

Resenha sobre a Usabilidade na WEB.

Resenha da obra usuabilidade na web

Introdução

O objetivo dessa resenha é analisar a obra "usuabilidade na web" de **claudiadias**. A autora é mestre em Ciência da Informação e graduada em Engenharia Elétrica pela Universidade de Brasília, trabalha como auditora de sistemas no Tribunal de Contas da União, antes havia trabalhado na IBM por oito anos. A autora, coordena o Projeto Portal TCU no Tribunal e realiza auditorias de sistemas em empresas e órgãos da administração pública federal. Sua formação técnica em auditoria engloba cursos de auditoria de sistemas na Contraloria General de la Republica de Chile, no British Chartered Institute of Public Finance and Accountancy e no Japan Board of Audit, e autora de outras obras (livros e artigos).

Com vasta experiência na área a autora nos traz em seus dois primeiros capítulos conceitos e definições que são trabalhados no decorrer do livro. Devido ao tema os conceitos trazidos nos capítulos iniciais nos traz mais do que uma idéia sobre o tema.

No terceiro capítulo temos uma espécie de roteiro sobre como avaliar a usabilidade, e os métodos que devemos utilizar para tanto.

Capítulo 1 - Histórico dos Portais Web

Inicialmente temos um breve histórico, no qual a autora define Portal Web, como o precursor das chamadas **maquinasdebusca**, e que atualmente é aquilo que facilita o acesso as informações contidas em documentos espelhados pela internet, oferecendo mecanismos de busca, links separados por assunto, acesso a conteúdos especializados e comerciais, e possibilidade de personalização de sua interface.

A autora traz na oportunidade da definição de portal web, a seguinte definição: o termo portal web começou a ser usado para descrever sites que ofereciam acesso a internet e eram utilizados por muitos usuários como ponto de entrada para a navegação na WEB.

Alem de definir o que são os chamados **PORTAIS WEB** a autora também traça uma breve linha histórica de como se deu os **PORTAIS WEB** no Brasil.

Para melhor compreender os **PORTAIS WEB**, a autora nos traz alguns avanços na área informática principalmente àqueles relacionados aos hipertextos e as redes de comunicação.

No item 1.1.1, temos a evolução histórica das primeiras idéias de hipertextos até os portais web da atualidade. Conta a autora que em 1945 foi publicado na revista americana Atlantic Monthly, uma maquina capaz de propiciar leitura e escrita não-lineares e armazenar uma biblioteca multimídia de documentos, o **MEMEX**. O MEMEX permitiria o acesso rápido e não-linear a diversas unidades individuais de informação multimídia relacionadas através de ligações, tratando-se assim de uma peça fundamental do hipertexto (link entre documentos).

O termo hipertexto, no contexto esta relacionado à idéia de leitura / escrita não-linear em sistemas informatizados.

Após uma serie de avanços de hipertextos desde 1968 ate meados dos anos 90, surge a WORLD WIDE WEB, que é considerada hoje como uma imensa bibliotec multimídia, um conjunto de documentos hipertexto, com informações digitalizadas de textos, sons e imagens, conectadas entre si e espalhadas por computadores de mundo inteiro.

imagens, conectados entre si e espalhados por computadores do mundo inteiro.

Para uma melhor dinâmica de compartilhamento de informações foi criada a HTML (HyperText Markup Language) dada a diversidades de formatos, estrutura e layouts de documentos. Assim foi padronizou-se a estrutura dos documentos textuais e o protocolo de comunicação HyperText Transfer Protocol (HTTP). Esses padrões possibilitaram a disseminação de documentos hipertexto pela rede mundial de computadores. A internet deixou o meio acadêmico e militar e popularizou-se pelos milhões de usuários no mundo.

Com a demanda então crescente de procura de informações entre os computadores da rede, surgiu a YAHOO, com o serviço de busca. Entre as empresas pioneiras nesse ramo de oportunizar serviço de busca aos internautas, podemos citar ALTAVISTA, EXCITE, MAGELLAN, LYCOS e INFOSSEK.

