

Ergonomia digital em sites universitários: análise do Departamento de Ciência da Informação da UFPE

Digital ergonomics in university websites: an analysis of the Department of Information Science at UFPE

Myllena Laís de Melo Silva

Bacharel em Gestão da Informação pela
Universidade Federal de Pernambuco (UFPE).
E-mail: myllenamelo@gmail.com

Diego Andres Salcedo

Doutor em Comunicação pela Universidade Federal
de Pernambuco (UFPE). Professor do Departamento
de Ciência da Informação da Universidade Federal
de Pernambuco (UFPE).
E-mail: diego.salcedo@ufpe.br

RESUMO

O estudo teve como objetivo analisar a usabilidade informacional do site do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal de Pernambuco. Utilizou como procedimentos metodológicos tanto os atributos de usabilidade de conteúdos digitais quanto os critérios ergonômicos para avaliação de interfaces digitais, ambos teoricamente apropriados à Ciência da Informação. Realizou estudo de caso na página eletrônica do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal de Pernambuco no primeiro semestre de 2024. Os resultados demonstram um website organizado, de navegação simples, mas com limitações ergonômicas relacionadas à orientação, adaptabilidade, consistência, acessibilidade e interatividade. Concluiu que, apesar da arquitetura do site atender às necessidades de informação básica, ele demanda aprimoramentos diversos e distintos com a finalidade de estabelecer uma eficiente comunicação entre a esfera acadêmica e a sociedade, bem como atender aos critérios de qualidade e de transparência pública.

Palavras-chave: Departamento de Ciência da Informação, Website, Universidade Federal de Pernambuco, Usabilidade.

ABSTRACT

The study aimed to analyze the information usability of the website of the Department of Information Science of the Federal University of Pernambuco. It is used as a theoretical and methodological procedure for both the usability attributes of digital content and the ergonomic criteria for the evaluation of digital interfaces. Conducted a case study on the electronic page of the Department of Information Science of the Federal University of Pernambuco in the second semester of 2024. The results demonstrate a well-organized website with simple navigation, but with ergonomic limitations related to guidance, adaptability, consistency, accessibility, and interactivity. It was concluded that, although the architecture of the site meets basic information needs, it requires various and distinct improvements to establish efficient communication between the academic sphere and society, as well as to meet public transparency quality criteria.

Keywords: Federal University of Pernambuco, Information Science Department, Usability, Website.

1 INTRODUÇÃO

As organizações públicas no Brasil, de modo geral, enfrentam o desafio de manter a transparência de suas informações digitais de forma acessível 24/7 e eficiente. Essa eficiência tecnológica é tomada, equivocadamente, como dada, considerando o fato de que

as instituições públicas pressupõem a digitalidade (Baudrillard, 1991) como modo mais eficiente da informação digital coexistir num ecossistema denominado de infosfera (Floridi, 2014).

Logo, é natural que exista, por parte dos gestores públicos, certa preocupação com a preservação da legitimidade e credibilidade das instituições em que atuam, o que depende, particularmente, da comunicação clara e transparente entre cidadãos e poderes públicos, mas, hoje, entre sistemas interoperáveis. A legislação de interoperabilidade no governo digital brasileiro, por exemplo, visa padronizar a troca de dados entre órgãos públicos (Brasil, 2021). Ora, o cenário atual também se aplica à gestão universitária, demandando que a administração utilize técnicas e modelos que facilitem o acesso público e constante às informações em seus sites.

Embora as tecnologias computacionais garantam a disponibilidade das informações públicas, é preciso analisar como essa informação é apresentada nos sites e portais de transparência. Se a informação, mesmo disponível, não estiver bem localizada e de fácil acesso, sua transparência se torna questionável. "Como consequência, as informações disponibilizadas em ambiente digital crescem exponencialmente e a preocupação de como encontrá-las no momento oportuno tem sido constante (Coneglian et al., 2017)." Portanto, para garantir uma transparência pública eficiente, os portais devem ser compreensíveis e de qualidade.

Dessa forma, urge a necessidade de refletir sobre questões relacionadas à qualidade desses espaços digitais, uma vez que seu intuito é atender ao público interno (acadêmico-científico) e externo (sociedade). Nota-se a importância dessas questões enquanto problemática e justificativa da pesquisa realizada para reduzir o descontentamento e as dificuldades dos interagentes na encontrabilidade de informações nas páginas eletrônicas das universidades públicas federais. Dito isso, a pesquisa teve como objetivo analisar a usabilidade informacional do site do Departamento de Ciência da Informação (DCI), da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), no decorrer do semestre letivo de 2024.

