

Usabilidade e ergonomia: experiências geracionais na interface da grande reportagem multimídia¹

Kérley Winkes²

Universidade Federal de Santa Catarina
Associação Educacional Luterana Bom Jesus/Ielusc

RESUMO

A grande reportagem multimídia é um formato expressivo do jornalismo online. No entanto, ainda existem questionamentos sobre a estruturação e design deste gênero na internet. Por tais desafios este artigo apresenta os resultados obtidos mediante a realização de grupos focais, que oferecem respostas sobre o consumo da grande reportagem multimídia pelas gerações X, Y e Z nas multitelas (computador, *tablet* e *smartphone*). O objetivo é apontar como a usabilidade e a ergonomia podem possibilitar uma melhor apresentação e consumo do formato. O objeto empírico é marcado pela série *Tudo Sobre*, da *Folha de S.Paulo*. Entre os resultados, observa-se que a localização dos elementos multimídia e do menu de capítulos são um dos pontos mais criticados pelas gerações.

PALAVRAS-CHAVE: jornalismo; grande reportagem multimídia; usabilidade; ergonomia; gerações X, Y e Z.

INTRODUÇÃO

Desde o início das preocupações com a internet, formatos hipermidiáticos têm se destacado no ambiente online. Estratégias de navegação e design evoluem ano após ano, e marcam a interação dos usuários com os formatos noticiosos. Graças às crescentes possibilidades tecnológicas e ao desenvolvimento dos produtos webjornalísticos, a grande reportagem que os leitores estavam acostumados no jornal impresso revela sua presença expressiva no ambiente online. Santana (2008) afirma que os gêneros jornalísticos encontram na *web* um conjunto de recursos que podem modificá-los, enriquecê-los e até mesmo, transformá-los. Para Longhi (2014), produtos multimidiáticos envolvendo *slideshows*, especiais multimídia, infografia online – marcados pela informação

¹ Trabalho apresentado na DT 5 – Comunicação Multimídia do XIX Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sul, realizado de 31 de maio a 2 de junho de 2018.

² Doutoranda e mestre pelo Programa de Pós-graduação em Jornalismo, da Universidade Federal de Santa Catarina. Professora nos cursos de Jornalismo e Sistemas para Internet do Bom Jesus/Ielusc. E-mail: ker.winkes@gmail.com.

fragmentada –, por exemplo, renovam-se desde o final da década de 2000, e consolidam esse tipo de formato expressivo enquanto gênero específico do webjornalismo, herdeiro da grande reportagem do impresso, que a autora define como grande reportagem multimídia.

A título de exemplificação, a reportagem é um gênero jornalístico que se caracteriza pelo texto mais longo, contextualização, profundidade e apuração. Na internet essas características marcantes adquirem design interativo, desdobrados no próximo item, além de elementos multimídia, tais como: fotos, vídeos, infográficos, *gifs*, linhas do tempo, áudios, ilustrações, animações interativas, imagens 360° e *newsgames*.

Tendo como objeto empírico a grande reportagem multimídia que aborda os 50 anos do Golpe e a Ditadura Militar³, publicada pela *Folha de S.Paulo*, a autora deste artigo⁴ apresenta um recorte da dissertação de mestrado⁵. Neste caso, opta-se por difundir resultados relacionados à usabilidade e ergonomia do gênero reportagem na internet e seu consequente consumo nas multitelas – computador, *smartphone* e *tablet*. O objetivo é compreender de que forma esses dois conceitos são importantes nos processos de consumo das Gerações X, Y e Z.

No caso das gerações, a categorização adotada não considera apenas as datas cronológicas, mas também e, sobretudo, as mudanças sócio-históricas que cada geração vivenciou e que podem influenciar ou não nos sentidos que as pessoas criam para o mundo à sua volta. Os participantes de cada geração são estudantes da *Universidade Federal de Santa Catarina* (UFSC), respectivamente, da pós-graduação em Educação, graduação em Pedagogia e do Colégio Aplicação.

O procedimento metodológico utilizado é marcado pela verificação do consumo das gerações mediante observação simples e participante de grupos focais. Os grupos foram submetidos a duas etapas: a) *observação simples*: analisando como se deu a leitura e as dificuldades de acesso nas diferentes telas; b) *observação participante*: nesta etapa optou-se por trabalhar com uma adaptação do método⁶ de observações denominado *Entrevistas Baseadas em Cenários e Tarefas* (STBI – *Scenario and Tasks Based*

³ Disponível em: <http://migre.me/wfdxv>

⁴ Versão revisada e atualizada de artigo publicado na Revista Comunicação: reflexões, experiências, ensino.

