

Usabilidade dos Sites de Prefeituras das principais Capitais Brasileiras

Apresenta os conceitos de usabilidade levados em conta pela Metodologia BASE 100 © da TerraForum para avaliação de sites e que foi utilizada para a avaliação dos sites de 8 Capitais Brasileiras, em 2004.

TerraForum Consultores

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. 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 justamente 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 sites sejam fáceis de serem utilizados, 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.

Entre os vários aspectos relacionados ao uso da Internet para a prestação de serviços por meio de sites e portais, destaca-se a questão da usabilidade. Sites 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 geram ganhos imediatos e palpáveis e, em geral, custam muito pouco para serem resolvidos.

Os governos brasileiros nos níveis municipal, estadual e federal têm investido valores significativos no desenvolvimento de soluções tecnológicas e, em particular, em sites 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 sites de 8 das principais prefeituras de capitais brasileiras:

- Prefeitura de Belo Horizonte
- Prefeitura de Curitiba
- Prefeitura de Fortaleza
- Prefeitura de Porto Alegre
- Prefeitura de Recife
- Prefeitura de São Paulo
- Prefeitura do Rio de Janeiro
- Prefeitura do Salvador

Esta pesquisa foi realizada entre os meses de dezembro e janeiro de 2005.

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 site 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 site é um meio e não um fim.

Para saber mais sobre o assunto, estão disponíveis na Biblioteca do site 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 site. 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 site (pode ser um site ainda em fase de planejamento ou um já existente e no ar);
- Os objetivos do cliente (o “dono” do site) em relação à avaliação (pode ser uma avaliação que leve à reforma

parcial de uma determinada área do site, 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 site; 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 site. Este tipo de avaliação é comumente conhecida 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 sites, não consegue dar conta de especificidades de públicos que o site 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 sites das Prefeituras de 8 das principais Capitais Brasileiras





















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 sites.

Cada uma destas dez categorias é dividida em critérios baseados em regras e boas práticas de desenho e navegação de sites 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 site 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 5 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 site 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:

Conteúdo

Avalia-se a organização, relevância e adequação do conteúdo a públicos potenciais do site.

Navegação

Avalia-se a facilidade e consistência de navegação do site através da estruturação de seus menus e o grau de orientação provido ao usuário, ou seja, até que ponto ele sabe onde está.

Texto

Avalia-se se os textos obedecem a regras de estilo e design apropriadas para publicação na Internet.

Homepage

Avalia-se se a homepage é bem organizada e permite rápido acesso aos principais serviços e conteúdos do site.

Links

Avalia-se se o recurso de navegação por hiperlinks é utilizado de forma pertinente, consistente e padronizada.

Linguagem

Avaliam-se aspectos como concisão, objetividade, padronização de termos e adequação ao público alvo.

Interação

Avaliam-se os canais de comunicação disponíveis no site e se estes obedecem as melhores práticas observadas.

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 site.

Políticas

É avaliado se o site zela pela qualidade da relação com os seus visitantes e usuários por meio de políticas de privacidade, copyright e segurança.

Peso dos arquivos

Avalia-se o tempo de carregamento das páginas em função dos pesos dos arquivos das principais páginas do site. 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 Sites das Prefeituras

De maneira geral, todas as prefeituras analisadas precisam empreender esforços significativos para melhorar a usabilidade de seus sites. Mesmo o bloco com maior nota relativa, composto por Belo Horizonte, São Paulo e Curitiba, ainda apresenta um grande espaço para evolução, uma vez que suas notas ainda são medianas. Em um bloco intermediário, temos os sites das prefeituras do Rio de Janeiro, Porto Alegre e Fortaleza. Entre os sites analisados, os que precisam de rápida melhoria em sua usabilidade são Recife e Salvador (ver tabela resumo da classificação dos sites abaixo).

Avaliação dos sites das Prefeituras - BASE 100 ©

Prefeituras	Pontuação
Belo Horizonte	53
São Paulo	52
Curitiba	51
Rio de Janeiro	50
Porto Alegre	47
Fortaleza	43
Salvador	35
Recife	35

Fonte: Análises TerraForum, período: dezembro a janeiro/2005

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

Conteúdo

Ponto forte:

De modo geral, os sites das Prefeituras disponibilizam grande volume de informações, o que mostra o comprometimento do governo para informar a população.

Principais Oportunidades de Melhoria:

O conteúdo da maior parte dos sites não está bem classificado, sendo poucos os que estão estruturados para atender de forma diferenciada tipos específicos de públicos e suas demandas (cidadãos, turistas, fornecedores, estudantes, etc).

Melhores sites nesta categoria:

Belo Horizonte, Curitiba, Rio de Janeiro

Navegação

Ponto forte:

Apenas o site de Belo Horizonte se destaca nesta categoria, com uma boa estrutura de menus que permite uma navegação consistente ao longo de todo o site.

Principais Oportunidades de Melhoria:

Em boa parte dos sites, a estrutura de menus não está padronizada, o que é um erro grave na arquitetura de informação. Muitas das prefeituras apresentam grave problema de padronização das suas páginas internas, obrigando o usuário a aprender uma nova forma de navegação a cada área acessada. O excesso de links para ambientes distintos do site, tais como áreas externas, sub-sites ou versões antigas não migradas também prejudicam a consistência de navegação.

