

Análise de Usabilidade das homepages das bibliotecas da Rede Unesp: Uma proposta para a Biblioteca do campus de Bauru

Camila Fernandes de Oliveira (Unesp) - oliveiraforcamila@gmail.com

Resumo:

Este trabalho apresenta a análise das homepages das bibliotecas da Rede Unesp, baseando-se em critérios de usabilidade e em padrões definidos pelos teóricos Jakob Nielsen e Cláudia Dias, pelas Normas de Conteúdo do Portal Unesp, pelo Manual de Identidade Visual dos Websites da Unesp e pelas Cartilhas do Departamento de Governo Eletrônico - de redação e de usabilidade, além de uma análise mais detalhada do site da Biblioteca do campus de Bauru. O objetivo da análise é propor alterações para a homepage desta Biblioteca, utilizando-se do material estudado e do produto da análise, que aponta soluções adotadas por outras bibliotecas da rede que podem ser úteis para a Biblioteca de Bauru.

Palavras-chave: *Biblioteca Universitária. Usabilidade. Homepages*

Área temática: *Temática I: Tecnologias de informação e comunicação - um passo a frente*

Análise de Usabilidade das homepages das bibliotecas da Rede UNESP: Uma proposta para a Biblioteca do campus de Bauru

Resumo:

Este trabalho apresenta a análise das homepages das bibliotecas da Rede Unesp, baseando-se em critérios de usabilidade e em padrões definidos pelos teóricos Jakob Nielsen e Cláudia Dias, pelas Normas de Conteúdo do Portal Unesp, pelo Manual de Identidade Visual dos Websites da Unesp e pelas Cartilhas do Departamento de Governo Eletrônico – de redação e de usabilidade, além de uma análise mais detalhada do site da Biblioteca do campus de Bauru. O objetivo da análise é propor alterações para a homepage desta Biblioteca, utilizando-se do material estudado e do produto da análise, que aponta soluções adotadas por outras bibliotecas da rede que podem ser úteis para a Biblioteca de Bauru.

Palavras-chave: Biblioteca Universitária. Usabilidade. Homepages.

Área Temática: Tecnologias de informação e comunicação – um passo a frente

1 INTRODUÇÃO

Cada uma das 32 bibliotecas da rede de bibliotecas da Unesp tem autonomia para gerir suas homepages, seguindo apenas orientações e sugestões vindas da Coordenadoria Geral de Bibliotecas (CGB) e da unidade, faculdade ou campus a que se subordina. Tal autonomia garante liberdade e criatividade na escolha do conteúdo, mas gera um trabalho adicional aos responsáveis pela administração do site relacionado à seleção do que o visitante do site precisa, ao melhor local para colocar a informação e à maneira de transmissão do conteúdo mais eficiente.

Na Biblioteca do campus de Bauru, o momento em que os sites da Unesp passaram por uma padronização de layout e de gerenciamento de conteúdo foi escolhido para iniciar uma avaliação do que seria inserido, excluído ou mantido baseando-se nas escolhas e inovações realizadas por outras bibliotecas da rede. O novo sistema de gerenciamento de conteúdo foi ferramenta essencial para compartilhar a responsabilidade dos técnicos de informática na atualização dos sites com outros funcionários da Biblioteca facilitando, assim, a manutenção do site.

Um dos principais teóricos de usabilidade é Jakob Nielsen, cujas dez heurísticas – termo usado aqui como recomendações -, originalmente aplicadas para softwares, ainda são utilizadas para avaliação de websites. No Brasil, destaca-se Cláudia Dias que, estudando a usabilidade em portais corporativos, estabeleceu sete heurísticas. A avaliação realizada nesse trabalho também se baseia nas Normas de Conteúdo do Portal Unesp e o Manual de Identidade Visual da Unesp, além das Cartilhas do Departamento de Governo Eletrônico – de redação e de usabilidade.

2 Metodologia

Nessa avaliação é importante ressaltar a diferenciação de termos para identificar aqueles que utilizam a biblioteca e aqueles que acessam seu site:

Biblioteca (inicial maiúscula) - Biblioteca do campus de Bauru.

biblioteca (inicial minúscula) - Biblioteca de forma geral.

Frequentador - Aqueles que utilizam a biblioteca.

Usuário - O termo será utilizado apenas para os usuários da biblioteca, ou seja, aqueles que têm cadastro, sejam frequentadores assíduos ou não.

Visitante do site - Todos que podem acessar, o site da biblioteca, incluindo usuário da biblioteca, frequentador, comunidade do campus - aqueles que trabalham, estudam, ou frequentam o campus-, comunidade unespiana - aqueles que trabalham ou estudam em outros campus da Unesp-, comunidade externa.

