

USABILIDADE DO PORTAL “BIBLIOTECA *ON-LINE*” DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO (SID) DO INSTITUTO NACIONAL DE PESQUISAS ESPACIAIS (INPE): EXERCÍCIO DE AVALIAÇÃO

RESUMO

A usabilidade é um dos requisitos para avaliação da qualidade de um sistema. Nielsen e Tahir, (2002) sugerem uma avaliação de *sites* a partir de um *checklist* de 113 (cento e treze) diretrizes de usabilidade. Para efeito desse estudo, foram selecionadas 70 (setenta) destas diretrizes que são aplicáveis à *sites* de bibliotecas. A metodologia de avaliação foi aplicada ao Portal Biblioteca *On-line* do Serviço de Informação e Documentação (SID) do Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais (INPE). Concluiu-se que o Portal do SID pode ser considerado um *site* adequado. Ainda assim, há a necessidade de se fazer alguns ajustes nas áreas em que as diretrizes foram violadas, buscando o alcance de uma maior eficácia do Portal. Esta avaliação terá continuidade através de testes de usabilidade aplicados à usuários do portal.

Palavras-chaves: Bibliotecas; Avaliação de *sites*; Usabilidade.

ABSTRACT

The usability is one of the requirements for evaluation of the quality of a system. Nielsen and Tahir (2002), suggest a sites' evaluation based on a checklist of 113 (hundred and thirteen) usability guidelines. For this study, were selected 70 (seventy) of these guidelines that are applied to library sites. The methodology of evaluation was applied to the site “On-line Library” of Information and Documentation Service (SID) of National Institute of Space Research (INPE). It points out that the SID's Portal can be considered an adequate Website. Even so, it is necessary to do some improvements in the areas where the guidelines were violated, searching to reach a higher efficacy of SID's Portal. This evaluation will have continuity by tests of usability applied to the portal users.

Keywords: Libraries; *Sites* evaluation; Usability.

INTRODUÇÃO

Este trabalho é a primeira parte de uma avaliação global do *site* do Serviço de Informação e Documentação (SID) do Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais (INPE), proposto no projeto de pesquisa do curso de Mestrado em Semiótica, Tecnologias da Informação e Educação, em andamento na Universidade Braz Cubas de Mogi das Cruzes.

A avaliação baseia-se na metodologia proposta por Nielsen e Tahir (2002). Os autores propõem um plano de ação para avaliação de homepages, baseada no estudo de 113 (cento e treze) diretrizes de usabilidade.

Segundo Banon e Marcelino (2006, p.2):

A usabilidade é um requisito para avaliação da qualidade de um sistema, definido pela norma ISO 9241-11 Guidelines on Usability como “a capacidade de um produto ser usado por usuários específicos para atingir objetivos específicos com eficácia, eficiência e satisfação em um contexto específico de uso.

Conforme Nielsen e Tahir (2002, p.1): “A *homepage* é a página mais importante em qualquer *Website*, sendo mais visualizada do que qualquer outra página”.

Mesmo quando os usuários não visitam primeiro a *homepage*, mas tem acesso a outras janelas e *links* de um *site*, geralmente procuram a *homepage* em um segundo momento. Uma *homepage* eficiente transmite o que a empresa ou órgão governamental significa, fornece clareza sobre os objetivos da empresa sem sobrecarregar os usuários, sem “poluir” o *design*.

As diretrizes propostas são de caráter geral e procuram descrever o *design* de *homepages* que atendem a maioria dos usuários. As diretrizes são recomendadas como uma lista de verificação (*checklist*) da estrutura de uma *homepage*. Somente a verificação deste *checklist* não é suficiente para avaliar uma *homepage*. A avaliação feita pelos próprios usuários através de testes de usabilidade é de suma importância para tornar o trabalho completo quanto à identificação dos problemas na interface, conforme Dias (2001, p.2):

Como ferramentas auxiliares de projeto de sistemas centrado no usuário, existem vários métodos de avaliação de usabilidade, cujos objetivos são verificar a eficiência e a eficácia da interação usuário-computador durante a realização de tarefas; e identificar, de forma subjetiva, o grau de satisfação dos usuários com o sistema.

Nem todas as 113 (cento e treze) diretrizes propostas por Nielsen e Tahir, são aplicáveis a todas as *homepages*, dependendo da natureza do *site*. Para a aplicação desta avaliação no *site* do SID, foi feita uma seleção de 70 (setenta) diretrizes aplicáveis, pois trata-se de um *site* de um órgão público, que trabalha com prestação de serviços.