2 INFORMAÇÕES PÚBLICAS TRANSPARENTES E COM QUALIDADE

A Constituição Federal da República Federativa do Brasil de 1988 elevou o acesso à informação pública a direito fundamental conforme os seus parágrafo XIV e XXXIII, respectivamente, do artigo 5º, a saber: "é assegurado a todos o acesso à informação e

resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional," bem como "XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado" (Brasil, 1988).

Essa garantia se alinha, por sua vez, ao artigo 19º da Declaração Universal dos Direitos Humanos, em que se diz: "Todo ser humano tem direito à liberdade de opinião e expressão; este direito inclui a liberdade de, sem interferência, ter opiniões e de procurar, receber e transmitir informações e ideias por quaisquer meios e independentemente de fronteiras" (Declaração..., 1948).

Dez anos após a reforma constitucional de 1988, ficou explícita a necessidade de uma cultura de transparência e acesso às informações estatais, definindo a publicidade como princípio da administração pública na Emenda Constitucional n.19/98, que alterou o art. 37 da Constituição Federal: Art. 37. [...] II. O acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo [...].

No entanto, a falta de regulamentações específicas obstruiu, durante anos, o que ditava a Lei, haja vista o comentário de Cunha Filho e Xavier (2014, p. 51):

Assim, ainda que o direito de acesso a informações públicas possua, no Brasil, patamar de direito constitucional, permaneceu ineficaz e inefetivo durante muitos anos, uma vez que esteve carente de disciplina legal. Ou seja, os dispositivos constitucionais supracitados estabeleciam finalidades a serem cumpridas pelo Estado, sem, contudo, apontar meios administrativos concretos para atingi-las.

Apenas no dia 18 de novembro de 2011 foi promulgada a Lei de Acesso à Informação (LAI) nº 12.527, vigorando a partir do dia 16 de maio de 2012, com regulamentação provida por meio do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, o qual determinava que os sites de toda a esfera do governo federal criassem uma denominação, de fácil acesso público, intitulada Acesso à Informação. Esta nova cultura de comunicação do governo federal com a sociedade ficou conhecida como transparência ativa.

Pois bem, a implementação da LAI facilitou a relação entre a busca e o acesso a informações de órgãos e entidades públicas, consideradas também as universidades, foco da pesquisa. No entanto, sabe-se que apenas aplicar uma lei e manter a sua funcionalidade, excluindo a participação do cidadão, não garantem sua persistência.

Neste sentido, por exemplo, Vianna (2007) argumenta que a clareza dos órgãos estatais pode modificar a gestão pública, produzindo mais eficácia e menos inércia. Essa alteração, contudo, está condicionada à participação diligente da população, que precisa supervisionar e inspecionar as ações e serviços do governo, efetuando exigências e acompanhando as medidas governamentais.

Neste ponto, o governo federal brasileiro, por meio da Secretaria de Governo Digital (SGD), desenvolveu padrões e manuais para a utilização e a uniformização de sites governamentais; contudo, as autarquias federais diretas, como as universidades, por meio de seus órgãos internos, não necessariamente atribuem essas normativas ao desenvolvimento e à atualização dos sites institucionais.

Ora, é nesta perspectiva técnica de aprimoramento do serviço público com qualidade e transparência que se observa o fundamental papel dos estudos sobre usabilidade, arquitetura e ergonomia digitais. Destarte, esta assertiva corrobora Lima et al (2019), haja vista que aquilo que denominamos de usabilidade é um conjunto de técnicas computacionais que podem proporcionar uma interface na qual o interagente se sente confortável para realizar suas tarefas, assim, melhorando a interação do cidadão com o ambiente em rede e conectado, por sua vez, otimizando as atividades e demandas eletrônicas com eficiência.

Por sua vez, a ergonomia almeja atenuar ou suprimir os perigos ocupacionais à saúde e aprimorar as circunstâncias laborais com o objetivo de prevenir, para o indivíduo, um aumento do cansaço provocado pela elevada sobrecarga geral de trabalho em suas diversas facetas: encargos físicos, mentais e intelectuais (Cybis; Betiol; Faust, 2010). Logo, é recomendado na literatura que trata sobre este tema que a usabilidade seja, então, considerada um fator crucial de sucesso e aceitação do produto pelos usuários (em alguns casos, interagentes).

Desta forma, se, por um lado, a Internet propiciou quebrar as barreiras de tempo e espaço, proporcionando “teoricamente” o acesso à informação a qualquer pessoa, e até permitindo que qualquer indivíduo disponibilize informações na rede, por outro, esta “liberdade” permitida na rede favorece o caos informacional, e induz à reflexão, dentre outras questões, sobre a qualidade das informações ali depositadas. Quem é o responsável pela informação? Qual o objetivo da fonte? O autor é conhecedor do conteúdo informacional que disponibiliza? A fonte é confiável? As informações são precisas? Possui informações singulares, ou seja, que não estejam disponíveis em outras fontes? As informações disponíveis são completas, são válidas? Qual a profundidade e amplitude da fonte? Estes e

outros questionamentos são fundamentais para avaliar a qualidade das informações na rede. (Luz et al, 2007).

