

# ANÁLISE DOS SITES DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DO ESTADO DE SANTA CATARINA: FUNÇÕES E USABILIDADE \*

Noêmia Schoffen Prado  
Tarcila Peruzzo  
Maria Lourdes Blatt Ohira

## Resumo

Analisa sites das bibliotecas Universitárias do Estado de Santa Catarina. Verifica aspectos da estrutura da informação disponibilizada, das suas funções e da sua usabilidade, a partir de critérios presentes na literatura nacional e estrangeira. São avaliados 20 *sites*, observando-se que prevalece a função referencial com 60% de itens positivos, seguida da função pesquisa com 59,17%. Na usabilidade observa-se que o módulo *links* e o módulo informações de identificação são os mais apresentados pelos sites, com 75,02% e 62,50%, respectivamente, suprimindo assim as necessidades dos juízes.

**Palavras-chave:** Análise de *sites* ; Biblioteca Universitária – Santa Catarina; funções dos *sites*; usabilidade dos *sites*

## 1 INTRODUÇÃO

A internet é um dos grandes meios de comunicação e disseminação da informação. Segundo Fernández (2002, p. 01), a internet foi criada através de um projeto de Tim Beners – Lee, “con el que pretendia desarrollar un vehículo para transmitir información científica entre investigadores de distintos centros, mediante enlaces “calientes” insertos em los próprios documentos, criando una red local de documentos en formato hipertexto”.

O hipertexto foi a chave para o desenvolvimento da Web. Nos anos 60 apareceram ainda a tecnologia multimídia e documentos hipermídia. Podemos definir a Web então “[...]como un sistema de intercambio de información multimedia que, em su conjunto és um documento hipermedia

---

\* Este artigo é resultado do Projeto de Pesquisa de Iniciação Científica PROBIC/UDESC.

global, que ocupa um amplo território de la red Internet [...]” (FERNANDÉZ 2002, p. 02).

Os impactos da criação da internet são visíveis nas diversas áreas do conhecimento e, no caso das Bibliotecas, de acordo com Hortinha (2001, p. 119) apud Amaral e Guimarães (2002), ela “ trouxe melhoria da imagem institucional, melhoria do serviço aos clientes, aumento da visibilidade e da marca, produtos e serviços, expansão para outros mercados, possibilidade de transações *on-line*, redução dos custos de comunicação”.

Segundo Oliveira e Bertholino (2002), isso implica em mudanças “[...] que direcionam racionalmente a forma de atuação e estruturação dos serviços de biblioteca universitária, considerados até então como meio depositante de fonte de informação [...]” e acrescentam que “[...] aquelas bibliotecas que não forem capazes de integrar estas mudanças de forma efetiva, ainda que gradual, simplesmente desaparecerão ao longo do tempo, muito provavelmente por falta de usuários [...]”.

Para Amaral e Guimarães (2002), por meio da internet muitos produtos e serviços passaram a ser oferecidos, gerando uma maior promoção das unidades de informação. Dentre essas unidades de informação os autores dão maior atenção aos sites das bibliotecas universitárias, que necessitam de um planejamento e monitoramento para obterem bons resultados e satisfação dos usuários, assim como todos os *sites* na Web. Para as autoras é possível avaliar se um *site* de biblioteca universitária obtém esses resultados efetivos classificando suas funções.

Consideram que

a biblioteca universitária se defronta com o grande desafio de ajustar-se aos padrões modernos, aprimorando suas condições de acesso à informação com o uso de tecnologias avançadas, tornando-se cada vez mais eletrônica, digital e virtual, embora por outro lado continue enfrentando a permanente e crescente dificuldade da tomada de decisão sobre os documentos que deverão continuar integrando a coleção armazenada em suas instalações físicas (AMARAL e GUIMARÃES, 2002, p.02).

Oliveira e Bertholino (2002), em sua análise de *sites* de bibliotecas enfocaram especialmente os usuários remotos e os serviços de referência *on-line* que passaram a ser oferecidos pelas bibliotecas universitárias com o advento da internet e entendem que serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas fazem parte da estrutura do *site*. São enfocados

pelos autores principalmente os Serviços de Referência (SR), sendo que os fatores que contribuíram para o seu desenvolvimento foram, dentre outros, o ensino a distância e o próprio desenvolvimento da internet.

O SR também marca mudança nas atividades do bibliotecário. Ele agora terá de se preocupar com a biblioteca virtual e a presencial e “[...] seu novo papel será o de guiar o usuário através dos recursos informacionais, quer em meio eletrônico, ou impresso [...]” (OLIVEIRA e BERTHOLINO, 2000, p.03). Os autores revelaram, em sua pesquisa, que muitos dos *sites* apresentavam-se no formato tradicional, porém “para as bibliotecas na atualidade, não adianta mostrar e divulgar o acervo, mas é possível o acesso a informação/documentação”. Eles dividiram as bibliotecas em três grupos, refletindo seu estágio de virtualização, a partir dos conteúdos apresentados em relação aos produtos e serviços oferecidos (OLIVEIRA e BERTHOLINO, 2000, p.05).

Grupo 1: apresenta informações básicas sobre a estrutura da biblioteca, serviços e produtos, sem possibilidade de acesso *on-line* aos recursos bibliográficos. Responde questões simples de referência como uma *home page* estática, sem a interação dos conteúdos com os usuários.

Grupo 2: apresenta informações do grupo anterior, mas disponibiliza catálogo *on-line* e outros serviços *on-line* tais como: material instrucional, solicitação de documentos, empréstimo e reserva de livros, permuta, sumários correntes entre outros. Responde questões simples de referência com uma *home page* dinâmica que permite a interação dos conteúdos com os usuários.

Grupo 3- apresenta informações dos grupos anteriores, oferece acesso as bases de dados local em CD- ROM ou *on-line* aos usuários remotos; apresenta SR *on-line* ou em estruturação. Responde questões simples/complexas de referência com *home page* dinâmica que permite interação dos conteúdos com os usuários.

Já Andrade et al (2002), fizeram uma análise dos *sites* de bibliotecas de direito de Minas Gerais e também utilizaram como ferramenta de análise serviços e produtos oferecidos pela biblioteca além de acesso aos *sites* das mesmas, acervos *on-line*, informações sobre a biblioteca e apresentação do *site*. Sendo que no acesso aos *sites*, as autoras destacaram que se a biblioteca possuir *site*, isso é um ponto positivo, pois “indica o reconhecimento do valor da biblioteca dentro da instituição” (ANDRADE, 2002, p.03).

Nos produtos *on-line* são abrangidos: o modo como as buscas são feitas (por autor, título e pista; catálogos automatizados acessíveis em rede, com espaço físico para essas consultas, porém há possibilidade deles estarem na rede, relacionam em seu catálogo somente apostilas, revelando um acervo não condizente com o nível universitário).

Os serviços *on-line*, por sua vez, abrangem orientações *on-line* sobre levantamento bibliográfico, pesquisas na internet, normalização bibliográfica, podendo ser solicitados, através do *site*, serviço de empréstimo e empréstimo entre bibliotecas.

Nos acervos *on-line* estão incluídos periódicos científicos publicados eletronicamente, acesso à portais, como o Portal da Capes e *links* que indicam formas de acessar bases de dados.

As informações sobre a biblioteca incluem horário de funcionamento, possibilidades de entrar em contato com a biblioteca por meio de telefone e e-mail, endereço físico da biblioteca, recursos com que ela conta, informe sobre serviços prestados, regulamento da biblioteca. Na apresentação do *site*, estão incluídas a apresentação, facilidade de navegação e atualização.