⁵ A dissertação, defendida em 2016, se delimitou em estudar o consumo da grande reportagem multimídia pelas gerações X, Y e Z nas multitelas, a fim de identificar como estas gerações fazem sua leitura e usam as diferentes telas (computador, *tablet* e *smartphone*) para acessar textos longos e elementos multimídia. Disponível em: <https://goo.gl/fpbkja>

⁶ O método e modelo do questionário utilizado na pesquisa está disponível na íntegra na dissertação da autora.

Interview), que é uma variante dos testes de usabilidade amplamente utilizada nas pesquisas de Ergonomia da Interação Humano-Computador, baseado nos autores Agner *et al* (2012).

Para os grupos focais foram selecionados 6 participantes de cada geração. Inicialmente o objetivo da pesquisa era olhar apenas para o consumo do gênero, mas os resultados obtidos permitem traçar um panorama sobre a usabilidade e a ergonomia do produto e o quanto o design responsivo influencia no consumo do conteúdo nas diferentes telas – computador, *tablet* e *smartphone*. Por fim, os resultados indicam, entre outros pontos, que existem formas de aplicar uma melhor estruturação e design da grande reportagem na internet.

Características da grande reportagem multimídia

A grande reportagem multimídia é um gênero revigorado, com conteúdos expressos em diversos códigos, quais sejam: linguístico, sonoro, icônico ou estilístico (CANAVILHAS, 2007). Esses não são apenas justapostos, mas reunidos de forma integrada em uma estrutura contemporânea. As técnicas de hipertexto aplicadas à multimídia fazem o texto compatível com os diversos códigos, mediante o desenvolvimento de uma trama que se conecta entre todos os elementos noticiosos. Para Larrondo Ureta (2009), o esquema informativo, o desenho, a contribuição documental, a capacidade de atualização e as possibilidades de participação são o que promovem o dinamismo multimídia e interativo que concedem ao usuário uma nova forma de consumir a informação.

Na definição de Santana (2008), reportagem multimídia é uma tipologia específica da mensagem jornalística, resultado da união do jornalismo com a internet, que incorpora as características essenciais da comunicação em rede – hipertextualidade, multimídia e interatividade – de diferentes maneiras e com níveis de desenvolvimento variados. Na concepção da autora a reportagem na internet pode manter as características formais e o formato de conteúdos da reportagem tradicional, porém a nova linguagem jornalística supõe uma reconfiguração de algumas dessas características e a introdução de outros elementos interativos e dinâmicos. De encontro com essa ideia, Longhi (2009) observa que, do ponto de vista da hibridação, a reportagem multimídia vai muito além da justaposição e combinação já conhecidas: as diversas formas expressivas são inovadoras de tal maneira que se constata uma fusão conceitual, ou seja, todos os

elementos interagem de forma expressiva para um novo modo de representação. A esse fenômeno dá-se o nome de intermídia (LONGHI, 2009).

García (2003) também aponta seis características do meio que se associam com facilidade ao desenvolvimento do gênero na internet, assim definidas: a) caráter multimídia; b) ruptura da sequencialidade; c) ruptura da periodicidade; d) interatividade; e) legibilidade; e f) código HTML e os programas de edição da web. A partir dos apontamentos feitos pelo autor, no que diz respeito à última característica, Longhi (2014) corrobora que observa-se uma consolidação da grande reportagem nos meios digitais devido ao desenvolvimento e estabelecimento do HTML5 e do CSS3⁷, dentre outras ferramentas de produção, programação e apresentação na internet. Para García (2003) o código HTML e os programas de edição são definidores da qualidade da reportagem jornalística no formato digital.

Com a evolução dos códigos HTML (estruturação) e CSS (estilo), é modificada a estruturação do produto em uma única janela, numa espécie de “pacote fechado” que utiliza a página/tela na sua totalidade, trazendo, ainda, o uso do “*scrolling*”. Este recurso oferece aos conteúdos a possibilidade de navegação pela barra lateral da página, desta forma, o leitor conectado pode realizar a leitura de forma mais verticalizada. Nesse tipo de conteúdo, “o design utiliza toda a superfície da tela (...), usando o espaço em branco como elemento constitutivo do desenho da página e geralmente o texto centralizado” (LONGHI, 2014, p. 909). Considerando-se o desenho da interface e a navegação, segundo a autora, talvez a maior contribuição do HTML5 seja a padronização, através de características como o design responsivo: “A linguagem de código aberto, promovida pelo consórcio mundial W3C, que desenvolve colaborativamente estandarizações de recursos para a World Wide Web, permite que seja possível a navegação por conteúdos em diferentes suportes e tecnologias” (LONGHI, 2014, p. 911). O design responsivo é visto em conteúdos em que o desenho da página se adapta aos diferentes suportes, sejam eles *smartphone*, *tablet* ou computador. Destaca-se que o HTML nativo não possui design responsivo, essa característica de padronização é resultante de um conjunto de linguagens – CSS3, *JavaScript* e HTML.

