

USABILIDADE DO *SITE* DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA¹

Janiele Lopes dos Santos
Luciana Ferreira da Costa

Resumo: A pesquisa objetiva analisar a usabilidade do *site* da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) sob a ótica dos estudantes pré-concluintes dos Cursos de Graduação em Ciência da Computação e Biblioteconomia desta instituição. Toma como base dois dos atributos de usabilidade idealizados por Jakob Nielsen: Eficiência de uso e Satisfação subjetiva. Discute a relação de interdisciplinaridade entre as áreas da Ciência da Informação e Ciência da Computação, fazendo relação com os Estudos de Usuários e Estudos de Usabilidade. A pesquisa se caracteriza por ser de cunho descritivo, sob abordagem metodológica qualitativa e quantitativa. Para a coleta de dados, utiliza como instrumentos questionário e entrevista. Como método de análise de dados, utiliza a análise descritiva por categorias. Evidencia, como resultados, o perfil dos estudantes investigados, que se caracteriza enquanto uma população de maioria jovem, experiente no uso de sistemas informacionais baseados em computador, dentre outras características. No que se refere aos resultados sobre a usabilidade do *site* da UFPB, constata que o mesmo apresenta certa qualidade de uso, permitindo que os usuários realizem suas tarefas. O grupo investigado demonstra satisfação com o uso do *site*, contudo conscientes de que este ainda precisa rever a sua interface e funcionalidades. Conclui com a constatação de que, ao se elaborar qualquer projeto de *site*, é essencial levar em consideração a visão do usuário reconhecendo-os como parte fundamental no desenvolvimento de um projeto de interface.

Palavras-chave: Usabilidade. Estudos de usabilidade. Estudos de usuários. *Site* da UFPB. Ciência da computação. Biblioteconomia.

¹ Esta pesquisa teve origem nas discussões do Grupo de pesquisa Leitura, Organização, Representação, Produção e Uso da Informação da UFPB/CNPq, aportando a construção de pesquisa de conclusão do Curso de Graduação em Biblioteconomia da UFPB.

1 INTRODUÇÃO

Vive-se em uma sociedade marcada pelo uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), principalmente após o surgimento da *Internet*, que possibilitou a construção de um novo paradigma informacional e comunicacional. Neste contexto, os espaços utilizados para armazenar, disseminar e recuperar informações na *web*, a exemplo dos *websites*, precisam oferecer aos usuários meios que facilitem o acesso e o uso da informação com qualidade e eficiência.

Sendo assim, torna-se fundamental refletir sobre questões relacionadas ao desenvolvimento e a qualidade de produtos e serviços, no intuito de que estes possam atender às necessidades dos usuários que apresentam diversas tipologias e especificidades.

Os pesquisadores, atentos às características dos usuários, estão preocupados em criar produtos e sistemas que correspondam às expectativas destes, evitando o desinteresse dos usuários em utilizar um determinado produto ou sistema, gerando até mesmo o seu abandono por completo.

Desta forma, pelo exposto, vislumbra-se, entre outros fatores, que a eficiência de uso de um sistema torna-se um fator determinante para a obtenção da satisfação do usuário.

Para tanto, os Estudos de Usuários, oriundos da área da Ciência da Informação (CI) e os Estudos de Usabilidade, oriundos da área da Ciência da Computação (CC), contribuem para que possamos compreender a relação entre o homem e a tecnologia, pois ambos os estudos preocupam-se com o comportamento, interação e satisfação do usuário com o sistema, priorizando o seu bem estar (COSTA, 2008).

Desta forma, pautando-se na relação de interdisciplinaridade entre a CI e a CC, ressaltando o viés social da primeira e o

tecnológico da segunda, emergiu a indagação: como se configura a usabilidade do *site* da Universidade Federal da Paraíba (UFPB)?

Tal indagação direciona-se para o nosso objeto de estudo, enquanto a usabilidade de um sistema disponibilizado na *web*, especificamente de um *site* institucional, o da UFPB, atualmente denominado de Portal da UFPB. Assim, a pesquisa objetivou analisar a usabilidade do referido *site*, sob a ótica dos estudantes pré-concluintes² do curso de graduação em Ciência da Computação e do curso de graduação em Biblioteconomia desta universidade, considerando que os mesmos já haviam cursado a disciplina Interação Homem-Máquina e a disciplina Estudo de Usuários, respectivamente, podendo, assim, ter um maior grau de identificação e entendimento acerca do tema da pesquisa.

Para analisar a usabilidade do *site* da UFPB, a pesquisa se debruça sobre os atributos de usabilidade idealizados pelo pesquisador Jakob Nielsen, mais especificamente em dois dos seus atributos: Eficiência de Uso e Satisfação Subjetiva.

Por fim, sublinha-se que a pesquisa se justifica por seu pioneirismo dada a inexistência de estudos, até então, sobre a usabilidade do *site* da UFPB.

2 CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO: RELAÇÃO INTERDISCIPLINAR

A Ciência da Informação (CI) surgiu como uma nova área do conhecimento a partir da revolução técnico-científica posterior à Segunda Guerra Mundial, nascendo, portanto em um momento marcante para a história, no qual a produção científica foi reconhecida e tida como imprescindível.

² Considera-se pré-concluinte o estudante que se encontra no penúltimo período/semestre letivo para a conclusão do seu curso de graduação.

Na visão de Foskett (1980 apud LIMA, 2003) a CI surgiu da fertilização cruzada de ideias que incluem a velha arte da biblioteconomia, a nova arte da computação e as artes dos novos meios de comunicação [...].

Neste contexto, o surgimento da CI teve como princípio as conferências do *Georgia Institute of Technology* (Georgia Tech). A primeira conferência ocorreu em 1961 nos Estados Unidos, oriunda dos estudos e reflexões dos profissionais da Biblioteconomia e de outras áreas. Através dessas conferências surgiu um conceito para a CI, tida como a “ciência que investiga as propriedades e o comportamento da informação e os meios de processar a informação para ótimo acesso e uso” (GARCIA, 2002).

Na década de 1970 Goffman (1970 apud SARACEVIC, 1996, p. 46) definiu a CI quanto ao seu objetivo e processos de análise:

o objetivo da CI deve ser o de estabelecer um enfoque científico homogêneo para o estudo dos vários fenômenos que cercam a nossa informação, sejam eles encontrados nos processos biológicos, na existência humana ou nas máquinas [...]. A tarefa da CI é o estudo das propriedades dos processos de comunicação que devem ser traduzidos no desenho de um sistema de informação apropriado para uma dada situação física.

Dessa forma, questões relacionadas à natureza, manifestações, fenômenos e processos acerca dos processos de comunicação e uso da informação, incluindo os estudos de uso e de usuários estendem-se até os dias atuais.

Quanto à existência e a evolução da CI, Saracevic (1996) cita três características que constituem esta trajetória: interdisciplinaridade; relação com a tecnologia da informação; e atuação na evolução da sociedade da informação.

Com relação à primeira, entende-se que a informação, a comunicação e suas manifestações não podem ser estudadas e compreendidas por uma única disciplina.

A interdisciplinaridade foi inserida na CI pela própria variedade de formação dos profissionais que tinham interesse em compreender a comunicação e a informação. Entre os pioneiros havia engenheiros, bibliotecários, químicos, linguistas, filósofos, psicólogos, matemáticos, cientistas da computação, entre outros (SARACEVIC, 1996).

A pesquisa ora relatada foca a Interdisciplinaridade entre a CI e a Ciência da Computação (CC), porém reconhecendo que outros campos do conhecimento também mantêm relações interdisciplinares com a CI. Contudo, a CC vem construindo e desenvolvendo uma relação de significativa proximidade com a CI desde o seu nascimento.

Assim como a CI, a CC teve sua origem no centro da revolução científica e técnica que se seguiu à Segunda Guerra Mundial marcada pelo fenômeno da explosão informacional e potencializada pelo advento das novas tecnologias. A CC é definida por Denning et al. (1989 apud SARACEVIC 1996, p. 50) como “o estudo sistemático dos processos algorítmicos que descrevem e transferem informações, sua teoria, análise, desenho, eficiência, implementação e aplicação”.

A interdisciplinaridade entre a CI e a CC contribui para os estudos da relação entre o homem e a tecnologia.

A Ciência da Computação trata de algoritmos que transformam informações, enquanto a Ciência da informação trata da natureza da informação e sua comunicação para uso pelos humanos. Ambos os objetos são interrelacionados e não competidores, mas complementares [...] (SARACEVIC, 1996, p. 50).

