 UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA / UFPB

Centro de Ciências Sociais Aplicadas / CCSA

Departamento de Administração

**USABILIDADE E ACESSIBILIDADE EM SITES GOVERNAMENTAIS: Novo instrumento de avaliação desenvolvido durante a monitoria com base nas diretrizes da Cartilha de Usabilidade – Padrões Web em Governo Eletrônico**

Autor: Ítalo José Bastos Guimarães – monitor voluntário

Orientador: Prof. Jorge de Oliveira Gomes, Msc

PROJETO: 0042.DA.CCSA.6.MT.12 - Praticando o que se ensina: Planejamento, Execução e

Controle das atividades de Iniciação à Docência

João Pessoa – PB

Outubro 2013

1. INTRODUÇÃO

O mundo está em constante processo de transformação há duas décadas e este processo está associado diretamente as novas tecnologias de comunicação e informação. Entretanto, a sociedade é quem molda a tecnologia de acordo com as necessidades, valores e interesses pessoais. Além disso, as tecnologias de comunicação e informação são sensíveis dos usos sociais da própria tecnologia (CASTELLS e CARDOSO, 2005).

Na era da internet, há uma preocupação do governo em promover a universalização do acesso e do uso crescente dos meios eletrônicos de informação de modo que a gestão pública possa se tornar transparente. Isso, porque no Brasil, a sociedade da informação está sendo construída em meio a diferentes condições e projetos de desenvolvimento social, segundo estratégias moldadas de acordo com cada contexto. (TAKAHASHI, 2000).

Em pesquisa recente, o IBOPE Nielsen online (2012) publicou que o número total de pessoas com acesso à internet em qualquer ambiente (domicílios, trabalho, escolas, *lan houses* ou outros locais) atingiu 82,4 milhões no primeiro trimestre de 2012.

O número crescente de usuários na internet e a ascensão das tecnologias de comunicação e informação levou ao surgimento de sistemas de informação. Esses sistemas de maneira genérica tem o objetivo de interagir e gerar comunicação. Nesses sistemas, o uso de documentos contém informação potencial e são organizados, processados e recuperados com a finalidade de maximizar o uso da informação (ARAUJO, 1996 apud COSTA e RAMALHO, 2010).

Para que um sistema se torne eficiente, não pode-se esquecer do papel do homem na interação com a tecnologia. Para STAIR apudCOSTA e RAMALHO (2010) as pessoas são os elementos mais importante na maior parte dos sistemas de informação baseados em computador.

Para COSTA e RAMALHO (2010) os sistemas de informação baseados em computador não só incluem como elemento o próprio homem, como também se disponibilizam enquanto janela de interação da própria máquina com o mesmo.

Dentro desse contexto, surge a usabilidade. De acordo com a ISO 9241 (1998) usabilidade é “a extensão em que um produto pode ser usado por usuários específicos para alcançar objetivos específicos com eficácia, eficiência e satisfação num contexto específico de uso”. Aplicando-se na web, a usabilidade tem como objetivos facilitar o uso; facilitar o acesso; facilitar a memorização de tarefas; produtividade na execução de tarefas; prevenção, visando a redução de erros; satisfação do indivíduo que é o ponto chave da usabilidade, o usuário (CARTILHA DE USABILIDADE GOVERNAMENTAL, 2010).

Em 2010, o Ministério de Planejamento, Orçamento e Gestão através da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação lançou uma Cartilha de Usabilidade Governamental com o objetivo de permitir que os portais do governo adaptem-se às necessidades dos usuários e tornem-se mais práticos, úteis e fácil usabilidade.

O monitor da disciplina Informática Administrativa em conjunto com seu professor/orientador resolveram utilizar um dos tópicos abordados durante a disciplina para poder desenvolver uma nova ferramenta de avaliação de usabilidade em sites, especialmente para avaliação de portais do Governo Federal.

Diante das transformações dos sistemas de informação, o aumento do acesso de usuários na internet no Brasil, a necessidade dos sistemas de informação se adaptarem a realidade dos usuários e a preocupação do governo brasileiro em disponibilizar informações para os cidadãos que destaca-se o problema a ser solucionado durante a monitoria: Como desenvolver um instrumento de avaliação de usabilidade em sites governamentais com a colaboração dos alunos da disciplina Informática Administrativa?

**1.1 Objetivos**

1.1 Objetivo Geral

Desenvolver um instrumento de avaliação de usabilidade e acessibilidade na Web para portais governamentais e testá-lo com os estudantes da disciplina Informática Administrativa.

* + 1. Objetivos específicos

1. Analisar os atuais instrumentos de avaliação de usabilidade em sites existentes.
2. Selecionar portais do governo federal que serão avaliados pelos estudantes da disciplina.
3. Testar o instrumento de avaliação desenvolvido com os alunos da disciplina.
4. Identificar as oportunidades de melhoria do novo instrumento de pesquisa com base na percepção dos alunos.