Ora, a engenharia de usabilidade, derivada da engenharia de software, se consolidou a partir de anos de estudos para orientar a criação de produtos digitais interativos, por meio de pesquisas baseadas em procedimentos sistemáticos e com aplicações de ferramentas que permitiram o desenvolvimento de sistemas com alta qualidade e funcionamento eficaz e eficiente. (Pressman, 1995). Por sua vez, conforme Queiroz (2001), a engenharia da usabilidade é uma disciplina que integra métodos sistemáticos ao ciclo de vida de um software, com o objetivo de criar interfaces intuitivas e eficientes. Assim, ela garante que os produtos atendam às necessidades reais do usuário, prevenindo o abandono e o fracasso do sistema.

A palavra usabilidade ganhou força nos anos 80 do século passado para substituir o termo em inglês *user-friendly* (amigável), especialmente em áreas como a Psicologia e a Ergonomia (Design). Essa mudança aconteceu porque se percebeu que as pessoas, naquele momento, não buscam simpatia nas máquinas, mas sim ferramentas eficientes que não atrapalhem a execução de suas atividades. Logo, o foco passou a ser a análise constante e ininterrupta da usabilidade considerando o usuário em todo o processo do desenvolvimento do software e da interface.

Sobre esta questão, fica claro o posicionamento de Moraes (2007) a respeito da usabilidade de software: “[...] usabilidade diz respeito à habilidade do software em permitir que o usuário alcance facilmente suas metas de interação com o sistema. Desta forma, problemas de usabilidade estão relacionados com o diálogo da interface”. Por sua vez, a conceituação formal da usabilidade em nível planetário ocorreu em 1991, por meio da publicação da norma ISO 9126, que tratava especificamente dos critérios de qualidade de software. As principais características seriam: funcionalidade, confiabilidade, usabilidade, eficiência, possibilidade de manutenção e portabilidade.

Ora, no início da obra intitulada *Usabilidade na WEB: projetando website com qualidade*, Nielsen e Loranger (2007) ressaltam o papel fundamental que a usabilidade desempenha na atualidade, a saber: “Há dez anos a Web era algo diferente para as pessoas. Atualmente ela é uma rotina, uma ferramenta. Se for de fácil acesso, elas o utilizarão; do contrário, não. Com dez vezes mais sites e provavelmente centenas de páginas na Web, os usuários estão menos tolerantes a sites complexos. Portanto, um projeto falho significa negócios perdidos. Nunca a usabilidade foi tão importante.” Ainda,

vale pontuar um aspecto central que converge os estudos e as normativas sobre usabilidade, o qual se refere, nas palavras de Cybis (2007): “A construção de um sistema com usabilidade depende da análise cuidadosa dos diversos componentes de seu contexto de uso e da participação ativa do usuário nas decisões de projeto de interface, visto como o processo de configuração de qualidades internas e externas ao sistema”.

Destarte, na Ciência da Informação e na Biblioteconomia, por exemplo, a qualidade das informações disponíveis na Internet, por meio de sites, é um ponto que Tomaél et al. (2000) abordaram e que está contido nas práticas da usabilidade digital. Neste estudo clássico, no âmbito da Biblioteconomia e da Ciência da Informação brasileiras, consideraram-se as seguintes qualidades de informação: identificação, consistência, confiabilidade e adequação, para citar algumas. Vale registrar que as qualidades de informação estudadas e sugeridas pelo grupo, no início do século 21, ainda são ensinadas em disciplinas de cursos superiores, a saber: Fontes de Informação, assim preparando o futuro profissional da informação para os desafios do mercado no que diz respeito à desinformação. Por seu turno, o estudo teórico de Costa e Ramaho (2010) concluiu que ao compreender “o comportamento humano diante de sistemas interativos de informação, os Estudos Híbridos de Uso da Informação podem incorrer/contribuir para o avanço técnico-científico-informacional e, ao mesmo tempo, para a própria promoção do desenvolvimento humano nesta era da informação”.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa, quanto à sua natureza, foi prática, visto que direcionou as observações e as análises para propor soluções reais e viáveis (Barros, Lehfeld, 2000), diante de problemas específicos (GIL, 1994). A leitura de conceitos basilares à pesquisa ocorreu durante todo o processo e foi fundamentada nos debates teóricos que têm seu lugar na Biblioteconomia, no Design, na Computação, sendo estes apropriados à Ciência da Informação.