O primeiro método utilizado foi a comparação entre os sites das bibliotecas, estruturada em uma tabela com os elementos principais para atender as necessidades dos visitantes. Para estabelecer os critérios avaliados na tabela, foram considerados aspectos gerais indicados por quatro documentos, da aplicação mais específica à mais abrangente. Compreende-se que as Normas de Conteúdo do Portal Unesp e o Manual de Identidade Visual da Unesp são diretrizes que devem ser seguidas e, por isso, foram escolhidas como ponto de partida da avaliação. Em seguida, foi avaliada a aplicabilidade das Cartilhas do Departamento de Governo Eletrônico, e em direção para as ideias mais teóricas, levaram-se em conta as heurísticas de Nielsen (1994) e Dias (2006). Os atributos avaliados na tabela foram:

Campus - Nome do campus ou da faculdade, no caso de cidades com mais de uma faculdade em diferentes locais. Campo para identificação.

Site - Endereço do site da biblioteca obtido no site da CGB, ou obtido através do site da faculdade/campus. Campo para identificação e consulta.

Versão Nova - Critério sobre a adequação do site da biblioteca ao padrão visual estabelecido pela Unesp em 2011.

Athena - Indicando se o site apresenta um link para o banco de dados Athena, ferramenta utilizada pelos usuários para busca de títulos, reservas e renovações.

Parthenon - Campo indicando se o site apresenta um link para o buscador Parthenon, ferramenta utilizada para busca integrada de livros, teses, dissertações, trabalhos acadêmicos e artigos científicos.

Sugestão de Compra - Campo indicando se o site apresenta um link para sugestão de compras de livros. Esse atributo seria um meio do usuário interagir com a rotina da biblioteca mais ativamente.

Serviços - Campo indicando se o site apresenta uma página ou uma parte do menu com os serviços oferecidos pela Biblioteca, como EEB, Comut, orientação para as normas da ABNT. De acordo com Lima; Chagas (2010), essa é uma das informações essenciais no site da Biblioteca.

Regulamento - Indica se há um link para o Regulamento da Biblioteca para os usuários. O regulamento também é apontado por Lima; Chagas (2010) como informação essencial e pode ser útil tanto por usuários da Biblioteca como pela comunidade externa a fim de saber os serviços são oferecidos.

Novidades – Atributo sobre a presença de notícias, novos cursos ou serviços da biblioteca no site. A presença de novidades atenderia a proposta de atualização frequente das ferramentas online.

Pré-cadastro - Indica se a biblioteca possibilita um cadastro prévio dos usuários, parcial ou completo. A possibilidade de pré-cadastro virtual configura uma comodidade ao usuário.

Pontos Negativos - Características diferenciais do site que prejudicam a informação, contrariam as diretrizes de padrão da Unesp ou não favorecem a usabilidade do visitante e, portanto, devem ser evitadas.

Pontos Positivos - Diferenciais do site que facilitam a transmissão da informação ou soluções criativas para veicular conteúdo que poderiam ser aproveitados por outros sites da rede.

Observações - Informações adicionais sobre os sites que não cabem em outros critérios, como explicações de seus pontos negativos e diferenças em relação à maioria dos sites que não são positivas nem negativas.

Os mesmos documentos utilizados para definição desses critérios serviram de base para a criação de uma lista de checagem (Anexo A) na qual se baseou a avaliação detalhada do site da Biblioteca da Unesp de Bauru.

Das Normas do Portal Unesp, destaca-se a padronização visual, item presente na tabela comparativa como “Versão Nova”. Além disso, o documento deixa claro o propósito dos sites da Universidade, o que serve como guia para a seleção de conteúdo e formato dos sites. Os objetivos do Portal Unesp são:

I – assegurar a presença institucional da Unesp na Internet em padrões de eficiência comunicacional e em consonância com as finalidades institucionais da Universidade no que diz respeito ao Ensino, à Pesquisa, à Extensão Universitária e à Gestão, bem com a Missão, os Princípios e os Objetivos estabelecidos no Plano de Desenvolvimento Institucional da Unesp;

II – proporcionar na internet a visibilidade da produção científica, tecnológica e cultural da Unesp e o acesso a informações acadêmicas e técnico-administrativas de interesse público da Universidade;

[...]

V – promover a integração crescente da Unesp ao contexto das sociedades do conhecimento, de modo a viabilizar, com a comunidade externa, interfaces crescentes e adequadas aos seus desafios institucionais e, com a comunidade interna, um ambiente organizacional voltado para a proatividade e estimulador da criatividade. (LIMA; CHAGAS, 2010)

Esse trecho ressalta a importância da adequação do conteúdo disponibilizado nos sites ao papel da Universidade e de suas unidades administrativas, incluindo a função de disponibilizar informações que sirvam à tríade Ensino, Pesquisa e Extensão, como a utilização da proatividade e criatividade para a realização de suas atividades.

No que concerne à forma, as normas determinam que “conteúdos publicados na forma de arquivos de documentos, uma vez que sua mera disponibilização desestimula a navegação e dificulta a eficácia do objetivo de ampliar a visibilidade pública da Instituição.” (LIMA; CHAGAS, 2010) E indica que, para os casos em que o conteúdo foi publicado originalmente nesses formatos - como o PDF -, deve-se fazer uma descrição ou contextualização resumida do documento e uma indicação de que o visitante será encaminhado para outra página.