Dessa forma percebe-se que implementar a biblioteca tecnologicamente é “[...] adotar uma postura atraente e observar uma constante evolução de sua prática, (e ainda) “[...] é um grande desafio a ser vencido pelos profissionais que nela atuam [...]” (ANDRADE, 2002, p.08).

Outra forma de avaliar *sites* é através de sua usabilidade. Silva (1998, p.101), salientou que

a usabilidade se destaca por abranger os aspectos mais visíveis do sistema, consubstanciados na interface. Sua importância no nível geral da qualidade decorre do fato de a interface ser, para os usuários o próprio sistema por responder por mais da metade do código e por refletir a facilidade de uso e aprendizado.

A usabilidade possui elementos que podem facilitar a busca em *sites*: “facilidade de aprendizado, eficiência, facilidade de memorização, erros, satisfação, facilidade de uso operacional, homogeneidade, flexibilidade, personalização, segurança, concisão, gestão de erros, compatibilidade” (SILVA, 1998, p. 102).

Quem discute acerca das questões da usabilidade é a ergonomia. Ela pode ser aplicada em três etapas do projeto de *site*, onde a opinião do usuário e a adequação do site às necessidades humanas são fundamentais

para torná-lo usável: na concepção, na correção, e nas mudanças (WISNER 1987 apud SILVA, 1998, p. 107).

A qualidade das informações disponíveis na Internet e seus sites é um ponto que Tomaél et al. (2000) abordaram e que faz parte da usabilidade. A autora considerou no seu estudo os seguintes itens de informação: Informações de identificação; consistência das Informações; confiabilidade das informações; adequação da fonte; *link*; facilidade de uso; *lay-out* da fonte; restrições percebidas; suporte ao usuário e; outras observações percebidas.

## 2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Em levantamento efetuado junto a Associação Catarinense de Fundações Educacionais – ACAFE, ao Ministério da Educação e por meio dos mecanismos de busca na internet, foi identificada a existência de vinte e seis Instituições de Ensino Superior no Estado de Santa Catarina. Destas, somente vinte possuem *site* da sua Biblioteca na internet, o que constituiu o universo desta pesquisa.

A análise dos *sites* foi realizada em duas etapas:

**1ª - Verificação das funções dos sites:** considerou-se, nesta etapa, as recomendações de Amaral e Guimarães (2002, p. 5), a saber:

**Função informacional:** informações sobre a biblioteca existentes no site, tais como: nome da biblioteca, nome da instituição mantenedora, seções da biblioteca, eventos realizados pela ou na biblioteca, e-mail geral e setorial, telefone geral e setorial, número do fax, endereço físico, histórico, horário de funcionamento, normas e regulamentos, informações sobre as instalações físicas, estatísticas, fotos e /ou imagens da biblioteca, relação dos produtos e serviços oferecidos;

**Função promocional:** uso de ferramentas promocionais da internet existentes no *site* (ARAÚJO, 1999/2000), tais como: selo com logotipo da biblioteca, janelas *pop-up* com informações sobre a biblioteca, *webcasting*, animações, *hot site*;

**Função instrucional:** instruções sobre o uso dos recursos informacionais oferecidos pela biblioteca na forma tradicional e *on-line* existentes no *site*, tais como: FAQs ( perguntas mais freqüentes, tutoriais sobre como usar serviços e produtos pela biblioteca, mapa do *site* e instruções sobre o uso do *site*;

**Função referencial:** links para outras fontes de informação existentes no *site*, tais como: acesso a base de dados, links para mecanismos de busca, links para *sites* de outras bibliotecas, links para materiais de referência (dicionários, enciclopédias), links para periódicos eletrônicos, links para outras instituições;

**Função de pesquisa:** serviços e produtos oferecidos *on-line* no *site* da biblioteca, tais como: catálogo da biblioteca *on-line*, lista dos periódicos assinados pela biblioteca, serviço de empréstimo, disponibilização de material bibliográfico *on-line*, serviço de reserva, serviço de referência *on-line*;

**Função de comunicação:** mecanismos para estabelecer relacionamentos, tais como: formulários para cadastrar usuários, coletar informações e críticas, pesquisar a opinião sobre o *site*, coletar sugestões de compra e link para contato com a biblioteca.

Na primeira etapa, cada item de cada função foi analisado em função do número total de *sites* que apresentavam positivamente o item. Em seguida, foi realizada a soma dos itens positivos para saber sua porcentagem em relação ao total de cada função. O apêndice 1 apresenta a matriz das funções com as totalidades de ocorrências por item e respectivos percentuais.

**2<sup>a</sup> - Usabilidade dos sites:** nesta etapa, os *sites* foram avaliados por juízes, acadêmicos do Curso de Biblioteconomia da UDESC, por estarem familiarizados com o objeto da pesquisa. Os mesmos foram divididos em grupos, da seguinte forma: quatro grupos compostos por três juízes, que analisaram cinco *sites* diferentes, sendo que cada *site* foi analisado por três juízes. Os dados foram tabulados, por módulo, somando-se as ocorrências positivas, as negativas e as não apresentadas. Os índices percentuais foram projetados sempre sobre 100% para cada item e para o módulo como um todo. Entende-se por módulo, nesta pesquisa, os grandes grupos de análise de itens, que foram agrupados por semelhanças de assunto, identificados como:

- Módulo informações de identificação;
- Módulo confiabilidade das informações;
- Módulo *links*;
- Módulo suporte ao usuário;
- Módulo outras informações;
- Módulo *lay out*;

- Módulo adequação da fonte;
- Módulo Consistência das Informações.

A matriz de análise da usabilidade foi desenvolvida com base nas propostas de Brodbeck (2002), Tomaél et al.(2000) e Oliveira e Bertholino (2000), adaptando-se para uma única matriz, conforme apêndice 2. Para as respostas de cada item foram oferecidas três opções:

- Sim, para itens que apresentavam-se no *site* e supriam as necessidades do usuário (juíz), sendo considerados bons ergonomicamente;
- Não, para os itens que embora encontrados no *site*, não estavam de acordo ou não atendiam às necessidades dos juízes e;
- Não apresenta, para os itens não apresentados nos *sites* ou não encontrados pelos juízes.

### **3 RESULTADOS**

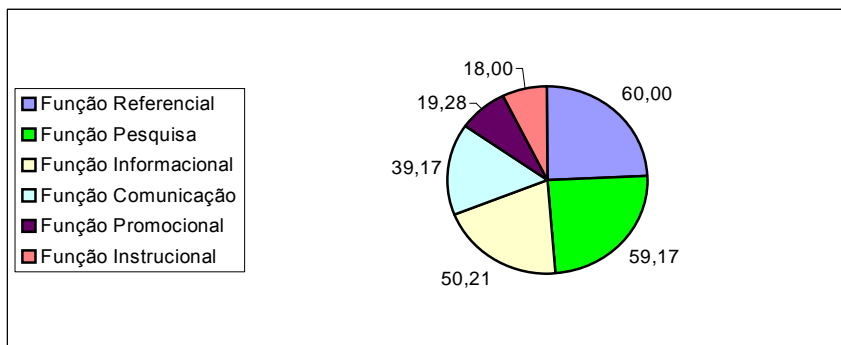
A análise dos resultados está organizada em duas partes, seguindo-se as etapas da metodologia: primeira, análise dos *sites* para verificar as funções desempenhadas pelos mesmos; segunda, análise da usabilidade dos *sites*. O total de *sites* analisados correspondeu a vinte, num universo de vinte e seis bibliotecas universitárias existentes no Estado de Santa Catarina.