Diante de prévia análise comparativa-heurística em distintos sites de universidades públicas federais, escolheu-se analisar um caso (amostra restrita), considerando o tempo e os recursos disponíveis. Não obstante, este caso apresenta os mesmos problemas identificados em mais de 20 sites em todo o país (amostra ampliada). Assim, o estudo analisou a página eletrônica do Departamento de Ciência da Informação

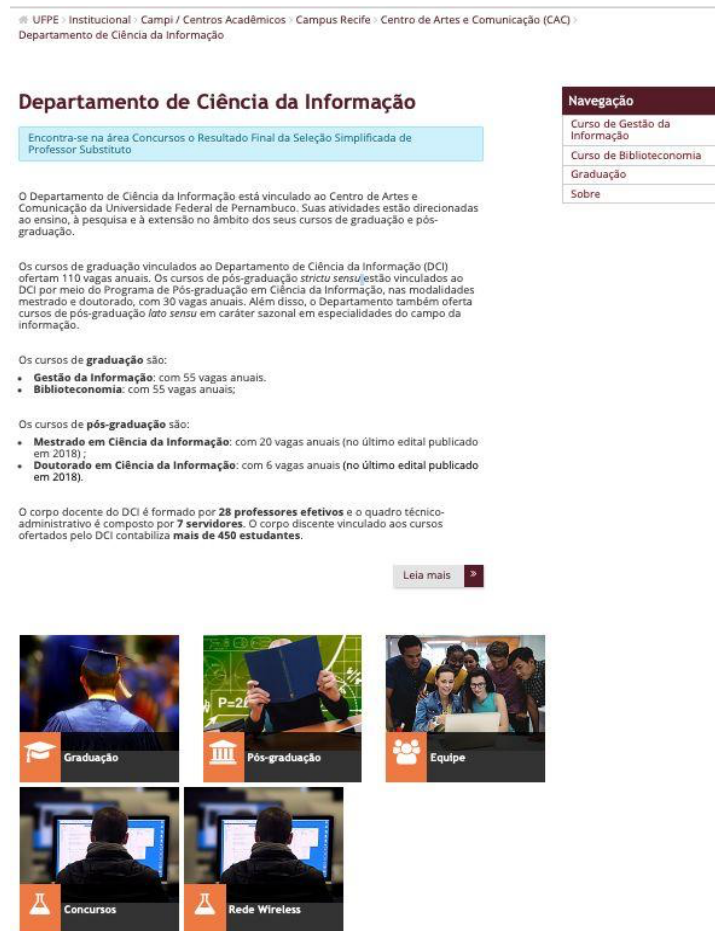
da Universidade Federal de Pernambuco no primeiro semestre de 2024, por motivos de praticidade e acesso irrestrito ao site do Dci da UFPE.

Num primeiro momento, utilizou como procedimento de análise 2 atributos de usabilidade: eficácia - precisão para atingir os objetivos de busca e recuperação da informação, e eficiência - minimização do esforço do interagente na utilização dos recursos disponíveis no site. No segundo momento realizou a análise a partir de 8 critérios ergonômicos para avaliação de interfaces digitais sugeridas por Bastien e Scapin (1998):

- 1 - Orientação: verificar a presença e a qualidade dos meios disponíveis para advertir, orientar, informar, instruir e guiar os usuários através das interações com o computador.
- 2 - Carga de trabalho: verificar os elementos de interface responsáveis pela redução da carga perceptiva e cognitiva do usuário e aumentar a eficiência no diálogo.
- 3 - Controle Explícito: verificar o nível de controle que os usuários têm sobre o processamento de suas ações pelo sistema.
- 4 - Adaptabilidade: verificar a capacidade do sistema de se comportar de forma contextualizada e de acordo com as necessidades e preferências dos usuários.
- 5 - Gerenciamento do erro: verificar os meios disponíveis para prevenir, informar ou reduzir a ocorrência de erros e para recuperação, quando ocorrerem.
- 6 - Consistência: verificar a unidade entre as telas da interface e a maneira como as escolhas de projeto são mantidas em contextos similares, e como são diferentes quando aplicadas a diferentes contextos.
- 7 - Significados de códigos: verificar o relacionamento entre os signos da interface e os seus referentes.
- 8 - Compatibilidade: verificar a adequação entre características dos usuários e da tarefa e a organização da saída, entrada, e diálogo para uma dada aplicação. Também busca verificar a coerência entre ambientes e entre aplicações

Vale registrar que, do ponto de vista metodológico, a escolha do site do DCI da UFPE como estudo de caso foi baseada na proximidade e no acesso direto dos pesquisadores, visto que ambos atuam na universidade.

