texto ou usar tamanho de imagem errado, quadros explicativos sobre como usar determinado recurso...)** *

Mark only one oval.

- Sim, vários
 Sim, mas são poucos
 Não, mas gostaria
 Não, e não julgo necessário

41. 2. O SGC lhe mostra alguma mensagem quando algo dá errado? **Check all that apply.*

- Sim
- Sim, mas eu não entendo
- Gostaria que houvessem essas mensagens
- Só vejo que algo dá errado depois de olhar o conteúdo no site ou uma prévia do que fiz
- Não julgo necessário

42. Como você gostaria que o Sistema de Gerenciamento de Conteúdo lhe ajudasse a prevenir erros no uso do próprio SGC? *

Agilidade e Eficiência

Esta seção busca reconhecer o quanto o Sistema de Gerenciamento de Conteúdo (SGC) pode colaborar ou atrapalhar a execução de um trabalho

43. 1. Os recursos que você precisa usar são de fácil acesso? **Mark only one oval.*

- Sim
- Não
- Não, mas gostaria

44. 2. Você utiliza atalhos do SGC para lhe ajudar na execução de tarefas? **Mark only one oval.*

- Sim
- Não, o sistema não permite uso de atalhos
- Não, mas gostaria

45. 3. As áreas de trabalho são adequadas à tarefa que você tem que realizar? **Mark only one oval.*

- Sim
- Não
- Não, mas gostaria
- Mais ou menos

08/11/2017

Questionário ATU de usabilidade e experiência do usuário

46. 4. Você pode realizar ações simultâneas em um mesmo ambiente do SGC? **Mark only one oval.*

- Sim
- Não, tenho que realizar uma ação e depois trocar para a outra
- Não, mas gostaria

47. 5. Você consegue criar relação entre conteúdos publicados no SGC do veículo onde trabalha?*Mark only one oval.*

- Sim
- Sim, mas com dificuldade
- Não, mas gostaria
- Não

48. Que tipo de recursos poderiam existir no Sistema de Gerenciamento de Conteúdo que usa para agilizar seu trabalho? *

Documentação de ajuda do SGC

Esta seção se refere à documentação disponibilizada pelo próprio Sistema de Gerenciamento de Conteúdo para lhe ajudar na execução do trabalho.

49. 1. Existe um tutorial fornecido pelo SGC ensinando os primeiros passos para usar o sistema? **Mark only one oval.*

- Sim
- Sim, mas não é claro o suficiente
- Sim, mas nós fizemos outro pra facilitar
- Não, nós fizemos um pra facilitar
- Não, mas gostaria que existisse
- Não
- Não sei

08/11/2017

Questionário ATU de usabilidade e experiência do usuário

50. **2. Existem documento detalhado fornecido pelo SGC explicando todos os recursos do sistema? ***

Mark only one oval.

- Sim
- Sim, mas não é claro o suficiente
- Sim, mas nós fizemos outro pra facilitar
- Não, nós fizemos um pra facilitar
- Não, mas gostaria que existisse
- Não
- Não sei

51. **3. Você acha que fóruns e video aulas são ou seriam um bom recurso de auxílio no uso do SGC de seu veículo? ***

Mark only one oval.

- Sim, consulto sempre
- Sim, seria melhor que ler um manual de uso
- Não, acho melhor um material único, fornecido pelo SGC, só com texto e imagens
- Não consulto nada, vou na tentativa e erro

52. **Como você gostaria que fosse a documentação de ajuda do SGC que usa?**

Colaboração

53. **Você acha que o jornalista deveria ter participação efetiva no desenvolvimento de ferramentas voltadas ao jornalismo? ***

Mark only one oval.

- Sim
- Não
- Talvez

54. **Deixe seu comentário final, se desejar.**