**2. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Para o desenvolvimento do instrumento de avaliação, foi realizado um período de capacitação dos alunos da disciplina, onde aulas foram ministradas pelo monitor e orientadas pelo professor a respeito do tema Usabilidade e Acessibilidade na Web. Os estudantes puderam aprender sobre a temática e se aprofundar nas sete diretrizes de usabilidade adotadas na Cartilha de Usabilidade – Padrões Web em Governo Eletrônico (2010).

Quanto a abordagem do projeto, adotou-se o uso da pesquisa quantitativa e qualitativa, de forma integrada para o desenvolvimento do instrumento de avaliação. O uso da pesquisa qualitativa se justifica, pois os sujeitos que são investigados podem gerar um universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, que corresponde a um aprofundamento nas relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser quantificados (MINAYO, 2003). A abordagem quantitativa leva em consideração que os resultados podem ser quantificados. Utiliza-se de amostras, retiradas de uma determinada população, onde os resultados são tomados como se constituíssem um retrato real de toda população (FONSECA, 2002), significa traduzir em números as opiniões e informações para que se possa realizar uma análise dos resultados (KAUARK; MANHÃES; MEDEIROS, 2010).

Para o alcance dos objetivos foi realizado um levantamento prévio dos instrumentos utilizados por autores na área através da pesquisa bibliográfica que caracteriza-se pelo levantamento de referências teóricas já analisadas e publicadas, como livros e artigos científicos, tudo isso com o objetivo de levar o pesquisador a aprofundar seus conhecimentos e basear sua pesquisa e procedimentos (FONSECA, 2002). Após a análise dos atuais instrumentos de avaliação, foram selecionados quatro portais do Governo Federal que seriam analisados pelos estudantes matriculados na disciplina e em seguida aplicado um teste inicial com o questionário desenvolvido pelo monitor sobre a orientação do professor. O teste foi realizado nos laboratórios de informática da própria instituição (UFPB) e acompanhado pelo monitor e professor. O questionário foi desenvolvido pois visa buscar informações diretamente de um grupo de interesse e é considerado um instrumento útil, em especial nas pesquisas exploratórias e descritivas (SANTOS, 1999). O uso de um questionário como instrumento de pesquisa é para obter dados ou informações sobre as características ou opiniões de um determinado grupo de pessoas (FONSECA, 2002). Com o teste encerrado, foi possível identificar as principais oportunidades de melhoria no instrumento de pesquisa que foi utilizado como base para o desenvolvimento do Trabalho de Conclusão de Curso do monitor.

**3. RESULTADOS OBTIDOS E AVALIAÇÃO DA EXPERIÊNCIA**

Os resultados do projeto, de um modo geral, trouxeram benefícios para o monitor da disciplina, professor/orientador e alunos que puderam participar dessa construção de um novo instrumento de pesquisa e aprender na prática todo o processo de avaliação de usabilidade e acessibilidade em sites.

Como monitor, foi importante o contato com a iniciação à docência na ministração de conteúdos, acompanhamento do teste da nova ferramenta e avaliação dos resultados obtidos com o desenvolvimento do instrumento de avaliação. Como fruto desse trabalho em conjunto, foi possível contribuir cientificamente com a construção de uma ferramenta nova de análise de usabilidade e acessibilidade em sites do Governo Federal.

O contato com a sala de aula, participação ativa e contribuição dada pelo monitor proporcionou uma experiência gratificante que reascendeu o sonho de se tornar um dia um grande educador.

**REFERÊNCIAS**

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. **Cartilha de Usabilidade: Padrões Web em Governo Eletrônico**. Disponível em: <http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/padroes-brasil-e-gov/cartilha-de-usabilidade>. Acesso em: 04 mar. 2013.

COSTA, L. F; RAMALHO, F. A. **A usabilidade nos estudos de uso da informação: em cena usuários e sistemas interativos de informação.** Perspectivas em Ciência da Informação, v.15, n.1, p92-117, jan./abr. 2010.

CASTELLS, M.; CARDOSO, G. (Org.). **A sociedade em rede:**do conhecimento à acção política. 2005.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

IBOPE. **Internet no Brasil supera a marca de 80 milhões de pessoas.**Disponível em: <www.ibope.com.br/pt-br/relacionamento/imprensa/releases/paginas/internetinternet-no-brasil-supera-a-marca-de-80-milh%C3%B5es-de-pessoas--no-brasil-supera-a-marca-de-80-milh%C3%B5es-de-pessoas-.aspx>. Acesso em: 05 jun. 2013.

ISO 9241. **Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs)** - Part 11: Guidance on usability. (ISO 9241-11:1998).

KAUARK, Fabiana; MANHÃES, Fernanda Castro; MEDEIROS, Carlos Henrique.  **Metodologia da Pesquisa:**Guia Prático. Itabuna: Via Litterarum, 2010.

MINAYO, M. C. S.; MINAYO-GOMÉZ, C. **Difíceis e possíveis relações entre métodos quantitativos e qualitativos nos estudos de problemas de saúde.** In: GOLDENBERG, P.;

SANTOS, A. R. **Metodologia científica:** a construção do conhecimento. Rio de Janeiro: DP&A, 1999.

TAKAHASHI, Tadao (Org.). **Sociedade da informação no Brasil:**livro verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. 195 p.