

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE CIÊNCIAS E HUMANAS
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM COMUNICAÇÃO COM
ÊNFASE EM COMUNICAÇÃO MUDIÁTICA**

Avaliação da usabilidade da interface do site FACOS/UFSM

ARTIGO DE ESPECIALIZAÇÃO

Dariana do Canto Freitas

Santa Maria, 2007.

Avaliação da usabilidade da interface do site FACOS/UFSM

por

Dariana do Canto Freitas

Artigo de Especialização apresentado ao Curso de Especialização em Comunicação com ênfase em Comunicação Midiática da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para a obtenção do Grau de **Especialista em Comunicação**

Orientador: Prof^a Dr^a Luciana Mielniczuk

Santa Maria, RS, Brasil

2007

**Universidade Federal de Santa Maria
Centro de Ciências Sociais e Humanas
Departamento de Ciências da Comunicação
Curso de Especialização em Comunicação com
ênfase em Comunicação Midiática**

A Comissão Examinadora, abaixo assinada,
aprova o artigo de especialização

Avaliação da usabilidade da interface do site FACOS/UFSM

elaborada por
Dariana do Canto Freitas

como requisito parcial para obtenção do grau de
Especialista em Comunicação

COMISSÃO EXAMINADORA:

Prof. Dr. Luciana Mielniczuc (UFSM)
(Presidente/Orientador(a))

Prof. Dr. Eugênia Mariano da Rocha Barichello (UFSM)

Prof. Ms. Paulo Kuhlman (UFSM)

Prof. Dr. Rogério Ferrer Koff (UFSM)
(Suplente)

Santa Maria, 31 de janeiro de 2007

SUMÁRIO

RESUMO	1
INTRODUÇÃO	2
1.USABILIDADE	2
1.1 Ergonomia e Interface Homem Computador (IHC)	3
1.2 Definindo Usabilidade.....	4
1.3 Especificando e medindo a usabilidade de produtos.....	5
1.4 Problemas de Usabilidade.....	7
1.5 Avaliação de Usabilidade.....	8
2.O SITE DA FACOS	10
3. OPÇÕES METODOLÓGICAS	11
4. RESULTADOS OBTIDOS	12
CONSIDERAÇÕES FINAIS	18
BIBLIOGRAFIA	21

Resumo

Testes de usabilidade permitem conhecer como ocorre a interação entre o usuário e o sistema, permitindo avaliar o grau de eficácia, eficiência e satisfação da relação entre usuário e sistema. Este artigo, no primeiro momento, apresenta os conceitos operacionais sobre usabilidade, para depois avaliar, através de um teste de usabilidade, a interface do site da FACOS/UFSM.

Abstract

Tests of usability allow to know as the interaction between the user and the system occurs, allowing to evaluate the degree of effectiveness, efficiency and satisfaction of the relation between user and system. This article, at the first moment, presents the operational concepts on usability, stops later evaluating, through an usability test, the interface of the site of the FACOS/UFSM.

Palavras-chave: usability evaluation, usability, interface.

Palavras-chave: avaliação de usabilidade, usabilidade, interface.

Biografia do autor: Desenhista Industrial formada pelo curso de Desenho Industrial – Programação Visual pela Universidade Federal de Santa Maria em 2004.

INTRODUÇÃO

O trabalho faz a análise da usabilidade do site da Faculdade de Comunicação Social (FACOS) da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). A usabilidade é uma área design que estuda os graus de eficácia, eficiência e de satisfação na relação usuário e produto.

Os estudos de usabilidade são importantes porque permitem avaliar se o produto atinge os objetivos para os quais foi desenvolvido e se os usuários sentem-se satisfeitos ao utilizá-lo. No caso dos sites, além do conteúdo contemplar as informações necessárias, é preciso que os elementos visuais sejam agradáveis e facilitadores do acesso à informação desejada pelo usuário. Desse modo, o site apresentará as informações necessárias para o público-alvo, e também proporcionará satisfação, fazendo com que o usuário continue a utilizar o site para suprir suas necessidades e não vá buscar outras maneiras para obter a informação desejada.

Ao avaliar o site da FACOS, os principais problemas de usabilidade são identificados e consegue-se estabelecer parâmetros para a futura reformulação do site, com o intuito de obter elementos que proporcionem o melhor funcionamento do mesmo assim como aumentar o grau de satisfação do usuário.

Na primeira parte do trabalho é feita a revisão da bibliografia sobre usabilidade para delimitar conceitos operacionais a serem utilizados neste estudo. Em seguida, apresenta-se o objeto de estudo, através da história e da descrição do produto. Na terceira parte, a metodologia, traz explicações sobre o questionário de avaliação, como foi elaborado e quais os parâmetros para medir a satisfação do usuário, além de especificar o público que respondeu às questões. A quarta parte reúne a sistematização dos dados e apresentação dos resultados. Por fim, a conclusão, a partir dos resultados obtidos, apresenta sugestões a serem consideradas para a futura reformulação do site.

1 USABILIDADE

A usabilidade é uma área do design que se ocupa em estudar a eficácia, eficiência e satisfação que os produtos apresentam. No presente trabalho, o produto em questão é a interface do site da FACOS (<http://www.ufsm.br/facos>). A preocupação dos estudos de usabilidade está tanto na funcionalidade como na estética do site. Mas antes de

especificar as questões que competem à usabilidade pensar e resolver, é preciso situá-la nos estudos de design, pois ela está ligada às questões de ergonomia e de interação entre homem e computador.

1.1 Ergonomia e Interface Homem Computador (IHC)

A ergonomia é o estudo da adaptação do trabalho do homem ao próprio homem. Itiro Iida define a ergonomia, citando a declaração da *Ergonomic Research Society* na Inglaterra, como “o estudo do relacionamento entre o homem e seu trabalho, equipamento e seu ambiente, e particularmente a aplicação dos conhecimentos de anatomia, fisiologia e psicologia na solução dos problemas surgidos deste relacionamento” (Iida, 2003, p.1).