#### **3.1 ANÁLISE DAS FUNÇÕES DOS SITES**

Considerando-se as funções categorizadas por Amaral e Guimarães (2002), analisou-se os *sites* das bibliotecas universitárias catarinenses, que são apresentados por função.

Os percentuais de ocorrência de cada função podem ser observados na Figura 1. A função que apresentou maior ocorrência foi a função referencial, com 60% de itens positivos, seguida pela função pesquisa, com 59,17%.

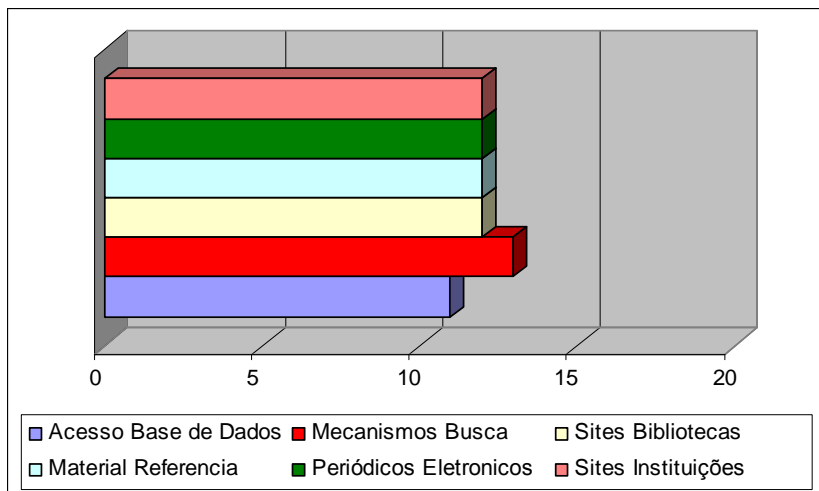
### 3.1.1 Função Referencial



**Figura 1 – Funções dos sites das BU's catarinenses**

Considerou-se nesta função os seguintes itens: acesso a bases de dados, *links* para mecanismos de busca, *links* para sites de outras bibliotecas, *links* para materiais de referência (dicionários, enciclopédias, glossários), *links* para periódicos eletrônicos, *links* para sites de instituições.

Observa-se, nesta análise, que há um equilíbrio entre os itens contemplados pelos sites, conforme Figura 2.



**Figura 2 – Função referencial**



Diferentemente da análise realizada por Amaral e Guimarães (2002, p. 10), em pesquisa sobre os *sites* das bibliotecas universitárias onde afirmam que: “a presença dos *links* para mecanismos de busca é pouco explorada”, nesta pesquisa pode-se perceber que este foi o item mais apontado dentro da função referencial com 65% de ocorrências, equivalendo a treze *sites*.

No item *links* para materiais de referência, Amaral e Bertholino destacaram que há um crescimento desse item em função do ensino a distância e da expansão da internet.

### 3.1.2 Função Pesquisa

Os itens avaliados nesta função referem-se à: existência de catálogo *on-line* com instrumento para pesquisa e acesso a base de dados, lista dos periódicos assinados pela biblioteca, serviço de empréstimo, disponibilização de material bibliográfico *on-line*, serviço de reserva de material pela internet e, serviço de referência *on-line*. Esta função representou 59,17% de ocorrências nos *sites* das BU's. Na Figura 3, observa-se o número de ocorrências por item.

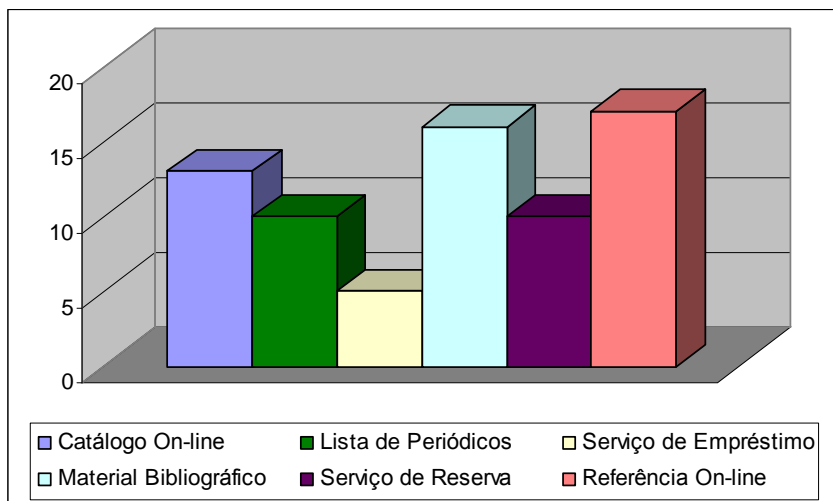


Figura 3 – Função pesquisa

Para um melhor direcionamento da coleta do item referência *on-line*, considerou-se as categorias de serviços identificados por Oliveira e Bertholino (2000, p. 7), onde relacionam diversos serviços identificados como serviços de referência *on-line*, que foram adaptados de Ladner e Tillman. As autoras agruparam os serviços em três grandes grupos: 1) relacionados à comunicação com a biblioteca; 2) relacionados a bases de dados de pesquisa remota e; 3) relacionados à transferência de arquivos/intercâmbio de dados.

Esse item, serviço de referência *on-line*, apresenta-se como sendo o maior da função, com 85% de ocorrências. Isso demonstra que, diferentemente de Oliveira e Bertholino (2000, p. 4), onde apontaram que a maioria dos *sites* pesquisados apresentava-se em formato tradicional, nesta pode-se perceber uma mudança nesse sentido, provando a afirmação feita pelas citadas de que “ para as bibliotecas na atualidade, não adianta mostrar

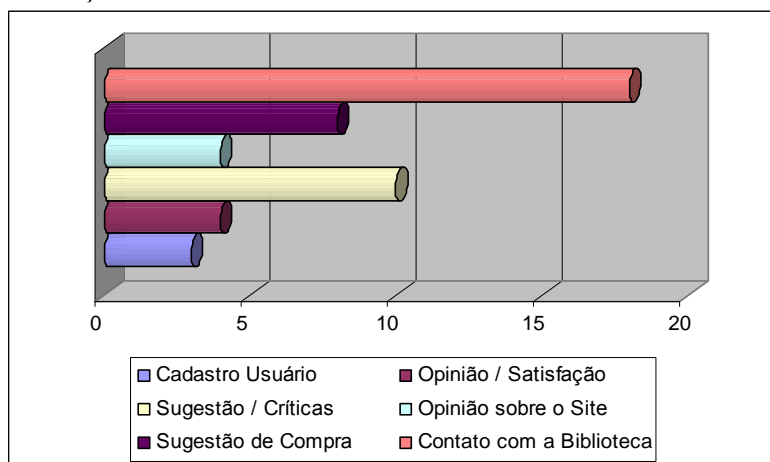
e divulgar o acervo, mas é preciso tornar possível o acesso a informação/documento”.

O segundo item com maior número de ocorrências foi o da disponibilização de material bibliográfico *on-line*, com 80%.