PORTAL DO SID

O *site* atual do SID foi desenvolvido em 2006 por uma equipe de profissionais: bibliotecários, analistas de sistemas, servidores de suporte administrativo e estagiários. Segundo Banon e Marcelino (2006), as etapas do projeto de desenvolvimento foram:

- 1- pesquisa sobre *sites* nacionais e internacionais de bibliotecas e outros *sites*;
- 2- pesquisa para o levantamento completo abrangendo: perfis dos usuários do *site* do SID e os serviços requeridos; informações institucionais sobre o SID; serviços/produtos oferecidos pelo SID e/ou externamente, relacionados ao SID e de interesse dos usuários;
- 3- estudo da padronização da interface;
- 4- modelagem da interface *Web*.

O Portal do SID foi criado a partir da *homepage* do INPE, como *subsite*. Para efeito deste estudo, considera-se o Portal Biblioteca *On-line* como a *homepage* principal. A Figura 1

seguinte do Portal do SID encontra-se numerada de 01 à 20, referenciando o estudo das diretrizes analisadas.

1 INPE logo

2 BILBIOTECA ON-LINE

3 Biblioteca Digital search bar

4 Sobre o SID menu item

5 ÚLTIMAS NOTÍCIAS section header

6 Ajuda On-line menu item

7 Fale Conosco link

8 Sobre o SID menu item

9 Não achei minha referência link

10 BDTD logo

11 Seja mais um dos nossos colaboradores! text

12 12 de Março - Dia do Bibliotecário

13 Se você busca orientações rápidas e resumidas para elaboração de trabalhos no INPE, consulte as instruções para o Autor de Trabalhos Científicos. Para mais detalhes consulte: "Como publicar em Word" e "em Latex".

14 Home Page menu item

15 Google logo

16 Biblioteca Física search bar

17 Google search bar

18 http://www.inpe.br/biblioteca/ URL

20 desenvolvido por Lize Banon - Projeto - Webmaster

INFORMATIVO

22/02/2007 - Portal de Periódicos da CAPES está sem acesso às publicações do IEEE, pois o contrato da CAPES com o IEEE ainda não foi renovado. O acesso a todas as bibliotecas do consórcio foi provisoriamente cortado. Assim que o acesso for liberado, informaremos nesta seção do Portal do SID.

20/12/2006 - O setor de Mapoteca do SID (Serviço de Informação e Documentação) estará fechado, sem atendimento, até 02 de abril de 2007, para reforma e troca do mobiliário.

Agradecemos a compreensão.

ÚLTIMAS NOTÍCIAS

30/11/2006 - SID faz seminário de orientação sobre uso do novo Portal na Internet

10/11/2006 - Biblioteca do INPE inaugura novo portal na Internet

16/11/2006 - INPE compartilha o Banco de TD com nova Biblioteca Digital do IBICT

08/11/2006 - INPE mantém nível de publicações anuais.

07/11/2006 - INPE obtém recursos da Fapesp para compra de livros.

Você tem sugestões para novas matérias? Fale Conosco!!!

ROTEIRO COM INSTRUÇÕES AOS AUTORES

ENQUETE INTERNA SOBRE O SID

Seja mais um dos nossos colaboradores! Clique e participe da ENQUETE INTERNA SOBRE O SID (restrita à intranet do INPE). Sua avaliação ajudará na melhoria dos nossos serviços.

Supervisão de Conteúdo: Marciana Leite Ribeiro (Coordenação SID) e Silvia Castro Marcelino
Copyright 2006 © INPE - Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais. Todos os direitos reservados.

Figura 1. Site do SID em 27 de março de 2007

AVALIAÇÃO DAS DIRETRIZES

Para a contabilização da pontuação, os autores recomendam valores de 0 (zero), ½ (meio) ou 1 (um) ponto para cada diretriz. Dividindo a contagem final pelo número de diretrizes pontuadas, obtém-se uma taxa de adequação à usabilidade.

A partir do resultado obtido, considera-se:

- Acima de 80%: *homepage* adequada, embora seja conveniente fazer ajustes nas áreas em que houver violação das diretrizes;
- Entre 50% e 90%: é preciso reestruturar o projeto para gerar uma nova *homepage*;
- Abaixo de 50%: é preciso abandonar o *site* inteiro e criar um *site* baseado em estudos feitos com os clientes e suas necessidades.