Por fazer parte de processo que apresenta como um dos objetivos comunicar, o design ergonômico de uma interface gráfica, integra conhecimentos sobre a psicologia da forma (Gestalt), semiótica (teoria dos signos), comportamento e atitudes de usuários, modelos mentais e de aprendizado. Dessa forma, os princípios do design poderão ser aplicados de maneira focada para que atinjam as seguintes metas: funcionalidade, objetividade e usabilidade de um sistema ou documento digital.

O campo da ergonomia de interfaces está situado no que diz respeito à Ergonomia Cognitiva. Ela atua no caso de tarefas informatizadas em que os processos cognitivos da atividade mental são preponderantes (Cybis, 1997). Os conhecimentos envolvidos nesta parte da ergonomia estão alicerçados nas teorias cognitivas e modelos de representação.

Dentro da ergonomia, encontram-se os estudos sobre Interface Homem Computador (IHC), que se refere ao projeto de sistemas computacionais que auxiliam as pessoas na realização das suas tarefas com produtividade e segurança. Os estudos de IHC possuem um importante papel no projeto e no desenvolvimento de todos os sistemas, como, por exemplo, no controle do tráfego aéreo, onde a segurança é fundamental; nos aplicativos do escritório, onde produtividade e satisfação no trabalho são importantes; e em jogos de computadores que devem ser excitantes, atraentes e cativar a imaginação dos usuários (Preece, 1994).

A interface gráfica do usuário ou GUI (*Graphic User Interface*) é responsável pela apresentação ao usuário das informações contidas no computador. É por intermédio da GUI, que o usuário executa tarefas em um sistema digital. Ela é formada a partir de informações textuais, gráficas e cromáticas, que combinadas transmitem informações ao

usuário. Quando uma interface possui problemas de organização das informações, a consequência direta é o ruído no processo comunicativo entre as partes, tornando difícil a compreensão da mensagem pelo usuário, ou seja, ela apresenta problemas referentes a sua utilização. Assim, a usabilidade está situada dentro dos estudos de IHC.

1.2 Definindo Usabilidade

O significado de usabilidade segundo Nielsen é “a medida da qualidade da experiência do usuário ao interagir com [...] um website, um programa de computador ou outro dispositivo que ele possa operar de alguma forma” (1998, p. 188).

Uma página da *web* deve ser evidente por si mesma, o usuário deve ser capaz de identificá-la e descobrir como usá-la sem fazer nenhum esforço. Segundo Nielsen (2000), a *web* é um sistema navegacional: a interação básica do usuário é clicar em *links* de hipertexto para circular por um enorme espaço informacional com centenas de milhões de páginas. As interfaces de navegação precisam ajudar o usuário a localizar-se na *web*, facilitando o desempenho das tarefas úteis.

Na avaliação de usabilidade de sistemas interativos, o padrão internacional de referência é a norma ISO 9241. A 11ª parte dessa norma define usabilidade como “medida na qual um produto pode ser usado por usuários específicos para alcançar objetivos específicos com eficácia, eficiência e satisfação em um contexto específico de uso”.

Para melhor compreensão desse enunciado, a norma ISO 9241-11 (2002) também esclarece outros conceitos, os quais são apresentados a seguir, resumidamente:

Eficácia: acurácia e completude com os quais alcançam objetivos específicos.

Eficiência: recursos gastos em relação à acurácia e abrangência com as quais usuários atingem objetivos.

Satisfação: ausência do desconforto e presença de atitudes positivas para com o uso de um produto.

Contexto de uso: usuários, tarefas e equipamentos (*hardware*, *software* e materiais), e ambiente físico social no qual o produto é usado.

Sistema de trabalho: sistema composto por usuários, equipamentos, tarefas e o ambiente físico e social com o propósito de alcançar objetivos específicos.

Usuário: pessoa que interage com o produto.

Objetivo: resultado pretendido.

Tarefa: conjunto de ações necessárias para alcançar um objetivo.

Produto: parte do equipamento (hardware, software e materiais) para o qual a usabilidade é especificada ou avaliada.

Medida: valor resultante da medição e o processo para obter tal valor.

Como já foi colocado, a usabilidade preocupa-se com três questões centrais: eficácia, eficiência e satisfação.

Um site com boa eficácia permite que o usuário alcance os objetivos iniciais de interação. Se for o site de um congresso, que o usuário realize a inscrição ou ainda que se informe sobre as oficinas prestadas no mesmo. Se for um site de notícias, que o usuário consiga ler as manchetes e aprofundar algum assunto de interesse, ou pesquisar matérias anteriores. A eficácia usualmente é notada na concretização de uma tarefa e também na qualidade do resultado obtido.

Assim como a efetividade, a outra medida de usabilidade, a eficiência, se refere à quantidade de esforço necessário para se chegar a um determinado objetivo. Logo, não é suficiente permitir que o usuário atinja o objetivo e realize a tarefa, mas que o faça com o menor esforço possível. A trajetória que o usuário faz durante a interação e a quantidade de erros cometidos servem para avaliar o nível de eficiência do site.

Conforme Robson Santos (2003), a terceira medida de usabilidade, a satisfação, talvez seja a mais difícil de medir e quantificar, pois pode estar relacionada a fatores altamente subjetivos. De maneira geral, satisfação se refere ao nível de conforto que o usuário sente ao utilizar a interface e qual o grau de aceitação em relação às soluções propostas para o usuário alcançar seus objetivos. A satisfação pode ser percebida por meio de análise qualitativa das atitudes, por exemplo, através da opinião do usuário, seja através de entrevistas seja pelos comentários feitos durante a interação.

Esses conceitos e medidas devem ser entendidos como maneiras para melhorar a experiência do usuário durante seu contato com o site. A boa usabilidade ajuda a formar, ou manter, uma boa imagem diante dos usuários além de viabilizar melhor o acesso ao conteúdo.