Os campos da CC e da CI, segundo Saracevic (1996) conduziram estudos teóricos e experimentais sobre a natureza da informação, a estrutura do conhecimento e seus registros, o uso da informação e os usuários, levando a estudos do comportamento humano frente à informação, a interação homem-computador com ênfase no lado humano da equação, relevância, utilidade, e outros atributos de uso da informação juntamente com medidas e métodos de avaliação dos sistemas de recuperação da informação.

Entende-se, portanto, que a CI, especificamente na área de Estudos de Usuários e a CC, especificamente na área de Estudos de Usabilidade e Interação Humano-Computador (IHC), buscam compreender a relação entre o homem e a tecnologia. Ambas as áreas de estudos têm como uma de suas preocupações a interação e satisfação do usuário com o sistema, priorizam o bem estar do usuário e contribuem cada vez mais para o desenvolvimento humano (COSTA; RAMALHO, 2010).

Assim, permite-se estabelecer uma relação entre os Estudos de Usuários, oriundos da área da Ciência da Informação e os Estudos de Usabilidade, oriundos da área da Ciência da Ciência da Computação.

3 O VIÉS SOCIAL PELOS ESTUDOS DE USUÁRIOS

O estudo científico da comunidade como um fenômeno social surgiu na metade do século XX na Inglaterra. A partir da década de 1930 já se demonstrava interesse pelo o que os usuários liam e qual uso faziam das informações adquiridas, porém foi no final da década de 1940 que surgiu uma nova linha de estudos de usuários, a partir dos trabalhos de Bernal e Urquhart que introduziram esta linha de

investigação de interesse à Ciência da Informação (FIGUEIREDO, 1983).

É importante ressaltar que, devido à evolução histórica dos estudos de usuários, a literatura referente à área da CI apresenta diversas definições acerca do tema. Traz-se algumas no Quadro 1:

AUTORES	DEFINIÇÕES DO TERMO ESTUDOS DE USUÁRIOS
Figueiredo (1979)	São investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam, em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários estão sendo satisfeitas de maneira adequada.
Sanz Casado (1994)	Conjunto de estudos, que analisa de forma qualitativa e quantitativa os hábitos de informação dos usuários.
Dias e Kronka (2004)	Investigação que objetiva identificar e caracterizar os interesses, as necessidades e os hábitos de uso de informação de usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação.

Quadro 1 – Definições acerca dos Estudos de Usuários

Fonte: Elaborado com base em Figueiredo (1979), Sanz Casado (1994) e Dias e Kronka (2004)

As definições expostas enfocam estudos centrados no usuário, mediante seu comportamento informacional objetivando a satisfação das suas necessidades de informação.

Na concepção de Figueiredo (1994), é através dos estudos de usuários que se verifica por que, como e para quais fins os indivíduos usam informação, e quais os fatores que afetam tal uso.

Em nível mundial, a literatura sobre estudos de usuários é consolidada. No Brasil, os primeiros estudos de usuários datam da década de 1970. Nesta fase os estudos demonstravam preocupação em identificar como a informação era adquirida e utilizada pelo usuário.

Foram realizados estudos sobre a transferência/acesso à informação, utilidade da informação e tempo da resposta. Figueiredo (1994) afirma que os estudos da época de 1970 mostravam que o uso da informação dependia da facilidade de acesso [...].

Em pesquisa realizada por Costa (2008), a autora ilustra, com base em Ferreira (2002), a evolução dos estudos de usuários, apontando diversas e diferentes fases, trazendo, ainda, a sua perspectiva acerca destes estudos desde o século XX até a primeira década do século XXI:

EVOLUÇÃO DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS NO SÉCULO XX	
LINHA DO TEMPO	FASES DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS
Final da década de 40	Os Estudos de Usuários tinham como finalidade agilizar e aperfeiçoar serviços e produtos prestados pelas bibliotecas . Tais estudos eram restritos à área de Ciências Exatas.

Década de 50	Intensificam-se os estudos acerca do uso da informação entre grupos específicos de usuários , agora abrangendo as Ciências Aplicadas.
Década de 60	Os Estudos de Usuários enfatizam agora o comportamento dos usuários ; surgem estudos de fluxo da informação, canais formais e informais. Os tecnólogos e educadores começam a ser pesquisados.
Década de 70	Os Estudos de Usuários passam a preocupar-se com mais propriedade com o usuário e a satisfação de suas necessidades de informação , atendendo outras áreas do conhecimento como: humanidades, ciências sociais e administrativas. Os primeiros trabalhos na literatura especializada sobre o tema datam dessa década.
Década de 80	Os estudos estão voltados à avaliação de satisfação e desempenho .
Década de 90	Os estudos estão voltados ao comportamento informacional , que define como as pessoas necessitam, buscam, fornecem e usam a informação em diferentes contextos, incluindo o espaço de trabalho e a vida diária.
1ª Década do Século XXI	Os estudos estão voltados tanto para o comportamento informacional , quanto para a avaliação de satisfação e desempenho , enfatizando a relação entre usuários e sistemas de informação interativos, no contexto social das TIC's.

Quadro 2 - Evolução dos Estudos de Usuários

Fonte: Costa (2008, p. 52, grifo da autora)

De acordo com o que foi apresentado no Quadro 2 acerca das fases dos estudos de usuários, percebe-se o quanto estes têm evoluído

e apresentado uma abordagem qualitativa ao longo do tempo. Com o surgimento dos sistemas de informação automatizados, estes estudos passaram a se preocupar cada vez mais com o usuário, com o seu comportamento de busca e uso da informação e com a sua interação e satisfação com o sistema de informação.

Para tanto, o diálogo entre os estudos de usuários e os estudos de usabilidade torna-se imprescindível no desenvolvimento de sistemas interativos que sejam eficientes, que satisfaçam as necessidades informacionais dos usuários e que lhes ofereçam uma relação agradável. Assim, na concepção de Bohmerward (2005), uma pesquisa quando aborda características tanto dos estudos de usuários quanto dos estudos de usabilidade, converge para uma análise mais completa.

4 O VIÉS TECNOLÓGICO PELOS ESTUDOS DE USABILIDADE

A preocupação com a relação entre o homem e a máquina surgiu na época da segunda guerra mundial. Nesse período, cientistas da Força Aérea Inglesa perceberam que as falhas ocorridas durante a operação de equipamentos militares não eram ocasionadas somente por falha humana, mas pela adequação de equipamentos às características físicas, psíquicas e cognitivas humanas (NASCIMENTO; AMARAL, 2010).

Surgiu, assim, a Ergonomia, disciplina que estuda a correta adequação de produtos para o trabalho humano. A Ergonomia pode ser definida como:

o estudo científico entre o homem e os seus meios, métodos e espaços de trabalho, tendo por objetivo elaborar conhecimentos que devem resultar numa melhor adaptação ao homem dos meios tecnológicos e

dos ambientes de trabalho e de vida (STORCHI, 2004 apud NASCIMENTO; AMARAL, 2010, p. 14).

A Ergonomia foi consolidada como área de estudo interdisciplinar a partir da década de 1970. Contribuindo para o desenvolvimento de sistemas interativos, criou metodologias que identificam problemas relativos ao uso de sistemas. Esse conjunto de métodos e técnicas ergonômicas passou a ser conhecido como Engenharia de Usabilidade ou simplesmente Usabilidade. Segundo Cybis (2007, p.15) “a ergonomia está na origem da usabilidade, pois ela visa proporcionar eficácia e eficiência, além do bem-estar e saúde do usuário, por meio da adaptação do trabalho ao homem”.

O termo usabilidade começou a ser utilizado na década de 1980, substituindo o termo *user friendly* por este ter conotações subjetivas. Isto, pois, de acordo com Dias (2003) um sistema pode ser considerado amigável para um usuário e não tão amigável para outro, já que as necessidades diferem de um usuário para outro. Entende-se, assim, que raramente a mesma interface de um sistema será enxergada da mesma forma por usuários distintos.

Segundo Nielsen (1993), precursor da usabilidade, esta se debruça a determinar as características de utilização, do desempenho e da satisfação dos usuários no momento da interação com as interfaces computacionais, visando um bom sistema interativo.

O autor enfoca, juntamente com Hoa Loranger (2007) que não existe segredo para a realização de estudos de usabilidade, bastando a capacidade de saber o que será observado e, a partir disto, proceder as anotações de tal observação.

No livro *Usability Engineering* (1993), Nielsen define usabilidade como:

um atributo de qualidade relacionado à facilidade do uso de algo. Mais especificamente, refere-se à rapidez

com que os usuários podem aprender a usar alguma coisa, a eficiência deles ao usá-la, o quanto lembram daquilo, seu grau de propensão a erros e o quanto gostam de utilizá-la.

