

AVALIAÇÃO DA USABILIDADE DOS SÍTIOS DAS UNIVERSIDADES FEDERAIS DO EXTREMO SUL DO BRASIL

Samuel dos Santos Salimen¹
Clériston Ribeiro Ramos²

Disponibilizar informações que possam ser acessadas por qualquer usuário é dever de qualquer instituição. Os usuários necessitam que as informações estejam bem postas e para que isso ocorra é preciso que os arquitetos dos sítios se preocupem com a arquitetura da informação, arquitetura de design, navegabilidade, conteúdo e interatividade dos sítios. Muitas vezes isso não ocorre e por essa razão o presente trabalho destina-se a avaliar a usabilidade dos sítios das universidades do extremo sul do Brasil que são UFPEL, FURG, UNIPAMPA, e para isso faremos uso da avaliação heurística.

Palavras – chave: Usabilidade; Arquitetura da informação; Heurísticas.

USABILITY EVALUATION OF THE SITES OF THE FEDERAL UNIVERSITY OF EXTREME SOUTHERN BRAZIL

Provide information that can be accessed by any user is the duty of any institution. Users who need the information and are well placed for this to occur is that architects need to worry about the sites information architecture, architecture design, navigability, content

¹ Formando do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande (Rio Grande-RS/Brasil). E-mail: salimensamuel@gmail.com

² Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Rio Grande (Rio Grande-RS/Brasil), MBA em Gestão de Pessoas pela Anhanguera Educacional Rio Grande e Mestrando do Programa de Pós Graduação em Educação em Ciências: Química da Vida e Saúde - FURG. Bibliotecário do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande. E-mail: cleristonramos@furg.br

and interactivity of websites. Often this does not occur so the present work is intended to evaluate the usability of the sites of universities in southern Brazil that are UFPEL, FURG, UNIPAMPA, and it will make use of heuristic evaluation.

Keywords: *Usability; Information Architecture; Heuristics.*

1 INTRODUÇÃO

O número de usuários não “alfabetizados” em informática ainda é muito grande, sendo várias as dificuldades na interação com as máquinas. Todavia, a criação de uma interface amigável não implica somente em juntar um conjunto de imagens interessantes, textos longos e formas bonitas em uma janela cheia de cores e esperar que qualquer usuário seja capaz de utilizá-la e tirar o melhor proveito dela, descobrindo como usar aquela interface e por sua vez o programa relacionado a ela.

Ao contrário, para que uma interface seja considerada amigável, ela deve seguir alguns parâmetros: ser de fácil utilização, possuir uma baixa taxa de erros, ser atrativa ao usuário, além de propiciar uma fácil memorização. Diante disso, vários estudos vêm sendo desenvolvidos a respeito da interface homem-máquina, no sentido de obter interfaces atrativas, que possuam uma maior facilidade de aprendizado, que procure minimizar os erros e que torne o uso dos computadores mais agradável ao usuário, pois segundo Van Dick, (2007) “a interface ideal é aquela que está adaptada às necessidades de seus usuários”.

Na segunda metade do século XX os avanços tecnológicos tornaram as máquinas cada vez mais complexas e capazes de proporcionar soluções a uma ampla variedade de problemas. Os microcomputadores, juntamente com a Internet auxiliaram muito esse processo, sendo que os profissionais da área de computação tinham supremacia sobre tudo que se relacionasse a internet, ciência da informação e softwares. Quando os microcomputadores começaram a se espalhar por todas as organizações, e, por todos os lares, isso mudou, pois, foram criados programas que permitiam que os usuários realizassem tarefas que antes só eram restritas a programadores, tais como: construção de um sitio eletrônico, bancos de dados, sistemas de multimídia, hipertextos e etc.,

Múltiplos Olhares em Ciência da Informação, v.1, n.2, out. 2011

mas, mesmo assim, não se tinha preocupação com os usuários, focando principalmente nos patrocinadores e na estética do site.