Outra possibilidade é a utilização do recurso denominado *parallax scrolling*, que faz com que os elementos sejam revelados com o movimento da rolagem do *mouse* ou da

⁷ CSS3 é a nova versão do *Cascading Style Sheets*, onde se definem os estilos para as páginas web com efeitos de transição, imagem, e outros, que determinam aspectos como design e layout.

página. Esse efeito permite que a ação dinâmica da rolagem revele ou cubra as diferentes partes da reportagem, o que permite um efeito dimensional, principalmente com fotografias, vídeos, *gifs* e imagens ilustradas.

Uma grande reportagem tem como característica o texto longo e aprofundado, que varia de 10 a vinte mil palavras. É uma das vantagens da adaptação do gênero na web é a possibilidade de distribuir essas palavras em um menu interativo, nesse formato os capítulos desenvolvidos preenchem diferentes telas da estrutura e se conectam por meio de um ícone, palavras-chave ou números que aparecem na parte superior da tela. Desta forma, é possível oferecer ao leitor a oportunidade de escolher os itens que mais interessam ou perfazer uma divisão de leitura em diferentes momentos, seguindo a lógica de distribuição dos capítulos.

Por fim, a estruturação narrativa tem aparecido em dois modelos: *vertical* e *horizontal*. No primeiro caso os elementos e capítulos aparecem numa única página e a leitura ocorre de forma verticalizada, ou seja, somente pela rolagem da página. Já o segundo, a disposição dos capítulos segue uma distribuição arquitetônica horizontal, ou seja, diferentes telas são utilizadas para cada capítulo; porém, destaca-se que a leitura interna ocorre de forma vertical. No que tange à apresentação estética, o produto abre com uma imagem/vídeo que cobre toda a largura/superfície da tela. Esta imagem, com a ação dinâmica da rolagem, vem acompanhada de texto que se integra com elementos como galerias fotográficas, áudios, ilustrações, *gifs*, vídeos, infografias, animações, *newsgame* etc.

Os itens mencionados acima contemplam a forma como a grande reportagem multimídia vem apresentando suas características ergonômicas. Apresentados os atributos estéticos e de estruturação o próximo item deste artigo traz os resultados obtidos nos grupos focais com as Gerações X, Y e Z.

Grupos focais e a experiência na interface da grande reportagem multimídia

Este recorte apresenta respostas sobre a leitura e navegação na grande reportagem multimídia, tendo como pontos de análise a usabilidade e a ergonomia. O objeto de estudo, definido na dissertação da autora, é o consumo deste gênero nas multitelas por diferentes gerações. Mannheim (1993) define geração como parte do processo histórico que indivíduos da mesma idade compartilham. A data de nascimento

é primordial para isso, mas não define a geração. Dois elementos são centrais para a construção de uma geração: a) eventos que quebram a continuidade histórica, inclinados a certos modos de pensar e vivenciar as experiências; e b) nascidos em um mesmo tempo cronológico participam dos mesmos acontecimentos, vivenciam as mesmas experiências, mas, sobretudo, processam essas experiências de forma semelhante.

A geração X é formada por nascidos entre 1965 e 1978. Santos Neto e Franco (2010) afirmam que esta foi marcada pelos movimentos *hippies* e pela revolução sexual, também vivenciaram as ditaduras, a crise econômica-energética e seu consequente desemprego. A geração Y nasceu entre 1979 e 1992. Os autores afirmam que esta é marcada pela revolução tecnológica, globalização e também pelas questões ecológicas. Por fim, a geração Z é composta por pessoas que nasceram a partir de 1993. Os autores apontam que “são aqueles do mundo virtual: internet, videogames, baixar filmes e músicas da internet, redes sociais, etc.” (SANTOS NETO; FRANCO, 2010, p. 14).

Foram escolhidos seis representantes de cada geração. O número de participantes em cada grupo deve-se à escolha feita por Jakob Nielsen, pesquisador de Interação Humano-Computador. Em testes de usabilidade cinco é um número suficiente de participantes, já que estes garantem a identificação de pelo menos 85% dos problemas de uma interface (NIELSEN, 2000). É com base nesta tese que se optou por trabalhar com seis participantes em cada grupo geracional, sendo que, a leitura nas diferentes telas ficou distribuída da seguinte forma: dois leitores no computador, dois no *tablet* e dois no *smartphone*.