Na referida obra, Nielsen (1993, p. 26) descreve os cinco atributos relacionados à usabilidade:

Facilidade de aprendizado: o sistema deve ser o mais simples possível e de fácil aprendizagem para que o usuário tenha a possibilidade de, sem demora, conhecer o sistema e desenvolver suas atividades;

Eficiência de uso: o sistema deve ser hábil o suficiente para permitir que o usuário, tendo aprendido a interagir com ele, atinja altos níveis de produtividade no desenvolvimento de suas atividades;

Facilidade de memorização: aptidão do usuário de regressar ao sistema e realizar suas tarefas mesmo tendo estado sem fazer uso dele por um determinado tempo;

Baixa taxa de erros: em um sistema com poucos índices de erros, o usuário é capaz de realizar suas tarefas sem grandes problemas, recuperando erros, caso aconteçam.

Satisfação subjetiva: o usuário acha agradável a interação com o sistema e se sente particularmente satisfeito com ele.

4.1 Usabilidade de *website*

O sítio, *site* ou *website* é a principal ferramenta informativa da *web*. Um *site* pode ser compreendido como um conjunto de páginas que permitem disponibilizar *on-line* um universo de informações. As páginas contêm endereços virtuais específicos que

possibilitam acesso ao conteúdo a partir de qualquer computador, em qualquer lugar, conectado à rede.

Esse conjunto de informações é administrado por uma entidade, ou seja, por uma pessoa, uma empresa, uma organização, um provedor, entre outros.

Na prática, um *website*, ou simplesmente *site*, é um conjunto de páginas em formato HTML e arquivos multimídia relacionados, armazenados no sistema de arquivos de um provedor, e acessíveis na *Internet* (HENNRICHS, 2005).

De acordo com a pesquisa da NETCRAFT³ (2011) existem atualmente mais de 357 milhões de *websites* na *Internet*, de diversos tipos, diferentes objetivos, estilos e funcionalidades como os *websites* de notícias, de entretenimento, *websites* universitários, organizacionais (lucrativas ou não lucrativas), *websites* informacionais, *websites* pessoais, entre outros.

Por esta vasta quantidade e diferentes tipologias, as pessoas esperam muito dos *websites* e cada vez menos aceitam um projeto ruim, pois equívocos de usabilidade resultam em usuários insatisfeitos (NIELSEN; LORANGER, 2007).

De acordo com Nielsen e Loranger (2007), hoje em dia, teoricamente, a maioria dos projetos para a *web* leva em consideração a experiência do usuário, e é raro encontrar gerentes de *Internet* que não listam a usabilidade como o principal objetivo do seu *site*, mas, infelizmente, na prática, os *sites* continuam a violar muitas das diretrizes da usabilidade.

Os responsáveis por um *site* devem, segundo Nielsen e Loranger (2007) sempre ter em mente a pergunta: os usuários estão tentando realizar algo quando visitam nosso *site*? Se a resposta for “sim” deve-se ter a preocupação com a usabilidade. Com isto, a preocupação com a satisfação do usuário e de sua interação com

³ Empresa de serviços de *Internet* em *Bath* na Inglaterra.

sistema deve ser uma constante. Para Reis (2007, p. 49) “quanto maior o conjunto de necessidades que um *website* suprir, maior será a fidelização dos seus usuários”.

A estrutura de um *website* deve valorizar e incentivar a disponibilização de informações aos usuários, assim é importante que seus responsáveis sempre o atualizem com serviços e notícias de interesse do seu público alvo.

As etapas de criação, desenvolvimento e disponibilização deve ser um trabalho de equipe, que permita estabelecer uma filosofia voltada para o usuário (VINCENTINI; MILECK, 1998). Ainda de acordo com estes autores:

além da elaboração das páginas, das informações e principalmente dos *links* que serão disponibilizados, devem ser adotados procedimentos, principalmente os de organização física do *website*, ou seja, a organização das páginas. [...] É fundamental manter uma organização hierárquica da informação disponibilizada, que permita ao usuário do *site* manter-se nele o maior tempo possível (VICENTINI; MILECK, 1998, p. 4).

Para Nielsen (1993, p. 27) alguns fatores são determinantes para garantir a qualidade de uso de um *site* como: “informar aos usuários onde eles estão e como podem prosseguir para outras partes do *site*; orientar o usuário quanto ao restante do *site* e não pressupor que o usuário seguirá um caminho reto para chegar à página principal”.

Os fatores apontados por Nielsen (1993) podem garantir a qualidade de uso de um *site* e, conseqüentemente, obter a satisfação dos seus usuários.

5 O SITE DA UFPB

O *site* da UFPB encontra-se disponível por meio do endereço eletrônico (URL) <http://www.ufpb.br/>. O site é administrado pelo Pólo Multimídia⁴ da própria instituição, que tem sua sede no Campus I da UFPB, em João Pessoa. Idealizado no ano de 1997, o *site* da UFPB tornou-se um dos principais canais de informação da instituição, sendo acessado por mais de 35 mil discentes, 86 mil servidores, entre docentes e técnicos, além da comunidade externa.

A seguir, apresenta-se a página inicial do *site* da UFPB, que possuiu esta interface até outubro de 2011.



Figura 1: Interface do site da UFPB quando da sua idealização em 1997

Fonte: <http://www.ufpb.br/>

⁴ Departamento responsável pelo *site* da UFPB.

Especificamente no dia 03 de outubro de 2011, o Pólo Multimídia tornou público o novo *layout* do *site* da UFPB, denominando-o de Portal⁵ da UFPB. Em notícia sobre tal *layout*, a professora Sandra Moura, diretora do Pólo Multimídia afirmou que “as transformações no *site* foram necessárias, pois a versão anterior já estava operando há bastante tempo, e o mesmo precisa acompanhar os avanços possibilitados pelos novos instrumentos e ferramentas tecnológicas” (AGÊNCIA DE NOTÍCIAS DA UFPB, 2011).

No referido processo de transformação, a Agência de Notícias da UFPB tornou-se a responsável pela manutenção do portal, que passou a ter mais espaço para um jornalismo institucional de caráter público. Por meio deste novo portal a UFPB passou a ter integração com ferramentas da *web* 2.0, como as redes sociais, aderindo ao *Facebook* e ao *Twitter*⁶, além de ter um canal para exibição de vídeos no *YouTube*⁷. Tais ferramentas oriundas da *web* 2.0 se tornaram visíveis na nova *homepage* da instituição, como se pode observar na Figura 2:

⁵ Define-se como portal um único local onde todas as informações sobre determinado assunto podem ser encontradas (VILELLA, 2003).

⁶ @ufpboficial possui mais de 5 mil seguidores.

⁷ <http://www.youtube.com/ufpboficial>

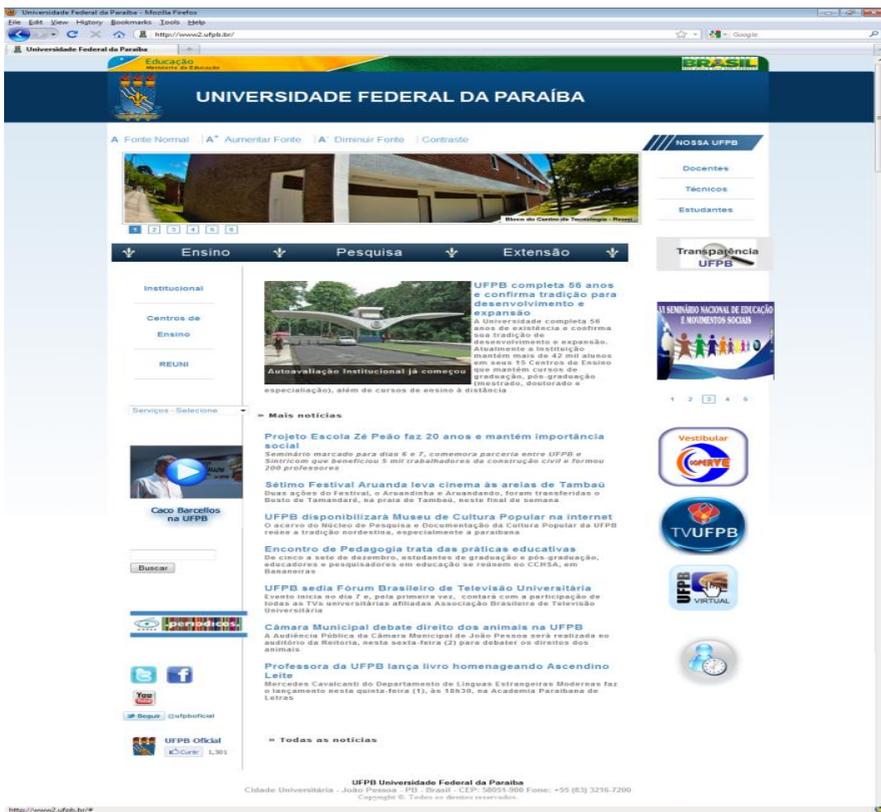


Figura 2: Homepage do Portal da UFPB

Fonte: <http://www.ufpb.br/>

Visando atingir de forma mais minuciosa o objetivo geral da pesquisa, realizou-se no dia 10 de outubro de 2011 uma entrevista com a diretora do Pólo Multimídia, a professora Sandra Moura. A realização da entrevista permitiu coletar mais informações a respeito das modificações efetuadas no *site* da UFPB. Vale ressaltar que para a construção do novo projeto e *layout* do *site* da UFPB, foi formada

uma comissão composta por docentes e técnicos da própria instituição.

