

Usabilidade em Sítios Governamentais

Relatório de Usabilidade de Sítios das Capitais da Região
Nordeste

Resumo Executivo

Por TerraForum Consultores

Objetivo e Justificativa do Estudo

A TerraForum elaborou um projeto de pesquisa que visa colaborar com os esforços do governo municipal em melhorar a sua interação com os usuários de Internet do Brasil. O resultado deste trabalho é a aplicação da Metodologia BASE 100 © da TerraForum para a análise da usabilidade dos sítios das Prefeituras Municipais das capitais do Nordeste do País:

- Aracaju
- João Pessoa
- Fortaleza
- Maceió
- Natal
- Recife
- Salvador
- São Luís
- Teresina

A Internet cada vez mais se revela um instrumento essencial para que os vários níveis de governo melhorem a prestação de serviços e a disponibilização de informações aos cidadãos. A adoção da Internet pelos brasileiros para a realização de serviços que antes demandavam o deslocamento para locais físicos é algo notável e tornou-se objeto de estudo entre pesquisadores de Internet do mundo todo. O melhor exemplo vem do Governo Federal, com a maciça utilização da Internet para a elaboração e acerto de contas com a Receita Federal.

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.

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** © 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.

Os critérios analisados pela metodologia são divididos em dez categorias aglutinadoras, criadas por representarem os aspectos mais relevantes e importantes a serem avaliados em um sítio que almeje proporcionar aos seus usuários uma boa experiência de uso. 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, levando-se em conta critérios exclusivamente técnicos.

Em termos gerais, os objetivos de avaliação em cada categoria são os seguintes:

Conteúdo: Avalia a organização, a relevância e a adequação do conteúdo aos potenciais públicos-alvo do sítio.

1. **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.
2. **Texto:** Avalia se os textos obedecem a regras de estilo e design apropriadas para publicação na Internet.
3. **Página inicial:** Avalia se a página inicial é bem organizada e permite rápido acesso aos principais serviços e conteúdos do sítio.
4. **Links:** Avalia se o recurso de navegação por hiperlinks é utilizado de forma pertinente, consistente e padronizada.

5. **Linguagem:** Avalia aspectos como concisão, objetividade, padronização de termos e adequação ao público-alvo.
6. **Interação:** Avalia os canais de comunicação disponíveis no sítio e se estes obedecem às melhores práticas observadas.
7. **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.
8. **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.
9. **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.

Além da análise quantitativa representada pelas notas em cada uma das categorias, a TerraForum realiza também análises qualitativas bem detalhadas para cada uma das categorias. Em cada categoria são destacados os pontos fortes e os fracos, detalhando os principais problemas de usabilidade e as oportunidades de melhorias futuras.

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

Alguns resultados da análise

A análise heurística dos sítios das prefeituras das capitais do Nordeste do Brasil permitiu a constatação de diversos pontos positivos na usabilidade dos sítios, mas também evidenciou que ainda há muito a ser feito para que os sítios se tornem plenamente usáveis.

Em todos os sítios avaliados, é notável a preocupação com os textos e a linguagem apresentados, que são adequados ao meio digital e de fácil interpretação. Outro ponto positivo comum observado foi a atualização do conteúdo. As notícias são atualizadas com frequência, permitindo que a população possa se manter bem informada sobre os temas de seu interesse na gestão do município.

Porém, alguns cuidados devem ser tomados. um deles é a escolha e utilização de rotulos, que devem ser de fácil entendimento e comunicar claramente ao usuário o conteúdo que ele representa. É muito comum que as prefeituras utilizem no sítio as siglas que já estão incorporadas no seu dia-a-dia, mas que nem sempre são do pleno conhecimento do cidadão. A organização do conteúdo é outro ponto que merece atenção nos sítios das prefeituras das capitais do Nordeste do Brasil. Os agrupamentos do conteúdo do sítio devem priorizar a experiência do usuário, levando em consideração seu perfil, interesses e necessidades, e também deve evitar refletir a estrutura administrativa interna da prefeitura. Muitos dos sítios tem as secretarias do governo municipal como principal forma de navegação e divisão do conteúdo, obrigando que o usuário saiba o papel de cada secretaria para localizar a informação que necessita.

O aproveitamento do potencial de comunicação da internet também é crucial para um bom relacionamento com a população. Explorar os recursos digitais pode facilitar e aprimorar esta interação. Este ponto merece bastante atenção já que, no geral, os sítios analisados não foram eficientes nesse quesito.

Confira a pontuação geral dos sítios avaliados:

1	Salvador	51
2	Natal	50
3	Recife	47
4	João Pessoa	46
5	Aracaju	46
6	Teresina	43
7	São Luis	39
8	Maceió	38
9	Fortaleza	37

Trabalho Completo

O estudo completo e detalhado realizado para cada um dos sítios 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