Os participantes das três gerações realizaram a leitura da grande reportagem *O Golpe e Ditadura Militar*, publicada pela *Folha de S.Paulo*, em 2013. O trabalho possui quase 18 mil palavras e está dividida em nove capítulos, dos quais, os dois últimos são artigos, fontes e referências. No que tange à estruturação, em meio à linguagem textual surgem 111 elementos multimídia, definidos por: 33 vídeos com depoimentos; sete vídeos de arquivo histórico; cinco áudios de arquivo histórico; quatro linhas (formato de linha do tempo) ilustrativas e interativas de personagens; 10 infográficos interativos; 10 infográficos estáticos e; 42 fotografias históricas.

Após a leitura e questionamentos sobre o conteúdo e estrutura, a pergunta que interessa para este artigo fica assim estabelecida: que contribuições os grupos focais com as Gerações X, Y e Z trouxeram para se pensar uma melhor apresentação e estruturação da grande reportagem multimídia na web?

As reportagens para tal questionamento estão distribuídas nos próximos três (a, b e c) itens deste artigo:

a) Conexão entre os elementos multimídia e o texto

Os elementos multimídia são parte da costura narrativa. O texto é a espinha dorsal que direciona os cliques e interações dos leitores nos diferentes elementos. Nesse sentido, eles têm como função auxiliar na imersão do tema abordado, de forma que são itens que complementam o texto com informações que ilustram, apresentam ou contrapõem ideias apresentadas. Na grande reportagem utilizada para a análise e leitura dos grupos, os elementos multimídia aparecem deslocados do texto, de modo que o espaço em branco deixa esses itens soltos na lateral direita. Outra opção do veículo foi adicionar o *parallax scrolling* nesses elementos laterais, ou seja, a rolagem da página influencia no surgimento dos mesmos, quer dizer, a ação revela e esconde vídeos e áudios.

Figura 1: Reprodução de tela do vídeo Omissão é Crime

cumprir as ordens que recebeu para conter Brizola e bombardear o palácio do governo gaúcho se necessário.

A crise provocada pelo veto militar terminou em duas semanas, com a posse de Jango e a adoção do parlamentarismo como sistema de governo. O novo arranjo foi desenhado pelo Congresso para limitar os poderes do presidente, mas o desfecho não representou um triunfo para os ministros militares, porque demonstrou que eles não tinham força suficiente para impor o veto a Jango.

O primeiro gabinete parlamentarista, liderado por Tancredo Neves, um político conciliador que também fora ministro de Getúlio Vargas, foi formado com representantes das principais forças políticas da época, incluindo o Partido Trabalhista Brasileiro (PTB) de



Fonte: Arquivo Nacional

Fonte: O Golpe e a Ditadura Militar/Folha de S.Paulo

Segundo os participantes da Geração X, deixá-los soltos ao lado do texto só contribui para que a leitura fique dispersa. “Você para de ler para acessar o áudio ao lado, e quando volta para o texto tem que encontrar onde parou. Fica difícil assim”, comentou o usuário que realizou a leitura no *tablet*. Quando perguntados sobre o clique no item *Omissão é crime* – um vídeo que resgata imagens jornalísticas de arquivo que noticiaram o período – dois participantes (computador e *tablet*) relataram não realizar o clique. A justificativa aponta que o elemento foi comparado com uma janela de *adwares* em navegadores (não são exatamente vírus, mas propagandas e plugins): “Eu não cliquei em nada disso. Achei que era vírus” afirmou o leitor que estava no computador.

Já um dos usuários do *tablet* não considera a disposição semelhante ao formato de *adwares*, contudo, concorda que não agrada a disposição dos elementos ao lado do texto. De acordo com as discussões, a Geração X se interessa mais pelo texto que pelos elementos multimídia. Contudo, o grupo coloca a sugestão de que os elementos deveriam estar mais conectados ao texto. Por exemplo, “em vez de estar do lado, que estivesse abaixo. Ou que tivesse uma linha que conectasse ele a determinada palavra-chave” recomenda o participante que realizou a leitura na tela do computador. O argumento pareceu importante, já que os outros envolvidos no grupo consentem. Os participantes que usavam o computador e o *tablet* concordam que os elementos ficam dispersos; afirmam que no momento de realização da leitura textual, olham para o lado e refletem se vale a pena interromper a sequência do texto para dar atenção a outro elemento. Os que estavam no *smartphone* concordaram, já que a experiência do design responsivo no celular organiza os elementos logo abaixo de seus respectivos espaços abaixo do texto.

Os participantes concordam que se os elementos estivessem melhor posicionados e mais conectados ao texto, a experiência de leitura seria muito mais rica. A solução ergonômica sugerida é que os elementos poderiam estar abaixo do texto, no local que tem conexão com o assunto. Ou, ainda, que fosse criada uma linha que fizesse conexão do elemento com uma palavra-chave do texto.

