



# EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO E SUA CONTRIBUIÇÃO COM O LETRAMENTO DIGITAL: UMA PESQUISA EXPLORATÓRIA

Lucas Garcia dos Santos<sup>1</sup>, Iara Carnevale de Almeida<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Acadêmico do Curso de Engenharia de Software, Campus Maringá-PR, Universidade Cesumar - UniCesumar.  
Lucasgsantos10@hotmail.com

<sup>2</sup> Orientadora, Doutora, Docente no Mestrado em Gestão do Conhecimento nas Organizações e pesquisadora do Instituto Cesumar de Ciência, Tecnologia e Inovação – ICETI, UniCesumar. iara.almeida@unicesumar.edu.br

## RESUMO

O objetivo deste estudo é explorar a relação entre a experiência do usuário e a alfabetização digital, visando compreender como é possível melhorar produtos de software para torná-los mais acessíveis e intuitivos. A pesquisa é de natureza aplicada com abordagem qualitativa através de pesquisa bibliográfica baseada no protocolo de revisão sistemática da literatura. O resultado esperado é o levantamento de diretrizes práticas e conceitos importantes para que profissionais da área de informática melhorem a experiência de usuários de forma a facilitar o letramento digital de usuários leigos na área da tecnologia digital, promovendo assim, a integração de mais pessoas no uso de tais tecnologias.

**PALAVRAS-CHAVE:** Alfabetização digital; Interface de software; Usabilidade.

## 1 INTRODUÇÃO

A sociedade contemporânea está cada vez mais permeada pela tecnologia digital, exigindo uma habilidade indispensável para a participação plena e consciente na era da informação: o letramento digital. O Letramento digital, conforme definido por Gilster (1997), envolve a capacidade de compreender e utilizar informações em formatos digitais, indo além das habilidades técnicas para incluir uma compreensão crítica do papel da tecnologia na sociedade.

A relevância da integração do Letramento digital na educação é enfatizada pela UNESCO (2013), pois é destacada a necessidade de promover o Letramento digital para todas as pessoas, de forma que seja crítica, ética e reflexiva, independentemente da idade, sexo ou origem social.

Nesse contexto, a Interação Humano-Computador (IHC) desempenha um papel crucial pois apresenta diretrizes que visam as necessidades dos usuários, proporcionando uma experiência de uso satisfatória, conforme Nielsen(1993) - um reconhecido especialista em IHC. Portanto, podemos assumir que a IHC desempenha um papel fundamental neste processo de buscar compreender como os seres humanos interagem com sistemas computacionais.

Além disso, deve-se ter atenção a Experiência do Usuário (em inglês, *User Experience - UX*) pois esta emerge como um elemento crucial no *design* de produtos e serviços digitais. Conforme ressaltado por Norman (2004), especialista em UX, uma boa experiência do usuário não se limita à usabilidade, mas busca encantar e fidelizar os usuários ao proporcionar uma interação intuitiva e satisfatória durante o uso de produtos e serviços digitais.

Este estudo pretende, portanto, explorar a relação entre o letramento digital, a IHC e o UX de forma a aprimorar o entendimento sobre como os produtos de software podem ser projetados para melhorar o letramento digital dos usuários. Este estudo tem o objetivo geral de explorar a relação entre a experiência de usuário e o letramento digital de forma



a compreender como se deve aprimorar projetos de produtos de software para melhorar o letramento digital.

## 2 METODOLOGIA

Pretende-se aplicar a revisão sistemática literatura e pesquisa qualitativa para aprofundar o entendimento sobre a temática. Segundo explicam Brizola e Fantin (2017) o pesquisador precisa inicialmente entender as partes interessadas na pesquisa para aplicar as etapas RSL (*revisão sistemática de literatura*) que são:

1. Definir as fontes de busca da temática: as fontes de busca selecionadas foram o google acadêmico, portal da CAPES e Scielo (*Scientific Electronic Library Online*).
2. Elaborar as estratégias de pesquisa: assumindo a problemática de “Como a Experiência de Usuário (UX) pode auxiliar no letramento digital?”, têm-se as seguintes palavras chaves para realizar a busca - em língua portuguesa: “Letramento digital”; “Experiência do Usuário”; “Interação Humano-Computador”; “Interfaces de software”; “Qualidade de software”; e os correspondentes termos em língua inglesa: “User Experience”; “User interface”; “Digital literacy”.
3. Avaliar os estudos selecionados na literatura: com base nos artigos selecionados, onde o resumo deve ser pertinente à problemática da pesquisa. Em seguida, deve-se fazer o fichamento dos artigos e elaboração das bases referências.
4. Definir as ferramentas a serem utilizadas na síntese dos resultados: Além da escrita das análises dos materiais bibliográficos tem-se também a preparação e processamento das pesquisas qualitativas (questionários) que serão preparados na ferramenta *Google Forms*.
5. Apresentação do estudo: através de um artigo expresso de forma clara e objetiva, apresentando os seguintes resultados esperados: métodos de melhorar a implementação de interfaces com viés de facilitar o aprendizado do usuário do software.