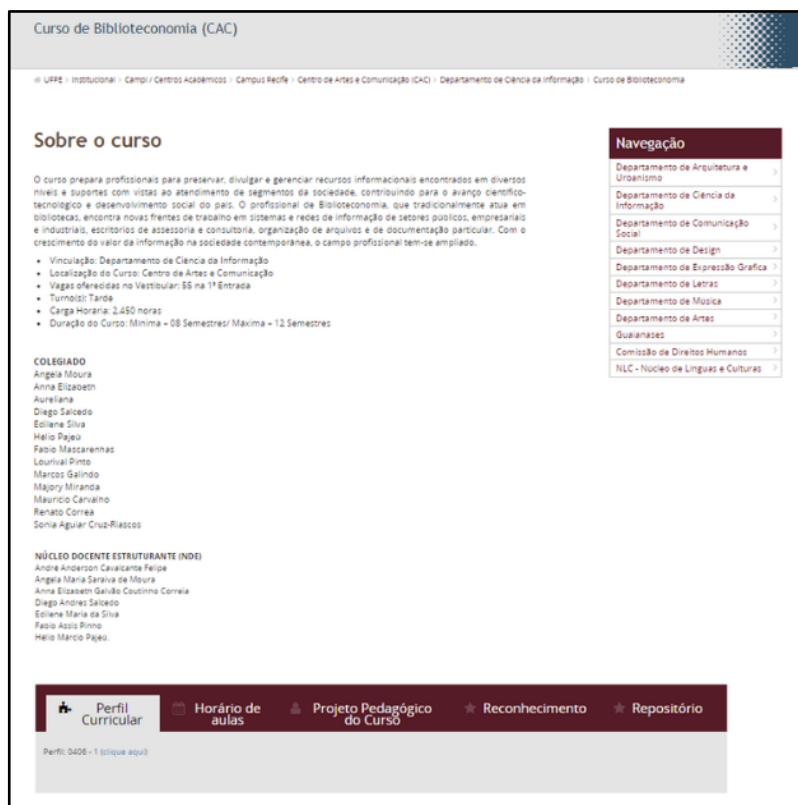
Figura 1 - Site do DCI/UFPE



Fonte: Site do DCI/UFPE - <https://www.ufpe.br/dci>

A imagem exhibe a página do Departamento de Ciência da Informação da UFPE, com layout branco e bordô. O conteúdo apresenta informações sobre os cursos de graduação (Gestão da Informação e Biblioteconomia) e de pós-graduação (Mestrado e Doutorado em Ciência da Informação). Há uma barra de navegação lateral e seções ilustradas com imagens sobre graduação, pós-graduação, equipe, concursos e redes sem fio. Um botão "Leia mais" direciona para mais informações.

Figura 2 - Curso de Biblioteconomia/DCI/UFPE



Fonte: Site do DCI/UFPE - <https://www.ufpe.br/biblioteconomia-bacharelado-cac>

A imagem exhibe a página do Curso de Biblioteconomia da UFPE, com layout branco e bordô. A seção "Sobre o curso" descreve a formação dos profissionais para a organização e a gestão de recursos informacionais. São apresentados detalhes da estrutura curricular, incluindo turnos, número de vagas e tempo de integralização. A página também exhibe uma lista de docentes do curso e links para documentos como Perfil Curricular, Horário de Aulas e Projeto Pedagógico. No lado direito, há uma barra de navegação com links para outros departamentos e cursos.

Figura 3 - Curso de Gestão da Informação/DCI/UFPE



Fonte: Site do DCI/UFPE - <https://www.ufpe.br/gestao-da-informacao-bacharelado-cac>

A imagem apresenta um documento acadêmico com o título 'Sobre o Curso' em destaque. O texto descreve um curso multidisciplinar focado na gestão e utilização eficiente da informação, abordando áreas como análise, serviços, licenciamento e tecnologia. O documento inclui uma lista de tópicos principais e uma seção chamada 'Mais informações', que detalha a vocação do curso, localização, turno e duração. Há também uma seção sobre o perfil curricular, com informações sobre horários de aula, docentes e reconhecimento. O layout é branco e bordô, organizado com títulos em negrito, marcadores e espaçamento claro, facilitando a leitura. O design é simples, com texto preto sobre fundo branco, e utiliza linhas horizontais para separar as seções.

4 ANÁLISES E DISCUSSÃO

O website do DCI encontra-se disponível por meio do endereço eletrônico (URL) <https://www.ufpe.br/dci>. O site é administrado quanto ao seu conteúdo pelo próprio DCI, mas todas as demais funcionalidades do site são geridas, desenvolvidas e disseminadas pela Superintendência de Tecnologia da Informação (STI), da Universidade. Isto vale para

todos os sites desenvolvidos no âmbito desta instituição federal de ensino, seja em Recife (capital), seja em outros municípios do Estado de Pernambuco.