Elas mais tarde tornaram-se os primeiros portais WEB, pois disponibilizavam acesso a rede, serviço de busca, chat, transferência de arquivos, etc.

Os Tipos de Portais Web

Entre os tipos de portais existentes a autora, identifica e aponta dois tipos, o portal público e o portal corporativo, pois atendem a usuários diversos com propósitos diferentes.

O Portal Público

O portal público, também denominado portal de consumidores, prove ao "internauta" uma única interface à imensa rede de servidores que compõem a Internet. Sua função é atrair o público em geral que navega na internet, para anunciar, vender ou estabelecer qualquer outra forma de negócio com portal.

Entre os portais públicos, temos uma subdivisão que são os portais horizontais e verticais. Os portais públicos horizontais são aqueles que atendem a uma maior parte dos usuários dada a diversidade de serviços oferecidos tais como o YAHOO e o TERRA, já os portais públicos verticais são específicos a nichos de mercado.

Os portais públicos tiveram, segundo a autora, três fases distintas. São elas, pela ordem, a referência, consistiu na máquina de busca, com catálogo hierárquico de conteúdo da Web. Personalizado, consiste na existência de um usuário que através de uma senha pode personalizar o conteúdo do portal, trazendo assim algo mais pessoal ("minha página inicial"). A terceira e última fase-geração é denominada de INTERATIVO, o portal incorpora aplicativos, tais como correio eletrônico, chat, listas de discussão, cotação da bolsa. Comércio eletrônico, leilões, o que permite o usuário interagir com o portal.

O Portal Corporativo

O portal corporativo é uma evolução do uso das intranets, incorporando, a essa tecnologia, novas ferramentas que possibilitam identificação, captura, armazenamento, recuperação e distribuição de grandes quantidades de informações de múltiplas fontes, internas e externas, para os indivíduos e equipes de uma instituição, segundo citação de Reynolds & Koulopoulos, 1999, na obra da autora.

A ideia do capítulo é trazer a diferença entre as espécies de portais existentes. Porém devido ao fato do texto tratar da área mais corporativa a autora dedica algumas páginas aos portais corporativos delineando melhor sua definição, suas fases, a gestão de informações, suas funções e suas características. Porém dado o objeto dessa resenha passo a resumir todos esses tópicos.

Os portais corporativos estão não sua quarta fase-geração, quais sejam: REFERENCIAL, PERSONALIZADO, INTERATIVO e ESPECIALIZADO. Basicamente as 3 primeiras gerações iniciais são as mesmas dos portais públicos, com a peculiaridade de, nos portais corporativos, são mais voltada para o seu público. A geração especializada dos portais corporativos é baseada em funções profissionais, para gerencia de atividades específicas na instituição, tais como vendas, finanças, recursos humanos. Nessa geração os usuários podem interagir com aplicativos a ponto de poder ler, gravar, efetuar transações. Possibilitando assim, por exemplo, o comércio eletrônico.

A autora nos alerta que a terminologia usada para nomear essa espécie de portal, é algo muito instável, o termo portal corporativo ainda não foi aceito de forma estável. Assim, existem várias terminologias para definir esses portais, tais como: "portal de informações corporativas", "portal de negócios", "portal de informações". Das várias definições e terminologias analisadas pela autora, ela sintetiza que o principal propósito do portal corporativo é gerenciar as informações necessárias aos negócios de uma instituição, seja ele um portal de apoio à decisão ou de processamento cooperativo.

Característica do portal corporativo

Existem vários produtos (portais corporativos) disponíveis na indústria da informática, para atender ao diversos tipos de clientes, com suas mais variadas necessidades. Visando facilitar a escolha foi criado por um conjunto de consultores de renome "**as quinze regras de Eckerson**".

Entre os consultores temos: ECKERSON, do PATRÍCIA Seybold Group, e White, do DataBase Associates International.