As normas também dispõem sobre a utilização de recursos de animação - como flash e gif -, que devem ser evitados exceto quando essenciais e indispensáveis para a compreensão de trabalhos científicos ou técnicos. Outro assunto destacado é a utilização de siglas, que, quando presentes em títulos e menus, devem se restringir àquelas de conhecimento amplo (como Enade, Enem e IBGE). Siglas específicas devem ser substituídas por palavras-chaves. “Por exemplo, no lugar de UNATI, usar ‘Terceira Idade’.” (LIMA; CHAGAS, 2010).

Lima; Chagas (2010) oferece diretrizes práticas como “Não fazer uso de animações de elementos como: logotipos, slogans ou títulos principais e nunca utilizar efeitos que descaracterizem as marcas oficiais.” (UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA, 2010b). Ele também recomenda que as páginas não devem

ter muitos elementos que aumentem o tempo de carregamento, que as cores escolhidas devem manter harmonia com a página e seguir um padrão, assim como a escolha das fontes, para manter unidade. Deve haver padrão também na escolha de termos específicos, que precisam ser do conhecimento do visitante, seja usuário da biblioteca ou não, especialmente quando presentes em títulos e menus. O mesmo vale para o uso de língua estrangeira que deve se limitar aos termos que não possuam tradução de sentido equivalente no português e aos que já foram incorporados pela língua portuguesa.

Quanto à navegabilidade, destacam-se as instruções relativas à fácil compreensão de um padrão e à livre circulação entre as páginas de forma lógica para o visitante. Uma dessas instruções é a diferenciação de cores uniforme e consistente de hiperlinks ativos e hiperlinks visitados, assim como a definição de menus principal e secundários, e a distribuição uniforme da quantidade de itens nos menus. Considerando a incidência recorrente desses erros, é importante citar duas instruções do Manual:

Não utilizar as palavras "Clique aqui", como um nome de link. O ideal é utilizar um texto que informe aos usuários quais as informações que estão por trás do link.

Somente inserir links internos com a garantia de seu pleno funcionamento e que não remetam a páginas "Em construção" ou sem conteúdo. (UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA, 2010)

Links "quebrados" - que não levam a nenhuma página - ou que levam a páginas incompletas não só prejudicam a navegabilidade, como também afetam a confiabilidade do site, fazendo com que o visitante do site o considere desatualizado.

O Manual também dedica um espaço a instruções simples para facilitar a Acessibilidade, especialmente para pessoas com deficiência visual. Destaca-se:

Nas imagens que contém link, sempre apresentar descrição do conteúdo da imagem (atributo ALT da tag). Ex.: . Esse procedimento é extremamente recomendado pelo W3C [*consórcio internacional que desenvolve padrões para a Web*], pois facilita a descrição da imagem por leitores de tela, melhorando substancialmente a acessibilidade do site por pessoas portadoras de necessidades especiais.

O fato é que a Web está cada vez mais valorizando a presença de imagens e sites carregados de imagens não descritas não podem ser compreendidos pelas pessoas com deficiência visual. Apesar de não haver uma padronização específica sobre como essa descrição deve ser feita, recomenda-se o máximo de cuidado para que ela seja o mais detalhada possível de maneira que a informação chegue a essas pessoas tão completa quanto àqueles que não tem deficiência visual.

As recomendações seguidas nessa avaliação não foram encaradas como regras ou medidas restritivas. Com base nos documentos estudados, foram adaptadas as diretrizes de acordo com o contexto das bibliotecas e do sistema de gerenciamento de conteúdo da Unesp.

As recomendações da Unesp assemelham-se as do Governo Federal, como a indicação de eliminar as páginas em construção, destacando-se a importância de que apenas o que pode ser acessado e o que possui conteúdo devem estar visíveis.

Além disso, para o contexto das homepages das bibliotecas, ressalta-se um cuidado com formulário - a especificação do formato desejado no preenchimento, por exemplo: CPF (digite apenas números).

Quanto às páginas de erros, ressalta-se a necessidade de clareza. Sempre que houver erro na página, a explicação do erro deve ser clara ao visitante, e a página deve incluir um link para a página inicial e um link de contato com o administrador do site (para dar a possibilidade de relatar o erro), além de um campo de busca, para continuar a navegação. Os sites das bibliotecas da rede costumam negligenciar essa atenção, deixando que o erro leve a uma página padrão do navegador ou à página inicial da biblioteca, sem nenhuma indicação de que houve um erro na navegação.

Outra falha bastante comum é o link de contato remeter a um e-mail e não a um formulário de contato. Quando isso ocorre, abre-se um programa de correio eletrônico no computador do usuário, tornando a navegação mais lenta, induzindo o visitante ao erro. É importante lembrar que o visitante pode estar acessando o site de um computador de uso compartilhado ou, mesmo que utilize seu dispositivo pessoal, pode não utilizar programas de correio eletrônico. Assim, deve-se privilegiar o formulário de contato, e informar um e-mail, como alternativa ao visitante.

Das dez heurísticas de Nielsen (1995) e das sete heurísticas de Cláudia Dias (2001), destacam-se cinco nessa avaliação: Correspondência entre o sistema e o mundo (ou Compatibilidade com o Contexto); Consistência e Padrão; Prevenção de erros; Flexibilidade e eficiência de utilização; e Estética e Design minimalista.