1.3 Especificando e medindo a usabilidade de produtos

De acordo com o ISO 9241 11, para especificar ou medir usabilidade é necessário identificar os objetivos e decompor eficácia, eficiência e satisfação e os componentes do contexto de uso em sub-componentes com atributos mensuráveis e verificáveis. Tais componentes são ilustrados na figura abaixo.

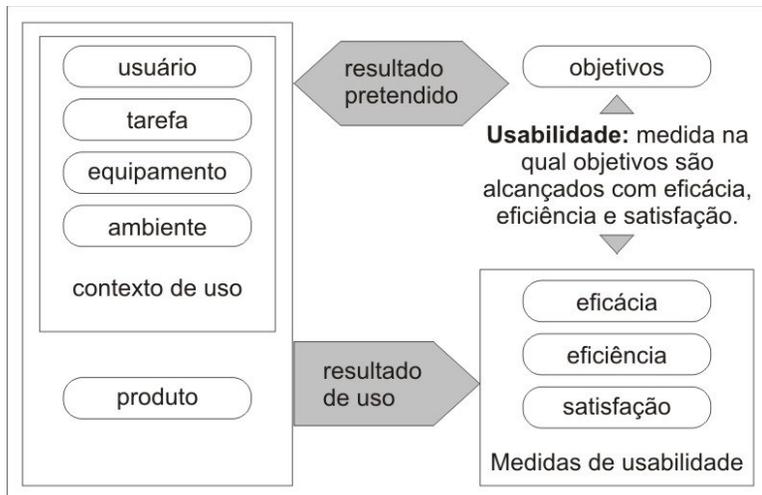


Fig. 01 - Estrutura de usabilidade (Fonte NBR 9241-11: 2002).

Conforme a figura anterior demonstra, para especificar ou medir usabilidade faz-se necessário:

- saber quais os objetivos pretendidos;
- realizar descrição dos componentes do contexto de uso com detalhes suficientes para representar os aspectos relevantes do contexto;
- identificar quais os valores reais desejados de medidas de eficácia, eficiência e satisfação no uso do produto. Esses valores podem ser objetivos ou subjetivos de acordo com o contexto, o produto e a possibilidade de resposta do usuário em ensaio de usabilidade.

A avaliação da interface é um importante passo do processo de desenvolvimento de um site, afinal é através dela que se consegue estimar o sucesso ou insucesso das soluções adotadas, tanto em termos de funcionalidade quanto de interação. Ainda que o projetista se baseie em uma abordagem teórica e conte com a ajuda de diretrizes e princípios de desenvolvimento, é necessário que ele avalie o resultado obtido (Hartson, 1998).

As avaliações de interface podem ser classificadas como formativas ou somativas (Hartson, 1998). As formativas são aquelas aplicadas durante o processo de desenvolvimento, permitindo que se identifique e conserte um problema de interação antes que o site seja concluído. As somativas, por sua vez, avaliam o produto já terminado.

A maior parte dos métodos de avaliação existentes, consistem em:

- observação e monitoração de usuários;
- coleta da opinião dos usuários, experimentos ou testes,
- interpretação de interações que ocorrem naturalmente
- predição do uso a ser feito da aplicação.

A observação e monitoração de usuários normalmente são feitas informalmente, ou no ambiente de trabalho do usuário, ou em um laboratório. Os dados são coletados através de notas do observador ou algum tipo de gravação, como por exemplo, de vídeo. Considerar a opinião dos usuários é tão importante quanto avaliar o seu desempenho, uma vez que se os usuários não gostarem da aplicação por qualquer razão, eles não a usarão.

O sucesso do desenvolvimento, implantação ou compra de um *software* interativo ou site está intimamente ligado ao projeto da atividade de verificação e validação de sua usabilidade. Pode-se provocar desperdícios, desenvolvendo idéias ou soluções equivocadas, ou ao contrário, concentrar recursos nas idéias que poderão satisfazer os usuários. Pode-se liberar um produto para o mercado ou ao contrário, solicitar alterações de última hora em sua interface com o usuário.

A etapa de documentação envolve a elaboração do relatório da avaliação. Esta deve incluir uma apresentação do contexto e dos requisitos da avaliação realizada, as ferramentas empregadas e os problemas identificados, categorizados por critério, tarefa ou componente de Interface Homem-Máquina e priorizados. Dependendo dos requisitos da avaliação, pode ser necessário anexar à descrição do problema propostas de melhorias que sejam evidentes.

Na etapa de validação do processo de avaliação verifica-se se os requisitos esperados para a atividade foram efetivamente alcançados. Esta retroalimentação sobre o que deu e sobre o que não deu certo durante a realização dos testes é fundamental para garantir o sucesso de novos projetos de avaliação (Álvares, 2000).

1.4 Problemas de Usabilidade

Um problema de usabilidade ocorre em determinadas circunstâncias, quando determinada característica do sistema interativo, acaba por retardar, prejudicar ou mesmo inviabilizar a realização de uma tarefa, aborrecendo, constringendo ou até traumatizando a pessoa que usa o sistema. Deste modo, um problema de usabilidade se revela durante a interação, atrapalhando o usuário durante a realização da tarefa.

O contexto de um problema de usabilidade é muito importante e caracteriza-se pelas especificidades da situação. Por exemplo, determinados tipos de usuários, realizando determinadas tarefas, com determinados equipamentos e em determinados ambientes físicos ou organizacionais, para os quais a usabilidade do sistema é diminuída.

Para efeito do raciocínio sobre usabilidade, as características do sistema devem ser examinadas sem perder a perspectiva de que usuários com idade avançada estão sujeitos a problemas de acuidade visual e de controle manual e que uma porcentagem considerável dos homens estão sujeitos a cegueira às cores (principalmente o verde e o vermelho). É importante também considerar as dificuldades que terão na realização da tarefa informatizada as pessoas em formação profissional (na própria tarefa), as novatas na informática, ou as que se valem do sistema de forma eventual. Com o mesmo objetivo interessa saber que equipamentos em mau estado de conservação podem diminuir a legibilidade das apresentações e induzir acionamentos involuntários, por exemplo. Também é interessante saber que a pressão temporal pode induzir o usuário a erros em tarefas complexas e mal estruturadas e que este será sempre uma espécie novata na realização de tarefas esporádicas.