Figura 2: Exemplo de disposição do texto com os elementos multimídia: sugestão Geração X

Presidente na corda bamba

O governo João Goulart pode ser descrito como uma sucessão de crises políticas, em que o presidente não conseguiu conciliar demandas de movimentos sociais e grupos conservadores que se enfrentavam num ambiente de aguda radicalização. Foi um período turbulento, em que tanto a direita como a esquerda demonstraram desprezo pelas regras do jogo democrático e pouco interesse em compromissos.

“MARQUE NÃO”
 Veja um anúncio da campanha pela volta do presidencialismo



Fonte: Editora Abril

AS REFORMAS DE BASE
 Durante o governo João Goulart, a esquerda pressionava o presidente a promover um conjunto de reformas que assistava a direita

REFORMA AGRÁRIA
 REFORMA URBANA
 REFORMA ELEITORAL
 CAPITAL ESTRANGEIRO

O QUE É
 A esquerda queria medidas contra a especulação imobiliária e a falta de moradia nos grandes centros urbanos, um problema crescente com a urbanização do país

A bandeira que a esquerda agitava com mais energia era a da reforma agrária. Ela considerava o atraso no campo um entrave ao progresso do país e apontava a concentração da propriedade da terra como principal distorção a corrigir. A Constituição só permitia

PELA REFORMA AGRÁRIA
 Veja como o governo tratou do tema num cinejornal em 1963



Fonte: Arquivo Nacional

Fonte: Elaboração da autora. Imagens de O Golpe e a Ditadura Militar/Folha de S.Paulo

Já a Geração Y ofereceu uma outra sugestão de formato. Dois participantes relatam que em alguns momentos se perderam em meio as palavras, a posição dos elementos e um “some e aparece” conforme a rolagem dificultam um pouco a leitura e a visualização. Em meio as discussões, lançou-se uma sugestão: “Me perdi em alguns momentos que cliquei nos elementos ao lado do texto. Acho que uma boa saída é se tivesse a opção como tem nos *softwares* de leitura de arquivos em PDF, como: marcar com cores o que eu já realizei a leitura ou onde eu parei”, contribuiu o leitor que estava na tela do computador. Essa dificuldade apontada é reforçada: “Os elementos ao lado me fazem pensar: ou eu continuo no fluxo, ou olho para o lado e cliço. Escolho olhar o vídeo, mas quando volto para o texto eu já não sei onde eu estava. Se tivesse a possibilidade de marcar o texto, eu poderia olhar meus e-mails, responder algo no *Facebook* e voltar para minha leitura. Seria bem mais interessante”, afirma o participante do *tablet*.

Desta forma, a sugestão é a adoção do recurso utilizado em alguns *softwares* que leem arquivos em PDF, ou seja, que a narrativa apresente a possibilidade de o leitor marcar o texto onde parou ou selecionar trechos importantes. Assim, segundo os participantes, os leitores poderiam marcar o texto, assistir o vídeo, áudio ou visualizar o infográfico, sem se perder. O mesmo poderia ser feito caso o usuário tivesse necessidade de realizar tarefas paralelas à leitura, como responder um e-mail ou verificar uma notificação do *Facebook*, por exemplo. O usuário sairia da página para visualizar as redes sociais e quando voltasse ao conteúdo, ele estaria grifado exatamente onde o texto foi visualizado pela última vez.

Vale destacar que a Geração Z não mencionou nenhuma sugestão quanto ao formato, além disso, demonstrou não ter se incomodado com a disposição dos elementos multimídia na lateral direita da página.

b) Ícones de interação

Jango, seus aliados e os personagens do Golpe que o depôs aparecem na construção narrativa do capítulo. Essa informação está no formato de uma linha de personagens (formato de linha do tempo), com fotos e informações sobre cada um. A linha de personagens é apresentada com uma fotografia central, onde as imagens laterais têm como característica a transparência. A seta de ação – no formato do ícone *play* – que movimenta os diferentes personagens também aparece com uma transparência, sendo que, o passar do mouse deixa este elemento icônico num tom mais escuro.

No grupo focal com a Geração X, dos seis participantes apenas um conseguiu acessar esse item. Para quem não acessou, o relato foi de que não houve curiosidade: “Eu não sabia como passar as imagens, eu olhei e vi que tinha o João Goulart, li o que tinha escrito e vi a foto dele. Depois continuei minha leitura”, relatou um dos leitores que estava no computador. Os participantes declaram que a seta de ação com as palavras “próximo” e “anterior” não foram identificadas durante a leitura. Parece que o formato não foi aceito pela maioria do grupo. Houve uma sugestão: “Acho que o jornalismo deveria utilizar de ícones universais. Esse é mais um botão de *play* que uma seta de próximo ou anterior”, todos os participantes concordam com a sugestão do usuário que estava no *tablet*. Já o participante que estava no *smartphone* reclama que “no celular além delas serem estranhas, são bem apagadas”.