Ainda segundo Nielsen e Tahir (2002, p.5):

Em qualquer site, podem existir motivos pelos quais algumas diretrizes de usabilidade não são aplicáveis e podem ser violadas. Provavelmente o Website perfeito seguirá cerca de 90% a 95% das diretrizes de usabilidade aplicáveis ao site específico e fará algo diferente, mas adequado, nos casos restantes.

DESCRIÇÃO E ANÁLISE DAS DIRETRIZES

As diretrizes foram divididas pelos autores em grandes grupos por tema. Neste estudo, as 70 (setenta) diretrizes selecionadas foram divididas em 21 grupos. Após a descrição de cada tema de forma global, são apresentadas as diretrizes correspondentes e as pontuações atribuídas ao *site* do SID.

Na impossibilidade de avaliar detalhadamente todas as diretrizes neste trabalho, somente a diretriz de número de 1 (um) será estudada com mais detalhes. Todas as outras serão descritas em conjunto de acordo com o tema do grupo de diretrizes. Algumas diretrizes estão referenciadas com um número correspondente (de 01 à 20) na Figura 1. Várias diretrizes não puderam ser referenciadas na figura por não aparecerem diretamente na *homepage* principal.

É importante salientar que a pontuação foi atribuída com base nas especificações da metodologia proposta por Nielsen e Tahir (2002). Trata-se de um primeiro exercício para a avaliação da *homepage* do SID, que deverá ser seguido por testes de usabilidade aplicados aos usuários do *site*.

01- Informando o objetivo do *site*

Na primeira diretriz, é analisado se o nome da empresa e/ou logotipo é exibido em tamanho razoável e em local de destaque, pois isto facilita o reconhecimento da *homepage* pelo usuário.

A *homepage* do SID trás no topo o logotipo do INPE (*site* institucional) e o título “Biblioteca On-line”, conforme indicação 01 na Figura 1 anterior. Se a *homepage* for dividida na horizontal em 4 (quatro) partes e na vertical em 5 (cinco) partes, é possível

visualizar que o logotipo do INPE encontra-se no primeiro quadrante tanto na horizontal quanto na vertical.

Ainda é importante considerar que normalmente os olhos das pessoas se movimentam da esquerda para a direita, e de cima para baixo. O logo do INPE encontra-se no topo esquerdo da *homepage* e o título Biblioteca *On-line* também na sua parte superior, portanto estão em local de destaque. Por estes motivos foi atribuída a pontuação 1 (um) à diretriz de número 1 (um).

Seguem algumas informações sobre as outras diretrizes deste grupo:

- O próprio nome da *homepage* já traduz o conteúdo do serviço Biblioteca *On-line*.
- O processo de desenvolvimento do *site* do SID envolveu alguns usuários no sentido de conhecer mais profundamente quais suas necessidades prioritárias. Desta forma, as tarefas de alta prioridade (pesquisa na Biblioteca Digital e na Biblioteca Física) estão no topo da página, destacadas do restante do conteúdo.
- Optou-se por um menu customizável que possibilitou a abertura da *homepage* com apenas a categoria principal do menu aberta: USUÁRIO.
- O termo *Homepage* é utilizado apenas para a página principal. Todas as páginas complementares possuem um indicador de localização.

Abaixo estão as diretrizes do primeiro grupo, seguidas pelo número de indicação na Figura 1 anterior e pela pontuação atribuída:

Tabela 1. Informando o objetivo do site

Itens	Diretrizes	Pontuação
01	Exibir o nome da empresa e/ou logotipo, em um tamanho razoável e em um local de destaque.	1 01
02	Incluir um <i>slogan</i> resumindo explicitamente o que o <i>site</i> ou a empresa faz.	½ 02
03	Enfatizar o que o <i>site</i> faz de importante sob a perspectiva dos usuários, assim como a diferença entre seu <i>site</i> e os dos principais concorrentes.	1
04	Enfatizar as tarefas de mais alta prioridade, para que os usuários tenham um ponto de partida definido na <i>homepage</i> .	1 03
05	<i>Designar</i> explicitamente uma página do <i>site</i> como a <i>homepage</i> oficial.	1
06	No <i>Website</i> da empresa principal, não usar a palavra “ <i>Website</i> ” para se referir a qualquer outro aspecto, exceto à totalidade da presença da empresa na <i>Web</i> .	1
07	Estruturar a <i>homepage</i> de modo diferente de todas as outras páginas existentes no <i>site</i> .	½

02- Transmitindo informações sobre sua empresa

É importante que o *site* ofereça informações gerais sobre a empresa ou órgão governamental, como a estrutura da organização e sua administração.