As características relacionadas são: fácil para usuários eventuais; classificação e pesquisa intuitiva; compartilhamento cooperativo; conectividade universal aos recursos informacionais; acesso dinâmico aos recursos informacionais; roteamento inteligente; ferramenta de inteligência de negócios integrada; arquitetura baseada em servidor; serviços distribuídos; definição flexível das permissões de acesso; interfaces externas; interfaces programáveis; segurança; fácil administração e customização, e personalização.

Capítulo 2 - Definição de Usabilidade

A autora nos esclarece que o termo usabilidade já esta muito desgastado, assim vários autores o abordam de diversas formas, trazendo definições orientadas ao usuário, ao desempenho do usuário, ou ao produto.

A autora, todavia nos traz a definição trazida pelas ISO-IEC 9126(1991), como o conjunto de atributos de software relacionado ao esforço necessário para o seu uso e para o julgamento individual de tal uso por determinado conjunto de usuários. Podemos notar que o conceito trazido pela norma supra citada é pouco abrangente e não traz elementos suficientes para o que possamos definir a usabilidade como vemos atualmente.

Ainda em 1991, surgiu uma associação com fulcro de estudar e implementar a usabilidade de forma mais abrangente, essa sociedade é a UPA (Usability Professionals Association). Com a atuação dessa associação o conceito de usabilidade evoluiu e foi redefinido pela ISO-IEC FCD 91261(1998). Essa nova normativa melhor definiu trazendo elementos definidores tais como funcionalidade, confiabilidade, usabilidade, eficiência, possibilidade de manutenção e portabilidade.

Porém esse conceito foi superado pela ISSO 9241-11, eis que considerou mais o

ponto de vista do usuário e seu contexto de uso do que as características ergonômicas do produto. Assim a usabilidade passou a ser definida como "a capacidade de um produto ser usado por usuários específicos para atingir objetivos específicos com eficácia, eficiência e satisfação em um contexto específico de uso".

Para evitar uma crítica óbvia à introdução de vários termos de difícil caracterização, a referida norma, adiantou-se e conceituou, ainda, o **usuário o contexto de uso, eficácia, eficiência e a satisfação**, tornando o conceito de usabilidade algo bem objetivo.

Em linhas gerais um sistema interativo é considerado eficaz quando possibilita que os usuários alcancem seus objetivos. A eficácia é a principal motivação que leva um usuário a escolher e usar um sistema ou outro. Descobriu-se que o usuário almeja resultados, lucros, portanto a eficácia é tão importante na decisão sobre o uso e aquisição do produto, software.

Um segundo elemento da usabilidade é a eficiência, que pode ser definida como o tempo total para se realizar uma tarefa e a quantidade de erros na operação.

Um terceiro elemento a ser analisado é o subjetivo mais facilmente identificável, qual seja, a SATISFAÇÃO do usuário, que nada mais é do que os sentimentos, percepções, opiniões dos usuários a respeito do sistema.

Em suma a usabilidade pode ser, segundo a autora, uma **qualidade de uso**, qualidade de interação entre usuário e sistema, um conjunto de elementos objetivos e subjetivos que dependem do sistema e do usuário. O que torna seu conceito tão difícil de ser aplicado pois pode mudar de usuário para usuário.

Princípios da Usabilidade

Para melhor entender o termo usabilidade temos que saber os princípios a comportam e a possibilitam.

O desempenho do usuário — a avaliação é feita de forma subjetiva a partir do trinômio eficácia—recursos (tempo, dinheiro e esforço mental)—eficiência. Conceitos já definidos, mais muito instáveis.

Facilidade de aprendizado — depende o usuário. Ou seja, regiões mais avançadas onde a população em geral já tem familiaridade com sistemas e outras onde os usuários não terão a mesma facilidade e eficiência. Porem, em outras linhas, a idéia central é de que o sistema deve "falar" a língua do usuário sendo que seus conceitos e idéias devem ser entendidos facilmente.

Eficiência de uso — O sistema deve permitir que o usuário, ao interagir com ele, atinja níveis altos de produtividade na realização de suas tarefas. Porem o princípio esbarra, novamente, nos níveis de usuários diversos.