Ao perceber isso em 1990, Jakob Nielsen começou a se preocupar com a usabilidade dos sítios que segundo Nielsen

Usabilidade é parte dos objetivos e da metodologia ergonômica de adequações das interfaces tecnológicas às características e capacidades humanas físicas, cognitivas e emocionais. (NIELSEN, 2006, p. 40)

Em outras palavras usabilidade é a preocupação que os desenvolvedores devem ter com o bem estar dos usuários ao desempenharem qualquer tarefa no produto desenvolvido. O produto pode ser físico, como, controle remoto, cadeira, caixa de leite, etc. ou abstrato, portais eletrônicos, software etc. e para avaliar se os sítios eram usáveis, Nielsen criou dez regras de design de interação homem-computador chamadas de “heurísticas”, que hoje são usadas como guias no desenvolvimento de produtos interativos. Paolucci (2007, p.4) afirma que:

Análise heurística, nada mais é do que a análise da interação homem computador (HCI). Exatamente por ser o elo entre o Homem e o Computador, as interfaces, pautadas nas heurísticas, definem o eixo que deve ser considerado como primordial para o desenvolvimento de websites e, em seu bojo, é necessário considerar os elementos relacionados à sua adequada estruturação: Arquitetura da Informação, Arquitetura de Design, Navegabilidade, Conteúdo e Interatividade, que relacionados entre si, definem a usabilidade de um websites.

Nielsen criou a avaliação heurística visando analisar os sítios de corporações que neste trabalho usaremos para avaliar os sítios de universidades uma vez que, basta acessar os sítios de qualquer universidade para se perceber claramente que a maioria privilegia os interesses dos colaboradores das universidades, ou seja, das pessoas que estão familiarizadas com os jargões da instituição. Segundo Amistel (2004, p.10-11):

Uma pessoa da comunidade externa à Universidade que quisesse, por exemplo, obter mais informações sobre os cursos de informática que ela oferece à população, teria que necessariamente saber que

esses cursos são oferecidos como cursos de extensão e entrar na seção de mesmo nome no websites. Isso é um impedimento, já que a comunidade externa não precisa saber que o curso é oferecido na modalidade de extensão para cursá-lo.

É dever de toda instituição pública disponibilizar sítios que possuam arquitetura da informação clara e concisa. Assim sendo, a ergonomia na construção da interface com o usuário de programas e, mais especificamente, de programas de educação, passa a ser um instrumento importante na construção das interfaces.

2 OBJETIVOS

Avaliar a usabilidade dos sítios das 3 (três) universidades do extremo sul do Brasil, com base nos princípios ergonômicos da arquitetura da informação.

3 REVISÃO DE LITERATURA

Grande parte dos trabalhos que visam avaliar a usabilidade de websites é desenvolvida para empresas que criam websites. Loureiro (2008) desenvolveu um trabalho tendo como objetivo buscar indicadores que mostrassem possíveis saídas para os problemas oriundos do próprio mercado, das empresas. Um dos principais autores nesse tema é Jakob Nielsen que no ano de 2006 publicou o livro “Usabilidade na web: Projetando websites com Qualidade” sendo esta uma das principais obras referentes à avaliação da usabilidade dos sítios. Diversos estudos desenvolvidos dentro desta temática tomam por base a metodologia desenvolvida por esse autor aplicando-a ou adaptando-a. (AMISTEL, 2004; SOUSA, 2006; DIAS, 2001).

4 MÉTODOS

Os sítios foram avaliados pelos pesquisadores, tendo como base a metodologia de Dias (2000) adaptada. Dias em seu trabalho explica como melhorar a usabilidade de portais web, fazendo uso de sete das dez heurísticas desenvolvidas por Nielsen que são:

- Visibilidade e reconhecimento do estado ou contexto atual, *e condução do usuário* – Esta heurística refere-se aos meios disponíveis para informar, orientar e conduzir o usuário durante a interação com o portal corporativo.
- Projeto estético e minimalista – Esta heurística refere-se às características que possam dificultar ou facilitar a leitura e a compreensão do conteúdo disponível no portal. Dentre essas características, destacam-se a legibilidade, a estética e a densidade informacional.
- Controle do usuário – relaciona-se ao controle que o usuário sempre deve ter sobre o processamento de suas ações pelo portal.
- Flexibilidade e eficiência de uso – diz respeito à capacidade do portal em se adaptar ao contexto e às necessidades e preferências do usuário, tornando seu uso mais eficiente.
- Prevenção de erros – relaciona-se a todos os mecanismos que permitem evitar ou reduzir a ocorrência de erros, assim como corrigir os erros que porventura ocorram).
- Consistência – refere-se à homogeneidade e coerência na escolha de opções durante o projeto da interface do portal (denominação, localização, formato, cor, linguagem). Contextos ou situações similares devem ter tratamento e/ou apresentação similares
- Compatibilidade com o contexto – Esta heurística refere-se à correlação direta entre o portal e seu contexto de aplicação. As características do portal devem ser compatíveis com as características dos usuários e das tarefas que estes pretendem realizar com o portal.