O Portal do SID oferece informações sobre o SID em um local reservado no menu. Fale com nossa equipe consta no menu dentro de Ajuda on-line e em um ícone no alto da *homepage*.

Além das informações quanto ao endereço principal, telefones e e-mail, o SID também disponibiliza uma imagem de satélite (mapa) do INPE, com indicação do prédio da Biblioteca.

Quanto aos serviços, no Portal do SID é possível diferenciar os que estão disponíveis apenas via *Web* na Biblioteca Digital (acesso às publicações *full text*) e também em Acesso aos periódicos on-line. Já em Biblioteca Física está disponível a consulta *on-line* para publicações que fisicamente estão no acervo da Biblioteca.

Optou-se por um endereço de e-mail aberto por bibliotecários do setor de Atendimento ao Usuário, não por um Webmaster, visando facilitar o atendimento. Quando o usuário posiciona o cursor em Fale conosco aparece o texto explicativo Setor de Atendimento ao Usuário.

No *site* do SID os regulamentos internos não aparecem com conteúdo completo para usuários externos, mas apenas podem ser acessados via *Intranet* e esta informação está explícita.

Tabela 2. Transmitindo informações sobre sua empresa

Itens	Diretrizes	Pontuação
08	Incluir um link da <i>homepage</i> para uma seção “Sobre Nós”, que oferece aos usuários uma visão geral sobre a empresa e links para todos os detalhes relevantes sobre seus produtos, serviços, valores da empresa, proposta de negócios, equipe de gerenciamento e outros pormenores.	1 04
09	Para obter cobertura da imprensa para sua empresa, incluir um link “Sala de Imprensa” ou “Sala de Notícias” em sua <i>homepage</i> .	½ 05
10	Apresentar uma face unificada ao cliente, em que o <i>Website</i> seja um dos pontos de toque em vez de uma entidade em si.	1
11	Incluir um link “Fale Conosco” na <i>homepage</i> , que acessa uma página com todas as informações de contato de sua empresa.	1 06
12	Ao fornecer um mecanismo de “feedback” (resposta), especificar o objetivo do link e se será lido pelo atendimento ao cliente ou pelo <i>Webmaster</i> , e outras informações pertinentes.	1 07
13	Não incluir informações internas da empresa (destinadas aos funcionários e que devem permanecer na <i>Intranet</i>) no <i>Website</i> público.	1 08

03- Criação do conteúdo

O conteúdo é de grande importância em um *site*, devendo sempre ser revisado e projetado com o máximo de informações e um mínimo de palavras. O texto deve ser informativo, claro e não ambíguo. Os cuidados com a revisão são de suma importância.

Para o desenvolvimento do Portal do SID, alguns usuários foram consultados sobre o uso de termos como: Biblioteca Digital, Virtual e Física, além de Consulta ao acervo. Optou-

se pelo termo Biblioteca Física para a consulta ao acervo por ser mais facilmente entendido pelos usuários.

No SID um item que não está claro é Não achei minha referência que leva a um formulário para ser preenchido pelo usuário. Uma sugestão seria alterar o título para uma frase imperativa, como: Faça aqui seu pedido de intercâmbio (cópia ou empréstimo).

No Portal do SID não foram encontradas abreviações sem o texto explicativo. Alguns *links* como o da BDTD (Biblioteca Digital de Teses e Dissertações do IBICT¹) que não tem uma explicação ao lado, trazem um texto explicativo assim que o usuário posiciona o cursor.

No que diz respeito à pontuação, seu uso inadequado pode reduzir a legibilidade. No *site* do SID, por exemplo, existe um sinal de exclamação para chamar a atenção para uma Enquete sobre os serviços e produtos que o SID oferece.