Melhores sites nesta categoria:

Belo Horizonte

Texto

Ponto forte:

De um modo geral, as notícias produzidas pelos sites são constantemente atualizadas e

escritas com formato e estilo adequados à Internet.

Principais Oportunidades de Melhoria:

Em contrapartida, os conteúdos não noticiosos dos sites normalmente não obedecem as boas regras de adequação de textos para a Internet. A impressão é que geralmente são textos reaproveitados de outros documentos.

Melhores sites nesta categoria:

São Paulo

Homepage

Ponto forte:

De modo geral, os sites das prefeituras obedecem a padrões de desenho com destaque para menus de primeiro nível.

Principais Oportunidades de Melhoria:

Muitos das prefeituras não apresentam as ferramentas e serviços do site na homepage. Verifica-se também uma falta de hierarquização dos principais conteúdos e áreas do site.

Melhores sites nesta categoria:

Porto Alegre

Links

Ponto forte:

Nenhum destaque.

Principais Oportunidades de Melhoria:

A grande maioria dos sites apresenta problemas para a visualização dos links, existindo pouca padronização. Não utiliza-se recursos que garantam a consistência de navegação por hiperlink (estilo "breadcrumb"), assim como o recurso de mudança de cores nos hiperlinks já navegados.

Melhores sites nesta categoria:

Nenhum destaque.

Linguagem

Ponto forte:

Verifica-se que as áreas de comunicação das prefeituras produzem textos concisos e objetivos, mas apenas para as áreas de notícias dos sites.

Principais Oportunidades de Melhoria:

Não se percebe uma preocupação em adequar a linguagem a públicos específicos e/ou boas práticas para a internet na maior parte do conteúdo dos sites.

Melhores sites nesta categoria:

São Paulo, Curitiba, Rio de Janeiro e Fortaleza

Interação

Ponto forte:

Todos os sites analisados possuem serviços de interação, do tipo “fale conosco”

Principais Oportunidades de Melhoria:

Boa parte dos sites não utiliza uma forma estruturada de comunicação com os usuários. Não existe, ademais, uma preocupação em deixar claro como se dá a comunicação entre o site e seus usuários. O potencial da internet como ferramenta de interação é, em geral, pouco explorado. A maioria das prefeituras não respondeu às solicitações realizadas em nossos testes.

Melhores sites nesta categoria:

Curitiba

Busca

Ponto forte:

Nenhum destaque.

Principais Oportunidades de Melhoria:

São poucos os sites que oferecem um bom serviço de busca. Nas prefeituras em que a ferramenta existe, as páginas de apresentação dos resultados não oferecem boas informações sobre os conteúdos retornados. Opções de refinamento de busca são praticamente inexistentes.

Melhores sites nesta categoria:

Nenhum destaque.

Políticas

Ponto forte:

Nenhum destaque.

Principais Oportunidades de Melhoria:

A maioria dos sites analisados publicou políticas de segurança, copyright e privacidade. Apenas o símbolo de copyright foi encontrado em dois sites.

Melhores sites nesta categoria:

Nenhum destaque.

Peso dos arquivos

Ponto forte:

Boa parte dos sites apresentam pesos de arquivos dentro ou muito próximos dos valores recomendados.

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 sites analisados

Melhores sites nesta categoria:

São Paulo e Porto Alegre

Considerações Finais

A aplicação da Metodologia **BASE 100 ©** pela equipe da TerraForum aponta para diversos pontos de melhoria nos sites das Prefeituras analisadas, conforme resultados apresentados acima. É importante destacar que a maioria dos problemas verificados são comuns a quase todas as prefeituras analisadas.

A melhoria de usabilidade dos sites das prefeituras passa necessariamente por:

- Um maior foco e clareza nos potenciais perfis e segmentos de usuários;
- Investir mais tempo no planejamento dos sites (com destaque para arquitetura de navegação, políticas de publicação, processos de operação, padronização, etc)

www.terraforum.com.br



- Maior frequência na realização de testes heurísticos por especialistas e avaliação de uso pela população;
- Treinamento de funcionários em usabilidade;
- Conscientização das várias áreas e departamentos governamentais da importância (crescente) da Internet para melhor servir a população;
- 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 site, inclusive 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 Prefeituras 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

Site: www.terraforum.com.br

Artigos Relacionados

Usabilidade no Cotidiano
Usabilidade Conceitos Centrais
Análise de Usabilidade dos Ministérios

A EMPRESA

A TerraForum Consultores é uma empresa de consultoria e treinamento em Gestão do Conhecimento (GC) e Tecnologia da Informação. Os clientes da empresa são, em sua maioria, grandes e médias organizações dos setores público, privado e terceiro setor. A empresa atua em todo o Brasil e também no exterior, tendo escritórios em São Paulo, Brasília e Ottawa no Canadá. É dirigida pelo Dr. José Cláudio Terra, pioneiro e maior referência em Gestão do Conhecimento no país. Além disso, conta com uma equipe especializada e internacional de consultores.

PUBLICAÇÕES TERRAFORUM

Gestão do Conhecimento e E-learning na Prática

Portais Corporativos, a Revolução na Gestão do Conhecimento

Gestão do Conhecimento - O Grande Desafio Empresarial

Gestão do Conhecimento em pequenas e médias empresas

Realizing the Promise of Corporate Portals: Leveraging Knowledge for Business Success

Gestão de Empresas na Era do Conhecimento