

AVALIAÇÃO DA USABILIDADE DE SITES DAS BIBLIOTECAS DE IFES BRASILEIRAS: recorte institucional

Gabriel José Teixeira da Silva (UFRJ) - gabrielteixeira831@gmail.com

Nysia Oliveira de Sá (UFRJ) - nysia@facc.ufrj.br

Gabriela Da Silva Oliveira (UFRJ) - gabiollive@gmail.com

Resumo:

Discute-se a importância de avaliar a usabilidade de sites para melhorar a experiência de navegação de usuários. Possui como objetivo geral a avaliação, com base no critério de usabilidade, dos sites de bibliotecas vinculadas às instituições federais de ensino superior (IFES) no Brasil. Baseia-se nos conceitos de fontes de informação eletrônica (sites) e usabilidade (heurísticas de Nielsen). Adota-se como método a pesquisa aplicada, de natureza exploratória, de abordagem mista; o recorte são as IFES brasileiras, em que a amostra são universidades federais, os dados coletados são analisados por meio do método avaliativo com a codificação dos sites e de etapas definidas previamente. O levantamento ocorreu em 2016, sendo o período de análise os anos de 2017 e 2018. Foram encontrados na ocasião os sites ativos de 62 instituições. No entanto, o recorte deste trabalho arrola o Ranking universitário de 2018 do jornal Folha de São Paulo, no qual se considera as 3 instituições com maior pontuação de cada região brasileira. Assim, abrange 20 universidades que apresentaram os seguintes resultados: 83,6% dos sites apresentam correspondência com o mundo real, 66,64% dos sites possuem controle fácil, 53,3% têm consistência e padrões, 86,64% são de fácil reconhecimento e 66,64% demonstram maior flexibilidade.

Palavras-chave: *Instituições federais de ensino superior. Gestão de bibliotecas. Biblioteca universitária. Usabilidade. Site de bibliotecas.*

Eixo temático: *Eixo 6: Gestão de bibliotecas*

XXVIII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO

Vitória, 01 a 04 de outubro de 2019.

AVALIAÇÃO DA USABILIDADE DE SITES DAS BIBLIOTECAS DE IFES BRASILEIRAS: recorte institucional

Modelo 1: resumo expandido de comunicação científica

Eixo temático: Eixo 6: Gestão de bibliotecas

1 INTRODUÇÃO

A preocupação com a usabilidade de sites, enquanto fontes de informação eletrônica, aconteceu na medida em que as bibliotecas passaram a disponibilizar seu material informacional neste tipo de suporte. Isso porque, parte-se da premissa fundamental de que a experiência do usuário deve ser satisfatória no que diz respeito à facilidade, à rapidez e à compreensão na interação com os recursos informacionais presentes na interface desses sites. Tal preocupação ganha fôlego ao inferir que sites em que a experiência de navegação não atenda às necessidades dos usuários reais e potenciais, tendem a perder a sua função e pode correr o risco de ficar inutilizados. Dessa forma, é possível que o usuário, então, migre para outros sites ou para outro suporte de informação.

Assim, a avaliação de sites configura questão imprescindível para mensurar, por meio de critérios e heurísticas, o grau de usabilidade destes, ainda mais ao trata-se de fontes essenciais para busca e acesso à informação no contexto acadêmico; esta é a motivação principal para este estudo. Portanto, o objetivo geral é a avaliação, com base no critério de usabilidade, dos sites de bibliotecas vinculadas às instituições federais de ensino superior (IFES) no Brasil. Os objetivos específicos envolvem o levantamento das IFES, a verificação da existência de sites de bibliotecas nestas instituições e a análise dos mesmo por meio de metodologia pré-definida.

No que se refere à metodologia, trata-se de pesquisa aplicada, de natureza exploratória, com abordagem mista; o universo são as IFES brasileiras, cuja amostra

são universidades federais. A técnica para coleta dos dados abarcou o levantamento das universidades, alcançando o resultado de 62 instituições, validadas pelo site e-Mec, plataforma do Ministério da Educação (MEC), e a identificação do site da biblioteca de cada uma das instituições para em seguida realizar o acesso por três vezes consecutivas, com intervalo de um dia entre os acessos, para checar sua atividade. A análise dos dados coletados foi pelo método avaliativo de codificação, em que (1) significa positivo, isto é, sem violação dos critérios de usabilidade e (0) significa violação dos critérios de usabilidade. A análise tem como base as heurísticas de Nielsen, estabelecida pelo mesmo em 1995. Cabe ressaltar que o levantamento ocorreu em 2016, tendo as análises sido realizadas entre os anos de 2017 e 2018.