Tabela 3. Criação do conteúdo

Itens	Diretrizes	Pontuação
14	Usar seções e categorias de rótulo, com idioma centrado no cliente, de acordo com a importância dessas seções e categorias para o cliente e não para a empresa.	1
15	Evitar conteúdo redundante.	½
16	Não utilizar frases eruditas nem dialeto de marketing que fazem com que as pessoas tenham um trabalho para descobrir o que está sendo dito.	1
17	Empregar letras maiúsculas e outros padrões de estilo com consistência.	1
18	Não rotular uma área nitidamente definida da página se o conteúdo for suficientemente auto-explicativo.	1
19	Utilizar espaços não separáveis entre as palavras nas frases que precisam permanecer juntas para serem vistas e entendidas.	1
20	Usar somente o discurso imperativo, como em “Insira uma Cidade ou CEP” nas tarefas obrigatórias, ou qualificar a declaração adequadamente.	½ 09
21	Explicar o significado de abreviações, iniciais maiúsculas, acrônimos e segui-los imediatamente com as abreviações, na primeira ocorrência.	1 10
22	Evitar pontos de exclamação.	½ 11
23	Evitar usar inadequadamente espaços e pontuação para dar ênfase.	1

04- Links

Os *links* genéricos são complicados principalmente para páginas que tem vários deste tipo. O Portal do SID procura utilizar texto significativo nos *links* e não Clique aqui, nomeando as categorias com o conteúdo indicado pelos *links*.

Atualmente o *site* do SID não utiliza cores diferenciadas para *links* visitados.

¹ IBICT: Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia.

É recomendado usar ícones para identificar *links* para arquivos de áudio e vídeo ou PDF². Alguns *links* para arquivos PDF na *homepage* do SID não têm nenhuma indicação.

Tabela 4. Links

Itens	Diretrizes	Pontuação
24	Diferenciar os <i>links</i> e torná-los fácil de visualizar.	1
25	Não usar instruções genéricas, como “Clique aqui”, como um nome de link.	1 12
26	Não usar <i>links</i> genéricos, com “Mais...”, no final de uma lista de itens.	1
27	Permitir <i>links</i> coloridos para indicar os estados visitados e não-visitados.	0
28	Não usar a palavra “ <i>Links</i> ” para indicar <i>links</i> existentes na página. Indicar a presença de <i>links</i> com sublinhado e cor azul.	1
29	Se um <i>link</i> não fizer nada mais do que ir para outra página da <i>Web</i> , como vincular a um arquivo PDF ou acionar um equipamento de áudio e vídeo, aplicativo de mensagens de e-mail ou outro aplicativo, certificar-se de que o <i>link</i> indique explicitamente o que acontecerá.	½ 13

05- Navegação

Na área de navegação deve-se evitar área horizontal superior como régua horizontal ou área de *banner*. Segundo Nielsen e Tahir, 2002, vários testes detectaram que existe a “cegueira de *banner*”, geralmente os usuários ignoram esta área. No caso do SID, o Fale conosco está acima do *banner*.

O *site* do SID apresenta o link ativo para a *homepage*, mesmo na *homepage* principal. Isto não é recomendável pelos autores da metodologia para que os usuários não se confundam.

O Portal do SID utiliza poucos ícones, todos com texto explicativo ao posicionar o cursor.

Tabela 5. Navegação

Itens	Diretrizes	Pontuação
30	Alocar a área de navegação principal em um local bastante destacado, de preferência imediatamente ao lado do corpo principal da página.	½
31	Agrupar itens na área de navegação, de modo que os itens semelhantes fiquem próximos entre si.	1
32	Não disponibilizar diversas áreas de navegação para o mesmo tipo de <i>links</i> .	1
33	Não incluir um link ativo para a <i>homepage</i> na <i>homepage</i> .	0 14
34	Usar ícones na navegação somente se ajudarem aos usuários a reconhecer imediatamente uma classe de itens, como novos itens, itens em liquidação ou conteúdo do vídeo.	1 15

² PDF: Portable Document Format

06- Pesquisa

Nielsen e Tahir (2002) referem-se à Pesquisa como uma busca no *site* como um todo. O SID não possui esta busca, mas sim pesquisas às bases de dados, que dentro de um *site* de biblioteca são consideradas essenciais.

As diretrizes de números 35 à 38 referentes à pesquisa, serão avaliadas com base nas pesquisas às bases de dados das Bibliotecas Digital e Física. O *site* do SID possui caixas de pesquisa rápida na *Homepage*. Utiliza-se OK para dar andamento à busca.

