

Usabilidade em Sítios Governamentais

Relatório de Usabilidade de Sítios Oficiais de Cinco Países da América Latina

Resumo Executivo

Por TerraForum Consultores

Objetivo e justificativa do estudo

A TerraForum elaborou um projeto de pesquisa que visa colaborar com os esforços dos países latinoamericanos em melhorar a sua interação com os usuários de Internet. O resultado deste trabalho é a aplicação da Metodologia BASE 100 © da TerraForum para a análise da usabilidade dos sítios oficiais dos governos de 5 países:

- Brasil
- Argentina
- Chile
- Colômbia
- México.

A Internet é uma ferramenta que derrubou as barreiras que dificultavam o acesso de informações sobre outros países. O que antes poderia ser obtido apenas com consulados, embaixadas, câmeras de comércio e outros órgãos relacionados passou a poder ser acessado rapidamente, de qualquer lugar do mundo. Dessa forma, tornou-se objeto merecedor de grande atenção por parte dos governos, que devem utilizá-la não apenas para a melhor prestação de serviços ao cidadão – como é muito bem feito pelo Governo Brasileiro no acerto de contas *online* com a Receita Federal, poupando o contribuinte de enfrentar filas para entregar sua declaração – mas também para abrir portas para públicos de outros países, com interesses tão diversos como visitas turísticas a investimentos no país.

A utilização da Internet como ferramenta e meio de comunicação, além de abrir novos horizontes às estruturas governamentais, traz grandes benefícios para ambos os lados:

- Facilita a vida do cidadão na busca por informações e serviços;
- Gera economia de custos para os cofres públicos (e, em última instância, para os próprios cidadãos);
- Abre um canal importante de comunicação com o cidadão, podendo estender os benefícios e identificar demandas;
- Com dados já em formato digital, o processamento é mais eficiente, rápido e possibilita obter e fornecer novas informações por meio da análise e do cruzamento destes dados;
- Agiliza a atualização das informações, garantindo um serviço de maior credibilidade ao cidadão.

Porém, para que isso aconteça, é de fundamental importância que os sítios sejam fáceis de utilizar e eficazes naquilo que se propõem – prestar serviços e fornecer informações aos seus públicos. A frustração do usuário ao não ter uma boa experiência de uso resulta em insatisfação e abandono dessa valiosa forma de prestação de serviços e comunicação com o cidadão. Este é um desafio ainda maior para sítios que lidam com temas básicos para o bem

estar da população: além de ser localizada com agilidade e facilidade, a informação necessariamente tem que ser precisa, sem deixar dúvidas.

Os cinco países escolhidos para serem objetos dessa análise são os de maior relevância estratégica para a região. Com grande poder econômico e industrial, esses países detêm os maiores PIBs da América Latina: O maior deles é o do Brasil, seguido por México (2º), Argentina (3º), Chile (5º) e Colômbia (6º). O 4º maior PIB da região pertence à Venezuela, que não foi selecionada para esse estudo.

Baseado nesse cenário que evidencia sua importância, os sítios devem refletir essas características e oferecer informações condizentes para uma melhor prestação de serviços ao seus públicos, compostos por perfis tão diversos seus cidadãos, turistas, investidores estrangeiros, governos de outros países, etc.

O que é usabilidade?

A definição clássica de usabilidade é algo como “a medida da qualidade das experiências dos usuários no momento em que interagem com algum produto ou sistema, influenciando a satisfação de usuários e consumidores (de informação, produtos e serviços)”. Esta definição pode ser aplicada tanto a ferramentas tecnológicas quanto a objetos de maneira geral, como uma cadeira, um automóvel ou um escorredor de louças.

A usabilidade na Internet deve ser encarada como o importante desafio de estruturar um sítio pensando no usuário final, concentrando esforços para a facilidade do uso, criando um sistema transparente e de fácil entendimento e operação.