Dada a natureza do estudo, que busca compreender a relação entre a IHC, a UX e o letramento digital, uma abordagem qualitativa é adequada para explorar em profundidade as percepções, experiências e opiniões dos usuários e dos especialistas no campo.

## 3 RESULTADOS ESPERADOS

O estudo irá discutir conceitos relacionados à forma como está colocada a tecnologia dentro da sociedade atual. À medida que a tecnologia digital desempenha um papel cada vez mais central na sociedade, o acesso à internet e a dispositivos digitais tornou-se essencial para a participação plena em diversas esferas da vida, como educação, trabalho, comunicação, serviços governamentais e entretenimento. No entanto, nem todas as pessoas têm igualdade de acesso às tecnologias digitais. Existem disparidades significativas entre diferentes grupos socioeconômicos, geográficos e culturais, o que pode resultar em uma exclusão digital, em que algumas pessoas são marginalizadas e incapazes de aproveitar plenamente os benefícios da tecnologia digital e do letramento digital.

Pretende-se contribuir para o avanço do conhecimento nas áreas de IHC, letramento digital e UX, destacando a importância de considerar questões éticas e sociais no desenvolvimento de tecnologias digitais. Através do entendimento da relação entre esses temas, será possível propor soluções mais inclusivas, acessíveis e eficazes, permitindo que



mais usuários possam aproveitar plenamente os benefícios da tecnologia e participar ativamente da sociedade digital.

Os resultados da pesquisa serão compilados em um relatório, apresentando as principais descobertas, análises e conclusões relacionadas à relação entre o Letramento digital, a IHC e a Experiência do usuário. Pretende-se, portanto, contribuir para o avanço do conhecimento nas áreas estudadas e poderá servir como base para futuras pesquisas e projetos relacionados.

O relatório deve contemplar também algumas diretrizes, práticas e conceitos importantes para os profissionais da área de informática melhorarem a Experiência de usuários e promover uma integração mais consciente e responsável da tecnologia disponibilizada nas mais diversas esferas da vida contemporânea.

Vale ressaltar que esta pesquisa abre caminhos para futuras investigações e projetos relacionados à IHC, letramento digital e UX, encorajando a continuidade dos estudos nessa área tão relevante para o contexto contemporâneo. Ao unir conhecimentos teóricos e práticos, espera-se que as conclusões desta pesquisa inspirem a criação de softwares mais adaptados às necessidades dos usuários, contribuindo para um aprendizado digital mais efetivo, inclusivo e significativo.

## REFERÊNCIAS

- BARDIN, Lawrence. Análise de conteúdo. *Lisboa: edições 70*. 1977. Disponível em: [https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/7684991/mod\\_resource/content/1/BARDIN\\_\\_L.\\_1977.\\_Analise\\_de\\_conteudo.\\_Lisboa\\_\\_edicoes\\_\\_70\\_\\_225.20191102-5693-11evk0e-with-cover-page-v2.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/7684991/mod_resource/content/1/BARDIN__L._1977._Analise_de_conteudo._Lisboa__edicoes__70__225.20191102-5693-11evk0e-with-cover-page-v2.pdf). Acesso em: 4 ago. 2023.
- BRIZOLA, J.; FANTIN, N. REVISÃO DA LITERATURA E REVISÃO SISTEMÁTICA DA LITERATURA. Revista de Educação do Vale do Arinos - RELVA, [S. I.], v. 3, n. 2, 2017. DOI: 10.30681/relva.v3i2.1738. Disponível em: <https://periodicos.unemat.br/index.php/relva/article/view/1738>. Acesso em: 4 ago. 2023.
- GILSTER, P. Digital literacy. New York: Wiley Computer Publishing, 1997. Disponível em: [https://openlibrary.org/works/OL2627594W/Digital\\_literacy](https://openlibrary.org/works/OL2627594W/Digital_literacy). Acesso em: 13 abr. 2023.
- NIELSEN, J. Usability engineering. San Francisco: Morgan Kaufmann Publishers, 1993. Disponível em: <https://www.govinfo.gov/content/pkg/GOVPUB-C13-c6d53b6e12963a6af03c8b21bce1a8c1/pdf/GOVPUB-C13-c6d53b6e12963a6af03c8b21bce1a8c1.pdf>. Acesso em: 13 abr. 2023.
- NORMAN, Donald A. Emotional Design: por que adoramos (ou odiamos) os objetos do dia-a-dia. Rio de Janeiro: Rocco, 2005. Disponível em: <https://bds.unb.br/handle/123456789/761>. Acesso em: 13 abr. 2023.
- UNESCO. (2013). Alfabetização midiática e informacional: diretrizes para a formulação de políticas e estratégias. UNESCO. Disponível em: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000246421>. Acesso em: 31 jul. 2023.