É recomendado que as caixas de entrada permitam a digitação de no mínimo 25 (vinte e cinco) caracteres. Os campos de pesquisa rápida no Portal do SID permitem a digitação de apenas 15 (quinze) caracteres. Este campo no *site* do SID tem mais uma função de remeter para campos de pesquisa completa.

Tabela 6. Pesquisa

Itens	Diretrizes	Pontuação
35	Disponibilizar para os usuários uma caixa de entrada na <i>homepage</i> para inserir consultas de pesquisa, em vez de oferecer apenas um <i>link</i> para uma página de pesquisa.	1 16
36	As caixas de entrada devem ser suficientemente grandes para os usuários verem e editarem consultas padrão no <i>site</i> .	½
37	Não rotular a área de pesquisa com um título, em vez disso, usar um botão “ <i>Search</i> ” (Busca/Pesquisa), à direita da caixa.	½
38	A menos que as pesquisas avançadas sejam regra geral em seu <i>site</i> , forneça pesquisa simples na <i>homepage</i> , com um link para acessar a pesquisa avançada ou dicas de pesquisa, se existirem.	1

07- Ferramentas e atalhos para tarefas

O Portal do SID oferece acesso direto às tarefas mais procuradas pelos usuários, como Busca na Biblioteca Digital, busca na Biblioteca Física e acesso ao Portal de Periódicos da CAPES.

Tabela 7. Ferramentas e atalhos para tarefas

Itens	Diretrizes	Pontuação
39	Oferecer aos usuários acesso direto às tarefas de alta prioridade na <i>homepage</i> .	1 03
40	Não incluir ferramentas que não estejam relacionadas com as tarefas que os usuários costumam fazer no <i>site</i> .	1

08- Gráficos e animação

Algumas fotos no *site* do SID estão pequenas, sem muita nitidez. Foram colocadas visando dar um sentido de seqüência histórica.

O SID usa marca d'água somente na página de busca da Biblioteca Digital e Biblioteca Física, mas só na página de abertura e abaixo do campo de busca. Não utiliza animação.

Tabela 8. Gráficos e animação

Itens	Diretrizes	Pontuação
41	Usar gráficos para apresentar o conteúdo real, não somente para decorar a <i>homepage</i> .	1
42	Editar fotos e diagramas adequadamente, segundo o tamanho de exibição.	½
43	Evitar gráficos de marca d'água (imagens de plano de fundo com texto sobreposto).	1
44	Não usar a animação para o único propósito de chamar a atenção para um item na <i>homepage</i> . Raramente, a animação tem um local na página porque distrai a atenção voltada para outros elementos.	1

09- Design gráfico

O Portal do SID usa poucos logotipos no topo da página, que são bastante conhecidos dos usuários, como os logos do Portal de Periódicos da CAPES e do Google Acadêmico.

Um número grande de serviços e produtos é oferecido, tornando inevitável a rolagem horizontal. Seria impossível disponibilizar todos os serviços dentro de uma resolução 800x600.

Tabela 9. Design Gráfico

Itens	Diretrizes	Pontuação
45	Limitar os estilos de fonte e outros atributos de formatação de texto, como tamanhos, cores, etc. na página, porque o texto com <i>design</i> muito pesado pode se desviar do significado das palavras.	1
46	Evitar a rolagem horizontal a 800x600.	0
47	Os elementos mais críticos da página devem estar visíveis “acima da dobra” (na primeira tela de conteúdo, sem rolar), no tamanho de janela mais predominante (800x600, na época que o livro foi escrito).	1
48	Usar um layout fluido para permitir o ajuste do tamanho da <i>homepage</i> a diversas resoluções de tela.	1
49	Usar logotipos criteriosamente.	1

17

10- Componentes da interface com o usuário

Os autores da metodologia recomendam raramente usar componentes como: menus suspensos, listas de seleção e caixas de texto.

Tabela 10. Componentes da interface com o usuário

Itens	Diretrizes	Pontuação
50	Nunca utilizar componentes da interface como parte da tela em que as pessoas não deverão clicar.	1
51	Evitar utilizar caixas de entrada de texto na <i>homepage</i> , principalmente na parte superior da página em que as pessoas geralmente procuram o recurso de pesquisa.	1
52	Usar raramente menus suspensos, principalmente se os itens neles contidos não forem auto-explicativos.	1

11- Títulos de janela

Os títulos das janelas desempenham um papel importante na localização de *sites* por mecanismos de busca na Internet. Durante o desenvolvimento deste trabalho, quando foi pesquisado por “Biblioteca do INPE” em um *site* de busca na *Web* (*Google*), os 3 (três) primeiros resultados foram referentes ao *site* antigo do SID (outra URL). É necessário direcionar o endereço antigo para o novo.

