



**Usabilidade dos Sítios das
Secretarias do Estado de
São Paulo**

Metodologia BASE 100 ©

Resumo Executivo

Preparado por



São Paulo, março de 2007

Índice

Objetivo deste documento.....	3
Contexto e Justificativa da Pesquisa.....	3
Pesquisa Realizada.....	4
Definindo Usabilidade	5
Métodos utilizados para avaliação de usabilidade	5
Metodologia BASE 100 © utilizada para avaliar os sítios das Secretarias do Estado de São Paulo	7
Principais Conclusões sobre Usabilidade dos Sítios das Secretarias.....	9
Considerações Finais	14
Trabalho Completo	14

Objetivo deste documento

O principal objetivo deste documento é apresentar de forma direta e abrangente os conceitos de usabilidade levados em conta pela Metodologia **BASE 100** © da TerraForum para avaliação de sítios e que foi utilizada para a avaliação dos sítios de Secretarias do Estado de São Paulo.

Contexto e Justificativa da Pesquisa

A Internet está cada vez mais se tornando um instrumento importante para que os vários níveis de governo melhorem a prestação de serviços e a disponibilização de informações valiosas para os cidadãos. Como sabemos, a adoção da Internet por parte dos brasileiros para a realização de serviços que antes demandavam o deslocamento para locais físicos é algo notável e já virou “case” entre estudiosos 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).

É uma grande porta que se abre e traz grandes benefícios para ambos os lados:

- Facilita a vida do cidadão na busca por informações e serviços;
- Gera uma 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 pode fornecer novas informações através da análise e cruzamento computacional destes dados;
- A atualização das informações é agilizada, garantindo um serviço mais confiável ao cidadão.

Mas para que isso aconteça é de fundamental importância que os sítios sejam fáceis de utilizar, do contrário a frustração do usuário ao não ter uma boa experiência de uso acaba gerando insatisfação e o abandono dessa valiosa forma de prestação de serviços e comunicação com o cidadão brasileiro. No caso específico das Secretarias do Estado de São Paulo, junta-se a isso o fato de se transmitir informações realmente válidas e precisas, que possam ser facilmente entendidas por qualquer cidadão. Este é um desafio ainda maior para sítios que lidam com temas tão básicos para o bem estar da população como um todo: além de ser facilmente encontrável, a informação necessariamente tem que ser precisa, sem deixar dúvidas.

Entre os vários aspectos relacionados ao uso da Internet para a prestação de serviços por meio de sítios e portais, destaca-se a questão da usabilidade. Sítios e portais com boa usabilidade melhoram significativamente a experiência e valor recebido e percebido pelos cidadãos. Vários estudos mostram que a solução dos

problemas mais comuns de usabilidade gera ganhos imediatos e palpáveis e, em geral, custa muito pouco resolvê-los.

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 os 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.

Pesquisa Realizada

A TerraForum elaborou um projeto de pesquisa visando colaborar com os esforços do nível municipal em melhorar a sua interação com os usuários de Internet do Brasil. O resultado deste esforço é a aplicação da Metodologia **BASE 100** © da TerraForum para a análise da usabilidade dos sítios de seis Secretarias do Estado de São Paulo:

- ↻ Secretaria da Agricultura e Abastecimento
- ↻ Secretaria da Cultura
- ↻ Secretaria da Educação
- ↻ Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho
- ↻ Secretaria do Meio Ambiente
- ↻ Secretaria da Saúde

Esta pesquisa foi realizada entre os meses de janeiro e fevereiro de 2007.

Definindo Usabilidade

A definição clássica de usabilidade, comumente encontrada na Internet ao se utilizar uma ferramenta de busca como o Google, 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)”. Pensando na introdução deste documento, 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, envolve 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;
- ↳ Seus equipamentos possuem limitações;
- ↳ Na maior parte dos casos, a visita ao sítio é um meio e não um fim.

Para saber mais sobre o assunto, estão disponíveis na Biblioteca do sítio da TerraForum (www.terraforum.com.br) alguns artigos que detalham um pouco mais os conceitos acima.