Na construção e manutenção de sites deve-se ter em mente que o visitante não precisa ter o mesmo conhecimento daqueles que o mantém. No que concerne os sites de biblioteca, isso é especialmente relevante na utilização de termos e siglas. Assim, em vez de utilizar em um menu o termo “STRAUD” para se referir a Seção Técnica de Referência, Atendimento ao Usuário e Documentação, seria

melhor a adoção do termo “Atendimento”. O importante é o site permitir que o visitante consiga encontrar a informação que ele precisa ao optar pela linguagem que esse compreenda, seja um usuário assíduo da biblioteca, seja alguém da comunidade externa que busque saber que serviços ele pode utilizar. Além disso, a estrutura do site deve ser planejada de acordo com as tarefas realizadas pelo visitante, ou seja, o menu e os links devem estar estruturados de forma que atenda a maneira que o visitante irá buscar a informação. Assim, não seria útil colocar “Atendimento” e “Aquisição” no menu principal apenas porque é dessa maneira que a biblioteca é estruturada. Considerando que a maior parte das informações que um visitante irá buscar está relacionada a seção de atendimento, como horários, cadastro e serviços, é mais eficiente estruturá-lo de acordo com essas necessidades. Entre as maneiras de descobrir as informações mais buscadas (e como elas são buscadas) destacam-se duas:

- a) Análise das estatísticas do site, como origem do visitante, expressões utilizadas em motores de busca até chegar ao site, tempo de permanência do site, links clicados, e páginas mais visitadas, local de acesso (se é do IP da Universidade ou não).
- b) Dúvidas mais comuns que os usuários tentam solucionar ao ligar para a biblioteca, mandar e-mail ou procurar o balcão de atendimento. Esses usuários podem ter buscado informações no site, mas não obtiveram sucesso.

A heurística “Consistência e Padrão” também tem como objetivo facilitar a compreensão ao seguir um padrão de linguagem visual, de conteúdo e forma. Quando o site utiliza a mesma fonte para todo seu conteúdo, isso dá unidade à informação, e facilita a atribuição de destaque a termos, títulos e hiperlinks, por exemplo. Da mesma maneira, é importante um padrão na hierarquia de páginas do menu, padrão de intertítulos e de escolha e de colocação de imagens. Isso permite ao visitante que associe, por exemplo, a cor azul das fontes a hiperlinks, e a cor vermelha a links visitados. A consistência também diz respeito aos resultados que o visitante espera ao realizar uma ação. Se ele clica em vários links que abrem o conteúdo na região central do site, e ele clica em um link, no mesmo menu, e ele leva a um link externo substituindo a página que visitava, ele pode interromper sua navegação por causa dessa inconsistência.

A prevenção de erros envolve não só evitar erros do site como também os cometidos pelo usuário. Se um link do menu do site da biblioteca encaminhar o visitante a um site externo sem aviso prévio, isso pode não estar de acordo com o desejo do visitante. Uma solução seria o link estar em uma página com a explicação da utilidade de acessar o outro site, o visitante decidiria se sua intenção é mudar de um site para o outro, abrir o link em uma nova janela, ou continuar a navegação no site da biblioteca. Os erros mais comuns nos sites e facilmente corrigidos são as imagens e os links corrompidos. Para evitar o problema com as imagens utilizadas no site, deve-se hospedá-las no servidor da página, em vez de utilizar um endereço externo para a imagem. Isso evita que uma imagem seja trocada, retirada daquele endereço ou ainda fique indisponível por problemas no servidor de origem.

A flexibilidade e eficiência de utilização estão relacionadas à capacidade do site de ser acessível a novos visitantes e àqueles que consultam o site com frequência. A página deve ser facilmente compreendida por quem acaba de conhecê-la, mas, ao mesmo tempo, oferecer atalhos e recursos para o visitante com mais experiência. No caso dos sites de biblioteca, os ícones da barra lateral direita servem para esse propósito. Se um usuário da biblioteca está em busca do link para o catálogo Athena, ele pode clicar no banner que direciona ao link direto em vez de fazer uma busca mais complexa no site.

O mesmo vale para outros banners presentes, como o do Periódicos Capes. O site precisa oferecer esse link para um usuário que pretenda fazer uma pesquisa, mas não sabe por onde começar, e vai buscar no menu termos como “pesquisa”, “publicações”, “artigos”, assim como para aqueles que entraram no site da biblioteca apenas para ser direcionado ao Portal de Periódicos da Capes. Outra ferramenta essencial para a eficiência do site é o sistema de busca. Ele deve estar presente no canto superior direito, oferecer a correção ortográfica da busca, apresentar os resultados em ordem de importância e oferecer sugestões de pesquisa quando a busca do visitante não retornar resultados.

A flexibilidade quanto ao suporte utilizado é ainda mais importante hoje, quando o acesso aos sites não é realizado estritamente por desktops e notebooks, mas também por tablets e smartphones, especialmente pelo principal público-alvo dos sites das bibliotecas, a comunidade universitária.