Na pesquisa de Amaral e Guimarães (2002, p. 11), as autoras afirmaram que: “o desempenho dessa função é percebido significativamente com a disponibilidade dos catálogos *on-line*”. Nesta análise, este item aparece apenas em 3º lugar com 65% das ocorrências.

### 3.1.3 Função Comunicação

Investigou-se nesta função os itens relacionados com: formulários para cadastrar usuários, coleta de opinião/satisfação pelos serviços, coleta de sugestões e críticas, pesquisa de opinião sobre o site, coleta de sugestão de compras e *link* para contato com a biblioteca. A ocorrência nesta função foi equivalente a 39,17%. A Figura 4 apresenta as ocorrências dos itens desta função.



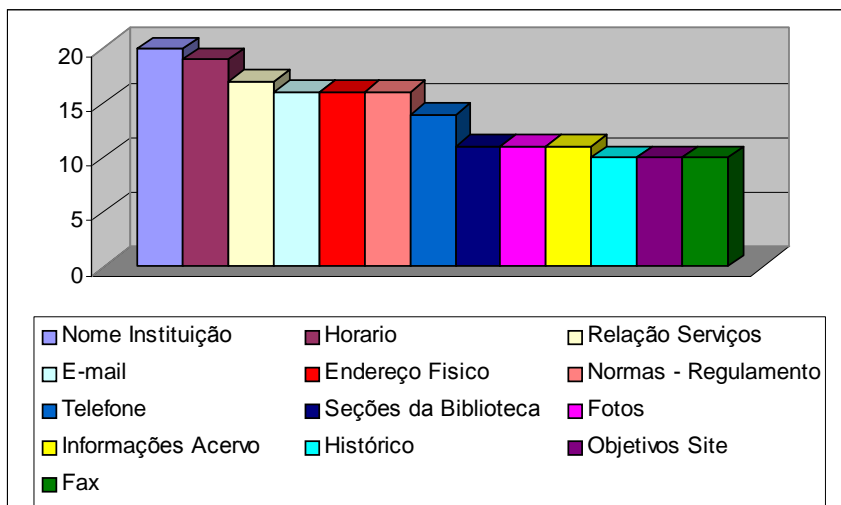
**Figura 4 – Função Comunicação**

Na função comunicação o único item apresentado por mais da metade das bibliotecas foi o de contato com a biblioteca, com 90% das ocorrências. O item formulário para cadastrar usuários foi o menos citado, com apenas três ocorrências. Nos *sites* pesquisados, o item para contato com a biblioteca para críticas e sugestões, teve 50% de ocorrência, porém a pesquisa não contemplou ou buscou saber se havia uma resposta ou quanto tempo levava para o e-mail ser respondido.

### 3.1.4 Função Informacional

O número de itens considerados nesta função é bastante extenso pois inclui todos os aspectos de informações da instituição e dos seus serviços e produtos, como: nome da instituição mantenedora, horário de funcionamento, relação dos produtos e serviços oferecidos, e-mail geral e setorial, endereço físico, normas e regulamentos, telefone geral e setorial, setores da biblioteca, fotos e/ou imagens da biblioteca, informações sobre o acervo, histórico, notícias e novidades sobre a biblioteca, informações sobre os objetivos do *site*, informações sobre material protegido por *copyright*, número do fax, missão da biblioteca, nome da biblioteca, eventos realizados pela ou na biblioteca, estatísticas, informações sobre as instalações físicas, data da última atualização do *site* e, data da criação do *site*. Apresentamos, na Figura 5, somente os itens com ocorrência igual ou superior a dez.

Nesta função o item nome da instituição mantenedora teve 100% de ocorrência. O item nome da biblioteca teve apenas seis ocorrências



**Figura 5 - Função informacional**

totalizando apenas 30% de todos os *sites* visitados. O nome Biblioteca Universitária não foi utilizado como ocorrência positiva para a pesquisa, pois desta entende-se que é o tipo da Unidade de Informação.

Em segundo lugar com 95% de ocorrências está o item horário de funcionamento.

O único item dessa função que não foi encontrado em nenhum *site* foi data de criação do mesmo. E apenas dois sites apresentaram data da última atualização.

Segundo Amaral e Guimarães (2002, p. 8), podem ser considerados itens de menor importância: e-mail setorial, normas e regulamentos, fotos e/ou imagens da biblioteca, telefone setorial, seções da biblioteca, informações sobre as instalações físicas, notícias e novidades sobre a biblioteca, estatísticas, eventos realizados pela ou na biblioteca. No estudo realizado pelas autoras esses itens foram justamente os menos citados, porém nesta pesquisa alguns itens tiveram relevância acima de 50%: Informações sobre o acervo com 55% (n=11), seções da biblioteca com 55% (n=11), fotos e/ou imagens da biblioteca, com 55% (n=11) e, normas e regulamentos, com 80% (n= 16).

### 3.1.5 Função Promocional

Para a análise desta função, observou-se nos *sites*, a existência dos seguintes itens: selo com logotipo da instituição, selo com o logotipo da biblioteca, janelas *pop up* com informações sobre a biblioteca, *banner* da biblioteca, animações, *hot site* e *webcasting* (Figura 6). Esta função obteve uma baixa representatividade de ocorrências, o equivalente a 19,28%.

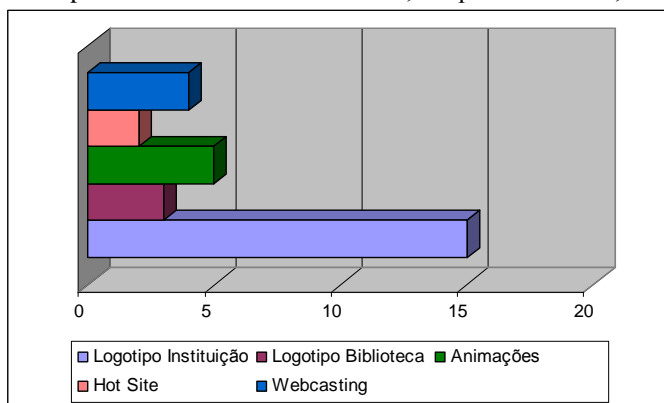


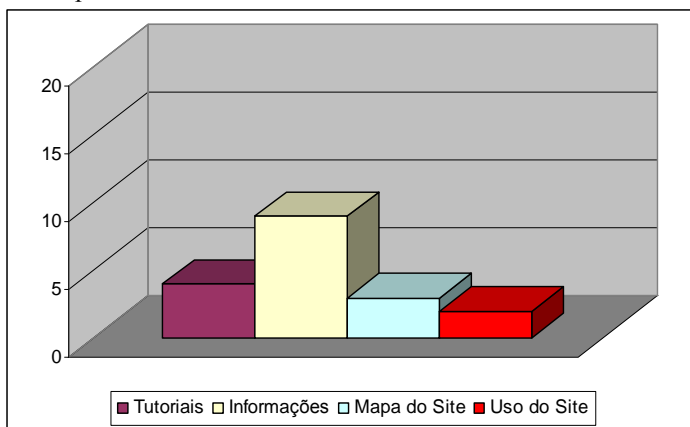
Figura 6 – Função promocional

O único item que pode ser considerado expressivo dessa função é o logotipo da instituição, com 75% de ocorrência. Isso demonstra, segundo Amaral e Guimarães (2002, p. 9),

que as bibliotecas universitárias brasileiras ainda não utilizam a tecnologia disponível para a promoção por meio dos sites. Isso pode significar também desconhecimento do assunto. Esta situação é preocupante, uma vez que antes da presença da biblioteca na internet por meio dos seus sites, estudos sobre promoção indicavam que as atividades promocionais eram desenvolvidos de maneira insipiente e incipiente.

