

Conteúdo, usabilidade e funcionalidade: três dimensões para a avaliação de portais estaduais de governo eletrônico na web

VILELLA, Renata Moutinho. *Conteúdo, usabilidade e funcionalidade: três dimensões para a avaliação de portais estaduais de governo eletrônico na web*. 2003. 263f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação da UFMG, Belo Horizonte.

Baseia-se em revisão de literatura sobre o tema: governo eletrônico, estando seu foco voltado mais especificamente para a avaliação dos portais estaduais brasileiros para prestação de serviços públicos e disseminação de informações na *web*. Busca-se, a partir da avaliação de alguns dos portais estaduais brasileiros na *web*, verificar se os mesmos estão utilizando, de fato, as potencialidades da internet, se estão se constituindo em verdadeiros sistemas de informação/comunicação, viabilizando a execução de serviços interativos, promovendo a troca e o compartilhamento de informações em ambientes cooperativos, o que é bastante distinto de seu funcionamento apenas como repositórios estáticos de informação. Três dimensões são analisadas de forma a promover a avaliação dos portais estaduais brasileiros para prestação de serviços públicos e disseminação de informações na *web*: o conteúdo, a usabilidade e a funcionalidade. Para tanto, foi utilizado um instrumento de avaliação construído com base na literatura existente e na opinião de especialistas em cada uma das dimensões de análise propostas. Os resultados obtidos permitiram concluir que, de fato, todos os portais analisados incluem um ou mais mecanismos de informação que provêm acesso a variados corpos de conhecimento relacionados aos governos estaduais, com o objetivo de levar informações aos cidadãos podendo, assim, ser considerados como sistemas de informação. Mas, quando se pensa que os sistemas de informação devem também ser entendidos como sistemas de comunicação, no sentido de não serem apenas repositórios estáticos de informação, mas também canais de comunicação, percebe-se que os portais estaduais apresentam grandes deficiências, viabilizando uma comunicação em um único sentido (Governo à Cidadão), não proporcionando a efetiva participação dos cidadãos, fato que seria plenamente viável levando-se em consideração as potencialidades trazidas pela tecnologia. Percebeu-se claramente que a subjetividade, tão discutida pelos autores que abordam o tema avaliação de sistemas de informação, é mesmo uma questão problemática e, mais importante ainda, é inegável, tendo sido sentida durante todo o processo de execução da avaliação. Permitiu ainda concluir que os portais estaduais de governo eletrônico para prestação de serviços públicos e disseminação de informações na *web* precisam se constituir em instrumentos a serviço do cidadão, viabilizando o fortalecimento da vida democrática, uma vez que a Internet é uma mídia que propicia um permanente processo de aprendizado, concretizando as possibilidades de intercâmbio, de comunicação e cooperação que caracterizam a sociedade informacional baseada no conhecimento.