As heurísticas de Nielsen e Dias estabelecem que o design deve ser minimalista. A intenção é não distrair o usuário para o que não é relevante, tornar a

navegação fácil, e intuitiva. As três palavras-chaves são legibilidade (facilidade de leitura), estética (tendo em vista que as imagens competem atenção com conteúdo) e densidade informacional (alcançada com níveis diferenciados de detalhamento). Considerando que possui um propósito específico, o site de uma biblioteca deve restringir suas imagens ao que realmente passa uma informação relevante. Além disso, é importante ressaltar que a utilização de imagens deve respeitar os direitos autorais, quando estes não pertencerem à biblioteca, a imagem só deve ser usada com autorização do autor e devidamente creditada. Já as imagens animadas devem ser evitadas por distraírem o visitante e se assemelharem a propagandas.

3 RESULTADOS PARCIAIS

O site da Biblioteca de Bauru, apesar de não apresentar erros graves em sua construção e atualização, precisa de alterações que melhorem sua navegabilidade e acessibilidade. As mudanças sugeridas propõem uma melhor adequação do site ao que é estabelecido por Lima; Chagas (2010) e às teorias mencionadas, além de se aproveitar as soluções criativas, de forma e conteúdo, dos sites de outras bibliotecas da rede. Destacamos os itens problemáticos da lista de checagem.

| | Parâmetro | Diagnóstico |
|-------------------|--|--|
| Interface Gráfica | A diagramação está correta evitando o uso excessivo de barras de rolagens, trazendo os principais conteúdos no topo da página. | A página inicial exige rolagem da barra. |

Na página inicial, destacam-se dois problemas: a necessidade de rolar a barra de rolagem para visualização de todo conteúdo e a falta de destaque para aquilo divulgado nessa página. Idealmente, a página deveria concentrar seu conteúdo na parte superior do espaço disponível, no entanto, caso não seja possível eliminar o conteúdo excedente, deve-se hierarquizar-los do mais ao menos importante, sob o ponto de vista do visitante. Um dos fatores que tornam a página inicial “longa” é a grande quantidade de banners laterais. Devem ser mantidos aqueles que têm ligação direta com a função da biblioteca e que o visitante não procuraria em outros sites da universidade. Assim, seriam eliminados os links para Vestibular Unesp, PDI 2012, Unesp FM, Portal da Transparência Estadual, e Portal Universia. O link para o Twitter deve ser mantido próximo às outras ferramentas sociais da Biblioteca como o Facebook e o Blog. Uma solução interessante para dar destaque ao conteúdo da página inicial foi utilizada no site da biblioteca da Faculdade de Ciências Farmacêuticas de Araraquara. Os ícones grandes não contrariam a padronização visual em relação à forma, facilitam a navegação em dispositivos touch screen e podem ter as cores escolhidas respeitando a padronização visual. É importante

lembrar que um link não precisa aparecer duas vezes numa página, caso seja facilmente localizado. Assim, se os links para o Athena e o Parthenon estiveram no centro da página inicial, não precisam aparecer na lateral direita.

| | Parâmetro | Diagnóstico |
|--------------------------|---|--|
| Interface Gráfica | Para realçar textos, são usadas cores ao invés de sublinhados ou elementos piscantes. | Ocorre utilização eventual do sublinhado |

Alguns conteúdos, especialmente sobre a visita orientada, apresentam palavras destacadas com sublinhado, o que pode causar uma confusão para o visitante que consideraria o termo um link. Deve-se optar para os destaques no texto, negrito ou itálico, e para títulos e subtítulos, o padrão de cores e tamanhos do Gerenciador de Conteúdo. Deve-se atentar também para a diferenciação entre hiperlinks e hiperlinks visitados, para facilitar a navegação do visitante que necessita acessar diversos links de uma página.

| | Parâmetro | Diagnóstico |
|--------------------------|---|---|
| Interface Gráfica | Na utilização de ícones que provocam uma ação, esses são acompanhados de descrição textual do significado dessa ação. | Há imagens cuja descrição é o título da imagem. |

Na utilização de imagens, o site precisa atender a necessidade daqueles que utilizam leitores de tela, e apresentar uma descrição do conteúdo da imagem, que é possibilitada nas configurações da imagem no Gerenciador de Conteúdo. Quando um ícone provoca uma ação, deve haver uma descrição do que irá acontecer. No link “Visita Orientada”, há dois ícones, um remete ao texto e outro ao vídeo, mas quando o mouse desliza sobre eles, a descrição que aparece é o título do arquivo da imagem, o que não é útil para quem não compreendeu o ícone e nem para quem utiliza um leitor de tela.

| | Parâmetro | Diagnóstico |
|-----------------------|---|--------------------------------|
| Navegabilidade | O link de contato remete a um formulário de contato em vez de abrir um gerenciador de correio eletrônico. | Não há informações de contato. |