O site do DCI é um dos principais canais de comunicação e de informação, considerando os dois cursos de graduação vigentes: Biblioteconomia (diurno) e Gestão da Informação (noturno), com um público interno de aproximadamente 550 discentes e 40 servidores (entre docentes e técnicos administrativos).

Para Santos e Costa (2012), 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. A partir de uma breve análise, pôde-se perceber que o site do DCI cumpre seu dever social, promovendo informações que atendem os alunos, professores e visitantes.

Os responsáveis por um site devem, de acordo com 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. Assim, reforça-se que um site deve atender às necessidades de informação dos seus usuários, no caso desta pesquisa, particularmente, da comunidade acadêmico-científica.

Quem acessa o portal institucional do DCI, além de buscar informações relativas ao ensino, também busca informações a respeito dos cursos, do perfil curricular e das ações do Departamento. Dessa forma, nota-se a importância de considerar os critérios de usabilidade: um site com boa usabilidade possui menores taxas de rejeição, maior tempo de navegação e mais altos índices de conversão. Um bom uso da usabilidade no site do DCI pode aumentar a visibilidade dos cursos e atrair novos discentes.

O site é de fácil navegação. No website do DCI não há a possibilidade de interação por parte dos usuários, os quais recebem de forma passiva o conteúdo disponibilizado no site; dessa forma, esses indivíduos categorizam-se como usuários e não como interagentes. De acordo com Salcedo e Alves (2018), o conceito de interagente surge em artigos científicos das áreas de Comunicação, Design, Computação e, posteriormente, em áreas correlatas à Ciência da Informação, para explicar um novo modelo de processo comunicativo que implica todos os envolvidos, pessoas e máquinas, num modo de ação ativa compartilhada e midiaticizada. Com relação à interatividade, o website não permite que o usuário crie conteúdo, proponha mudanças ou até mesmo as realize; deste modo, não há interatividade.

O site do DCI pode ser considerado, ao mesmo tempo, um espaço virtual de informações acadêmico-científicas restrito, pois atende a um público com necessidades de informação específicas, e constitutivo do portal institucional da UFPE, assim atendendo a critérios amplos de conexão global. O esquema de cores é feito em conformidade com o padrão de cores de todos os cursos do Centro de Artes e Comunicação (CAC), bloco ao qual o DCI pertence. Assim, transmite uma ideia de organização e o torna simples, mas sem identidade própria com relação aos cursos que oferta.

A página em si, é bem dividida, com categorias bem definidas e pouca poluição visual. Há certa repetição de links e outros encontram-se ausentes, e isso pode confundir os usuários. Faltam informações em alguns locais que se dispõem a apresentá-las. Como é o caso da área de “Notícias e Eventos” disponibilizada na página principal. Ainda observando o link “Graduação”, oferece o detalhamento dos dois cursos proporcionados pelo DCI, Biblioteconomia e Gestão da Informação, seus perfis curriculares e docentes, e ainda apresenta links para outros departamentos, através de outro menu “Navegação”.

A interface não aconselha o usuário nem leva em consideração o seu nível de experiência. Não há informações nem recursos que os conduzam durante a sua navegação, porém o site possui breadcrumbs. Não há ferramenta de “ajuda” ou “saiba mais”. Os ícones utilizados no portal são intuitivos, entretanto, as imagens usadas não são organizadas e bem empregadas. Há campos que não possuem imagem, permanecendo em branco. As categorias são concisas. No site não é permitida a realização de tarefas de mais de uma forma, bem como a interface não é customizável de acordo com a experiência ou preferência dos usuários.

Nota-se que pensou-se em acessibilidade, devido ao uso do VLibras, que encontra-se flutuante na página, mas não permite que o usuário altere as cores para facilitar a experiência dos que possuem problemas de visão, aumentando ou diminuindo seu contraste, bem como sua fonte. Enquanto foi feita a análise, não houve mensagens de erro.

Com relação aos 8 critérios ergonômicos para avaliação de interfaces digitais sugeridos por Bastien e Scapin (1998), seguem abaixo os resultados encontrados na pesquisa e que podem apontar para a solução de alguns problemas atuais:

- 1 - Orientação: redundância, inexistência de ajuda; feedback inexistente
- 2 - Carga de trabalho: página inicial sobrecarregada, com muitas opções.
- 3 - Controle explícito: não possui campo de busca, o usuário precisa localizar sozinho a informação que deseja.

4 - Adaptabilidade: não é possível aumentar o tamanho do texto no navegador; não há diferenciação entre links para usuários avançados ou para inexperientes; não há instruções para usuários inexperientes.