Figura 3: Reprodução da linha de personagens na tela do computador: Os aliados de Jango



Fonte: Elaboração da autora. O Golpe e a Ditadura Militar/*Folha de S.Paulo*

A principal reflexão que pode ser desdobrada com base nos depoimentos das gerações é a questão da interface gráfica e usabilidade do elemento sobre os aliados de Jango. As gerações X e Y relataram problemas para identificar que era um produto interativo e a Z relatou que só conseguiu acessar no *smartphone* por conta de um toque diferente na tela, o que motivou a mudança de personagem.

A interface gráfica em recursos clicáveis deve ser pensada de forma que a interatividade possa ser identificada pela maioria dos usuários. Este é um assunto que merece ser melhor compreendido, já que os resultados apontam para problemas na grande reportagem multimídia analisada – questões que influenciam no consumo da informação. Segundo Johnson (1997), a interface de um produto deve permitir que usuários isolados

naveguem intuitivamente. Ao desenvolver a estrutura de apresentação é preciso levar em conta a experiência de usabilidade, que está diretamente relacionada com a qualidade e com a satisfação dos leitores/usuários. As gerações demonstram que cada usuário possui diferentes níveis de conhecimento e de navegação. À vista disso, o *layout* precisa ser pensado de modo a abranger o maior número de leitores/usuários possíveis.

Na perspectiva de Andrade (2003), as interfaces gráficas devem seguir recomendações e critérios ergonômicos da comunicação visual, a fim de se tornarem facilitadores do consumo e recepção de mensagens. Uma área de interação mal desenvolvida compromete a compreensão do conteúdo, e foi justamente isso que aconteceu com os grupos focais. Problemas relatados com relação às setas de “próximo” e “anterior” prejudicaram o consumo dos participantes.

A sugestão levantada por um dos participantes da geração X, é de que o Jornalismo se aproprie de ícones universais e deixe claro quando o elemento envolve interatividade. Apesar daqueles que usavam o computador e o *tablet* da Geração Z não terem relatado o problema, é preciso seguir a lógica apontada por Johnson (1997): todos os leitores/usuários precisam ter a liberdade e possibilidade de navegar intuitivamente em determinado produto, principalmente quando o conteúdo envolve interatividade.

Outro ícone que não foi identificado de forma primária foi o do menu. O símbolo com três riscos, comumente utilizado em portais com design moderno, passou despercebido pelos participantes. As Gerações X e Y não identificaram o ícone de imediato, o reconhecimento veio após a mediadora⁸ do grupo anunciar que eles poderiam clicar no item. Surpresos os leitores sugeriram que o ícone deve ser acompanhado do nome menu ou capítulos, isso facilitaria a identificação. Já o grupo da Geração Z concorda que a divisão da grande reportagem em um menu de capítulos é um recurso que possibilita ao leitor ler a reportagem até o final, isso porque “se eu não tenho tempo para ler hoje, eu posso salvar a página e dividir minha leitura, hoje leio isso, amanhã aquilo” comenta o usuário do computador. O participante do *smartphone* colabora: “Eu não faria a leitura toda de uma vez, mas como posso salvar o *link* nos *meus favoritos* e ler outro dia, acho que isso ajuda. Eu sempre faço isso com as coisas que estou estudando para a escola ou vestibular, por exemplo”. Familiarizados com as tecnologias digitais as gerações mais jovens não tiveram problemas com o ícone. No entanto, cabe ressaltar a importância que

⁸ Autora deste artigo e da pesquisa.

a usabilidade tem na interface de um conteúdo jornalístico, é preciso compreender que todos os leitores devem ter a possibilidade de reconhecer ícones de ação e, que desta forma, possam explorar o conteúdo sem confusões ou incompreensões.

c) Design responsivo e a interação com as multitelas

As diferentes telas fazem parte do fenômeno social compartilhado, já que são responsáveis pela onipresença da informação. Na era digital, com as redes *wifi* e conexões 3G e 4G, a conectividade móvel possibilita ao usuário estar constantemente conectado. Por tal conjuntura, um dos questionamentos da pesquisa, que deve ser apresentado neste artigo, refere-se ao computador, *tablet* e *smartphone*. Qual das telas os participantes consideram que melhor se adapta à leitura de textos longos com elementos multimídia?