Uma página que precisa de revisão de conteúdo é a “Fale Conosco”, que possui links dos e-mails das seções da Biblioteca, abrindo um gerenciador de e-mail, quando o recomendado é um formulário de contato, tornando a ação mais prática, ou, se não for possível a inserção do formulário, a divulgação clara dos e-mails, que possam ser facilmente copiados e colados pelo visitante que desejar enviar uma mensagem, utilizando o serviço de e-mail que escolher.

| | Parâmetro | Diagnóstico |
|--------------------------|--|--|
| Criação de página | Nos formulários, é especificado o formato desejado no preenchimento, por exemplo: "CPF (digite apenas números)". | Formulário não apresenta especificação do formato. |

No caso de formulários, de contato ou outros, como o de solicitação de Comut – presente no site da Biblioteca -, deve-se lembrar da recomendação de deixar claro ao visitante a forma que o conteúdo deve ser preenchido, como quantidade de

números, formato das letras – maiúsculas e minúsculas – e dos números - “apenas números”, com pontos, traços ou barras, conforme o caso. Sempre que possível, o cursor deve ser posicionado no próximo campo a ser preenchido. Assim, se o campo é “CPF (apenas números)”, quando forem digitados 11 números, o cursor passa para o próximo campo.

| | Parâmetro | Diagnóstico |
|-----------------------|----------------------------------|-------------------------|
| Acessibilidade | O site oferece serviço de busca. | O serviço não funciona. |

O site precisa oferecer sistema de busca para que o usuário tenha uma maneira alternativa de buscar o conteúdo que precisa. No caso do site da Biblioteca, compreende-se que o problema não é exclusivo desse site, mas sim de todos os sites da rede. No entanto, é um problema que afeta inclusive os visitantes do site da Biblioteca.

| | Parâmetro | Diagnóstico |
|-----------------------|--|--|
| Navegabilidade | Nas páginas de erro, a explicação é clara ao visitante, e há um link para a página inicial e um link de contato com o administrador do site (para dar a possibilidade de relatar o erro), além de um campo de busca, para continuar a navegação. | Abre uma página de erro padrão do navegador. |

Outro problema na navegação está na ausência de uma página de erro específica. Dependendo do erro da navegação, nem a página padrão do navegador é utilizada, sendo o visitante encaminhado para a página inicial do site, sem ser avisado sobre a ocorrência do erro. O ideal é uma página de erro que informe ao visitante o ocorrido, com um link para a página inicial, um de contato para o administrador do site e um campo de busca para permitir ao visitante continuar a procurar pelo conteúdo desejado.

O site precisa revisar o menu, que adota a ordem alfabética em vez da ordem necessária para o usuário. O critério ideal para guiar a mudança da ordem dos itens dos menus é priorizar aqueles mais acessados e os assuntos pelos quais há maior procura por informação.

| | Parâmetro | Diagnóstico |
|--------------------------|---|-------------------------------------|
| Criação de página | O site possui páginas de ajuda com conteúdo claro, simples, respeitando sempre as normas de acessibilidade. | Não há página de ajuda. |
| Acessibilidade | Está incluído o título das páginas (comando TITLE) sem o uso de caracteres especiais e nem pontos | Há palavras com acentos e cedilhas. |

Entre as instruções de Lima; Chagas (2010), ainda se destacam a necessidade de uma página de ajuda e a eliminação de caracteres especiais no título da página (comando TITLE). A página de ajuda tornaria mais fácil a visita de uma pessoa que não tem claro seu objetivo ou não sabe onde encontrar sua informação, uma solução é fornecer na página “Visita Orientada Virtual” links para “mais informações”, assim, quando um visitante acessa a página, mas não tem a

intenção de realizar o cadastro, ele seria encaminhado para essas páginas com informações adicionais.

As alterações indicadas nesse trabalho e aquelas que venham a ser necessárias devem buscar a melhor compreensão do visitante do site sobre as informações divulgadas, optando pela clareza, objetividade e coerência com os propósitos da instituição.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Padrões Web em Governo Eletrônico e-PWG - Cartilha de Redação Web (Webwriting)**. Brasília, DF, 2010a. Disponível em: <<http://epwg.governoeletronico.gov.br/cartilha-redacao>>. Acesso em 10 fev. 2013.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Padrões Web em Governo Eletrônico e-PWG - Cartilha de Usabilidade**. Brasília, DF, 2010b. Disponível em: <<http://epwg.governoeletronico.gov.br/cartilha-usabilidade>>. Acesso em 10 fev. 2013.

DIAS, C. Heurísticas para avaliação de usabilidade de portais corporativos. Brasília: Universidade de Brasília, 2001. In: **Usabilidade na WEB: criando portais mais acessíveis**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2007.

FACULDADE DE CIENCIAS FARMACÊUTICAS DE ARARAQUARA. **Seção de Biblioteca e Documentação para Serviço Técnico de Biblioteca e Documentação**. <Disponível em: <<http://www2.fcfar.unesp.br/#14,14>>. Acesso em 10 fev. 2013.

LIMA, M. E.; CHAGAS, G. **Manual de Identidade Visual dos Websites da Unesp**. São Paulo: Unesp, 2010. Disponível em: <<http://www.unesp.br/padrao/manual/Manual-Identidade.pdf>>. Acesso em 10 fev. 2013.