Métodos utilizados para avaliação de usabilidade

Várias metodologias dão conta de avaliar a usabilidade de um sítio. Normalmente, tais métodos levam em conta vários aspectos, como:

- ↳ O grau de profundidade da avaliação (uma simples avaliação geral ou uma análise aprofundada e detalhada);
- ↳ O estágio de desenvolvimento do sítio (pode ser um sítio ainda em fase de planejamento ou um já existente e no ar);
- ↳ Os objetivos do cliente (o “dono” do sítio) em relação à avaliação (pode ser uma avaliação que leve à reforma parcial de uma determinada área do sítio, uma nova funcionalidade a ser implementada ou até mesmo uma reestruturação completa).

No entanto, podemos dizer que existem dois tipos básicos de avaliação possíveis: a realizada por um especialista em usabilidade interagindo diretamente com o sítio; ou através de testes realizados com usuários sob a coordenação ou observação de uma equipe especializada.

Os testes de usabilidade realizados por especialistas são baseados no conhecimento prático e teórico destes em relação às regras e boas práticas de desenho e navegação de páginas com a Internet. Com isso, o expert é capaz de

diagnosticar os principais problemas de usabilidade que podem estar impedindo a boa qualidade da experiência do usuário com o sítio. Este tipo de avaliação é comumente conhecido como Avaliação Heurística.

É importante notar que este método, por mais que se baseie em estudos teóricos sobre como se comporta o usuário típico de sítios, não consegue dar conta de especificidades de públicos que o sítio tenha. Para tanto, são necessárias avaliações dos próprios usuários, realizadas através de testes conduzidos pelos especialistas para descobrir problemas pontuais e específicos de determinados tipos de público.

Testes realizados diretamente com usuários criteriosamente selecionados, além de gerar relatórios que mapeiam os problemas de usabilidade, se mostram importantes ferramentas de trabalho para os especialistas justamente por validar (ou não) regras e boas práticas de navegação e design web. E no caminho inverso, a avaliação de especialistas antes da realização de testes com usuários ajuda a concentrar esforços na validação de problemas previamente encontrados.

Metodologia BASE 100 © utilizada para avaliar os sítios das Secretarias do Estado de São Paulo





















A Metodologia **BASE 100** © da TerraForum foi desenvolvida por uma equipe de especialistas da TerraForum. Esta metodologia 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 também por extensa pesquisa da literatura internacional sobre o tema.

Os critérios analisados pela metodologia são divididos nas 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 através 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.

Metodologia BASE 100 ©

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

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

1. Conteúdo
Avalia-se a organização, relevância e adequação do conteúdo a públicos potenciais do sítio.
2. Navegação
Avalia-se a facilidade e consistência de navegação do sítio através da estruturação de seus menus e o grau de orientação provido ao usuário, ou seja, até que ponto ele sabe onde está.
3. Texto
Avaliam-se se os textos obedecem a regras de estilo e design apropriadas para publicação na Internet.
4. Homepage
Avalia-se se a homepage é bem organizada e permite rápido acesso aos principais serviços e conteúdos do sítio.
5. Links
Avalia-se se o recurso de navegação por hiperlinks é utilizado de forma pertinente, consistente e padronizada.
6. Linguagem
Avaliam-se aspectos como concisão, objetividade, padronização de termos e adequação ao público alvo.
7. Interação
Avaliam-se os canais de comunicação disponíveis no sítio e se estes obedecem as melhores práticas observadas.
8. Busca
Avalia-se 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
É avaliado 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-se 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 fracos,

detalhando-se os principais problemas de usabilidade e as oportunidades de melhorias futuras.

Principais Conclusões sobre Usabilidade dos Sítios das Secretarias do Estado de São Paulo

Os sítios das seis Secretarias do Estado de São Paulo analisados precisam evoluir bastante para atingir um bom patamar de usabilidade e serem realmente úteis para a população que busca serviços e informações relevantes. A única secretaria que conseguiu uma nota acima de 50 foi a da Saúde que, ainda assim, ficou distante do valor total. Todas as secretarias analisadas apresentaram problemas graves de usabilidade, especialmente no que diz respeito à navegação.

Os sítios até conseguem fornecer informação útil aos usuários, mas a maneira como elas são apresentadas não favorece a interação e pode inibir a navegação. A Secretaria da Saúde, que se destacou em diversos aspectos, demonstra alguma preocupação com a otimização da experiência do usuário no sítio utilizando formas alternativas de navegação, templates esclarecedores e rastros de navegação. Porém, não faz uso do mapa do sítio, uma ferramenta bastante utilizada em sítios com muitas páginas e conteúdos, por exemplo.