A análise de causas e efeitos de um problema de usabilidade permite algumas conclusões sobre a severidade deste tipo de problema. Por exemplo, um problema geral, verificável para qualquer tipo de usuário é, logicamente, prioritário em relação a outro que se verifique somente para alguns tipos de usuários (usuário novato na operação, novato na tarefa, com problemas visuais, com idade avançada, etc.). Por outro lado, pode-se considerar também prioritário o problema de usabilidade que possa causar perda de tempo em tarefas com elevada frequência de realização ou que cause falhas ou perda de dados em tarefas muito importantes (Álvares, 2000).

1.5 Avaliação de Usabilidade

As técnicas utilizadas para avaliar a usabilidade permitem obter resultados como os citados a seguir:

- Constatar, observar e registrar, problemas efetivos de usabilidade durante a interação;
- Calcular métricas objetivas para eficácia, eficiência e produtividade do usuário na interação com o sistema;

- Diagnosticar as características do projeto que provavelmente atrapalhem a interação por estarem em desconformidade com padrões implícitos e explícitos de usabilidade;
- Prever dificuldades de aprendizado na operação do sistema;
- Prever os tempos de execução de tarefas informatizadas;
- Conhecer a opinião do usuário em relação ao sistema;
- Sugerir as ações de re-projeto mais evidentes face os problemas de interação efetivos ou diagnosticados.

Com base nos tipos de resultados que podem ser obtidos a partir de uma avaliação de usabilidade, pode-se distinguir três tipos de técnicas de avaliação ergonômica: as prospectivas, que buscam a opinião do usuário sobre a interação com o sistema; as preditivas/analíticas, que buscam prever os erros de projeto de interfaces sem a participação direta de usuários; e as objetivas/empíricas, que buscam constatar os problemas a partir da observação do usuário interagindo com o sistema (Álvares, 2000).

A técnica prospectiva, empregada neste trabalho, baseia-se na aplicação de questionários e entrevistas com o usuário para avaliar a satisfação ou insatisfação em relação ao sistema e sua operação.

Ela mostra-se bastante pertinente na medida em que é o usuário a pessoa que melhor conhece o site, seus defeitos e qualidades em relação aos objetivos e suas tarefas. Nada mais natural em buscar suas opiniões para orientar revisões de projeto. Muitas empresas de desenvolvimento de software elaboram e aplicam regularmente este tipo de questionário, como parte de sua estratégia de qualidade.

Por outro lado, este tipo de técnica pode ser empregado para aumentar a eficácia de avaliações analíticas, realizadas por especialistas que diagnosticam problemas de usabilidade. Apoiados pelas respostas de questionário de satisfação estes podem centrar suas análises sobre os aspectos problemáticos no sistema, apontados pelo usuário (Álvares, 2000).

2 O SITE DA FACOS

Desde 1999 que a FACOS está presente na internet. O primeiro site foi lançado em agosto daquele ano e era fruto do projeto intitulado "*Homepage - Criação e Prática para o Curso de Jornalismo*" (registro nº 7815), coordenado pelo professor Rondon Martim Souza de Castro. O projeto tinha como objetivo desenvolver uma *homepage* específica para o curso de jornalismo da UFSM, visando a sistematização e o levantamento de dados sobre jornalismo *online*. A atividade também pretendia criar um espaço experimental *online* para os estudantes de comunicação da UFSM. O projeto encerrou-se em dezembro daquele ano.

Outro site foi disponibilizado em 2001, dessa vez fruto do projeto "Comunicação e Tecnologias: Estratégias de Hipermídia" (registro nº 12762), coordenado pela professora Eugenia Maria Mariano da Rocha Barichello. A proposta era a promover a interação da FACOS com seus públicos e servir como veículo de comunicação, informação e memória das diversas atividades de ensino, pesquisa e extensão desenvolvidas no Curso.

Desde o início de 2004 o projeto está ligado ao Grupo Jornalismo Digital, coordenado pela professora Luciana Mielniczuk, no qual são desenvolvidos projetos de pesquisa e extensão relacionados ao estudo do jornalismo nas redes digitais. A reformulação, caracterizando a terceira fase do site, ocorreu em 2004. Durante o ano de 2005 foram realizadas, em caráter experimental, atividades laboratoriais da área de jornalismo junto à disciplina Laboratório de Jornalismo Digital III, material que hoje está disponível na seção Arquivo.

Atualmente o site da FACOS propõe-se a ser um site institucional e atuar como uma ferramenta que viabilize a comunicação da FACOS, principalmente, com seus alunos.



Fig. 02 - Site da FACOS.

A tela inicial no site pode ser visualizada na figura anterior e está dividida em quatro zonas, as quais serão explicadas na seqüência.

- Região 1: contém o menu principal. Cada menu tem *drop down*, ou seja, se dividem em submenus abertos apenas quando apertados. As opções de *links* são escondidas.

- Região 2: onde se apresentam as notícias e o conteúdo de todos os *links* desta seção quando clicados.

- Região 3: acham-se os ícones “arquivo”, “colabore”, “equipe” e “livro de visitas”.

- Região 4: visualizam-se os ícones “home”, “busca”, “mapa do site” e “contato”.

3. OPÇÕES METODOLÓGICAS

A escolha do site da FACOS deve-se à importância que os sites das unidades acadêmicas possuem no processo de comunicação da instituição com seus públicos. Como o site da FACOS tem por principal objetivo atender às necessidades de seus alunos com relação às informações de interesse discente, acreditamos que avaliar o grau de satisfação do usuário é um estudo importante para viabilizar que o objetivo citado seja concretizado.