5 - Gerenciamento de erros: não foram encontradas mensagens ou recursos para correção de erro.

6 - Consistência: links sem tratamento uniforme; Itens redundantes e inconsistentes;

7 - Significado de códigos: rótulos e textos alternativos confusos, às vezes excessivamente institucionais; siglas sem definição, como, por exemplo, "SETI".

8 - Compatibilidade: muitas imagens sem texto alternativo; manchetes das notícias e eventos sem link;

Por fim, os resultados da análise demonstraram que o website do DCI da UFPE é organizado e de navegação simples, com organização visual satisfatória e atendimento parcial às necessidades informacionais da comunidade acadêmica. Entretanto, foram identificadas algumas limitações relacionadas à orientação, adaptabilidade, consistência, acessibilidade e interatividade, especialmente quanto à ausência de mecanismos de ajuda, campo de busca, personalização da interface, padronização de links e recursos de feedback ao usuário.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo teve como objetivo analisar a usabilidade da informação no website do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal de Pernambuco, o qual oferece os cursos de Biblioteconomia e Gestão da Informação. De modo geral, percebe-se que a atual versão do site repete um erro comum, que acontece em sites de instituições públicas, que é reproduzir a estrutura institucional em sua interface.

Com base em uma análise das características de informação, foi possível apresentar algumas sugestões para a melhoria do site do DCI da UFPE ao considerar que a boa qualidade de usabilidade, um critério de boa prática, está relacionada à recuperação da informação do ponto de vista do usuário/interagente e sua satisfação no uso do site. Outro aspecto a ser levado em conta é a impossibilidade de criação de conteúdo e interação por parte dos usuários, ou seja, falta de interatividade. Não há um espaço aberto para participação dos usuários no site do DCI.

O site do DCI da UFPE não permite ao usuário, por exemplo, ter acesso ao número de curtidas que a página recebeu ou que ele possa curtir algum conteúdo e o compartilhe.

Isto caracteriza certo isolamento e desconexão do site com as mídias sociais digitais. Assim, desenvolver um ambiente pautado na colaboração pública e na conectividade pode prover visibilidade ao site do DCI e aprimorar o seu engajamento na Internet. Sugere-se, então, que haja algum mecanismo que possibilite interação por parte dos usuários, de maneira que se sintam mais ativos e participantes. Um projeto de extensão com participação de estudantes dos dois cursos da graduação, articulado aos conteúdos de algumas disciplinas, parece salutar para atender ao desafio.

Posteriormente, foram observadas repetições de links, tornando a navegação confusa e não fluida para os usuários. Alguns links estão ausentes. Não se deve distrair o usuário do que não é relevante: tornar a navegação fácil e intuitiva. Para este ponto, sugere-se a análise da consistência dos links inseridos no website, pois prejudicam a navegabilidade e induzem o usuário a considerar o site desatualizado, de forma que a navegação não seja interrompida por causa dessa inconsistência.

A próxima observação foi acerca da falta de informações em alguns locais que se dispõem a apresentá-las. Recomenda-se atentar a esse quesito, inserindo no site informações precisas e atualizadas sempre que houver necessidade. As imagens utilizadas e seus campos precisam ser melhor organizados e posicionados. Há campos que não possuem imagem, permanecendo em branco. Com relação a esse ponto, é necessário hospedá-las no servidor da página, em vez de utilizar um endereço externo para a imagem. Isso evitará que uma imagem seja alterada, retirada daquele endereço ou fique indisponível por problemas no servidor de origem. A interface em si não aconselha o usuário e não leva em consideração seu nível de experiência. Indica-se a inserção de mecanismos que conduzam o usuário durante o acesso ao site, levando em consideração suas experiências e preferências, e o acréscimo da funcionalidade “ajuda” para auxiliá-lo durante a navegação.

Por fim, a pesquisa demonstrou a necessidade de maior atenção à forma como as informações são apresentadas por uma universidade pública; logo, se propõe para uma pesquisa futura a análise dos sites de todas as universidades federais com a finalidade de que sejam apontados problemas e soluções, sejam de ordem técnica, sejam normativas, para tornar este serviço público eficiente, eficaz e efetivo para os usuários.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Fernanda Steinbruch. **Avaliação da experiência do usuário: uma proposta de sistematização para o processo de desenvolvimento de produtos**. 2014. 238 p. Tese (Doutorado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico, Programa de Pós-Graduação em Engenharia Mecânica, Florianópolis, 2014.

BARROS, Aidil Jesus da Silveira; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Fundamentos de Metodologia**: um guia para a iniciação científica. 2. ed. São Paulo: Makron Books, 2000.