Já outros sítios, como os das Secretarias do Meio Ambiente e Educação, demonstram uma grande necessidade de melhorias no quesito navegação. Menus desestruturados e caóticos, não utilização de ferramentas padrão (como mapa do sítio) e falta de padronização visual fizeram com que as duas Secretarias obtivessem as menores pontuações nesse quesito.

A padronização da linguagem e texto também é ponto passível de melhoria em todos os sítios. Mesmo naqueles em que o texto obedece ao padrão estabelecido para a web, não existe a preocupação com o público-alvo. Assim, muitas vezes a linguagem muda abruptamente entre uma seção e outra, sem aviso aos leitores, fazendo com que áreas do mesmo sítio sejam totalmente diferentes entre si. Em alguns casos, além desse problema, os textos não obedecem às melhores práticas para escrita web e são demasiadamente longos, sem divisão em camadas, como nos sítios das Secretarias do Meio Ambiente e Cultura.

Outro problema grave observado em todos os sítios analisados foi a falta de políticas claras. Nenhum deles demonstrou preocupação em esclarecer de que forma a privacidade e segurança do usuário será preservada. Mesmo naqueles que avisam que todos os direitos são reservados à Secretaria em questão (Agricultura, Educação e Cultura), não há especificações claras sobre permissões e direitos.

A ferramenta de busca, que costuma ser bastante útil em sítios públicos, não é adequadamente utilizada. Nenhuma das secretarias analisadas possui busca avançada, o que aperfeiçoaria a navegação e pouparia tempo ao usuário. A Secretaria da Educação faz uma tentativa nesse sentido, oferecendo busca avançada na seção

“Legislação”, mas alguns campos de busca não funcionam. Observou-se que em muitos casos o resultado das buscas é insatisfatório.

Avaliação dos sítios das Secretarias do Estado de São Paulo - BASE 100 ©

Várias conclusões de caráter geral também podem ser destacadas em cada uma das categorias de análise:

1. Conteúdo

Ponto forte:

A maioria das secretarias apresenta boa quantidade de conteúdo atualizado e relevante.

Principais Oportunidades de Melhoria:

Falta uma melhor estruturação do conteúdo disponibilizado em praticamente todos os sítios avaliados. Não existe uma preocupação em direcionar conteúdos a partir de necessidades de públicos específicos.

Melhores sítios nesta categoria:

Saúde.

2. Navegação

Ponto forte:

Alguns sítios demonstram preocupação com a padronização visual e estrutura de menus organizada.

Principais Oportunidades de Melhoria:

De uma maneira geral, as secretarias precisam se preocupar em proporcionar uma navegação consistente e padronizada por todas as áreas do sítio. Menus que mudam de lugar e conteúdo, páginas internas em formatos diferentes, links quebrados, não utilização de *bread crumbs*, inexistência de mapa do site e navegação alternativa são alguns dos problemas encontrados nos sítios analisados.

Melhores sítios nesta categoria:

Saúde, Agricultura.

3. Texto

Ponto forte:

Boa revisão a baixo índice de erros gramaticais ou de digitação.

Principais Oportunidades de Melhoria:

Na maioria dos sítios analisados os textos não obedecem às regras de boas práticas para a web. São muito longos e não fazem uso do recurso camadas. A legibilidade é prejudicada pelo tamanho da fonte.

Melhores sítios nesta categoria:

Saúde.

4. Homepage

Ponto forte:

Hierarquização de conteúdo observada na maioria dos sítios.

Principais Oportunidades de Melhoria:

Logotipo e marca das Secretarias não são evidenciados ou não existem. Pouco uso de cores, ícones, imagens e símbolos que possam tornar o conteúdo mais atraente.

Melhores sítios nesta categoria:
Saúde, Agricultura.

5. Links

Ponto forte:

Links externos abrem em novas janelas na maioria dos casos analisados. Sítios das Secretarias de Agricultura e do Meio Ambiente apresentam rastro de navegação - no primeiro caso, o rastro serve também como navegação alternativa.