Para conhecer a opinião dos usuários quanto ao grau de satisfação com relação à utilização do site da FACOS optou-se por uma técnica prospectiva e somativa, ou seja, a aplicação de questionários após o produto já estar pronto. O questionário de avaliação apresentado neste trabalho é baseado no *WAMMI questionnaire*¹. Esse questionário divide a usabilidade geral do sistema em componentes e sub-componentes, de forma que o usuário possa registrar, em escalas numéricas, qual sua opinião sobre os diversos elementos com os quais interagem, como cores, tipos de letras, imagens e sons. Para que tenha validade, o universo de usuários deve ser constituído com um número mínimo de 20 pessoas, conforme sugere Nielsen (2006).

O público escolhido para testar as interfaces foi constituído por estudantes da FACOS, alunos da disciplina de Laboratório de Jornalismo Digital II. O universo reuniu alunos do terceiro semestre, quase no meio do curso, todos conforme posição na grade curricular apresentam experiência em utilizar a internet. Os questionários foram entregues aos alunos e estes poderiam respondê-los no local de sua preferência. Foi agendada uma data para que os questionários fossem devolvidos. Foram distribuídos 25 questionários e 22 foram devolvidos em tempo para a realização deste estudo.

O questionário elaborado (ANEXO A) é misto, possui questões quantitativas e outras qualitativas. A parte inicial destina-se para obtenção de dados pessoais do usuário e sobre o tipo de conexão à internet em que acessa o site normalmente. No total são 27 perguntas divididas em cinco partes a serem descritas no próximo parágrafo.

A Parte I contempla dados pessoais. A Parte II refere-se ao grau de interesse dos usuários nas informações disponibilizadas pelo site da FACOS. A Parte III solicita ao usuário completar uma tarefa a fim verificar se é simples encontrar uma determinada informação no site. A Parte IV aborda o *layout*. A Parte V propõe perguntas relacionadas aos *links* e rapidez do site. Por fim, são solicitadas informações gerais, assim como sugestões de melhorias para o site.

As questões, em sua maioria, seguiram um padrão seja quanto à estrutura da pergunta seja quanto à forma de resposta, para que o usuário pudesse se preocupar apenas com a interface e não com a maneira como deveria responder às questões (Shneiderman, B, 1998).

4. RESULTADOS OBTIDOS

¹ WAMMI (Website Analysis and Measure Ment Inventory) é um serviço de análise de sites, que avalia a satisfação do usuário perguntando aos visitantes suas reações ao site.

O grupo de usuários que respondeu ao questionário foi composto por 22 estudantes do curso de jornalismo, alunos de uma mesma disciplina do terceiro semestre do curso. A faixa etária ficou entre 19 e 23 anos, sendo 12 mulheres e 10 homens. O acesso via banda larga é utilizado por 91% dos alunos, apenas 9% acessam por conexão discada.

A seguir são apresentados os principais resultados e comentários obtidos em cada questão, divididos conforme as partes do questionário e respeitando a numeração do mesmo. Alguns valores estão expressos em porcentagem. As questões subjetivas apresentam os resultados e sugestões mais constantes.

4.1 Questões da Parte II, relacionadas ao interesse dos usuários pelo site

Questão 4 - Indaga se o usuário gosta de usar o site:

59 % - sim

41 % - não

Embora a maioria goste de usar o site, percebe-se que o número de usuários que não gosta de utilizá-lo é bastante expressivo.

Questão 5 - Assiduidade com que os usuários visitam o site da FACOS:

41 % - uma vez por semana.

27 % - uma vez por mês.

32 % - menos que as alternativas anteriores

A porcentagem dos alunos que acessam, no mínimo uma vez por mês ou mais é alta, soma 68%. Porém, assim como na questão anterior o número dos que não acessam ou acessam menos do que uma vez por mês é muito alto, representam aproximadamente 1/3 da amostra.

Questão 6 - Tempo despendido no uso do site da FACOS:

40 % menos que 5 minutos

42 % em média 5 minutos

18 % mais que 5 minutos

Apenas 18% navegam por mais de 5 minutos no site, enquanto 82% ficam 5 minutos ou menos.

Questão 7 - Tipo de informação procurada pelo usuário:

Das informações procuradas pelo usuário destacam-se as notícias. Depois, no link 'facolizando', os sublinks 'filhos da FACOS' e 'eu recomendo'. Logo, segue no

link 'a FACOS' o sublink 'professores'. Da mesma forma, com o mesmo grau em interesse segue o link 'grupos de pesquisa'.

É curioso observar que as seções 'Filhos da FACOS' e 'Eu recomendo' fazem parte do arquivo referente à fase do site em que o mesmo foi utilizado como ambiente para a prática experimental, junto a uma disciplina.

Questão 8 - Primeira impressão quando vê o site da FACOS:

- 4 % - Muito interessante
- 36 % - Interessante
- 50 % - Medianamente interessante
- 10 % - Pouco interessante
- 0 % - Desinteressantes

A primeira impressão que o site provoca para 50% dos usuários é medianamente interessante; 40% consideram interessante ou muito interessante e apenas 10% acham pouco interessante.

Questão 9 - Em relação ao conteúdo, as páginas do site são atrativas:

- 0 % - Muito interessante
- 32 % - Interessante
- 41 % - Medianamente interessante
- 27 % - Pouco interessante
- 0 % - Desinteressante

Nenhuma categoria extrema foi indicada, ou seja, nenhum usuário acha o site muito interessante ou desinteressante. Quase a metade (41%) considera o site medianamente interessante; 32% consideram interessante e 27% consideram pouco interessante.

Questão 10 - O que chama mais atenção aos olhos do usuário quando acessa o site:

- 9 % - marca FACOS
- 60 % - fotos
- 4,5 % - menu
- 22 % - conteúdo

A foto no topo do site é o elemento que chama mais atenção (60% dos usuários), mais do que a própria marca do curso (9%) e do que o conteúdo (apenas 22%).