Moura nos relatou que para idealização do portal a comissão responsável acessou e analisou *sites* de diferentes instituições do país, como o da Universidade de Brasília (UNB), Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) e o da Universidade de São Paulo (USP). Esta ação coaduna com o pensamento de Nielsen (2002, p. 52), ao focar que “nos diversos estudos sobre usabilidade, uma das principais descobertas é que os *sites* funcionam melhor quando seguem as convenções que os usuários conhecem de outros *sites*.” Mesmo assim, acerca da consulta a outros sites, Moura (2011) ressalta que “as instituições têm identidades e necessidades diferentes, o site deve ser construído para atender as necessidades da instituição, por isso diferem de um para ou outro”.

Desta forma, reforça-se que um *site* deve servir/atender as necessidades de informação dos seus usuários, neste caso, da comunidade acadêmica. Sendo assim, questionou-se na entrevista se para a construção do novo *layout* do *site* foi levada em consideração a opinião dos usuários. Moura informou que a Comissão procurou ouvir os professores da instituição, bem como solicitou sugestões dos alunos através das redes sociais, porém não houve um retorno significativo por parte dos mesmos.

Outro ponto abordado durante a entrevista foi se a forma como o *site* se apresenta atende aos objetivos de divulgação de informação da UFPB, a diretora do Pólo Multimídia (2011) nos respondeu da seguinte forma:

acredito que atende, porém estamos procurando melhorar cada vez mais os serviços disponibilizados no site, existe um projeto para padronizar todos os *subsites* dos diversos setores da instituição, todos passarão a ser atualizados dentro da nova política de

comunicação da UFPB, com espaço para mais notícias e interatividade, os aperfeiçoamentos no site ocorrerão no decorrer do seu uso.

Por fim, solicitamos que a diretora do Pólo Multimídia apontasse as mudanças que considera mais significativas no novo *layout* do *site* e a mesma mencionou que: a) ausência de poluição visual estética; b) melhoria na acessibilidade; c) ampliação do espaço para notícias institucionais; d) divulgação de projetos por meio de *banner* na *homepage*.

Na Figura 3 é possível visualizar as transformações ocorridas no *site* da UFPB elencadas por Moura, em destaque:

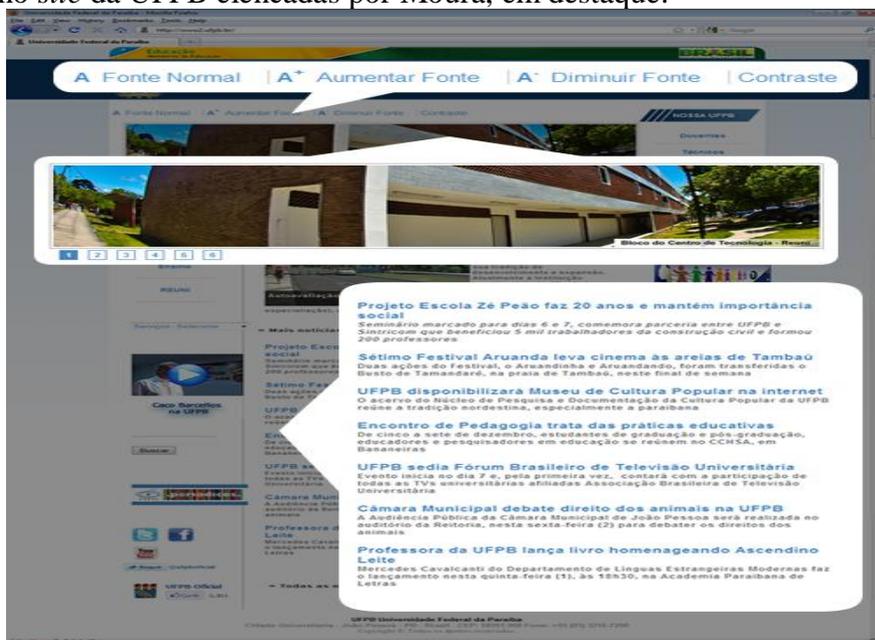


Figura 3 - Pontos destacados no novo *layout* do *site* UFPB

Fonte: <http://www.ufpb.br/>

6 METODOLOGIA

A pesquisa é de cunho descritivo, pois identifica e descreve as características do objeto de estudo em questão a usabilidade do *site* da UFPB. Aporta-se nas abordagens metodológicas qualitativa e quantitativa, considerando que a combinação de tais abordagens juntas mostram-se adequadas para a organização, interpretação, compreensão e enriquecimento dos dados, visto que a relação entre estas é de complementaridade.

A população da pesquisa é composta por estudantes pré-concluintes dos Cursos de Graduação em Ciência da Computação e Biblioteconomia da UFPB. Pontua-se, ainda, a diretora do Pólo Multimídia da UFPB, a professora Sandra Moura que forneceu, por meio de entrevista, informações a respeito do *site* da UFPB, conforme Seção 5 do *paper* em que se descreve o *site*.

No que se refere aos procedimentos de coleta de dados, utilizou-se dos seguintes meios: a) pesquisa bibliográfica impressa e *on line* (acerca do objeto de estudo investigado); b) entrevista semi-estruturada (realizada com a diretora do Pólo Multimídia da UFPB); c) questionário (aplicado com os sujeitos investigados, tomando por base os atributos de usabilidade Eficiência de Uso e Satisfação Subjetiva).

O questionário foi elaborado por meio do *Google Docs*, que permite gerar *link* de acesso ao mesmo, e foi enviado por *e-mail*.

O universo da pesquisa foi de 29 estudantes (conforme relação solicitada às coordenações dos cursos). Atingiu-se, pela aplicação do questionário, a amostra de 22 (76%) estudantes. Delimitou-se tal amostra pelos estudantes que devolveram o instrumento de coleta de dados no prazo estabelecido.

Pauta-se para análise e tabulação dos dados na análise descritiva por categorias ou categorização. Conforme Richardson

(1999, p. 243) a análise por categoria “se baseia na decodificação de um texto em diversos elementos, os quais são classificados e formam agrupamentos analógicos”. Determinaram-se três categorias primárias de análise para trabalhar os resultados da pesquisa: a) perfil do usuário; b) uso do *site* da UFPB e c) satisfação com o *site* da UFPB.

7 CONTEXTUALIZAÇÃO, DISCUSSÃO E ANÁLISE DA USABILIDADE DO *SITE* DA UFPB

7.1 Perfil dos estudantes pré-concluintes de Ciência da Computação e Biblioteconomia

Para delineamento do perfil dos estudantes investigados, determinamos as seguintes categorias: gênero; faixa etária, tempo de uso de sistemas informacionais; experiência no uso de sistemas informacionais; Locais de acesso à *Internet*; frequência de acesso à *Internet* e propósito de utilização da *Internet*.

Com relação ao gênero dos estudantes, registra-se que no Curso de Graduação em Ciência da Computação, a maioria dos estudantes pré-concluintes é do sexo masculino, apresentando um percentual de 83%, destacando-se em relação ao sexo feminino, cujo percentual foi de 17%. Já com relação aos estudantes pré-concluintes do Curso de Graduação em Biblioteconomia ocorreu o oposto, ou seja, a maioria dos estudantes é do sexo feminino, apresentando um percentual de 80%, enquanto que apenas 20% são do sexo masculino.

Atentando-se a estes dados, traz-se à reflexão a época do surgimento de tais cursos no Brasil. O primeiro curso de bacharelado em Ciência da Computação foi criado em 1968, na Unicamp, com raízes na Engenharia, o que talvez reforce a presença masculina nos

cursos. Já o curso de Biblioteconomia nasceu no Brasil em 1908. Fato importante de ser mencionado é que em 1887 a primeira turma da *School of Library Economy*, dentro da *Columbia University*, era muito procurada pelas mulheres, contudo, a resistência ao ingresso das mulheres no mercado de trabalho e nas universidades era muito presente. Vale sublinhar que Melvil Dewey, abriu às mulheres às portas da *Columbia University*, mesmo contra ordens dos curadores desta. Assim, as mulheres já totalizavam dezessete dos vinte alunos da primeira turma (KREMER, 2006).