Tabela 11. Títulos de janela

Itens	Diretrizes	Pontuação
53	Iniciar o título da janela com a palavra que resume a informação (geralmente o nome da empresa).	1
54	Não incluir a palavra “ <i>homepage</i> ” no título. É uma verbosidade sem importância.	1
55	Incluir uma descrição resumida do <i>site</i> no título da janela.	1
56	Limitar os títulos das janelas a não mais do que sete ou oito palavras e a menos de 64 caracteres.	1

12- URLs

O SID utiliza uma URL simples e facilmente memorizável: <http://www.inpe.br/biblioteca/>

Tabela 12. URLs

Itens	Diretrizes	Pontuação
57	As <i>Homepages</i> para <i>Websites</i> comerciais devem ter o URL://www.empresa.com (ou o equivalente em seu país ou no domínio de nível superior não-comercial).	1 18
58	Para qualquer <i>Website</i> que tenha uma identidade conectada a um país específico, diferente dos Estados Unidos, usar o domínio de nível superior desse país.	1

13- Notícias e comunicados à imprensa

Algumas notícias que aparecem no Portal do SID poderiam ter suas chamadas melhoradas. A palavra INPE aparece no início de três notícias diferentes, não chamando a atenção inicialmente para o conteúdo.

Tabela 13. Notícias e comunicados à imprensa

Itens	Diretrizes	Pontuação
59	Os títulos devem ser sucintos mas descritivos, para transmitir o máximo de informações com um mínimo de palavras possível.	½ 19
60	Vincular o título, e não a sinopse, à história completa da notícia.	1

14- Janelas *pop-up* e páginas intermediárias

O Portal do SID não possui páginas intermediárias como janelas *pop-up*.

Tabela 14. Janelas *pop-up* e páginas intermediárias

Itens	Diretrizes	Pontuação
61	Conduzir os usuários à “verdadeira” <i>homepage</i> quando digitarem o URL principal ou clicarem em um link para seu <i>site</i> .	1
62	Evitar janelas <i>pop-up</i> .	1

15- Boas-vindas

O SID possui um portal informativo e interativo. Mas somente quando o usuário entra com seu *login* e senha para acessar a Biblioteca Física, aparece uma expressão personalizada, como: “Bom dia Pedro Luiz!”.

Tabela 15. Boas-vindas

Itens	Diretrizes	Pontuação
63	Não dê boas-vindas aos usuários no <i>site</i> . Antes que você renuncie ao patrimônio da <i>homepage</i> principal e a utilize para dar saudações, experimente usá-la para um <i>slogan</i> .	1

16- Comunicando problemas técnicos e tratando de emergências

Algumas vezes desde a inauguração do Portal, aconteceram interrupções na rede, impossibilitando a busca na Biblioteca Física e na Biblioteca Digital. Nestas ocasiões não havia nenhuma mensagem informando sobre o problema. Também não existe ainda um plano para lidar com este tipo de problema.

Tabela 16. Comunicando problemas técnicos e tratando de emergências

Itens	Diretrizes	Pontuação
64	Se o <i>Website</i> ficar paralisado ou partes importantes do <i>Website</i> não estiverem funcionando, informar isso claramente na <i>homepage</i> .	0
65	Ter um plano para lidar com o conteúdo crítico do <i>Website</i> , para o caso de uma emergência.	0

17- Créditos

Na parte inferior da *homepage* do SID aparecem os créditos dos desenvolvedores com um link para o projeto do *site*. É uma indicação discreta.

Tabela 17. Créditos

Itens	Diretrizes	Pontuação
66	Não desperdiçar espaços com créditos relacionados ao mecanismo de pesquisa, empresa de <i>design</i> , empresa do navegador favorito ou com a tecnologia utilizada por trás dos bastidores.	1 20

18- Recarregamento e atualização de página

As atualizações e recarregamentos da *homepage* do SID desde sua inauguração têm sido suaves.