BASTIEN, J. M. Christian; SCAPIN, Dominique; LEULIER, Corine. Compilation of ergonomic guidelines for the design and evaluation of websites. **Commerce and Interactions**, Feb. 1998.

BAUDRILLARD, Jean. **Simulacros e simulação**. Santa Maria da Feira: Relógio d'Água, 1991.

BRASIL, **Lei nº 14.129** (29 de maio de 2021). Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera a Lei Nº 7.116, de 29 de agosto de 1983, a Lei Nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei Nº 12.682, de 9 de julho de 2012, e a Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Presidência da República. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14129.htm

CHAVES-FILHO, Hélio. A gênese sócio-histórica da ideia de interação e interatividade. In: Santos, G. L. **Tecnologias na educação e formação de professores**. Brasília: Ed. Plano, 2003. p. 31-48.

CONEGLIAN, Caio Saraiva, et al. A experiência do usuário nos mecanismos de busca knowledge graph e o knowledge vault. **Informação@Profissões**, Londrina, v. 6, n. 2, p. 35-59, 2017. Disponível em: <https://tinyurl.com/bde4k9h9>.

COSTA, Luciana.; RAMALHO, Francisca. A usabilidade nos estudos de uso da informação: em cena usuários e sistemas interativos e informação. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 15, n. 1, abr., 2010. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1413-99362010000100006>.

CUNHA FILHO, Márcio Camargo; XAVIER, Vítor César Silva. **Lei de Acesso à Informação, teoria e prática**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2014.

CYBIS, Walter. **Ergonomia e usabilidade**: conhecimentos, métodos e aplicações. São Paulo: Novatec, 2007.

CYBIS, Walter; BETIOL, Adriana Holtz; FAUST, Betiol Richard. **Ergonomia e Usabilidade**: conhecimentos, métodos e aplicações. 2. ed. São Paulo: Novatec, 2010.

FLORIDI, Luciano. **The Fourth Revolution**: how the infosphere Is reshaping human reality. New York: Oxford University Press, 2014.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1994.

LIMA, Izabel França de, et al. Avaliando a usabilidade dos websites de editoras universitárias brasileiras. **Ciência da Informação em Revista**, Maceió, v.5, n.2, p.42-53, 2018. Disponível em: <https://www.seer.ufal.br/index.php/cir/article/view/4111>.

LUZ, Carlos César Schmitt da, et al. Fontes de informação em educação à distância disponíveis em meio eletrônico nas universidades federais brasileiras. **Revista ACB, Florianópolis**, v. 12, n. 1, p. 75-86, jan./jun., 2007. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/496/639>.

MACHADO, Raquel Bernardete; VIANNA, William Barbosa; MATIAS, Márcio. **Ciência da informação e usabilidade. InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, v. 10, n. 2, p. 4-19, 22 jan. 2019.

MARTINS, Gilberto de Andrade. **Estudo de caso: uma estratégia de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2008.

MORAES, Cláudio. Usuários de bibliotecas: informação x cidadão comum. **BIBLOS - Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, n. 6, p. 219-223, 2007. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/345>.

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

PRESSMAN, Roger. **Engenharia de software**. São Paulo: Markron Books, 1995.

QUEIROZ, José. **Abordagem híbrida para a avaliação da usabilidade de interfaces com o usuário**. 2001. 410f. Tese (Doutorado em Engenharia Elétrica). Universidade Federal da Paraíba, Campina Grande, 2001. Disponível em: <https://dspace.sti.ufcg.edu.br/handle/riufcg/8754>.

SALCEDO, Diego Andres; ALVES, Riane. Mídia social nas bibliotecas universitárias: o caso do Twitter nas Universidades Católica e Federal Rural de Pernambuco. **Páginas a & b: arquivos e bibliotecas**, Porto [Portugal], n. 9, p. 12-27, 2018. Disponível em: <https://ojs.letras.up.pt/index.php/paginasueb/article/view/4564>.

SANTOS, Janiele Lopes dos; COSTA, Luciana Ferreira da. Usabilidade do site da UFPB. **Revista ACB: Biblioteconomia, Santa Catarina**. v. 17, n. 2, p. 422-442, 2012. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/2271>.

TOMAÉL, Maria Inês. Critérios para avaliar fontes de informação na Internet. In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECONOMIA, 3., 1999, Marília. Anais... Marília: UNESP, 1999. p. 271-280. Disponível em: <https://encurtador.com.br/r4uCe>.

VIANNA, Túlio Lima. **Transparência pública, opacidade privada: o direito como instrumento de limitação do poder na sociedade de controle**. Rio de Janeiro: Revan, 2007.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

Recebido em: 07 de março de 2025
Aprovado em: 29 de agosto de 2026
Publicado em: 29 de agosto de 2026