Figura 4: Ilustração design responsivo da reportagem: O Golpe e a Ditadura Militar



Fonte: Reprodução das telas da reportagem O Golpe e a Ditadura Militar nos diferentes dispositivos

As multitelas apresentam diferenças no que diz respeito ao consumo e à leitura das gerações. As observações sobre os resultados serão divididas pelas telas e estão descritas a seguir:

1) *Smartphone*: a Geração X considera a tela cansativa para leituras longas. Os participantes alegam que a tela do computador é a mais indicada. Nas observações durante a realização do grupo os usuários dessa tela eram sempre os primeiros a finalizar a leitura. A Geração Y, acostumada a fazer leituras no transporte coletivo ou em momentos de espera, relatou que não considera a tela do *smartphone* a mais indicada para leitura de textos longos, pois a tela de dimensões reduzidas deixa o conteúdo cansativo e oferece instantes de dispersão – redes sociais. Relatam que as leituras longas – principalmente relacionadas aos estudos – são sempre executadas no computador ou *notebook*, uma vez

que a tela oferece mais conforto. Por fim, a Geração Z, familiarizada com as novas tecnologias e acostumada a realizar leituras no aparelho, não destaca problemas. Porém afirma que realiza leituras não lineares, mais fragmentadas e visuais. Em outras palavras, o usuário perfaz a leitura apenas do parágrafo que o interessa, de modo que os elementos multimídia recebem mais atenção. Em resumo, as três gerações desenvolvem uma leitura estilo pingue-pongue no *smartphone*.

2) *Tablet*: a Geração X compara o aparelho com um livro. O dispositivo posicionado na horizontal agrada os participantes. As principais reclamações giram em torno da quantidade de elementos e texto, causadores de uma leitura cansativa. A Geração Y releva que prefere o computador, principalmente em função do conforto visual. Em consonância com a Geração X, a Geração Z apreciou a leitura no dispositivo. Lembra que em momentos de descanso a leitura pode ser mais agradável, já que pode ocorrer trocas de posições, tanto do dispositivo quanto do corpo. As observações dos grupos – com exceção da Geração Y – revelam que o *tablet* instiga uma leitura que possibilita mobilidade em amplitude de tela, fator que parece explicar o fato de os participantes parecerem mais concentrados que os do *smartphone*.

3) *Computador*: O dispositivo não recebeu críticas por parte da Geração X. Os participantes apreciam o conforto visual que a dimensão da tela oferece. Consequentemente eram os mais imersos no conteúdo. As reclamações estiveram voltadas apenas para o posicionamento dos elementos multimídia, que permanecem na lateral direita da página. A Geração Y elegeu o computador como melhor dispositivo para leituras longas. Argumentou que a tela oferece melhor visualização, além de conforto para a leitura. Por fim, a Geração Z apontou que o computador ofereceu imersão e que não conseguiria a mesma experiência nas outras telas. Em resumo, a opinião das três gerações revela que o computador é o melhor dispositivo para leituras longas, pois oferece um maior grau de imersão e conforto visual.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados apresentados, neste artigo e na dissertação da autora, só reforçam que o jornalismo na internet deve vir acompanhando de design, usabilidade e ergonomia. Esses conceitos devem caminhar juntos na elaboração de narrativas que prezam pela inovação no modo de publicar informações jornalísticas na internet. A velha lógica de

adicionar conteúdos produzidos no jornal impresso na web sem nenhum tipo de estudo, ou compreensão, de qual a melhor forma de oferecer para o usuário/leitor está em desuso.

É preciso compreender que na web as diferentes gerações, sejam elas X, Y ou Z, acessam distintas informações, portanto, é necessário que as etapas de produção e disponibilização levem em conta o quanto os leitores podem ser heterogêneos. Outro ponto, é reconhecer que um ícone que funciona para uns pode não funcionar para outros, seguir padrões consagrados ou convenções, no que se refere aos ícones interativos, pode ser uma opção viável de auxiliar na interação e consumo da informação. A usabilidade se bem aplicada é uma aliada, já que pode proporcionar maior imersão da audiência nos diversos conteúdos que compõem a estrutura da narrativa.