Questão 11 – Pergunta se o conteúdo é importante:

- 77 % - sim
- 23 % - não

A maioria (77%) considera o conteúdo do site importante e apenas 23% não considera o conteúdo importante.

Questão 12 - Indaga se o usuário conhece sites de outras faculdades de Comunicação Social:

86 % - sim

14 % - não

Apenas 14% afirmam não conhecerem sites de outras faculdades de Comunicação. A maior parte dos alunos (86%) conhece sites de outras faculdades.

Questão 13 - Relação entre outros sites de faculdades de Comunicação acessados e o site da FACOS:

45 % - igual

18 % - melhor

37 % - pior

Comparativamente, 45% dos usuários consideram o site da FACOS de igual qualidade aos demais sites de outras faculdades de comunicação e 18% considera o da FACOS melhor. Já na opinião de 37%, o site da FACOS é pior do que os outros.

4.2 Questões da Parte III, relacionadas à realização de tarefas:

Questão 14 - Pergunta se as informações encontradas correspondem às expectativas do usuário:

32 % - sim

68 % - não

A maioria dos usuários (68%), não está satisfeita com as informações encontradas, apenas 32% responderam de maneira satisfatória.

Questão 15 - Características que faltam no site:

Dentre as respostas obtidas para esta pergunta aberta destacam-se as seguintes questões: atualização, interatividade, *links* para eventos e concursos, melhor hierarquia das notícias, mais reportagens interessantes, mais imagens.

Questão 16 – Solicita para descrever o caminho para achar a grade curricular do curso de Relações Públicas.

A maioria dos usuários achou fácil encontrar a informação. Caso não a encontrassem, apontaram a pesquisa em sites de busca como solução. Curiosamente, se não encontrassem procurariam em um site de busca.

Dois alunos não conseguiram encontrar a informação e um aluno encontrou, mas apontou que o link poderia estar mais visível. Além disso, uma aluna confundiu-se, pensou que a grade curricular estaria no link “A FACOS”.

4.3 Questões da Parte IV, relacionadas ao layout

Questão 17 – As letras usadas na tela são:

- 32 % - Muito adequadas
- 59 % - Adequada
- 19 % - Medianamente adequadas
- 0 % - Pouco adequadas
- 0 % - Inadequada

As respostas indicam que os usuários estão satisfeitos com as letras utilizadas. Nenhum respondeu que elas estão pouco adequadas ou inadequadas. Além disso, 91% consideram as letras adequadas ou muito adequadas.

Questão 18 – A quantidade de informação na tela está:

- 32 % - Muito adequada
- 27 % - Adequada
- 36,5 % - Medianamente adequada
- 4,5 % - Pouco adequada
- 0 % - Inadequada

Assim como com as letras, os usuários apontam satisfação, pois 59% consideram muito adequada ou adequada, 36,5% consideram medianamente adequada e apenas 4,5% apontam como pouco adequada.

Questão 19 – As cores usadas na tela são:

- 32 % - Muito adequadas
- 45 % - Adequadas
- 23 % - Medianamente adequadas
- 0 % - Pouco adequadas
- 0 % - Inadequada

As cores são apontadas por 77% dos usuários como muito adequadas ou adequadas, 23% apontam como medianamente adequadas. Ninguém as considera pouco adequadas ou inadequadas.

Questão 20 – Os ícones usados na tela são:

- 14 % - Muito adequados

- 50% - Adequado
- 22% - Medianamente adequados
- 14 % - Pouco adequados
- 0 % - Inadequado

Metade dos usuários considera os ícones adequados, 14% consideram muito adequados e 22% consideram medianamente adequados. A categoria pouco adequados foi apontada por 14% dos usuários.

Questão 21 – Em relação ao layout, as páginas são atrativas:

- 0 % - Muito atrativas
- 45 % - Atrativas
- 19 % - Medianamente atrativas
- 27 % - Pouco atrativas
- 9 % - Não atrativas

As opiniões dos usuários dividiram-se em 45% atrativas, 19% medianamente atrativas, 27% pouco atrativas e 9% não atrativas.

4.4 Questões da Parte IV, relacionadas à navegação

Questão 22 – Indaga se os *links* da página atendem às expectativas:

- 41 % - sim, todos os *links*
- 54,5 % - razoavelmente
- 4,5 % - quase nenhum

As respostas foram relativamente satisfatórias, apenas 4,5% apontaram que quase nenhum *link* atende às suas expectativas. Por outro lado, 54,5% optaram pela classificação ‘razoavelmente’, e 41% responderam afirmativamente.

Questão 23 – Pergunta se existe um *links* que nunca seria selecionado pelo usuário:

Apenas quatro dos participantes responderam que nunca selecionariam algum *link*. Três apontaram o *link* ‘livro de visitas’ com a justificativa de não apresentar nenhuma informação. Um dos participantes assinalou o *link* ‘variados’, explicando que não proporciona uma explicação inicial sobre o que contém no mesmo.

Questão 24– Questiona se o usuário encontra rapidamente o que deseja no site:

- 91 % - sim
- 9 % - não

Quase 100% encontram rapidamente a informação que deseja.

Questão 25 – Indaga se o site é lento:

- 100 % - não

Todos os usuários não consideram o site lento.

Questão 26 – Pergunta por alguma característica que causa algum tipo de desconforto

32 % - sim

68 % - não

Aproximadamente 1/3 dos usuários sente-se incomodado com alguma característica do site.

Questão 27 – Solicita críticas e soluções:

Dentre as críticas e sugestões feitas pelos usuários ao fim de cada questionário, as que podem contribuir para a melhoria do site e as opiniões que mais se repetiram estão relatadas abaixo:

- Disponibilizar arquivos de áudio e vídeo dos alunos, assim como dicas de arquivos e trabalhos;
- Disponibilizar o mapa do site;
- Atualizar mais frequentemente;
- Acrescentar mais notícias recentes;
- Disponibilizar a seção de busca;
- Maior participação dos alunos na produção de materiais;
- Trocar a lexia ‘Ensino’ por ‘Habilitações’;
- Tornar o site mais interativo;
- As partes de pesquisa, extensão e produção são superficiais, não mostram a grande produção dos alunos e professores;

Considerações Finais

A partir da sistematização dos dados obtidos com os questionários foi possível conhecer as opiniões dos usuários sobre alguns aspectos do site da FACOS. A seguir serão apresentados os resultados obtidos, divididos conforme cada parte do questionário, seguidos de comentários que visam contribuir para uma futura reformulação do site.