No que tange à faixa etária dos estudantes, constatou-se que 83% destes do curso de graduação em Ciência da Computação, têm idade entre 20 a 25 anos, 17% têm idade entre 26 a 30 anos. Não houve ocorrência para idade entre 31 a 35 anos, 36 a 40 anos e mais de 40 anos. Concluindo-se que a maioria dos estudantes pré-concluintes do curso em questão é bastante jovem, o que pode demonstrar a chegada de um maior número de jovens às universidades, inclusive, talvez, isto se deve aos projetos políticos de inclusão universitária como o Prouni, Reuni, dentre outros programas governamentais.

Com relação aos estudantes pré-concluintes do curso de graduação em Biblioteconomia, 60% têm idade entre 20 a 25 anos, 20% têm idade entre 26 a 30 anos, mesmo percentual para idade entre 31 a 35 anos. Não houve ocorrência para o intervalo de idade entre 36 a 40 anos e mais de 40 anos. No caso do Curso de Biblioteconomia, a distribuição de estudantes em quase todas as faixas etárias, permite concluir que os estudantes são em sua maioria jovens, contudo, com presença significativa de estudantes adultos e que talvez estejam cursando um segundo curso de graduação.

Como próximo ponto de análise, levantou-se a experiência dos estudantes quanto ao tempo de utilização de sistemas informacionais baseados em computador. Observou-se que 8% dos estudantes pré-

concluintes do curso de graduação em Ciência da Computação vêm utilizando sistemas informacionais entre 3 e 5 anos, 33% utilizam sistemas informacionais entre 6 e 10 anos, 42% utilizam sistemas informacionais entre 10 e 15 anos e 17% utilizam sistemas informacionais há mais de 15 anos, o que representa a característica do próprio Curso em pauta.

Com relação aos estudantes do curso de graduação em Biblioteconomia identificou-se que 30% dos estudantes utilizam sistemas informacionais entre 3 e 5 anos, 50% entre 6 e 10 anos, 20% entre 10 e 15 anos. Já no caso destes estudantes não houve ocorrência para utilização de sistemas informacionais há mais de 15 anos.

Neste contexto, identificamos o nível de experiência dos estudantes enquanto usuários de sistemas informacionais. No âmbito do curso de graduação em Ciência da Computação, os estudantes apontaram: muito experientes para 58%, 33% se consideram experientes e apenas 8% se consideram pouco experientes. Não houve ocorrência para a opção iniciante.

No caso dos estudantes pré-concluintes do curso de graduação em Biblioteconomia os resultados se delinearam de forma diferente. 50% destes se consideram pouco experientes enquanto usuários de sistemas informacionais, 30% se consideram experientes e 20% se consideram muito experientes. Também não houve ocorrência para a opção iniciante.

Sobre os locais em que os estudantes acessam a *Internet*, identificou-se que 100% dos sujeitos investigados de ambos os cursos têm acesso em sua residência, além de acesso na universidade e no local de trabalho. A opção *lan house* não foi apontada pelos estudantes. Pode-se inferir, então, que à medida com que a tecnologia vai se consolidando pelo lançamento cada vez maior de inúmeras versões de *hardware* e *software*, além da inclusão da sociedade na era da informação marcada pela possibilidade de acesso à banda

larga da *Internet*, ocorre o ‘barateamento’ destes itens, possibilitando acesso ao maior número de pessoas possíveis.

No que tange à frequência de acesso à *Internet* identificou-se que 100% dos estudantes de Ciência da Computação a acessam diariamente, enquanto que os de Biblioteconomia totalizaram 60%. Houve, no caso destes, ocorrências para a frequência de acesso uma vez por semana (10%) e mais de uma vez por semana (30%).

Quanto ao propósito de utilização da *Internet* por parte dos estudantes de ambos os cursos, as opções apontadas com 100% de ocorrência foram: *e-mail*, busca por notícias e pesquisa para trabalhos acadêmicos. Há, ainda, ocorrências para: *sites* de compras, sites pessoais ou profissionais e de músicas. Como não poderia faltar, o acesso às ferramentas da *web 2.0* também foi significativamente apontado pelos pesquisados: redes sociais como *Orkut* e *Facebook*, para 83% dos estudantes de Ciência da Computação e 90% dos de Biblioteconomia, os comunicadores instantâneos como *MSN* e *Skype* foram apontados pelos estudantes com 58% e 60% cada, respectivamente pelos cursos. Estes dados refletem o fenômeno que marca o modo de relacionamento da sociedade contemporânea, que vive uma série de transformações no conjunto de relações que conectam indivíduos, grupos e organizações, gerando um novo modo de comportamento social. Segundo Recuero (2005, p. 7), as redes sociais “funcionam com o primado fundamental da *interação social*, ou seja, buscando conectar pessoas e proporcionar sua comunicação [...]”.

7.2 Uso do *site* da UFPB

O atributo **Eficiência de Uso** parte do princípio de que o sistema deve ser eficiente para usar, de modo que uma vez que o usuário aprendeu a interagir com o sistema, este alcance um alto

nível de produtividade no desenvolvimento de suas atividades. Pautando-se neste atributo, apresentam-se os resultados e análises da pesquisa sob as seguintes categorias: frequência de uso do *site* da UFPB, propósito de uso do *site*, interação com o *site* e comentários sobre o uso do mesmo.

Quanto à categoria frequência de uso do *site* da UFPB, percebeu-se que nenhum dos estudantes dos Cursos de Ciência da Computação e Biblioteconomia fazem uso diariamente. As opções sobre tal frequência que apresentaram maior percentual foram *Algumas vezes por semana*, *Algumas vezes por mês* e *Raramente*, conforme visualiza-se no Gráfico 1:

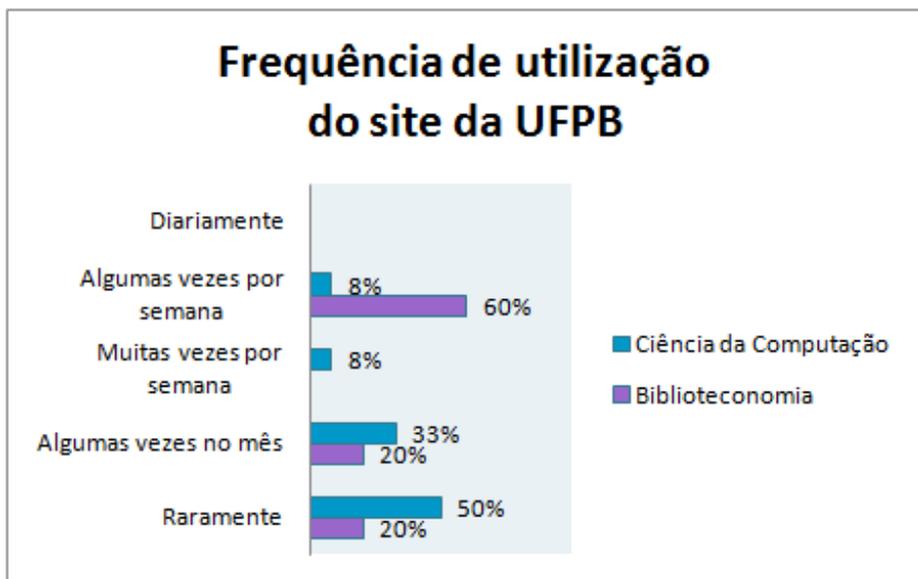


Gráfico 1 - Frequência de utilização do *site* da UFPB
Fonte: Dados da pesquisa, 2011

Sobre o propósito de utilização do *site* da UFPB no contexto das suas atividades, a opção *Acesso ao histórico escolar* atingiu a totalidade dos estudantes pré-concluintes dos dois cursos investigados, ou seja, 100%. A opção *Fazer matrícula* apresenta os seguintes percentuais 83% por parte dos estudantes de Ciência da Computação e 90% por parte dos estudantes de Biblioteconomia. As opções: *Acessar as notícias institucionais para informar-se sobre eventos* e o *Acesso os projetos institucionais* (Pibic, Pivic, Monitoria, Probex) obtiveram um percentual de 42% cada, a opção *Acessar o regimento e as resoluções da instituição* teve um percentual de 17%. Não houve ocorrência para a opção *Outros propósitos*. Sublinha-se, aqui, a importância do acesso, por parte dos estudantes da UFPB, ao seu histórico escolar sem a necessidade de se locomoverem às coordenações dos cursos para obterem tal documento. O Gráfico 2 apresenta estas constatações:

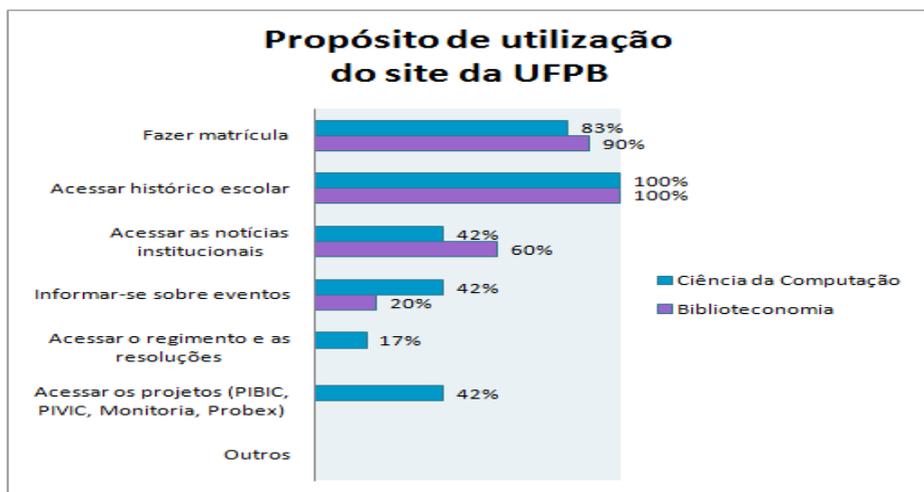


Gráfico 2 - Propósito de utilização do *site* da UFPB
 Fonte: Dados da pesquisa, 2011

No que concerne à interação com o *site* da UFPB, 50% dos estudantes dos cursos de graduação em Ciência da Computação e Biblioteconomia informaram conseguir localizar a informação desejada. Este é um fator importante no uso do site, haja vista que a eficiência de uso diz respeito à promoção de níveis de produtividade na realização de atividades por parte dos usuários. Contudo, outras opções também são importantes e foram apontadas pelos informantes, mesmo que com certa variação, como se pode observar no Gráfico 3:

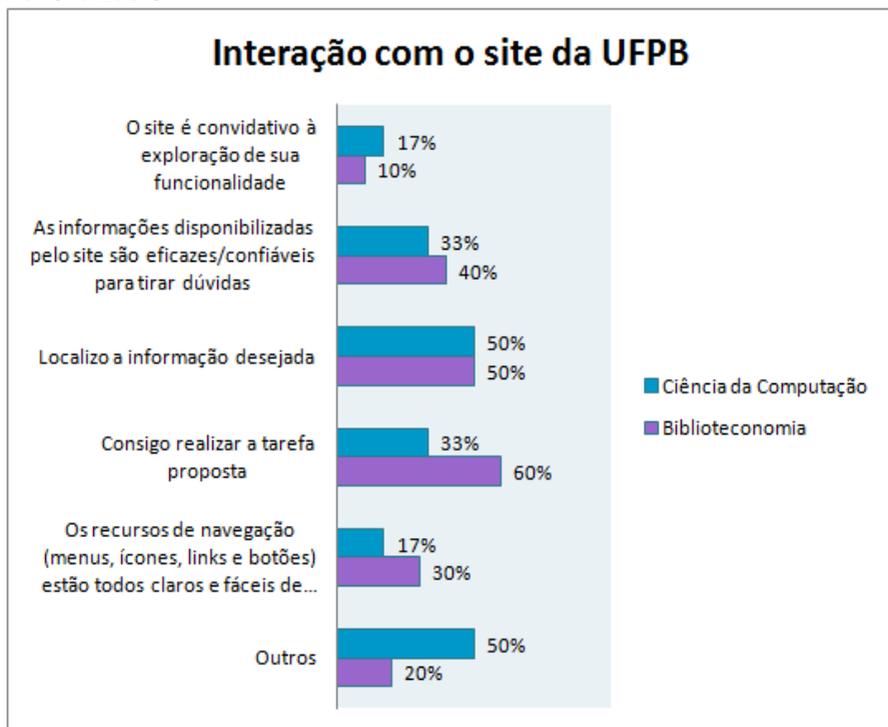


Gráfico 3- Interação com o site da UFPB

Fonte: Dados da pesquisa, 2011

A última questão acerca do atributo de eficiência de uso do *site* da UFPB solicitou-se que os estudantes fizessem comentários adicionais sobre o uso do *site*. Nesta questão aberta, apenas 33% dos estudantes do curso de graduação em Ciência da Computação expuseram seus comentários. Já com relação aos estudantes do curso de graduação em Biblioteconomia obtiveram-se comentários por parte de 70% destes. Desta forma, destacam-se as falas dos informantes, categorizando-as segundo elogios, críticas e sugestões, com os códigos C.C para os estudantes de Ciência da Computação e B para os estudantes de Biblioteconomia, numerados sequencialmente, visando resguardar o seu anonimato:

a) Elogios:

O *site* é funcional, e na medida do possível atende as minhas necessidades acadêmicas. (C.C4)

Desde a primeira necessidade que tive em usá-lo, nunca senti dificuldades. (B5)

O *site* é simples de ser utilizado. (B6)

b) Críticas:

Ícones, títulos, e outros itens que necessitam que você passe o *mouse* ou clique para entender o que é, antes tudo tinha seu nome, sua descrição, deixando o *site* mais objetivo. (C.C9)

O problema mais visível que consigo enxergar é que o *site* não fica no ar quando mais precisamos dele, que é na semana da matrícula. (C.C12)

Interface não amigável, muita propaganda (*banner*) desnecessário, porém consegue-se localizar a informação desejada (com certa procura). (C.C13)

Não gosto do *site* da UFPB, acho ele muito simples, ou seja, é completamente sem graça. (B1)

Na interface atual, o *site* está mais *clean*, ou seja, com menos poluição visual, porém está um pouco mais difícil de encontrar as ferramentas que facilmente eram encontradas logo na primeira página. (B3)

c) Sugestões:

Deveria ser melhor para o aluno, mais claro o *site*. (B8)

O uso de um *chat on-line* no site da UFPB, sem dúvida melhoraria a qualidade de informação que o usuário busca, com praticidade e rapidez. (B9)

O site é simples de ser utilizado, mas poderia ser mais eficiente, principalmente o campo do aluno *online*. (B10)

Pelo exposto nas falas dos informantes, acredita-se que estas podem se constituir como fonte para futuras transformações e aprimoramento do *site* da UFPB por parte do Pólo Multimídia da UFPB, órgão responsável pelo mesmo.

7.3 Satisfação com o *site* da UFPB

Pautando-se no atributo de usabilidade **Satisfação subjetiva**, que parte do princípio de que o sistema deve ser agradável de usar, visando que os usuários sintam-se subjetivamente satisfeitos ao utilizá-lo, apresenta-se, por esta compreensão, os resultados e análises da pesquisa referente à este atributo sob as seguintes categorias: satisfação com a interface do *site* da UFPB, satisfação com o *site*, e comentários sobre o uso. Com relação à satisfação com a interface do *site* da UFPB, a opção de considerá-la agradável

totalizou 58%, segundo os estudantes pré-concluintes do curso de graduação em Ciência da Computação. Já para os estudantes de Biblioteconomia a agradabilidade do site atingiu um percentual de 90%. A significativa diferença de percepção acerca da agradabilidade do site, talvez decorra do fenômeno de estudo destas áreas, a primeira com um viés mais tecnológico e a segunda com seu viés social. Os informantes, ainda, fizeram menção aos contrastes das cores do site, a considerá-lo visualmente poluído, contudo convidativa. Tais opções aparecem pontuadas com percentuais mais exigentes por parte dos estudantes de Ciência da Computação. Não houve ocorrência para a opção Não contempla informações relevantes à comunidade acadêmico-científica, dado que não corresponde ao item Propósito de acesso ao *site* da UFPB, visto que os informantes afirmaram utilizar o *site* para realizar matrícula, consultar o Histórico escolar, acessar os programas institucionais como PIBIC, PIVIC, dentre outras, ou seja, estas informações se constituem como relevantes à comunidade acadêmico-científica. O exposto pode ser visualizado no Gráfico 4:

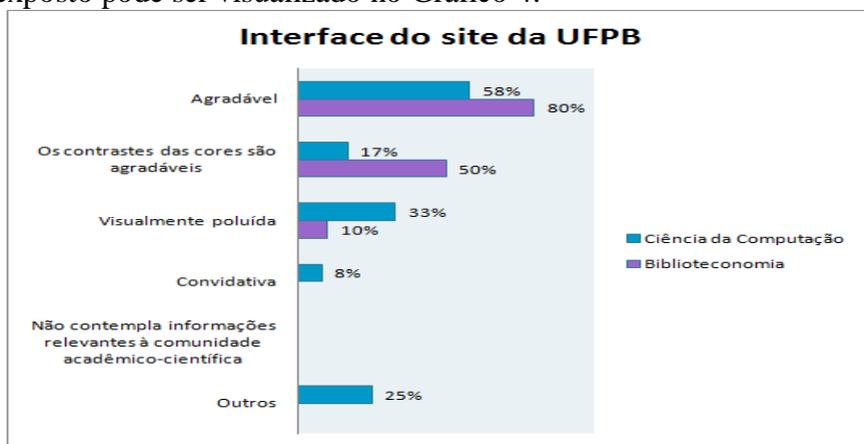


Gráfico 4 - Interface do *site* da UFPB

Fonte: Dados da pesquisa, 2011

No que tange à satisfação com o *site* da UFPB concernente à atualização do mesmo e às necessidades atendidas pelos usuários, constatou-se que tanto os estudantes de Ciência da Computação, quanto os de Biblioteconomia apresentaram percentuais bastante próximos. A opção O *site* da UFPB oferece atualização constante em seu conteúdo informacional foi apontada por 42% e 50% dos estudantes, respectivamente. As outras opções apontadas pelos informantes podem ser visualizadas no Gráfico 5:

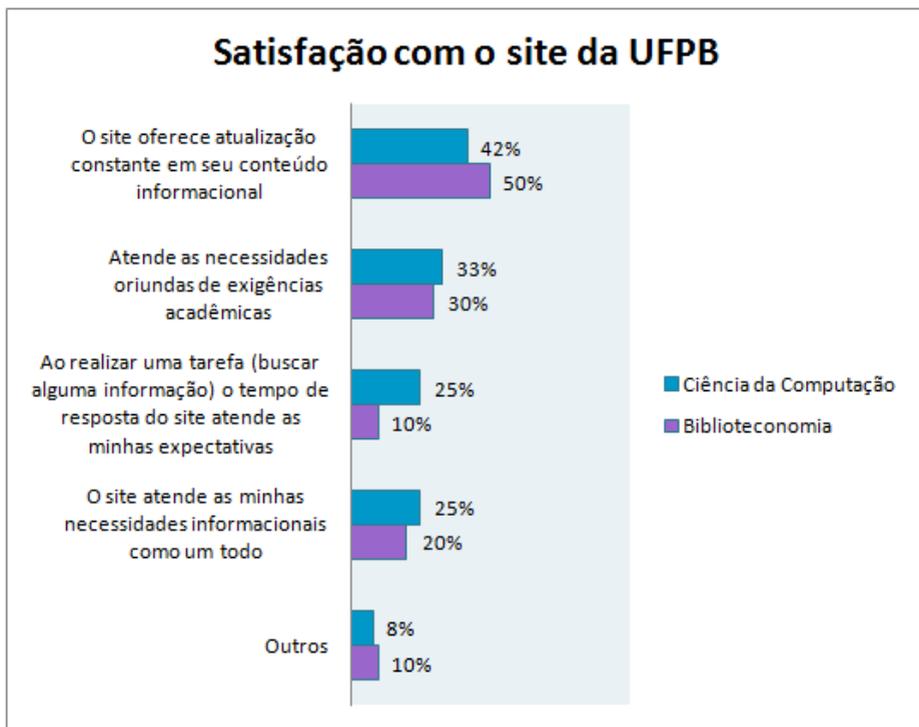


Gráfico 5- Satisfação com o *site* da UFPB

Fonte: Dados da pesquisa, 2011

A última questão acerca do atributo Satisfação Subjetiva solicitou-se que os estudantes fizessem comentários sobre possíveis melhorias que promoveriam sua maior satisfação com o *site* da UFPB. Nesta questão aberta, apenas 17% dos estudantes do Curso de Graduação em Ciência da Computação expuseram seus comentários. Já com relação aos estudantes do Curso de Graduação em Biblioteconomia obtiveram-se comentários por parte de 40% destes. Desta forma, destacam-se as falas dos informantes, categorizando-as segundo elogios, críticas e sugestões, com os códigos C.C (para os estudantes de Ciência da Computação) e B (para os estudantes de Biblioteconomia), numerados sequencialmente, visando resguardar o seu anonimato:

a) Elogios:

O *site* era bastante poluído visualmente e parecia mais um *blog*, agora está mais limpo e bonito, achei interessante que agora tem um *menu* exclusivo para alunos, achei interessante também as imagens que são mostradas, está bem leve e rápido, melhorou muito em relação ao site anterior, ainda acho que é preciso trabalhar mais na usabilidade com relação aos menus laterais. (C.C12)

O *site* está com uma nova interface, muito bem dividido e de cores agradáveis. (B10)

b) Críticas:

Agora está difícil de encontrar as coisas que antes encontrávamos em locais fixos (C.C12)

Acho o *site* um pouco lento. (B6)

Visualmente o que me incomoda um pouco é o fato de que qualquer botão que o usuário acesse da nova interface, vai direto para a antiga, é como deixar uma capa de revista altamente convidativa para a leitura e bem elaborada, quando aberta, percebe-se que não houve a mesma evolução em seu conteúdo, no caso do site, quem tinha dificuldade em encontrar a informação desejada, com a mudança da interface não vai adiantar muita coisa, pois dentro continua da mesma forma. (B10)

c) Sugestões:

O editor do designer do *site* deveria testá-lo em monitores com resoluções diferentes (15",17",19"). Creio também que deveria haver um embasamento nos sites de outras instituições a fim de conscientizar-se sobre o que há de melhor, ao invés de abarcar uma nova proposta sem garantia de satisfação do usuário. A comunicação visual é a melhor do mundo, quando bem utilizada, logo se comunica com o usuário através de ícones ou textos sem tanto contexto, faz com que o usuário clique sem saber o que pode aparecer. Além disso creio que há necessidade de padronização dos sites da universidade, ao menos, os das pró-reitorias, tendo em vista que são os principais. (C.C9)

Acho que deveria melhorar a questão dos serviços do aluno-*online*, na época da matrícula é complicado. (B8)

Com base nos resultados delineados acerca da usabilidade do *site* da UFPB (foco nos atributos Eficiência de Uso e Satisfação Subjetiva) observa-se, por meio das falas dos pesquisados, que esta se configura com certa qualidade de uso, contudo, infere-se que o *site*, agora denominado Portal, necessita passar por periódicos testes de usabilidade englobando um maior número de usuários da comunidade acadêmica da UFPB possíveis.

De acordo com Winckler e Pimenta (2002), a aplicação de métodos de avaliação da usabilidade se constitui como aliado já na etapa de idealização do *site*. É preciso atentar que a avaliação da usabilidade deve primar pela melhoria da interface e não apenas mensurar se esta é boa ou ruim. Ainda segundo os autores, uma avaliação eficaz de usabilidade visa melhorar a interação do usuário com o sistema de informação.

10 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa relatada objetivou analisar a usabilidade do *site* da UFPB sob a ótica dos estudantes pré-concluintes dos Cursos de Graduação em Ciência da Computação e Biblioteconomia. Como objetivos específicos determinaram-se: a) descrever o *site* da UFPB; b) traçar o perfil dos estudantes enquanto usuários do *site* da UFPB; c) identificar o nível de eficiência de uso do *site*; e d) identificar o nível de satisfação dos estudantes quanto à utilização do *site*. Para o alcance dos objetivos propostos, pautou-se em dois dos atributos de usabilidade desenvolvidos por Jakob Nielsen: Eficiência de Uso e Satisfação Subjetiva.

No que se refere à Eficiência de Uso que deve permitir que o usuário ao interagir com o sistema possa alcançar altos níveis de produtividade ao realizar a tarefa proposta, constata-se que os estudantes conseguem, de modo geral, realizar suas atividades (fazer

matrícula, acesso ao histórico escolar, dentre outras), contudo, os estudantes de Ciência da Computação se demonstram mais detalhistas e exigentes em sua percepção quanto ao *site* no que se refere à Eficiência de Uso. Isto se justifica pelo viés/objeto de pesquisa da área de CC.

Com relação à satisfação subjetiva, em que o sistema deve ser agradável de usar para que o usuário se sinta satisfeito ao interagir com o mesmo, constata-se que a maioria dos estudantes dos cursos de graduação em Ciência da Computação e Biblioteconomia considera agradável a interface do *site* da UFPB. Porém no que se refere à satisfação com o *site* quanto ao atendimento das suas necessidades informacionais como um todo (informações sobre eventos, projetos institucionais, regimentos, dentre outros), os percentuais obtidos são relativamente baixos, o que talvez permita a ilação de que o *site* ainda precisa buscar formas de sanar exitosamente as necessidades informacionais dos usuários.