Além disso, os apontamentos ressaltados nos grupos focais podem oferecer luz para que profissionais venham a utilizar melhor o espaço disponível na tela. Os participantes, principalmente das gerações X e Y, observam que falta conexão entre os elementos e o texto. A opção de deixar vídeos, áudios, infográficos, entre outros, ao lado da linguagem textual acaba atrapalhando a leitura. A Geração X sugeriu que os elementos estivessem localizados nos seus respectivos lugares abaixo do texto, ou que houvesse uma linha conectando a palavra-chave aos diferentes elementos multimídia relacionados ao tema. Já a Geração Y observou que a grande reportagem poderia se apropriar do recurso de marcação de texto, como acontece em alguns softwares de leem arquivos em PDF. Assim, o leitor tem a opção de marcar frases e palavras, a fim de separar tempo para visualizar elementos multimídia e redes sociais. Dessa forma, quando retornar para o texto, a marcação traz a indicação de onde a leitura parou. Ambas considerações formam estratégias que contribuem para o consumo e experiência do leitor na interface da grande reportagem multimídia. Essas sugestões podem oferecer ao usuário a possibilidade de sair e voltar para o conteúdo e, o mais importante, finalizar o consumo de textos longos.

Com o advento da internet e a segmentação do público, os produtos devem atender às expectativas, desejos, anseios, características e hábitos de seus leitores. As redações precisam olhar para os usuários brasileiros. Mais do que isso, para a ergonomia, arquitetura da web e a usabilidade oferecida para as diferentes telas e, ainda, para as funções que são nativas de cada dispositivo.

Referências Bibliográficas

AGNER, Luiz; et al. Design de interação no jornalismo para tablets: avaliando interfaces

gestu-ais em um aplicativo de notícias. In: **4º CONGRESSO SUL AMERICANO DE DESIGN DE INTERAÇÃO**. São Paulo, 2012. Disponível em: <http://migre.me/sBJws>. Acesso em: 04 de janeiro de 2016.

ANDRADE, Antonio Luis Lordelo. Interfaces gráficas e educação à distância. In: NOVA, C., ALVES, L. **Educação e tecnologia: trilhando caminhos**. Salvador: UNEB, 2003.

CANAVILHAS, João. **Webnoticia: propuesta de modelo periodístico para la WWW**. Cavilhã: Labcom, 2007.

_____. **Webjornalismo: da pirâmide invertida à pirâmide deitada**. In: BOCC – Biblioteca Online de Ciências da Comunicação. Covilhã: Universidade da Beira Interior, 2006. Disponível em: <http://migre.me/o6LLX>. Acesso em: 13 de jan. de 2015.

GARCÍA, Guillermo López. Géneros interpretativos: el reportage y la crónica. In: NOCI, Javier Díaz; SALAVERRÍA, Ramon. **Manual de Redacción Ciberperiodística**. Barcelona: Ariel, 2003. p. 449-494.

JOHNSON, Steve. **Cultura da Interface**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1997.

LARRONDO URETA, Ainara. La metamorfosis del reportaje en el ciberperiodismo: concepto y caracterización de un nuevo modelo narrativo. In: **Comunicación y Sociedad**, Vol. XXII, N. 2, 2009. p. 59-88.

LONGHI, Raquel Ritter. O turning point da grande reportagem multimídia. In: **Revista Famecos**. Porto Alegre, v. 21, n. 3, setembro-dezembro 2014. p. 897-917.

LONGHI, Raquel Ritter. Infografia online: narrativa intermídia. In: **Estudos em Jornalismo e Mídia**. Ano VI, n. 1. jan./jun. 2009. p. 187-196. Disponível em: <http://migre.me/pBnu7>. Acesso em: 12 de jan. de 2015.

LONGHI, Raquel; SILVEIRA, Mauro César. A convergência de linguagens nos especiais do Clarín.com. In: **Rev. Estud. Comun.** Curitiba, v. 11, n. 25, p. 157-166, maio/ago. 2010. Disponível em: <http://migre.me/o7IQe>. Acesso em: 13 de jan. 2015

MANNHEIM, Karl. **El problema de las generaciones**. In: Revista Española de Investigaciones Sociológicas (REIS), n. 62, p. 145-168, 1993[1928].

NIELSEN, Jakob. **Why You Only Need to Test with 5 Users**. 2000. Disponível em: <http://migre.me/sCSKf>. Acesso em: 06 de janeiro de 2016.

SANTOS NETO, Elydio dos; FRANCO, Edgar Silveira. Os professores e os desafios pedagógicos diante das novas gerações: considerações sobre o presente e o futuro. In: **Revista de Educação do COGEIME**, n. 36 – janeiro/junho 2010, p. 9-25.

SALAVERRÍA, Ramón. **Redacción periodística en Internet**. Pamplona: EUNSA, 2005.

SANTANA, Liliam Marrero. El reportaje multimedia como género del periodismo digital actual. Acercamiento a sus rasgos formales y de contenido. In: **Revista Latina de Comunicación Social**. Terenife. n. 63, jan. 2008. Disponível em: <http://migre.me/ocejw>. Acesso em 20 de jan. de 2015.