Quanto ao **interesse do usuário** pode-se constatar que a maioria (59%) gosta de usar o site, sendo que quase a metade (41%) dos usuários acessa uma vez por semana. O tempo de acesso é de 5 minutos ou menos, respondeu 82% dos usuários. Sobre as informações preferidas, constatou-se que em primeiro lugar, com grande vantagem, as notícias. Em segundo, no link ‘facolizando’ os sublinks ‘filhos da FACOS’ e ‘eu

recomendo’. Logo, segue no link ‘a FACOS’ o sublink ‘professores’. Da mesma forma, com o mesmo grau em interesse segue o link “grupos de pesquisa”. Estes dados revelam em quais assuntos deve-se investir em conteúdo. Além disso, poderia-se colocá-los na página inicial já que são os mais requisitados, isto facilitaria o acesso de informações aos usuários.

A foto no topo do site é o elemento que chama mais atenção logo que o usuário acessa o endereço, mais do que a própria marca do curso. Este recurso utilizado pode estar distraindo o usuário, desviando a atenção em detrimento do conteúdo, o que é mais importante. Desta forma seria interessante usar outra solução para que o *layout* da página valorize mais o conteúdo apresentado, poderia modificar-se o menu, colocando-o no topo e fazendo-se com que os submenus aparecessem apenas com o passar do cursor na área do botão a fim de serem melhor visualizados.

Sobre o acesso a sites de outras faculdades de Comunicação Social, uma parcela considerável de usuários (37%), achou que os outros sites acessados eram melhores que o da FACOS. A sugestão para esse ponto é, na reformulação do novo site, utilizar uma metodologia em que se realize uma pesquisa diacrônica, essencial na fase de desenvolvimento de um site para perceber características interessantes nos mesmos.

Na segunda parte do questionário, ao solicitar que usuário **complete uma tarefa** a fim verificar se é simples encontrar a grade curricular do curso de Relações Públicas, a maioria dos usuários achou facilmente a informação. Porém, dois alunos não conseguiram encontrar a informação. Acredita-se que isto tenha acontecido porque para encontrar o *link* da grade curricular deve-se baixar a barra de rolagem. Além disso, uma aluna confundiu-se, pensou que a grade curricular estaria no *link* ‘A FACOS’. Isto revela que algumas lexias precisam ser revistas. Uma sugestão seria substituir o *link* ‘ensino’ por ‘habilitações’.

A seguir é solicitado para o usuário apontar características que faltam no site. As mais comuns são a atualização, interatividade, ausência de *links* para eventos e concursos, um número maior de reportagens interessantes, alguns *links* com conteúdo ainda em construção, mais imagens nos textos.

A terceira parte do questionário abordou o *layout*. De um modo geral, tanto as letras, quantidade de informações exibidas nas telas, as cores utilizadas na interface, estão adequadas.

Os ícones usados no site foram considerados adequados pela maioria. Porém, ocupam muito espaço, além de que os ícones do sistema de busca e do mapa do site não

funcionam. Em relação ao *layout*, as páginas deste site apresentaram-se entre 45% atrativas, 19% medianamente atrativas e 27% por cento pouco atrativas.

A quarta parte expõe perguntas relacionadas aos *links* e **rapidez do site**. As respostas foram positivas com relação à velocidade e a facilidade de encontrar informações. De um modo geral, os *links* da página atendem às expectativas dos usuários. Apenas quatro dos participantes responderam que nunca selecionariam algum *link*, três deles apontaram o link 'livro de visitas' com a justificativa de não apresentar nenhuma informação relevante.

Por fim, as sugestões de melhora para o site. As mais interessantes e mais constantes foram: atualizar mais frequentemente as informações e notícias, disponibilizar a seção de busca e mapa do site, incentivar maior participação dos alunos na produção de materiais. Além de divulgar mais a produção dos alunos e professores.

O teste de usabilidade realizado neste trabalho possibilitou a descoberta de das características mais atrativas do site da FACOS, assim como, identificou os focos de insatisfação dos usuários, atingindo desta forma o objetivo inicial do projeto.

Percebeu-se que o usuário gosta de visitar o site, mantém alguma periodicidade, ao mesmo tempo em que julga o conteúdo importante, não o considera significativamente atrativo, assim como a primeira impressão do site desperta, fica entre boa e mediana. As questões de layout estão bem resolvidas, pois obtiveram respostas em sua maioria positivas. A navegação também parece ser satisfatória, pois quase a totalidade diz encontrar rapidamente informação que deseja, e todos afirmam que o site não é lento, porém merece atenção o fato de um número significativo não ter suas expectativas atendidas com relação aos *links*. Ficou registrado que a seção de busca não funciona. Ao que tudo indica, os maiores problemas do site dizem respeito ao conteúdo: atualização, interatividade e envolvimento dos alunos na produção de conteúdos.

Futuramente, as informações presentes neste trabalho poderão auxiliar na reformulação do site, o que permitirá que este recurso que proporciona a comunicação da FACOS com seus públicos, principalmente discentes, atue de maneira mais dinâmica, não só melhorando a imagem do curso e aumentando o grau de satisfação dos usuários, mas também explorando efetivamente as possibilidades de comunicação institucional através do site.

Bibliografia

ÁLVARES, P.M.R.S. **WebPraxis – Um processo personalizado para projetos de desenvolvimento para a Web.** 2000.

Disponível em: <http://www.wppf.uaivip.com.br/pesquisa/DissertacaoPatricia.pdf>
Acesso em: 05 de janeiro de 2007.