Apresenta-se recorte dessa pesquisa, analisando os resultados das instituições arroladas no Ranking universitário de 2018 do jornal Folha de São Paulo. Os pressupostos para essa seleção são que essas instituições possuem consistente produção acadêmica e de pesquisa além de número expressivo de docentes e discentes de cursos de graduação e de pós-graduação, considerados como usuários potenciais. Neste sentido, selecionou-se as duas universidades que são apresentadas nos primeiros lugares do Ranking em cada região brasileira e o Distrito Federal, totalizando 11 universidades, a saber: UFRJ, UFMG, UFSCar, UFRGS, UFSC, UFPR, UFPE, UFC, UFBA, UFG, UFMT, UnB, UFPA, UFAM e UFRA.

2 FONTES ELETRÔNICAS E USABILIDADE

Fontes eletrônica caracterizam-se, segundo Rodrigues e Crespo (2006), por configurarem ambientes com capacidade de reunir variedade de serviços em uma mesma estrutura (interface), no qual seus recursos informacionais funcionem de forma sincronizada, simultâneas e integradas dependendo da função selecionada pelo usuário. Tais características pontuadas pelos autores se assemelham em muitos aspectos com a estrutura presente na maioria dos sites de bibliotecas.

O conceito de usabilidade de acordo com estudos de Jakob Nielsen abarca 5 características fundamentais: facilidade de aprendizado; eficiência; facilidade de memorização; baixo índice de erros e uso agradável (NIELSEN, 1995). Ainda constitui um conjunto de parâmetros e critérios denominado heurística, com 10

regras para se avaliar a estrutura de sites, são eles: Visibilidade, Correspondência, Controle fácil, Padrões, Prevenções, Reconhecimento, Flexibilidade, Estética, Ajuda aos usuários, Ajuda por documentos (NIELSEN, 1995). Para este trabalho foram selecionadas as 5 heurísticas consideradas fundamentais para avaliação de usabilidade, a saber: correspondência; controle fácil; padrões; reconhecimento; flexibilidade.

Contudo, para avaliação da usabilidade é necessário a realização de teste e nesse caso é importante mencionar a reflexão de Lowdermilk (2013, p.141) quando afirma que, “os usuários podem dizer muito sobre o que está funcionando e o que não está. No entanto a maneira mais eficiente de perceber as necessidades do usuário é observando-os diretamente”. Conforme o mesmo autor, o que motiva um teste de usabilidade é a capacidade que esta aplicação possui de medir a eficiência dos recursos ou funções presentes nas estruturas de fontes de informação eletrônicas (LOWDERMILK, 2013).

3 RESULTADOS PRELIMINARES COM BASE NO RANKING 2018

Em relação aos resultados obtidos com base nas heurísticas observou-se com base nas instituições analisadas que: 83,6% dos sites apresentam correspondência com o mundo real, 66,64% dos sites possuem controle fácil, 53,3% têm consistência e padrões, 86,64% são de fácil reconhecimento e 66,64% demonstram maior flexibilidade.

A respeito da **Correspondência com o mundo real**, obteve-se unanimidade (100%) nas regiões Norte, Nordeste, Centro-Oeste e Sudeste, que somam 9 universidades nesta amostra, representando 45% do total. Em seguida, figura a região Sul com índice positivo, mas menos expressivo de 66,6%. Apenas 16,4% dos sites não apresentam Correspondência. O expressivo percentual dessa heurística pode ser explicado pelo fato de que os sites selecionados adotam linguagens próximas do vocabulário do usuário e, assim, tendem a não gerar ambiguidade e confusão nas interpretações destes durante o ato da navegação.

Com relação ao **Controle fácil**, obteve-se predominância nas regiões Centro-Oeste e Sudeste, ao alcançar 100% da amostra. Tais regiões representam dois extremos, não apenas em sentido geográfico, mas também no que se refere à

concentração de universidades, em que o Centro-Oeste é a região de menor concentração e o Sudeste a de maior. Em seguida, a região Sul com 66,6% e finalmente as regiões Norte e Nordeste empatadas com 33,3%. Apesar dos índices das regiões Norte e Nordeste não serem favoráveis em relação às demais regiões, é importante destacar que o índice geral da amostra (66,64%) referente à esta heurística, de modo geral, aponta resultado favorável.