### 3.1.6 Função Instrucional

Esta foi a função que obteve o menor número de ocorrências, com somente 18,00%, tornando evidente que as bibliotecas universitárias pouco utilizam a internet para a instrução de seus usuários. Foram verificados os seguintes itens: FAQs (perguntas mais frequentes), tutoriais sobre como usar os serviços e produtos disponíveis no *site*, informações sobre como usar serviços e produtos disponíveis pela biblioteca, mapa do *site* e instruções sobre o uso do *site*. Na Figura 7, podemos observar o número de ocorrências para cada item.



**Figura 7 - Função instrucional**

Do mesmo modo que Amaral e Guimarães (2002, p. 9), percebe-se “pouca preocupação das bibliotecas relativas “as instruções a serem disponibilizadas para os seus usuários por meio dos *sites*” . Nenhum *site* apresentou as perguntas mais freqüentes, e o item informações sobre como usar serviços e produtos oferecidos pela biblioteca com 45% (n= 9) de ocorrências foi o índice mais alto desta função. Em segundo lugar, com 20% de ocorrência vem o item tutoriais sobre como usar os serviços e produtos disponíveis no *site*, e em terceiro, mapa do *site* com apenas 15%.

### 3.2 ANÁLISE DA USABILIDADE DOS *SITES*

Conforme explicitado nos procedimentos metodológicos, nesta etapa optou-se pelas metodologias de Tomaél et al (2000), Brodbeck (2002) e de Oliveira e Bertholino (2000). A usabilidade foi avaliada a partir da interação de juízes com os *sites*, utilizando-se um formulário definido pelos pesquisadores.

Traduz-se, na tabela 1, os percentuais obtidos para cada módulo.

**Tabela 1 – Módulos avaliados na usabilidade dos *sites***

<b>Módulos</b>	<b>S</b> % juízes	<b>N</b> % juízes	<b>NA</b> % juízes
Módulo links	75,02	23,33	1,65
Módulo Informações de Identificação	62,50	19,16	18,34
Módulo Consistência das Informações	54,29	36,90	8,81
Módulo Adequação da fonte	43,12	28,11	28,77
Módulo <i>lay out</i>	42,90	37,11	19,99
Módulo Confiabilidade das Informações	38,33	23,34	38,33
Módulo Suporte ao Usuário	36,70	20,00	43,30
Módulo Outras Informações	-	-	100,00

S = Sim, para itens que apresentavam-se no *site* e supriam as necessidades do usuário (juiz), sendo considerados bons ergonomicamente;

N = Não, para os itens que embora encontrados no *site*, não estavam de acordo ou não atendiam às necessidades dos juizes;

NA = Não apresenta, para os itens não apresentados nos *sites* ou não encontrados pelos juízes.

#### 3.2.1 Módulo *Links*

O módulo *links* apresentou os seguintes itens: clareza para onde conduzem; apresentação somente de páginas ativas. Neste módulo, 75,02% dos juizes consideraram que estes itens estavam contemplados pelos *sites*.

41, 66% dos juizes apontaram que havia *links* que não apresentavam páginas ativas, embora estes ainda estivessem veiculados nos *sites*. A recomendação é que esses *links* sejam retirados pois geram uma expectativa que não pode ser atendida. Para 91,70% dos juizes, os *sites* apresentam clareza para onde conduzem, evitando que o usuário perca seu tempo acessando informações que não lhe interessam no momento.

### **3.2.2 Módulo informações de identificação**

Foram contemplados os seguintes itens: clareza do assunto tratado no *site*; diferença do *e-mail* da instituição que disponibiliza o *site* e do *e-mail* da biblioteca; clareza da autoria do *site*; apresentação dos objetivos informando a que público se destina.

Segundo Fernández (2000), deve-se ter claro para analisar a página, antes de tudo, o público a que ela se destina, sendo que a página principal deve conter dados sobre a instituição e contatos. Quanto ao público a que se destina, entende-se que isso engloba objetivos e clareza de assunto. O assunto foi apontado como claro por 93,33% dos juizes. Os objetivos e o público a que se destina foram observados por 53,34% dos juizes.

Segundo Oliveira e Bertholino (2000), o uso do e-mail como ferramenta de comunicação passa a ser incorporado à rotina do bibliotecário. Ainda, segundo as autoras, o atendimento via e-mail é uma das principais fontes de comunicação do usuário remoto. Nesta interação, 43,34% dos juizes apontaram que o contato com a instituição é feito via e-mail, mas 18,33 % indicaram que ele não está de acordo ou não atende às necessidades dos juizes.

A ocorrência e clareza da autoria do *site* foi apontada por 60% dos juizes.

### **3.2.3 Módulo consistência das informações**

Os itens verificados foram: conteúdo do texto é livre de erros ortográficos; uso de frases e parágrafos curtos; títulos e listas numeradas que permitem a leitura dinâmica; as linhas de texto são longas para serem lidas com facilidade; facilidade para localizar conteúdos específicos; apresentação de resumos e informações complementares; coerência na apresentação do conteúdo; apresentação do endereço para recuperar a informação não remetendo para o documento.

Nesse módulo encontram-se questões referentes a validade e facilidade de memorização e também está muito ligada à qualidade do *site*.



65% dos juizes não encontraram erros ortográficos nas páginas, porém 35% encontraram algum tipo de erro.

A leitura dinâmica está muito presente quando se navega pelos *sites*. Um dos fatores é a quantidade e variação de informações que um *site* pode apresentar, por isso é que se recomenda a utilização de linhas e parágrafos curtos, resumos e informações complementares (BRODBECK, 2002). 56,66 % dos juizes entenderam que os *sites* não proporcionam essa leitura e 50% constataram a existência de resumos e informações complementares.

Os *sites* apresentam mais do que somente o endereço para recuperar a informação e sim o próprio documento, geralmente através de link, foi verificado por 51,66% dos juizes. Isso vem confirmar a visão de diferentes autores mostrando que ainda há *sites* de bibliotecas universitárias que não estão preocupados em realmente disponibilizar documentos. Vale lembrar que essa necessidade cresce a medida que as pessoas deixam de se deslocar fisicamente à biblioteca, para acessar essas informações *on-line*.

### 3.2.4 Módulo adequação da fonte

Nesse módulo foram contemplados os seguintes itens: fácil movimentação página-a-página; apresentação de aplicativos que permitem avançar e retroceder; número máximo de *clics* para acessar a fonte de informação, estipulado em três; visualização do *site* sem a necessidade de barra de rolagem horizontal; apresentação de manuais para *download* ou impressão; coerência da linguagem utilizada com os objetivos do *site*; localização dos elementos de navegação; facilidade de entender e usar os elementos de navegação; clareza dos ícones e imagens para navegação e fornecimento para estes de *links* de texto; desnecessidade do uso do botão voltar; existência de necessidade para saltar se houver animação *flash*; razoabilidade do tempo de carga (menos de 8 segundos); apresentação de mensagens de erro durante a navegação.

Fernandéz (2000), recomendou a existência de um buscador para facilitar e tornar o acesso mais rápido nos *sites*. A presença de buscadores não foi avaliada, mas percebe-se que a grande maioria dos *sites* apresentam *links* para mecanismos de busca. 25% dos juizes observaram que os *sites* não apresentaram aplicativos que permita avançar ou retroceder, 70% dos juizes consideraram fácil a movimentação página-a-página, e 71,66% deles disseram ser necessários menos de 3 *clics* para acessar a informação.