4.1 Instrumento de pesquisa

Foi elaborado um questionário com 69 questões referentes a todas as heurísticas que foram respondidas pelos pesquisadores.

Para cada heurística foi elaborada uma serie de questões com o intuito de avaliar a usabilidade dos sítios das universidades. As perguntas tiveram uma avaliação quantitativa, para cada resposta positiva foi atribuído 1 e para cada resposta negativa foi atribuído -1, sendo feito o somatório da pontuação para cada sitio e para cada heurística os resultados são apresentados em valores de porcentagem proporcional ao somatório calculado.

5 RESULTADOS

Os resultados em percentuais de respostas positivas, para os sítios, das três universidades avaliadas estão apresentados no Gráfico 1. Destacando – se o sitio da UNIPAMPA com 74% de respostas positivas.

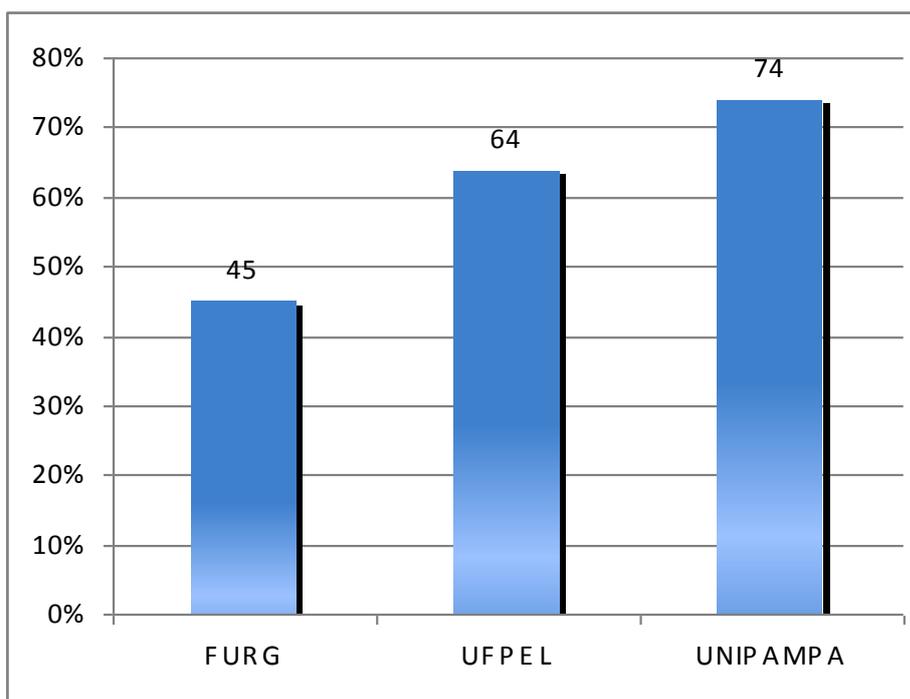


Gráfico 1 - Porcentagem dos índices positivos de um total de 69 questões dentro das 7 heurísticas para os 3 sítios avaliados

O sitio da FURG foi o que obteve menor pontuação positiva em quatro das sete heurísticas analisadas. Em contra partida o sitio da UNIPAMPA, obteve superioridade em cinco das sete heurísticas analisadas (Gráfico 2).