Principais Oportunidades de Melhoria:

A grande maioria dos sítios apresenta problemas para a visualização dos links, existindo pouca padronização. Não utiliza-se o recurso de mudança de cores nos hiperlinks já navegados.

Melhores sítios nesta categoria:
Agricultura.

6. Linguagem

Ponto forte:

Nos sítios com melhor índice de pontuação foi percebida padronização da rotulagem (exceto na Secretaria da Educação), linguagem acessível e adequada ao público alvo.

Principais Oportunidades de Melhoria:

Mais uma vez não se percebeu a preocupação em se criar textos com diferentes níveis de acesso para diferentes públicos, faltando padronização de estilo. A maior parte do conteúdo não recebeu um tratamento adequado para atingir diversos públicos com diferentes graus de instrução.

Melhores sítios nesta categoria:
Saúde, Educação, Agricultura.

7. Interação

Ponto forte:

Formulários de comunicação, quando há, são claros e de fácil preenchimento.

Principais Oportunidades de Melhoria:

Nem todos os sítios analisados apresentaram uma área de Fale Conosco para atender dúvidas e demandas dos visitantes. Em alguns casos, o termo é substituído por "Ouvidoria". O sigilo das informações enviadas via formulário não é assegurado.

Melhores sítios nesta categoria:
Educação e Cultura.

8. **Busca**

Ponto forte:

Apenas o sítio da Secretaria da Agricultura merece ser citada, embora não tenha conquistado destaque na contagem geral de pontos, pois sua ferramenta de busca apresenta resultados com resumo, data de publicação e link para o resultado.

Principais Oportunidades de Melhoria:

Não existe a opção de busca avançada em nenhum dos sítios pesquisados. Outros (Educação, por exemplo) não fazem busca no site, apenas em seções específicas do mesmo. Resultados não são apresentados por ordem de relevância.

Melhores sítios nesta categoria:

Nenhum sítio se destacou pela busca.

9. **Políticas**

Ponto forte:

Nenhum destaque.

Principais Oportunidades de Melhoria:

Nenhum dos sítios analisados publicou políticas de segurança, copyright e privacidade. Apenas os sítios das Secretarias de Cultura, Educação e Agricultura fizeram menção ao copyright no rodapé das páginas, sem informar como os visitantes deveriam usar as informações publicadas nos respectivos sítios.

Melhores sítios nesta categoria:

Nenhum destaque.

10. **Peso dos arquivos**

Ponto forte:

Boa parte dos sítios apresenta pesos de arquivos dentro ou muito próximos dos valores recomendados. O peso dos arquivos não atrapalha a navegação.

Principais Oportunidades de Melhoria:

Não se percebe claramente uma intenção em se construir páginas que sejam carregadas rapidamente, embora isso aconteça em boa parte dos sítios analisados. Páginas internas onde há fotos podem ser muito pesadas.

Melhores sítios nesta categoria:

Educação e Saúde.

Considerações Finais

A aplicação da Metodologia **BASE 100** © pela equipe da TerraForum aponta para muitos pontos de melhoria nos sítios das Secretarias do Estado de São Paulo analisadas, conforme resultados apresentados acima. É importante destacar que a maioria dos problemas verificados são comuns a quase todas os sítios analisados.

A melhoria de usabilidade dos sítios destas seis Secretarias do Estado de São Paulo passa necessariamente por:

- ↳ Um maior foco e clareza nos potenciais perfis e segmentos de usuários;
- ↳ Investir mais tempo no planejamento dos sítios (com destaque para arquitetura de navegação, políticas de publicação, processos de operação, padronização, etc)
- ↳ Maior frequência na realização de testes heurísticos por especialistas e avaliação de uso pela população;
- ↳ Treinamento de funcionários em melhores práticas de usabilidade;
- ↳ Constante compartilhamento de melhores práticas entre diferentes órgãos, esferas e departamentos governamentais, por exemplo, através de workshops de intercâmbio de experiências;
- ↳ Definição de metodologia de revisão do sítio, incluindo conteúdo, links (internos e externos), navegação etc., assegurando o bom funcionamento e a pertinência das informações divulgadas.

A TerraForum espera com este trabalho contribuir para que as várias esferas do poder público melhorem o uso da Internet como efetivo recurso para prestar melhores serviços e informações à população.