Quanto a navegação, 65% dos juizes consideraram que ela é fácil de entender e usar, sendo que 38,34% indicaram que os ícones ou outras imagens utilizadas para navegação têm seu significado claro. Para 46,66%

os sites não apresentaram ícones para navegação em forma de imagem, demonstrando que as novas mídias ainda são pouco utilizadas para esse fim, e, quando há imagem, 61,66% dos juízes disseram que ela não apresenta link para texto, ou seja, se a pessoa não entender a imagem, ficará com dúvida sobre seu significado.

### **3.2.5 Módulo *lay-out***

São contemplados 15 itens nesse módulo, a saber: utilização de mídias de som; harmonia das mídias utilizadas; vinculação de imagens com a função de complementar ou substituir os conteúdos e não meramente ilustrá-los; legibilidade do *site*; clareza das imagens vinculadas no *site*; apresentação de altura adequada evitando a rolagem vertical; consistência das imagens, fontes e cores; agrupamento de cores para explicitar assuntos relacionados; os recursos utilizados apresentam alguma utilidade que não meramente decorativos; moderação do uso de cores (máximo de cinco e mínimo de dois); imagens que atrapalham a navegação; utilização de menos de três fontes no *lay-out*; apresentação de *frame*; distribuição e equilíbrio dos elementos do *lay-out*.

A consistência do uso de cores e imagens ao longo do *site* foi indicado por 86,67% dos juízes, um percentual bastante representativo. Segundo Fernández (2000), “os elementos da página principal devem guardar uniformidade de desenhos, contendo guias de navegação”.

Quanto a distribuição do *lay-out* do *site*, ele pode tornar uma pessoa que o consulta esporadicamente em seu usuário assíduo, pois além de uma visualização mais agradável, faz com que a informação seja buscada com mais facilidade. Neste item observou-se 65% de ocorrências positivas, sendo que 35% não concordaram.

### **3.2.6 Módulo confiabilidade das informações**

Nesse módulo foi analisado o item responsabilidade do *site*, ou seja, quem o mantém, podendo ser pessoa física ou jurídica, tendo como resultado: 38,33% dos juízes entenderam que os *sites* ofereciam essa informação claramente; 38,33% entenderam que não havia essa informação e 23,34% colocaram que a informação não estava clara. Pode-se apreender disso que a maioria dos sites deixam dúvidas quanto a sua autoria.

### **3.2.7 Módulo suporte ao usuário**

Esse módulo contemplou o item contato com o produtor do *site*, mostrando que 43,30% dos juizes manifestaram que a fonte não apresenta ou não conseguiram localizar o produtor do mesmo.

### 3.2.8 Módulo outras informações

O módulo outras informações buscou verificar se os *sites* apresentavam recursos que auxiliam o deficiente no seu uso e se havia opções para consulta em outros idiomas.

A questão de um *site* ser apresentado em mais de um idioma torna-o mais acessível. É importante ressaltar que nenhum dos juizes indicou que os *sites* incluíam opções para outro idioma e nem para recursos que auxiliam o deficiente na recuperação da informação. Essas são questões de acesso muito sérias, pois restringem as informações contidas no *site* e refletem, em sua maioria, no acervo físico das bibliotecas, que também disponibilizam pouquíssimo ou nenhum material para deficientes.

## 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa revelou que a maioria dos *sites* das Bibliotecas Universitárias do Estado de Santa Catarina contempla as funções referencial e de pesquisa, seguida pela função informacional. Isso representa que as mesmas têm procurado atender aos usuários e às suas demandas, através dos *sites*, evitando ou, reduzindo assim, a consulta *in loco*. A disponibilização, nos *sites*, de *links* para materiais de referência, para periódicos eletrônicos e a possibilidade de acessar bases de dados e o catálogo da biblioteca, consultando e até reservando ou renovando materiais, são os itens mais significativos enquanto serviços *on-line* oferecidos pelas BU's aos usuários.

Já, as funções instrucional e promocional são, ainda, pouco contempladas pelas BU's catarinenses, refletindo assim, uma despreocupação ou um desconhecimento sobre as possibilidades de marketing e relacionamento com o cliente permitidas pela internet.

A função comunicação teve representatividade razoável, porém, isso ocorreu dado o elevado número de ocorrências do item contato com a biblioteca. Sabemos, todavia, que a existência de um e-mail para contato não garante um contato efetivo, uma vez que nem sempre os mesmos são respondidos e/ou atendidos na sua totalidade.

Quanto a usabilidade dos *sites*, conclui-se que a maioria deles atende aos requisitos mínimos de usabilidade, de acordo com a avaliação dos juizes. Os módulos links, informações de identificação e consistência das informações foram os que mais apresentaram-se nos *sites* e que também

supriram as necessidades dos juizes. Somente dois módulos deixaram transparecer uma preocupação maior que são os de confiabilidade das informações e o de outras informações.

No módulo confiabilidade das informações, os juizes precisaram identificar se havia dados completos de responsabilidade e manutenção do *site*. Somando-se os percentuais dos juizes que entenderam que os *sites* não apresentavam essa informação com os que colocaram que essa informação não estava clara nos mesmos, temos que 61,67% dos juizes apontaram essas ocorrências.

No módulo outras informações, a totalidade dos juizes indicou a inexistência de opção para consultas em outros idiomas, bem como de recursos que auxiliem os deficientes no uso do *site*.

Espera-se, que esta visão geral das funções e da usabilidade dos *sites* das Bibliotecas Universitárias catarinenses, possa contribuir para o aperfeiçoamento dos mesmos, quando necessário, e como orientação para o desenvolvimento e a implementação de novos *sites*.

## REFERÊNCIAS

AMARAL, Sueli Angélica do; GUIMARÃES, Tatiara Paranhos. Funções desempenhadas pelos sites das bibliotecas universitárias do distrito federal. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 20, Fortaleza, 2002. *Anais eletrônicos...* Fortaleza : UFC, 2002 a. 1 CD-ROM

AMARAL, Sueli Angélica do; GUIMARÃES, Tatiara Paranhos. Sites das bibliotecas universitárias brasileiras In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12, Recife, 2002. *Anais eletrônicos...* Recife, 2002b. 1 CD-ROM

ANDRADE, Maria Eugênia Albino et al. A biblioteca universitária no meio digital. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12, Recife, 2002. *Anais eletrônicos...* Recife, 2002. 1 CD-ROM.

ARAÚJO, Wagner Junqueira de. Ferramentas para promoção em web sites de unidades de informação. *Revista de Biblioteconomia de Brasília* v. 23/24, n. 1, p. 89-108, especial 1999/2000.

BARBOZA, Elza Maria Ferraz; NUNES, Eny Marcelino de Almeida; SENA, Nathália Kneipp. Web sites governamentais, uma esplanada à parte. *Ciência da Informação* v. 29, n. 1, p. 118-125, jan./abr. 2000.

BERTHOLINO, Maria Luzia Fernandes et al. A web como canal de divulgação de serviços e produtos de bibliotecas universitárias : análise do conteúdo de home pages. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12, Recife, 2002. *Anais eletrônicos...* Recife, 2002. 1 CD-ROM.