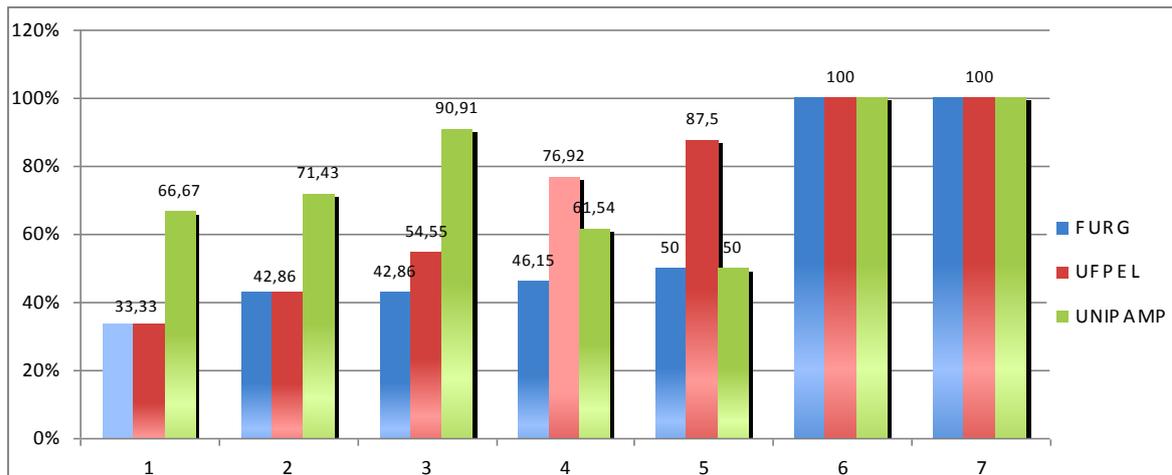


Gráfico 2 - Porcentagem dos índices positivos para cada heurística avaliada.

Obs: Os itens relacionados, correspondem a seguinte legenda: (1)Visibilidade e Condução; (2)Projeto estético e minimalista; (3)Controle do usuário; (4)Flexibilidade e eficiência de uso; (5)Prevenção de erros; (6)Consistência, e (7)Compatibilidade com o contexto.

Analisando o Gráfico 2, fica claro que o sitio da UNIPAMPA é o que apresentou melhor usabilidade de acordo com as heurísticas avaliadas, pois, essa instituição não ficou abaixo de 50% em nenhuma das heurísticas observadas.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No quesito ergonomia da interface, o sitio da FURG, assim como os demais se mostrou satisfatório, uma vez que feriu poucas vezes as heurísticas utilizadas para a análise. Mas, no quesito visibilidade e condução o sitio da FURG, assim como o da UFPEL deixaram muito a desejar. Em ambos os sítios, os usuários têm muitas chances de se perder navegando, pois, nem sempre o usuário é informado quanto a página em que ele se encontra e nem os caminhos que foram percorridos para chegar a ela, sendo que para uma boa condução o sitio deve facilitar o aprendizado e a utilização do portal, possibilitando assim um melhor desempenho e a diminuição do número de erros. Isso ocorre com o sitio da UNIPAMPA, no qual a avaliação destas heurísticas foi superior aos demais sítios avaliados, pois, o usuário que navega no sítio desta instituição, consegue se localizar na página

simplesmente por uma visualização direta do layout do sítio olhando para a tela, uma vez que, o sítio fornece o caminho percorrido até o *link* desejado. Os três sítios são projetados para usuários que não possuem nenhuma deficiência; nenhum sítio analisado apresentou menus que possibilitassem o acesso de pessoas portadoras de deficiência visual ou motora. É de extrema importância que os arquitetos desses sítios construam portais que contemplem uma gama de usuários não alfabetizados em informática uma vez que são sítios de instituições de ensino e estas têm o dever de difundir informações para a sociedade, de forma clara e objetiva.

REFERÊNCIAS

AMSTEL, Frederick Van. **Análise de Benchmark para UFPR**. Usabilidade, 2004. Disponível em: <<http://www.usabilidade.com.br>>. Acesso em: 20 maio 2009.

DIAS, Cláudia. **Heurísticas para avaliação de usabilidade de portais corporativos**: um estudo de caso no Senado Federal. Brasília: Universidade de Brasília, 2001. 10 p. versão resumida. Disponível em: <http://www.geocities.com/claudiaad/heurísticas_web.html> Acesso em: 20 maio 2009.

MARTINS, Vicent (org). **Entendendo o básico de arquitetura da informação**. Disponível em: <<http://www.espm.com>>. Acesso em: 20 maio 2009.

NIELSEN, J. **Projetando website**. Rio de Janeiro: Campus, 2006.

PAOLOCCI, I, L. análise Heurística: banchmarck do portal oficial do turismo brasileiro. In: XXX CONGRESSO BRASILEIRO DA COMUNICAÇÃO. 2007 Santos. Disponível em: <<http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2007/resumos/R1451-1.pdf>>. Acesso em: 20 maio 2009.

PRADO, Choffen, Noemia; PERUZZO, Tarcila; OHIRA, Maria. Análise dos sites das bibliotecas universitárias do estado de Santa Catarina: funções e usabilidade. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 10. n.1, 2005.

SOUSA, Jorge Paulo. **A avaliação da usabilidade e organização e representação da informação do website do SDI da FEUP**. Disponível em: <www.slideshare.net/./avaliacao-da-usabilidade-e-organizacao-e-representacao-da-informacao-do-novo-website-do-sdi-da-feuf-paulo_web.html>. Acesso em: 20 maio 2009.