Trabalho Completo

O estudo completo e detalhado realizado para cada uma das Secretarias está disponível gratuitamente, mediante simples requisição por qualquer funcionário público.

As formas de contato são as seguintes:

E-mail: usabilidade@terraforum.com.br

Telefone: 011-3088-6021

Sítio: www.terraforum.com.br

**Comparativo de Usabilidade
dos sítios de
06 Secretarias do Estado de São Paulo**

Para a pontuação do sítio, a análise leva em conta critérios divididos em 10 categorias:







1. Conteúdo
2. Navegação
3. Texto
4. Homepage
5. Link
6. Linguagem
7. Interação
8. Busca
9. Políticas
10. Peso dos Arquivos

Pontuação geral obtida por cada uma das Secretarias avaliadas

Secretarias	Pontuação
Agricultura	49
Cultura	33
Educação	35
Emprego	42
Meio Ambiente	22
Saúde	60


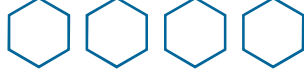

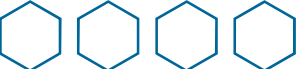

Conteúdo

Comparativo das avaliações para os critérios de conteúdo

Secretarias	Avaliação	Pontos (máximo 16)
Agricultura		8
Cultura		8
Educação		4
Emprego		4
Meio Ambiente		4
Saúde		12


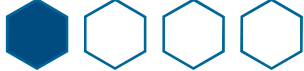




Navegação

Comparativo das avaliações para os critérios de navegação

Secretarias	Avaliação	Pontos (máximo 16)
Agricultura		4
Cultura		4
Educação		0
Emprego		8
Meio Ambiente		0
Saúde		12


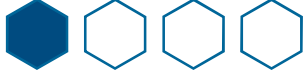



Texto

Comparativo das avaliações para os critérios de texto

Secretarias	Avaliação	Pontos (máximo 12)
Agricultura		6
Cultura		3
Educação		6
Emprego		6
Meio Ambiente		3
Saúde		9


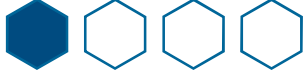




Homepage

Comparativo das avaliações para os critérios de homepage

Secretarias	Avaliação	Pontos (máximo 12)
Agricultura		9
Cultura		3
Educação		6
Emprego		6
Meio Ambiente		3
Saúde		9


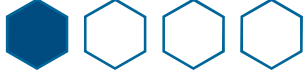




Links

Comparativo das avaliações para os critérios de hiperlinks

Secretarias	Avaliação	Pontos (máximo 12)
Agricultura		6
Cultura		3
Educação		0
Emprego		6
Meio Ambiente		3
Saúde		3







Linguagem

Comparativo das avaliações para os critérios de linguagem

Secretarias	Avaliação	Pontos (máximo 8)
Agricultura		6
Cultura		2
Educação		6
Emprego		4
Meio Ambiente		4
Saúde		6


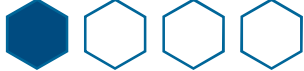




Interação

Comparativo das avaliações para os critérios de interação

Secretarias	Avaliação	Pontos (máximo 8)
Agricultura		4
Cultura		6
Educação		6
Emprego		4
Meio Ambiente		4
Saúde		4

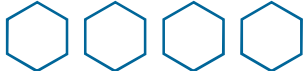
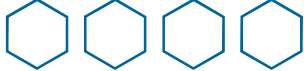

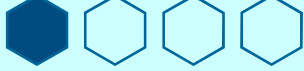


Busca

Comparativo das avaliações para os critérios de busca

Secretarias	Avaliação	Pontos (máximo 8)
Agricultura		4
Cultura		2
Educação		4
Emprego		0
Meio Ambiente		2
Saúde		2







Políticas

Comparativo das avaliações para os critérios de políticas de uso

Secretarias	Avaliação	Pontos (máximo 4)
Agricultura		0
Cultura		0
Educação		0
Emprego		1
Meio Ambiente		0
Saúde		0

Peso

Comparativo das avaliações para os critérios de peso de arquivo

Secretarias	Avaliação	Pontos (máximo 4)
Agricultura		2
Cultura		2
Educação		3
Emprego		3
Meio Ambiente		2
Saúde		3