BRODBECK, Henrique J. Avaliação de sites web. Porto Alegre: UFRGS, 2002. Disponível em:<http://www.inf.ufrgs.br/~brodbeck/websites/> Acesso em 9 de mar. 2003.

CUNHA, Murilo Bastos da. Construindo o futuro : a biblioteca universitária brasileira em 2010. *Ciência da Informação*, v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000.

FERNÁNDEZ, Oscar. Las bibliotecas universitarias en internet : metodologia de evaluación de sus webs. *Revista Marplatense de Bibliografía*. Disponível em: <http://rebima.8m.com/egobin/framed/1597/rmb-4.htm>. Acesso em: 10 out. 2002.

GIL, Antônio Carlos. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. São Paulo : Atlas, 1987.

GARCIA DE LEÓN, Alicia; GARRIDO DÍAZ, Adriana. Los sitios web como estructuras de información : um primer abordaje em los criterios de calidad. *Biblios*, Peru, n. 12, p. 1-16, abr. jun. 2002.

NORONHA, Daisy Pires; PASSARELLI, Brasilina. Websites. In: *Disciplina Recursos Informativos II*. Disponível em: <http://www.eca.usp.br/departam/cbd/lina/recurso2/busca.htm>. Acesso em: 24 jul. 2002.

OLIVEIRA, Nirlei Maria; BERTHOLINO, Maria Luzia Fernandes. Usuários remotos e serviços de referência (SRs) disponíveis nas home pages das bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11, Florianópolis, 2000. *Anais eletrônicos...* Florianópolis : UFSC, 2000. 1 CD-ROM.

OLIVEIRA, Sônia Maria Marques de; ORNELAS, Rosângelis Visoni Azanha de; LUZ, Graça Maria Simões. Fator de impacto na web das bibliotecas das universidades estaduais do Paraná : uma proposta metodológica. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12, Recife, 2002. *Anais eletrônicos...* Recife, 2002. 1 CD-ROM.

SALLES, Juliana Pereira. *Avaliação de usabilidade de websites*. Disponível em <http://www.dcc.ufmg.br/pos/html/spg97/anais/html/jusalles.html>. Acesso em: 4 fev. 2003.

SILVA, Luis Alves. *Ergonomia e usabilidade na concepção de sistemas de informação*. Ceciliana, v. 8, n. 9, p. 101-112, 1 sem. 1998.

TOMAÉL, Maria Inês et al. Fontes de informação na internet: acesso e avaliação das disponíveis nos sites de universidades. SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, Florianópolis, out. 2000. Disponível em : <http://www.snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t138.doc>.> Acesso em 12 nov. 2002.

## **ANALYSIS OF THE SITES SANTA CATARINA'S ACADEMICAL LIBRARIES STATE: FUNCTIONS AND USE**

### **Abstract**

Analysis of sites the Academical Libraries from the State of Santa Catarina verifying aspects of the structure of the made available information, of their functions and of his use, starting from present criteria in the national and foreign literature. A total of 20 web sites, being observed that the function referencial prevails with 60% of positive items, following by the function with 59,17%. The use , It was observed that the links module and the identification information module are the more presented by the sites, with 75,02% and 62,50%, respectively, supplying in this manner the judges' needs

**Key-words:** Analysis of sites; Academical library - Santa Catarina; functions of the sites; use of the sites

**Noêmia Schoffen Prado**

Professora do Curso de Biblioteconomia da Universidade do Estado de Santa Catarina.

Mestre em Administração – UDESC

Endereço: Rod. Virgílio Várzea, 1510, apto. 301, Saco Grande, Florianópolis/SC

Fone: (48) 234 3881

e-mail: [r4nsp@udesc.br](mailto:r4nsp@udesc.br)

**Tarcila Peruzzo**

Acadêmica do Curso de Biblioteconomia da Universidade do Estado de Santa Catarina.

Bolsista do Programa de Iniciação Científica – PROBIC/UDESC

Endereço: Rua José João Martendal, 185, apto 401, Carvoeira, Florianópolis /SC

Fone: (48) 234 5571

e-mail: [tarcilaperuzzo@yahoo.com.br](mailto:tarcilaperuzzo@yahoo.com.br)

**Maria Lourdes Blatt Ohira**

Professora do Curso de Biblioteconomia da Universidade do Estado de Santa Catarina.

Mestre em Administração de Sistemas de Informação – PUCCAMP

Endereço: Rua Afonso Pena 635, apto 2, Estreito, Florianópolis, SC

Fone (48) 248 1418

e-mail: [f2mlbh@udesc.br](mailto:f2mlbh@udesc.br)

## APÊNDICE 1 - MATRIZ DAS FUNÇÕES

**Total de sites pesquisados: 20**

Função referencial		
Ítem	Total de ocorrências	Porcentagem por ítem
1 Acesso a base de dados	11	55,00
2 Links para mecanismos de busca	13	65,00
3 Links para sites de outras bibliotecas	12	60,00
4 Links para materiais de referência (dicionários, enciclopédias, glossários)	12	60,00
5 Links para periódicos eletrônicos	12	60,00
6 Links para sites de instituições	12	60,00
% DA FUNÇÃO		60,00

Função pesquisa		
Ítem	Total de ocorrências	Porcentagem por ítem
1 Catálogo da biblioteca/(Instrumento de pesquisa on-line, acesso a base de dados)	13	65,00
2 Lista dos periódicos assinados pela biblioteca	10	50,00
3 Serviço de empréstimo	05	25,00
4 Disponibilização de material bibliográfico on-line	16	80,00
5 Serviço de reserva	10	50,00
6 Serviço de referência on-line	17	85,00
% DA FUNÇÃO		59,17

Função comunicação		
Ítem	Total de ocorrências	Porcentagem por ítem
1 Formulários para cadastrar	3	15,00



usuários		
2 Coleta de opinião/satisfação pelos serviços	4	20,00
3 Coletar sugestões e críticas	10	50,00
4 Pesquisar opinião sobre o site	4	20,00
5 Coletar sugestão de compra	8	40,00
6 Link para contato com a biblioteca/arquivo	18	90,00
% DA FUNÇÃO		39,17

<b>Função instrucional</b>		
Ítem	Total de ocorrências	Porcentagem por ítem
1 FAQs - perguntas mais frequentes	0	-
2 Tutoriais sobre como usar os serviços e produtos disponíveis no site	4	20,00
3 Informações sobre como usar serviços e produtos oferecidos pela biblioteca	9	45,00
4 Mapa do site	3	15,00
5 Instruções sobre o uso do site	2	10,00
% DA FUNÇÃO		18,00

<b>Função informacional</b>		
Ítem	Total de ocorrências	Porcentagem por ítem
1 Nome da Instituição mantenedora	20	100,00
2 Horário de funcionamento	19	95,00
3 Relação dos produtos e serviços oferecidos	17	85,00
4 E-mail geral e setorial	16	80,00
5 Endereço físico	16	80,00
6 Normas e regulamentos	16	80,00
7 Telefone geral e setorial	14	70,00
8 Seções da biblioteca	11	55,00
9 Fotos e/ou imagens da biblioteca	11	55,00