Sobre o **Reconhecimento**, obteve-se unanimidade nos resultados em relação ao Nordeste, Centro-Oeste e Sudeste, com todas (100%) das instituições manifestado positivamente no que diz respeito a tal heurística. Em seguida, as regiões Norte e Sul apresentaram 66,6% em relação ao Reconhecimento. Assim, é possível observar que mais da metade das universidades por região manifestaram ser usuais pelo Reconhecimento, configurando o destaque mais favorável de toda a amostra, 86,64% gerais. No entanto, as regiões Norte e Sul se destacam de maneira pouco favorável em relação as outras 3 regiões nesta heurística apesar de apresentarem índices satisfatórios (66,6% para ambas). Pode-se inferir que, mesmo concentrando universidades antigas, os sites das bibliotecas das instituições dessas regiões podem não serem submetidos constantemente a testes de usabilidade.

No que tange a **Correspondência e padrões**, obteve-se, nesta amostra, 100% dos sites da região Nordeste, 66,6% da região Centro-Oeste, e 33,3% nas demais regiões. O destaque fica para as regiões Norte, Sudeste e Sul, cujos resultados não são favoráveis. A explicação possível pelo baixo desempenho dessa heurística pode estar associada a incidência de não padronização no layout/estrutura das páginas das universidades analisadas.

Quanto à **Flexibilidade**, obteve-se predominância no Norte e Sudeste, com 100% dos sites. Destaca-se a região Sudeste por concentrar o maior número de universidades e manter os elevados índices pelo grande número de alunos, o que pode ocasionar em maior número de acessos aos sites de bibliotecas das instituições, o que possibilita a ocorrência de mais testes. Em seguida, as regiões Centro-Oeste e Sul apresentaram 66,6%, com relação à Flexibilidade. Observa-se que o percentual significativo das universidades destas regiões, pelo índice apresentado, manifesta poucas violações acerca desta heurística. O destaque não favorável fica na região Nordeste onde nenhum dos sites desta amostra figurou

positivamente, isto é, todos manifestaram violações à heurística A nula expressão em relação a Flexibilidade nos sites desta região, pode estar associado às questões ligadas à percepção das (redes de) bibliotecas com o comportamento informacional do usuário e a fonte eletrônica; não entender a necessidade de uma interface usual, amigável e intuitiva, que tenda a tornar ágil o processo de busca e recuperação da informação. Essa problemática não envolve apenas a baixa incidência de testes de usabilidade, mas também pesquisas de comportamento do usuário nas buscas da informação.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os testes de usabilidade aplicados em fontes eletrônicas, ganham importância diante da possibilidade em identificar possíveis violações ou falhas na sua estruturação. Tais violações sobressaem, isto é, são percebidas à medida em que se adquire experiência na navegação e pela utilização prática cotidiana dos recursos informacionais disponíveis nos sites.

Por fim, recomenda-se com base nas análises selecionadas para este estudo: priorizar a indicação do caminho que o usuário está percorrendo e onde ele está exatamente dentro do site; tornar visível recursos e serviços de uso mais recorrente; manter a objetividade na estruturação e definição dos menus e submenus; adicionar atalhos como elementos de páginas de modo a facilitar o acesso do usuário à informação, considerando a finalidade do site.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Educação. **e-Mec**. Brasília, DF, 2017. Não paginado. Disponível em: <<http://emec.mec.gov.br/>>. Acesso em: 18 dez. 2017.

FOLHA DE SÃO PAULO (São Paulo). **Ranking universitário folha**. 2018. Disponível em: <<http://ruf.folha.uol.com.br/2018/ranking-de-universidades/>>. Acesso em: 15 abr. 2019.

LOWDERMILK, T. **Design centrado no usuário**. São Paulo: Novatec, 2013.

NIELSEN, J. 10 usability heuristics for user interface design. **Nielsen Norman Group**, California, 01 jan. 1995. Disponível em: <<https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>>. Acesso em: 18 dez. 2017.

RODRIGUES, A. V. F.; CRESPO, I. M. Fonte de informação eletrônica: o papel do bibliotecário de bibliotecas universitárias. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 4, n. 1, p. 1-18, 2006. Disponível em: <<https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/2032/2154>>. Acesso em: 18 dez. 2017.