NIELSEN, J. **10 Usability Heuristics for User Interface Design**. 1995. Disponível em: <<http://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>>. Acesso em 10 fev. 2013.

NIELSEN, J.; LORANGER, H. **Prioritizing Web usability**. Berkeley: New Riders, 2006.

SILVA, T. M.; AMARAL, R. M. **Avaliação da qualidade de software de gestão de bibliotecas: foco na usabilidade da interface de pesquisa**. In: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 15, 2008, São Paulo. **Anais eletrônicos...** São Paulo: CRUESP Bibliotecas, 2008. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/2733.pdf>>. Acesso em 10 fev. 2013.

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA. **Divisão Técnica de Biblioteca e Documentação do campus de Bauru**. Disponível em: <<http://www.biblioteca.bauru.unesp.br/>> Acesso em 10 fev. 2013.

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA . **Identidade visual da Unesp**. São Paulo: Unesp, 2012. Disponível em: <http://www.unesp.br/portal#!/aci_ses/normas-e-padroses/identidade-visual-da-unesp/>. Acesso em 10 fev. 2013.

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA . **Layout de páginas do Portal Unesp**. São Paulo: Unesp, 2012. Disponível em: <<http://www.unesp.br/padrao/>>. Acesso em 10 fev. 2013.

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA . **Normas para redação**. São Paulo: Unesp, 2012. Disponível em: <http://www.unesp.br/portal#!/aci_ses/normas-e-padroses/normas-para-redacao/>. Acesso em 10 fev. 2013.

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA. Portaria Unesp nº 604, de 3 de dezembro de 2010b. Dispõe sobre normas para publicação e manutenção de conteúdos do Portal Unesp. **Diário Oficial**, São Paulo, v. 120, n. 229, 4 dez. 2010. Seção I, p. 78-79. Disponível em: <http://www.unesp.br/aci_ses/pdf/Portaria-604-Normas-Portal.pdf>. Acesso em 16 jan. 2013.

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA. Portaria Unesp nº 93, de 16 de fevereiro de 2011. Dá nova redação à Portaria 604, de 3 de dezembro de 2010, que dispõe sobre normas para publicação e manutenção de conteúdos do Portal Unesp. **Diário Oficial**, São Paulo, v. 121, n. 31, 16 fev. 2011. Seção I, p. 43. Disponível em: <http://www.unesp.br/aci_ses/pdf/Portaria-604-Emenda.pdf>. Acesso em 10 fev. 2013.

Anexo A – Lista de checagem das recomendações de Usabilidade aplicada a homepage da Biblioteca do campus de Bauru da Unesp

| | Parâmetro | Diagnóstico |
|----------------------------|---|--|
| Interfaces gráficas | Os elementos da Identidade Visual do website estão de acordo com as Normas de Identidade Visual da UNESP, em suas características, propriedades, cores e dimensões. | Sim |
| | Os elementos de identificação da Universidade, como a logomarca, correspondem ao disposto no Manual de Identidade Visual da Unesp e na forma especificada neste Manual. | Sim |
| | A diagramação está correta evitando o uso excessivo de barras de rolagens, trazendo os principais conteúdos no topo da página. | A página inicial exige rolagem da barra. |
| | São adotados os formatos de imagens: GIF, JPG e PNG, sendo observada a compatibilidade em diferentes browsers. | Sim |
| | Na escolha de cores, é observado o contraste entre os elementos visuais, para facilitar a legibilidade, sempre mantendo a harmonia com a página da Universidade. | Sim |
| | As páginas tem tempo de carregamento aceitável e não contem recursos de músicas de fundo. | Sim |
| | A utilização de cores é mantida uniforme em todo o website. | Sim |
| | Para realçar textos, são usadas cores ao invés de sublinhados ou elementos piscantes. | Ocorre utilização eventual do sublinhado |
| | Na utilização de tamanho de fonte diferente do que o estipulado, mantém-se a legibilidade e a harmonia. | Sim |