10 Informações sobre o acervo (carac. Gerais, datas limites, quantidade, tipologia)	11	55,00
11 Histórico	10	50,00
12 Notícias e novidades sobre a biblioteca	6	30,00
13 Informações sobre os objetivos do website	10	50,00
14 Informações sobre material protegido por copyright	09	45,00
15 Número do fax	10	50,00
16 Missão da biblioteca	6	30,00
17 Nome da biblioteca	6	30,00
18 Eventos realizados pela ou na biblioteca	6	30,00
19 Estatísticas	5	25,00
20 Missão da biblioteca	6	30,00
21 Informações sobre as instalações físicas	4	20,00
22 Data da ultima atualização do site	2	10,00
23 Data de criação do site	0	-
% DA FUNÇÃO		50,21

<b>Função promocional</b>		
Ítem	Total de ocorrências	Porcentagem por ítem
1 Selo com logotipo da instituição	15	75,00
2 Selo com o logotipo da Biblioteca	3	15,00
3 Janelas pop up com informações sobre a biblioteca	0	-
4 Banner da biblioteca	0	-
5 Animações	5	15,00
6 Hot site	2	10,00
7 Webcasting	4	20,00
% DA FUNÇÃO		119,28

## APÊNDICE 2 - MATRIZ DA USABILIDADE

Módulo Informações de Identificação			
ÍTEM	SIM	NÃO	NÃO APRESENTA
1 Está claro o assunto tratado no site?	93,33	6,67	-
2 O e-mail da instituição que disponibiliza o site é diferente do e-mail da biblioteca?	43,34	18,33	38,33
3 A autoria do site está clara?	60,00	18,33	21,67
4 Apresenta seus objetivos informando a que público se destina?	53,34	33,33	13,33
<b>PORCENTAGEM DO MÓDULO</b>	<b>62,10</b>	<b>19,16</b>	<b>18,34</b>
Módulo Confiabilidade das Informações			
ÍTEM	SIM	NÃO	NÃO APRESENTA
1 Apresenta dados completos de responsabilidade (mantenedor do site, podendo ser pessoa física ou jurídica)?	38,33	23,34	38,33
<b>PORCENTAGEM DO MÓDULO</b>	<b>38,33</b>	<b>23,34</b>	<b>38,33</b>
Módulo Links			
ÍTEM	SIM	NÃO	NÃO APRESENTA
1 Os links apresentam clareza para onde conduzem?	91,70	5,00	3,30
2 Os links apresentam somente páginas ativas?	58,34	41,66	-
<b>PORCENTAGEM DO MÓDULO</b>	<b>75,02</b>	<b>23,33</b>	<b>1,65</b>
Módulo Consistência das Informações/Conteúdo			
ÍTEM	SIM	NÃO	NÃO APRESENTA
1 O conteúdo do texto é livre de erros ortográficos?	65,00	35,00	-

2 São usadas frases curtas, parágrafos curtos, títulos e listas numeradas, de modo a permitir a leitura dinâmica?	40,00	56,66	3,34
3 As linhas de texto são muito longas para serem lidas com facilidade?	40,00	51,66	8,34
4 Conteúdos específicos podem ser encontrados com facilidade?	73,34	26,66	-
5 Apresenta resumos ou informações complementares?	50,00	18,33	31,67
6 Apresenta coerência na apresentação do conteúdo informacional?	75,00	18,33	6,67
7 Apresenta apenas o endereço para recuperar a informação, não remetendo para o documento?	36,70	51,66	11,64
<b>PORCENTAGEM DO MÓDULO</b>	<b>54,29</b>	<b>36,09</b>	<b>8,81</b>
<b>Módulo Suporte ao usuário</b>			
<b>ÍTEM</b>	<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>	<b>NÃO APRESENTA</b>
1 O site apresenta contato com o produtor do mesmo?	36,70	20,00	43,30
<b>PORCENTAGEM DO MÓDULO</b>	<b>36,70</b>	<b>20,00</b>	<b>43,30</b>
<b>Módulo Outras informações</b>			
<b>ÍTEM</b>	<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>	<b>NÃO APRESENTA</b>
1 O site apresenta recursos que auxiliam o deficiente no uso do mesmo?	-	-	100,00
2 O site apresenta opções de consulta em outros idiomas?	-	-	100,00
<b>PORCENTAGEM DO MÓDULO</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>100,00</b>

<b>Módulo Lay-out do Site</b>			
<b>ÍTEM</b>	<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>	<b>NÃO APRESENTA</b>
1 O site utiliza mídias de som?	-	21,66	78,34

2 Existe harmonia entre as mídias utilizadas?	15,00	16,66	68,34
3 As imagens vinculadas apresentam função de complementar ou substituir os conteúdos e não meramente ilustrá-los?	28,34	40,00	31,66
4 O site é legível?	58,34	28,33	13,33
5 As imagens vinculadas no site são claras?	53,34	26,66	20,00
6 A página tem altura adequada, para evitar rolagem vertical na página principal do site?	18,34	65,00	16,66
7 O lay-out da página e uso de cores, fontes e imagens são consistentes ao longo da página?	86,67	13,33	-
8 O uso de cores iguais agrupa elementos relacionados	65,00	25,00	10,00
9 Os recursos utilizados têm alguma utilidade que não decorativos?	45,00	41,67	13,33
10 Os números de cores usadas é moderado? (máximo de 5 cores e ao menos 2)	91,70	8,30	-
11 As imagens atrapalham na navegação?	6,67	80,00	13,33
12 São usadas menos de três fontes no design?	33,34	63,33	3,33
13 Os elementos incluídos na página são criativos?	45,00	50,00	5,00
14 O site apresenta frame (que limita o espaço de visualização?)	31,70	41,66	26,64
15 O lay-out da página é leve, equilibrado e bem distribuído?	65,00	35,00	-
<b>PORCENTAGEM DO MÓDULO</b>	<b>42,90</b>	<b>37,11</b>	<b>19,99</b>
<b>Módulo Adequação da Fonte/Estrutura e Navegação/Facilidade de Uso</b>			
<b>ÍTEM</b>	<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>	<b>NÃO APRESENTA</b>
1 Os links apresentam fácil movimentação página-a-página? (sem que o usuário se perca ou se confunda)	70,00	30,00	-

2 Os links apresentam aplicativos que permitem avançar ou retroceder?	43,34	31,66	25,00
3 São necessários mais de 3 clics para acessar a fonte de informação?	21,70	71,66	6,64
4 O site pode ser visto sem rolagem horizontal na resolução mais comum (80x600)?	80,00	18,33	1,67
5 O site apresenta manuais para dowloand ou impressão?	-	25,00	75,00
6 Há uma coerência de linguagem utilizada no site com seus objetivos e o público a que se destina?	80,00	20,00	-
7 Os elementos de navegação são localizados no mesmo lugar em cada página?	50,00	46,66	3,34
8 Os elementos de navegação são claramente reconhecíveis como tais?	78,34	21,66	-
9 A navegação é simples de entender e usar?	65,00	35,00	-
10 Se forem utilizados ícones ou outras imagens para navegação, seu significado é claro?	38,34	15,00	46,66
11 Se forem utilizados ícones ou outras imagens para navegação, são fornecidos também links de texto?	18,34	20,00	61,66
12 O uso do botão voltar é desnecessário (não há páginas sem saída)?	20,00	56,66	23,34
13 Se a entrada possuir animação flash, existe a possibilidade para saltar?	8,33	1,67	90,00
14 O tempo de carga do site é razoável (< 8 s)	58,34	3,33	38,33
15 O site apresenta mensagens de erro durante a navegação?	15,00	25,00	60,00
<b>PORCENTAGEM DO MÓDULO</b>	<b>43,12</b>	<b>28,11</b>	<b>28,77</b>