Entende-se, assim, que uma boa interface deve promover o atendimento das necessidades de informação dos usuários, assim, salienta-se a importância de que todo o processo de desenvolvimento de interface seja de fato centrado no usuário. Por este contexto, sublinha-se a importância em se estudar as necessidades do usuário e a maneira como este interage com o sistema, isto, pois, subsidiando a tomada de decisões e a realização de quaisquer mudanças em interfaces, que venham a interferir no êxito da interação, pois é o usuário o maior beneficiado ou prejudicado direto na interação com o sistema.

Aponta-se para a importância de obter a opinião dos usuários, a visão dos mesmos quanto à utilização do *site* da UFPB, considerando-os como parte fundamental no processo de desenvolvimento do sistema.

Esta pesquisa dá margem a estudos que envolvam questões de usabilidade referentes a outros *websites*. Contudo, considera-se imprescindível a inserção dos Estudos de Usuários na análise de qualquer sistema de informação. Tal área, em seus estudos de abordagem tradicional considera o usuário o protagonista de todo sistema de informação. Consideração esta que converge com os Estudos de Usabilidade que considera o usuário a chave mestra da usabilidade.

REFERÊNCIAS

BOHMERWALD, Paula. Uma proposta metodológica para avaliação de bibliotecas digitais: usabilidade e comportamento de busca por informação na Biblioteca Digital da PUC - Minas. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 34, n.1, p.95-103, jan./abr. 2005.

COSTA, Luciana Ferreira da. *Usabilidade do Portal de Periódicos da Capes*. João pessoa: UFPB, 2008. 238 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas. Universidade Federal da Paraíba, 2008.

COSTA, Luciana Ferreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. A usabilidade nos estudos de uso da informação: em cena usuários e sistemas interativos de informação. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 15, n. 1, p. 92-117, jan./abr. 2010.

CYBIS, Walter; BETIOL, Adriana Holtz; FAUST, Richard. *Ergonomia e usabilidade: conhecimentos, métodos e aplicações*. São Paulo: Novatec Editora, 2007.

DIAS, Cláudia. *Usabilidade na web: criando portais mais acessíveis*. Rio de Janeiro: Alta Books, 2003.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. *Usos e usuários da informação*. São Paulo: EdUFSCar, 2004. 48 p.

FERREIRA, Sueli Maria Pinto. *Estudo de necessidades de informação: dos paradigmas tradicionais à abordagem Sense-Making*. 1997. Disponível em <<http://www.eca.usp.br/nucleos/sense/index.htm>>. Acesso em: 14 jan. 2002.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. *Avaliações de coleções e Estudos de Usuários*. Brasília: Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1979.

_____. Aspectos especiais de estudos de usuários. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 12, n. 2, p. 43-57, jul./dez. 1983.

GARCIA, Joana Coeli Ribeiro. Conferências do Geórgia Institute of Technology e a Ciência da Informação: de volta para o futuro. *Informação & Sociedade: Estudos*, v. 12, n. 1, 2002.

HENNRICH, Jean Carlos. *Estudo da metodologia orientada a objetos OOHD, para a modelagem e desenvolvimento de websites*. Florianópolis: UFSC, 2005. 102f. Monografia (Especialização em Ciência da Computação). Centro Tecnológico. Universidade Federal de Santa Catarina, 2005. Disponível em: http://www2.unochapeco.edu.br/~oohdm/hipermidia/oohdm_desenvolvimento_aplicacoes_web.pdf. Acesso em: 22 de set. 2011.

KREMER, Jeannette M. *A formação dos bibliotecários nos Estados Unidos*. ExtraLibris, 2006. Disponível em <http://academica.extralibris.info/bibliotecario/a_formacao_de_bibliotecarios_n.html>. Acesso em: 06 mar. 2007.

LIMA, Gercina Angêla Borém. Interfaces entre a ciência da informação e a ciência cognitiva. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 32, n. 1, p. 77-87, jan./abr. 2003.

NASCIMENTO, José Antônio Machado; AMARAL, Sueli Angélica do. *Avaliação de usabilidade na Internet*. Brasília: Thesaurus, 2010.

NETCRAFT. 2011. Disponível em: <http://news.netcraft.com/archives/2011/07/08/july-2011-web-server-survey.html>. Access: 01 ago. 2011.

NIELSEN, Jakob. *Usability Engineering*. San Diego: Academic Press, 1993.

_____; LORANGER, Hoa. *Usabilidade na web: projetando websites com qualidade*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

RECUERO, Raquel. *Comunidades em Redes Sociais na Internet: uma proposta de estudo*. In: Seminário Internacional da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2005. Disponível em: <http://www.raquelrecuero.com/seminario2005.pdf>. Acesso em: 28 set. 2011.

REIS, Guilherme Almeida dos. *Centrando a arquitetura de informação no usuário*. São Paulo, 2007. 250 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Universidade de São Paulo, 2007.

RICHARDSON, Roberto Jarry. *Pesquisa Social: métodos e técnicas*. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

SANZ CASADO, Elías. *Manual de estudios de usuários*. Madrid: Pirâmide, 1994. 288 p.

SARACEVIC, Tefko. Ciência da informação: origem, evolução e relações. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun 1996.

UFPB. Disponível em: <http://www.ufpb.br/>. Acesso em: 14 out. 2011.

VICENTINI, Luis Atilio; MILECK, Luciângela Slemmer. *Desenvolvimenro de sites em unidades de informação: metodologias, padrões e ferramentas*. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.unicamp.br/document/?code=3&opt=1>. Acesso em: 04 set. 2011.

VILELLA, Renata Moutinho. *Conteúdo, usabilidade e funcionalidade: três dimensões para a avaliação de portais estaduais de Governo eletrônico na Web*. Belo horizonte: UFMG, 2003. 263 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte. 2003.

WINCKLER, Marco; PIMENTA, Marcelo Soares. *Avaliação de usabilidade de sites web*. 2002. <http://www.irit.fr/~Marco.Winckler/2002-winckler-pimenta-ERI-2002-cap3.pdf>. Acesso em: 10 Out. 2011.

USABILITY OF THE SITE OF THE FEDERAL UNIVERSITY OF PARAIBA

Abstract: *The research aims to analyze the usability of the Federal University of Paraíba's (UFPB) website from the perspective of the last-year undergraduate students of Computer Science and Librarianship courses in the aforesaid university. It is based on two usability attributes conceived by Jakob Nielsen: Efficiency of Use and Subjective Satisfaction. Discusses the interdisciplinary relationship between the fields of Computer and Information Sciences, drawing connections to Users and Usability studies. The research is characterized by being of descriptive nature, in a qualitative and quantitative methodological approach. Questionnaire and interview were used for data collection. For data analysis, it uses descriptive analysis, by classifying the data into categories. As a result, it highlights the students' profile, which is characterized as young population, experienced in the use of Information Systems, among other characteristics. Regarding the results on the usability of the Federal University of Paraíba's (UFPB) website, they show that it has a certain quality of use, allowing the users to execute tasks they needed to. The group of subjects shows satisfaction with the use of the website, although aware that it still needs to have the interface and features revised. It concludes with the finding that, when developing any website project, it is essential to take into account the user's' view, acknowledging them as a fundamental part in the development of an interface design project.*

Keywords: *Usability. Usability studies. User studies. Site UFPB. Computer science. Librarianship.*

Janiele Lopes dos Santos

Bacharela em Biblioteconomia pela Universidade Federal da Paraíba (2011). Ex-bolsista de Monitoria e de Projeto de Extensão da UFPB. Membro do Grupo de pesquisa Leitura, Organização, Representação, Produção e Uso da Informação

Luciana Ferreira da Costa

Professora do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba. Bacharela em Biblioteconomia

(2002) e Mestra em Ciência da Informação (2008) pela Universidade Federal da Paraíba. Membro do Grupo de Pesquisa Web, Representação do Conhecimento e Ontologias e do Grupo de Pesquisa Leitura, Organização, Representação, Produção e Uso da Informação, ambos da Universidade Federal da Paraíba. Desenvolve pesquisa acerca dos Estudos Híbridos de Uso da Informação na perspectiva da Interação Homem-Computador (IHC). Recebeu o Prêmio Nacional de Dissertação em Ciência da Informação - 1º lugar - pela Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação (ANCIB) no ano de 2009. É membro da Sociedade Brasileira para o Progresso da Ciência (SBPC). É Editora do periódico Perspectivas em Gestão & Conhecimento e revisora dos periódicos Encontros Bibli, Revista Interamericana de Bibliotecologia, Ponto de Acesso, Revista ACB e Biblionline. É membro do Comitê Editorial da Revista Iberoamericana de Turismo e consultora parecerista da Editora da Universidade Federal de Rondônia. Áreas de atuação: Estudo de usuários, design centrado no usuário, usabilidade, arquitetura da informação, acessibilidade, produção e comunicação científica, periódicos científicos e movimento de acesso aberto.

RECEBIDO: 18-01-2012

ACEITO: 10-09-2012