| | | |
|--|---|--|
| | As cores contribuem para manter fácil identificação da hierarquia da informação (conteúdo). | Sim |
| | As imagens utilizadas respeitam o direito de propriedade de uso e seu crédito autoral nos termos da legislação vigente. | Sim |
| | A escolha da fonte e das cores garantem a legibilidade do conteúdo. | Sim |
| | O detalhamento da informação é garantido com a distribuição do conteúdo em níveis, de forma que o visitante tem a informação de acordo com o grau de interesse. | Sim |
| | Na utilização de ícones que provocam uma ação, esses são acompanhados de descrição textual do significado dessa ação. | Há imagens cuja descrição é o título da imagem. |
| | Elementos que não devem estar presentes. | |
| | Ocorre a utilização de animações como logotipos, slogans ou títulos principais ou são utilizados efeitos que descaracterizem as marcas oficiais. | Não |
| | São utilizados gráficos de marca d'água. | Não |
| | A seleção de imagens competem por atenção com o conteúdo. | Não |
| | Há elementos que não são relevantes ao usuário e que podem causar confusão. | Não |
| Criação de páginas | Nas páginas com conteúdo explicativo, a informação mais importante inicia o texto, garantindo que os elementos relevantes estejam disponíveis sem a necessidade do uso de barra de rolagem. | Sim |
| | O site possui páginas de ajuda com conteúdo claro, simples, respeitando sempre as normas de acessibilidade. | Não há página de ajuda. |
| | Na publicação de textos, mantém-se padrão de fontes em todo o site, seguindo indicações do Manual de Identidade Visual da Unesp | Sim |
| | Os termos utilizados são conhecidos pelos visitantes. | Sim |
| | Os arquivos são publicados em formato PDF | Sim |
| | Os textos buscam a facilidade de leitura, sendo escritos em parágrafos curtos, com utilização de subtítulos e lista de marcadores. | Sim |
| | O conteúdo publicado está de acordo com as competências e finalidades da instituição. | Sim |
| | A estrutura do site é planejada de acordo com a utilização do visitante. | Está em ordem alfabética. |
| | Nos formulários, é especificado o formato desejado no preenchimento, por exemplo: "CPF (digite apenas números)". | Formulário do Comut não há especificação do formato. |
| | O site foca o conteúdo em detrimento da propaganda. | Sim |
| | Elementos que não devem estar presentes | |
| | O site apresenta páginas com expressão "Em construção" ou "Em breve". | Não |
| | O site apresenta páginas parcialmente pronta. | Não |
| | Há dados/páginas desatualizadas (como por exemplo, páginas convidando os usuários para participarem de eventos que já ocorreram). | Não |
| | Há conteúdo redundante. | Não |
| Há abreviações em links de navegação. | Não | |
| São utilizados termos com todas as letras em maiúsculas. | Não | |
| São utilizados termos em língua estrangeira que poderiam ser substituídos por equivalentes em língua portuguesa. | Nome de normas e do software Turnitin estão em inglês por falta de opção. | |

| | | |
|--|--|---|
| Navegabilidade | Os processos ou transações podem ser cancelados, mesmo antes de terminados. | Sim |
| | O site só direciona para outra página a partir de uma ação do usuário. | Sim |
| | O site faz preferência por tecnologias como lightbox em vez de janelas adicionais. | Sim |
| | Em formulários de entradas de dados, o cursor é posicionado no próximo campo a ser preenchido. | Não. |
| | Há opção de voltar à página anterior sem necessidade de sair do website. | Sim |
| | O mapa do website privilegia a estrutura dos menus principais e secundários. | Sim |
| | É indicado ao visitante as etapas do caminho percorrido durante a navegação, sempre oferecendo a opção de retorno nas áreas do website voltar a qualquer uma delas. | Sim |
| | O link de contato remete a um formulário de contato em vez de abrir um gerenciador de correio eletrônico. | Não há informações de contato. |
| | A escolha dos termos do menu está de acordo com a realidade do visitante. | Sim |
| | O menu e os links estão estruturados de forma a atender a maneira que o visitante busca a informação. | Sim |
| | Nas páginas de erro, a explicação é clara ao visitante, e há um link para a página inicial e um link de contato com o administrador do site (para dar a possibilidade de relatar o erro), além de um campo de busca, para continuar a navegação. | Abre uma página de erro padrão do navegador. |
| | Os links de menu e da página inicial funcionam corretamente. | Sim |
| | Os arquivos cuja visualização depende de outros aplicativos são abertos em nova janela do navegador (ex.: Arquivos em PDF e DOC) | Sim |
| | O logotipo institucional tem um posicionamento constante e constitui de um link de hipertexto para a página inicial do website. | Sim |
| Acessibilidade | Há diferenciação entre as cores de hiperlinks e hiperlinks visitados, mantendo-se uniforme e consistente em todo o website, seguindo os padrões de cores da Identidade Visual. | Não ocorre diferenciação. |
| | Na indicação de links é utilizado um texto que informe ao visitante o que será encontrado ao acessar esse link. | Há ocorrência de links com destinos não detalhados. |
| | Está incluído o título das páginas (comando TITLE) sem o uso de caracteres especiais e nem pontos. | Há palavras com acentos e cedilhas. |
| | É utilizado apenas o nome da Universidade no título da página inicial do website sem inclusão de termos como Site, Website, Homepage. | Sim |
| | Na utilização de imagens, especialmente aquelas que contém link, é apresentada uma descrição do conteúdo da imagem (atributo ALT da tag), a fim de facilitar a utilização de leitores de tela. | A descrição é o título da Imagem. |
| | A página é facilmente compreendida por quem acaba de conhecê-la. | Sim |
| | A página oferece recursos e atalhos a visitantes mais experientes. | Sim |
| | A página é flexível aos diferentes suportes pelos quais pode ser feito o acesso, como tablets e smartphones. | O tamanho dos links afeta o uso de telas touch. |
| O site oferece serviço de busca. | O serviço não funciona. | |
| Elementos que não devem estar presentes | | |
| Ocorre a utilização de recursos específicos de browsers. | Não | |