Tabela 18. Recarregamento e atualização de página

Itens	Diretrizes	Pontuação
67	Ao fazer uma atualização, atualizar somente o conteúdo realmente modificado, como as atualizações de notícias.	1

19- Personalização

No Portal do SID, optou-se por um menu customizável, aberto *default* para o Usuário, mas não há personalização. Somente quando o usuário da Biblioteca Física entra com seu *login* e senha, aparece uma mensagem personalizada:

<p>PEDRO LUIZ, seja bem vindo. Não se esqueça de efetuar Log Out ao finalizar sua consulta.</p>

Tabela 19. Personalização

Itens	Diretrizes	Pontuação
68	Se sua <i>homepage</i> tiver áreas que fornecerão informações personalizadas assim que você souber algo sobre o usuário, não disponibilize uma versão genérica do conteúdo para os novos usuários – crie um conteúdo diferente para esse espaço.	1

20- Obtendo dados do cliente

O SID não solicita *e-mail* dos usuários. Para se cadastrar e fazer reservas *on-line* na Biblioteca Física o usuário precisa ir pessoalmente à Biblioteca do INPE. Suas informações pessoais não ficam visíveis no *site*.

Tabela 20. Obtendo dados do cliente

Tens	Diretrizes	Pontuação
69	Não fornecer <i>links</i> para registro na <i>homepage</i> ; em vez disso, explique (ou, pelo menos, faça uma associação) às vantagens do registro para o cliente.	1

21- Favorecendo uma comunidade

Por enquanto, o *site* do SID não possui recursos de comunidade de usuários. Está prevista a implantação de um “Portal de Ajuda em Editoração Eletrônica” e de um *MSN Messenger* (Microsoft Service Network), um programa de mensagens instantâneas para ajuda aos usuários no que diz respeito à editoração e outros serviços da Biblioteca.

Tabela 21. Favorecendo uma comunidade

Itens	Diretrizes	Pontuação
70	Se existir suporte para comunidades de usuários com bate-papo (Chat) ou outros recursos para discussão, não apresentar <i>links</i> genéricos para esses recursos.	1

PONTUAÇÃO E CONCLUSÃO

Conforme item Avaliação das diretrizes, contabilizando a pontuação do Portal do SID nas diretrizes avaliadas, observou-se:

- Total de diretrizes aplicáveis e analisadas: 70 (setenta)
- Total da pontuação: 59 (cinquenta e nove) pontos
- Média da pontuação: 84,28%

Seguindo as referências de Nielsen e Tahir, 2002, conclui-se que o Portal do SID pode ser considerado como um *site* adequado. Ainda assim, há a necessidade de se fazer alguns ajustes nas áreas em que as diretrizes foram violadas, buscando o alcance de uma maior eficácia do Portal.

Este resultado reforça a importância da construção de *sites* interativos para bibliotecas, desenvolvidos por equipes multidisciplinares e principalmente, com a participação dos usuários.

A análise das 70 (setenta) diretrizes (Tabelas de 01 à 20 anteriores) permitiu um primeiro *checklist* do *site* do SID, constituindo um auxílio na avaliação da usabilidade. Entretanto, somente com a continuidade deste trabalho a partir de uma avaliação pelos próprios

usuários do *site*, será possível obter uma visão mais completa dos problemas e pontos positivos do Portal. Assim, conseqüentemente permitirá um maior aperfeiçoamento dos serviços oferecidos através da Internet.

Com este estudo espera-se também poder contribuir para que outros *sites* de bibliotecas sejam avaliados a partir de um *checklist* (lista de verificação), como a proposta por Nielsen e Tahir (2002).

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BANON, Lise Christine; MARCELINO, Silvia Castro. Relato da experiência sobre a criação do Portal do Serviço de Informação e Documentação do Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais. In: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 14 (SNBU), 22 a 27 de outubro, Salvador, BA. **Anais...** Salvador, 2006. p. 15. On-line. Publicado como: INPE-14178-PRE/9300. Disponível em: <<http://mtc-m16.sid.inpe.br/rep-/sid.inpe.br/mtc-m16@80/2006/10.31.16.25>>. Acesso em: 20 fev. 2007.

DIAS, C.A. Portal corporativo: conceitos e características. **Ciência da Informação**, v.30, n.1, jan.-abr.2001. Disponível em <<http://www.scielo.br>>. Acesso em 18/06/2006.

NIELSEN, J.; TAHIR, M. **Homepage: Usabilidade - 50 Websites desconstruídos**. Tradução: Tereza Cristina Félix de Souza Rio de Janeiro: Campus, 2002. 315p.