

ERGONOMIA

USABILIDADE DE *WEB SITES* GOVERNAMENTAIS NO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Rose Mary Gonçalves ^{1*} rose.maryg@bol.com.br, Mário César Ferreira ² (Orientador)

1 e 2 - Depto de Psicologia Social e do Trabalho, Instituto de Psicologia, UnB, Brasília/DF

(INTRODUÇÃO) O setor público, principalmente no âmbito federal, está desenvolvendo diversas ações no sentido de promover e consolidar o uso de *Web sites* no serviço de atendimento ao cidadão. A Rede Governo, o Governo Eletrônico, a Receitanet, são exemplos dessas ações e são considerados “instrumentos do direito de acesso à informação, tendo por objetivos promover o controle do Estado pela sociedade, o desenvolvimento da cidadania e a participação comunitária como um mecanismo de participação democrática” (Oficina de Inclusão Digital, 2001).

O objetivo deste trabalho é avaliar a eficiência e a eficácia do *Web site* de um órgão governamental, enquanto instrumento mediador no serviço de atendimento, por meio análise de sua usabilidade. A hipótese geral é que os limites de usabilidade (extrínsecos e intrínsecos) do *site* reduzem a sua função como canal de interação entre usuários e a instituição, impactando negativamente na sua utilidade no serviço de atendimento ao público.

A relevância do estudo se prende à perspectiva de produzir conhecimento na temática ergonomia aplicada ao serviço de atendimento ao público e poderá subsidiar a (re) concepção de *Web sites* de órgãos governamentais buscando otimizar a utilização da tecnologia da informação (TI) no atendimento.

(METODOLOGIA) Para a investigação das propriedades intrínsecas do *site* (apresentação e organização das informações que traduzem a coerência interna) analisou-se as páginas que compunham o trajeto *homepage* - informação solicitada, adotando-se os seguintes instrumentos: a) avaliação heurística combinada com a inspeção baseada em guias de estilo e recomendações ergonômicas (categorias: atributos gráficos, *layout* e legibilidade); b) inspeção cognitiva; c) aplicação do *checklist* “*Web list*” (categorias: navegação, apresentação e conteúdo). Para a análise das propriedades extrínsecas do *site* (relacionadas à tarefa e às experiências dos usuários), adotou-se ensaios de interação *in loco*, dos quais participaram 21 sujeitos cujo o perfil se caracteriza pelos seguintes aspectos: maioria de mulheres, 57% (12); grau de escolaridade com nível de 2º grau completo e superior incompleto, 71,42% (15); tempo que é usuário da Internet, 47,61% (10) com até 1 ano; horas de uso da Internet, 52,38% (11) com até 7 horas semanais; quanto ao tipo de uso que faz da Internet, todos (21) responderam que a utilizam na busca de informações ou entretenimento. Realizou-se uma observação sistemática das interações (duração total de 2h30 min e registros em VHS e cassete) e, com o auxílio de um protocolo de observação, analisou-se as mesmas de acordo com a categoria deslocamentos.

(RESULTADOS) Os resultados apontaram elementos críticos no projeto de concepção das páginas do *site* (dimensão intrínseca): uso inadequado de cores e fontes; agrupamentos realizados sem uma seqüência lógica aparente; inteligibilidade e visibilidade de gráficos e tabelas prejudicados pela forma de apresentação; ausência de previsibilidade dos *links*; páginas muito longas requerendo rolagem prolongada; nomenclatura de *links* que dificultam a construção de representações sobre os conteúdos das páginas pelos usuários, dentre outros. Cotejando-se esses resultados com os obtidos na análise extrínseca, constatou-se que os sujeitos não verbalizaram reclamações a respeito de itens ligados aos atributos gráficos das páginas; porém, houve observações a respeito do uso de siglas, normalmente adotadas pela instituição, mas ininteligíveis ao usuário externo. Verificou-se, também, que o modo de apresentação das informações influencia o modo de utilização dos usuários, podendo facilitar ou dificultar quando da procura das mesmas. Em alguns casos, observou-se que os sujeitos culpavam-se pelo “fracasso” em não encontrarem as informações e não ao *site* ou à sua forma de concepção. “Não consigo achar... nem é pelo *site*, é por mim mesma”, é uma frase representativa das verbalizações desses usuários. Constatou-se, ainda, que o *Web site*, considerado útil nos aspectos comodidade e economia de tempo, apresenta deficiências no tocante à rapidez e facilidade de acesso às informações devido aos elementos críticos supracitados o que, de maneira geral, influencia na utilidade do mesmo no atendimento ao público. No conjunto, alguns elementos críticos, caracterizados pela não observação de parâmetros ergonômicos, podem comprometer a saúde e o bem-estar do usuário, como por exemplo, o uso indiscriminado de cores pode provocar cansaço visual e a irritabilidade ou estresse ocasionados pela dificuldade para o encontro das informações desejadas.

(CONCLUSÕES) Os resultados conduzem à seguinte conclusão: o *Web site* como canal de atendimento é viável e desejável porém, há de se considerar os objetivos da instituição, as características da atividade, as necessidades e a variabilidade dos usuários, observando-se os parâmetros ergonômicos para Interface Humano-Computador - IHC, visando garantir a usabilidade do mesmo e, conseqüentemente, aumentar sua utilidade no atendimento ao público.