Em outras palavras, é a perfeita integração de conteúdo, design, serviços e interatividade, buscando prover a melhor experiência possível ao usuário final, levando-se sempre em conta que:

- Muitos usuários não são totalmente familiarizados com computadores e com a Internet;
- Alguns equipamentos possuem limitações;
- Na maior parte dos casos, a visita ao sítio é um meio e não um fim.

Os governos brasileiros nos níveis municipal, estadual e federal têm investido valores significativos no desenvolvimento de soluções tecnológicas e, em particular, em sítios para melhor atender aos cidadãos. Infelizmente, em alguns casos, pouco tem se investido no aspecto da usabilidade destas soluções. Investimentos em usabilidade, no entanto, apresentam elevada relação benefício/custo, ou seja, pequenos investimentos neste quesito geram grandes retornos para a população.

Um sítio com boa usabilidade possui algumas características essenciais de boas práticas:

- Clara definição e design criado para atender diferentes públicos-alvo: deve haver uma segmentação clara dos públicos apresentados.
- Navegação lógica e intuitiva: a navegação deve ser estruturada de forma que o usuário tenha mais de uma possibilidade de encontrar o conteúdo desejado.
- Manutenção adequada de conteúdo: para ter relevância e confiabilidade, as páginas precisam atualizadas com frequência e ter seus conteúdos devidamente revisados.
- Textos adequados para a web: os textos devem ser curtos, objetivos, divididos pelo grau de profundidade, evitando o uso exagerado de adjetivos e termos e expressões demasiadamente técnicos fora de conteúdos específicos..

Metodologia Base 100

A Metodologia **BASE 100** © da TerraForum foi desenvolvida por uma equipe de especialistas da TerraForum. Ela identifica e define um grupo de dez categorias que devem ser utilizadas na avaliação de usabilidades de sítios.

Cada uma destas dez categorias é dividida em critérios baseados em regras e boas práticas de desenho e navegação de sítios web e vivenciados na prática pelos especialistas da TerraForum, além de ancorados por extensa pesquisa da literatura internacional sobre o tema. Estas categorias têm pesos diferenciados, visto que determinados critérios geram diferentes graus de impacto na experiência dos usuários.

A avaliação é feita por meio de notas dadas por categoria numa escala de cinco pontos (0 a 4), sendo que cada categoria possui um peso diferenciado variando de 1 a 4 (ver quadro abaixo). Sendo assim, a pontuação máxima possível para cada sítio avaliado é de 100 pontos, conforme a figura a seguir

.

Categorias	Peso	Nota máxima	Máximo de pontos
Conteúdo	★★★★	●●●●	16
Navegação	★★★★	●●●●	16
Texto	★★★	●●●●	12
Homepage	★★★	●●●●	12
Link	★★★	●●●●	12
Linguagem	★★	●●●●	8
Interação	★★	●●●●	8
Busca	★★	●●●●	8
Políticas	★	●●●●	4
Peso dos arquivos	★	●●●●	4
Total de pontos			100

Além da análise quantitativa representada pelas notas em cada uma das categorias, a TerraForum realiza análises qualitativas para cada categoria, destacados os pontos fortes e os fracos e oportunidades de melhoria. Em termos gerais, os objetivos de avaliação em cada categoria são os seguintes::

1. **Conteúdo:** Avalia a organização, a relevância e a adequação do conteúdo aos potenciais públicos-alvo do sítio.
2. **Navegação:** Avalia a facilidade e a consistência de navegação do sítio mediante a estruturação de seus menus e o grau de orientação provido ao usuário, ou seja, até que ponto ele sabe onde está.
3. **Texto:** Avalia se os textos obedecem a regras de estilo e design apropriadas para publicação na Internet.
4. **Página inicial:** Avalia se a página inicial é bem organizada e permite rápido acesso aos principais serviços e conteúdos do sítio.
5. **Links:** Avalia se o recurso de navegação por hiperlinks é utilizado de forma pertinente, consistente e padronizada.
6. **Linguagem:** Avalia aspectos como concisão, objetividade, padronização de termos e adequação ao público-alvo.
7. **Interação:** Avalia os canais de comunicação disponíveis no sítio e se estes obedecem às melhores práticas observadas.
8. **Busca:** Avalia em que medida o serviço de busca obedece a regras que facilitam não só a recuperação de informações, mas também a contextualização destas em relação ao restante dos conteúdos do sítio.
9. **Políticas:** Avalia se o sítio zela pela qualidade da relação com os seus visitantes e usuários por meio de políticas de privacidade, copyright e segurança.
10. **Peso dos arquivos:** Avalia o tempo de carregamento das páginas em função dos pesos dos arquivos das principais páginas do sítio. Este critério não considera questões técnicas de performance de servidor e conexão de acesso.