AVELLAR&DUARTE, **Aplicação de Questionário.** Disponível em:
<http://www.avellareduarte.com.br/projeto/lancamento/lancamento1/lancamento1aa.htm>. Acesso em: 14 de janeiro de 2007.

CIBYS, Walter de A. **Apostila Labiútil.** Disponível em:
<http://www.labiutil.inf.ufsc.br>. Acesso em: 20 de novembro de 2006.

CUNHA, P. **Design e Hipermídia.** 1999.
Disponível em: <http://www.cac.ufpe.br/libvirt/livro2/textod4.htm>.
Acesso em: 25 novembro de 2006.

FLEMING, Jennifer. **Web navigation: designing the user experience.** Sebastopol: O'Reilly, 1998.

HARTSON, H. R. **Human-computer interaction: Interdisciplinary roots and trends.** *The Journal of System and Software.* 1998.

IIDA, I. **Ergonomia: projeto e produção.** 9ª ed. São Paulo: Edgard Blücher, 2003.

ISO 9241-11 (2002). Disponível em: <http://www.inf.ufsc.br/~cybis/pg2003/iso9241-11F2.pdf>. Acesso em: 11 dezembro de 2006.

KRUG, Steve. **Não me Faça Pensar.** São Paulo: Market Books, 2001.

NIELSEN, JACOB. **What is “usability”?** Disponível em:
www.zdnet.com/devhead/stories/articles/0,4413,2137671,00.html, 1998.
Acesso em: 02 de novembro de 2006.

_____. **Projetando websites.** Rio de Janeiro: Campus, 2000.

_____. **Quantitative Studies: How Many Users to Test? 2006.**
Disponível em: http://www.useit.com/alertbox/quantitative_testing.html
Acesso em: 03 de dezembro de 2006

PREECE, J. **Human-Computer Interaction.** New York, NY: Addison-Wesley Publishing Company, 1994.

SANTOS, Robson. **Alguns conceitos para avaliar usabilidade.** 2003.
Disponível em: <http://webinsider.uol.com.br/index.php/2003/07/16/alguns-conceitos-para-avaliar-usabilidade-iii/>. Acesso em : 08 janeiro de 2007.

SHNEIDERMAN, B. **Designing the User Interface: Strategies for Effective Human-Computer Interaction**. Ed. A. Wesley , 1998.

SOUZA, C.S.; LEITE, J.C.; PRATES, R.O. **Projeto de Interfaces de Usuário: Perspectivas Cognitivas e Semióticas**. 1999.

Disponível em: http://www.dimap.ufrn.br/~jair/piu/JAI_Apostila.pdf
Acesso em: 06 janeiro de 2007.

WAMMI Questionnaire. Disponível em: <http://www.wammi.com/questionnaire.html>
Acesso em: 12 de dezembro de 2006.

Bibliografia

ÁLVARES, P.M.R.S. **WebPraxis – Um processo personalizado para projetos de desenvolvimento para a Web.** 2000.

Disponível em: <http://www.wppf.uaiVIP.com.br/pesquisa/DissertacaoPatricia.pdf>

Acesso em: 05 de janeiro de 2007.

AVELLAR&DUARTE, **Aplicação de Questionário.** Disponível

em:<http://www.avellareduarte.com.br/projeto/lancamento/lancamento1/lancamento1aa.htm>. Acesso em: 14 de janeiro de 2007.

CIBYS, Walter de A. **Apostila Labiútil.** Disponível em:

<http://www.labiutil.inf.ufsc.br>. Acesso em: 20 de novembro de 2006.

CUNHA, P. **Design e Hipermídia.** 1999.

Disponível em: <http://www.cac.ufpe.br/libvirt/livro2/textod4.htm>.

Acesso em: 25 novembro de 2006.

FLEMING, Jennifer. **Web navigation: designing the user experience.** Sebastopol: O'Reilly, 1998.

HARTSON, H. R. **Human-computer interaction: Interdisciplinary roots and trends.** *The Journal of System and Software.* 1998.

IIDA, I. **Ergonomia: projeto e produção.** 9ª ed. São Paulo: Edgard Blücher, 2003.

ISO 9241-11 (2002). Disponível em: <http://www.inf.ufsc.br/~cybis/pg2003/iso9241-11F2.pdf>. Acesso em: 11 dezembro de 2006.

KRUG, Steve. **Não me Faça Pensar.** São Paulo: Market Books, 2001.

NIELSEN, JACOB. **What is “usability”?** Disponível em:

www.zdnet.com/devhead/stories/articles/0,4413,2137671,00.html, 1998.

Acesso em: 02 de novembro de 2006.

_____. **Projetando websites.** Rio de Janeiro: Campus, 2000.

_____. **Quantitative Studies: How Many Users to Test? 2006.**

Disponível em: http://www.useit.com/alertbox/quantitative_testing.html

Acesso em: 03 de dezembro de 2006

PREECE, J. **Human-Computer Interaction.** New York, NY: Addison-Wesley Publishing Company, 1994.

SANTOS, Robson. **Alguns conceitos para avaliar usabilidade.** 2003.

Disponível em: <http://webinsider.uol.com.br/index.php/2003/07/16/alguns-conceitos-para-avaliar-usabilidade-iii/>. Acesso em : 08 janeiro de 2007.

SHNEIDERMAN, B. **Designing the User Interface: Strategies for Effective Human-Computer Interaction**. Ed. A. Wesley , 1998.

SOUZA, C.S.; LEITE, J.C.; PRATES, R.O. **Projeto de Interfaces de Usuário: Perspectivas Cognitivas e Semióticas**. 1999.

Disponível em: http://www.dimap.ufrn.br/~jair/piu/JAI_Apostila.pdf

Acesso em: 06 janeiro de 2007.

WAMMI Questionnaire. Disponível em: <http://www.wammi.com/questionnaire.html>

Acesso em: 12 de dezembro de 2006.