Alguns resultados da análise

Após a conclusão do trabalho de análise heurística nos sítios oficiais de cinco países da América Latina (Argentina, Brasil, Chile, Colômbia e México), pudemos tirar algumas conclusões interessantes sobre a utilização desse importante canal de comunicação por esses governos.

Analisando friamente apenas os números finais da análise – nesse caso, as notas obtidas por cada um dos sítios avaliados – notamos que apenas a Argentina se sobressai, com 70 pontos de 100 possíveis, refletindo um sítio muito bem estruturado e bem trabalhado. A seguir, num nível intermediário, está a Colômbia, que obteve 61 pontos enquanto os restantes obtiveram desempenhos equivalentes na faixa dos 50 pontos.

Para o sítio do governo argentino, os itens que fizeram a diferença e pesaram a favor foram Interação e Políticas. Em relação à interação, há formulários de contato relativamente bem estruturados e fáceis de utilizar em todos os sítios avaliados, mas os outros quatro países não deram retorno para a mensagem enviada como teste. Isso significa que uma pessoa que tentar entrar em contato com a equipe do sítio – seja um cidadão, turista, empresário, etc – poderá até encontrar uma interface amigável, mas ficará sem resposta e, portanto, sem ter sua solicitação atendida.

O outro ponto que fez diferença para o sítio argentino foi o fato de serem disponibilizadas políticas clara e específicas para os três pontos avaliados pela Metodologia Base100: Segurança, Copyright e Privacidade. Embora seja um critério de peso menor, é de grande importância que exista transparência no relacionamento com o usuário em relação às informações que são enviadas ou retiradas. Os outros quatro sítios avaliados obtiveram avaliação fraca neste critério.

Felizmente, grande parte dos pontos fortes se encontram nas categorias mais importantes da análise: Conteúdo e Navegação.

O tratamento dispensado ao conteúdo – relacionados a sua segmentação, estruturação, atualização e manutenção – é um fator crucial para a credibilidade de um sítio. Quando um usuário encontra informações desatualizadas e desorganizadas, a sua tendência é recorrer à outros meios para obter a informação pretendida, além de perder a confiança no canal. Os sítios que se destacaram nesse ponto foram o da Argentina, do Chile e do México.

Os mecanismos de navegação, por sua vez, é que permitem que os usuários transitem entre os conteúdos atrás das informações desejadas. Para que essa tarefa seja cumprida de forma eficiente, é necessário que o sítio tenha menus evidentes, fáceis de usar, e que as páginas apresentem identificação de cada área visitada, além de ter uma estrutura padronizada para que a navegação se dê de maneira consistente. Nessa categoria, os sítios que mais se destacaram foram os do Brasil, da Colômbia e do México. Em comum em todos eles está a boa disposição e composição dos menus, elemento fundamental na estruturação da navegação.

Confira a pontuação geral dos sítios avaliados:

1	Argentina	70
2	Colômbia	61
3	México	53
4	Brasil	51
5	Chile	50

Trabalho Completo

O estudo completo e detalhado realizado para cada um dos sítios dos países está disponível gratuitamente mediante requisição por qualquer funcionário da esfera pública.

As formas de contato são as seguintes:

E-mail: usabilidade@terraforum.com.br

Telefone: (11) 3088-6021

Sítio: www.terraforum.com.br