Facilidade de memorização — O usuário não freqüente é capaz de retornar ao sistema. Esse princípio é muito parecido com o acima, busca a simplicidade no acesso, com fulcro na eficiência.

Baixa taxa de erros — O usuário é capaz de realizar tarefas sem maiores transtornos. A interatividade do sistema com o usuário e o ambiente de trabalho se faz necessária, pois um ambiente barulhento resulta em um usuário disperso, o que aumenta a ocorrência de erros.

Satisfação subjetiva — o usuário considera agradável a interação com o sistema e se sente subjetivamente satisfeito com ele.

Consistência — tarefas similares requerem seqüências de ações similares, assim como ações iguais devem acarretar efeitos iguais, usar terminologia, leiaute gráfico, conjunto de cores e fontes padronizados também são medidas de consistência.

Flexibilidade — O usuário e o sistema devem trocar informações de forma variada e flexível.

Capítulo 3 - Avaliação de Usabilidade

A autora nos esclarece que para realizar a avaliação da usabilidade é necessário coletar alguns dados sobre usuários, as tarefas realizadas pelo portal, e o ambiente organizacional, físico e o equipamento utilizado (hardware, configuração de software).

Inicialmente vale ressaltar de que, a autora, parece não tratar da análise de usabilidade dos portais públicos no terceiro capítulo. Eis que na coleta de informações dos usuários não seria muito fácil obter. E as informações obtidas do usuário não teria tanta fidelidade para a análise dos elementos de avaliação da usabilidade tal como satisfação subjetiva do usuário.

A partir dessas informações pode-se estabelecer o contexto de uso do sistema. São identificados os usuários típicos, as tarefas típicas, etc. o contexto de avaliação deve ser compatível com o contexto de uso. Identificado o contexto de uso, devemos definir qual será o metido de avaliação aplicável ao caso. Para tanto devemos conhecer os métodos de avaliação entre os vários estudados pela autora identificamos três grupos: **método de inspeção, método de teste com usuários e método baseado em modelo.**

A forma como se procede cada método é algo que não irei detalhar nessa resenha eis que muito técnico e eis que não pretendo analisar criticamente detalhadamente cada uma, pois, não tenho conhecimento na área.

A escolha dos métodos de avaliação de usabilidade, deve-se fazer após a análise e consideração do objetivo da avaliação. Ou seja, o que pretendemos com a avaliação da usabilidade? A título de exemplificação transcrevemos os seguintes critérios: *Procedimento de coleta de dados adotado pelo método subjetivo ou objetivo. Tipos de dados usados pelo método – empíricos ou analíticos. Fonte de dados consideradas pelo método – observação de fenômenos, opiniões de usuários e avaliadores, ou entrevistas e questionários. Local típico de coleta de dados – campo ou laboratório.*

Note que a escolha de critérios para definição do método a ser usado é fator fundamental para direcionar a avaliação da usabilidade do portal web.

A autora bem delinea a demonstra os métodos de avaliação da usabilidade, bem como os critérios para se escolher e comparar o melhor método de avaliação para cada caso.

Valer destacar que é sempre bom utilizar os conceitos dos capítulos iniciais, para melhor avaliar o portal web.

Considerações finais

O trabalho propôs a análise dos três capítulos iniciais da obra usabilidade na WEB: criando portais mais acessíveis, de Claudia Dias.

Tivemos uma noção histórica dos portais web, com a sua divisão e localização tecnológica atual e a classificação de conceitos e termos muito importantes para a

melhor dinâmica do texto. O que facilitou muito a compreensão posterior da proposta da autora de criar portais mais acessíveis a partir de avaliações de usabilidade.

A estrutura do texto foi bem planejada de forma que até o leitor leigo, pode localizar-se entendendo os termos trabalhados e a proposta buscada pela autora.

Não detalhamos e descrevemos os métodos em suas nuances eis que não compreendiam o objetivo dessa resenha. Os métodos trazidos pela autora são muito técnicos e de aplicação internacional.

Em linhas gerais a autora nos explicou conceitualmente o que são os portais web, e quais os seus tipos: Portais Públicos e Corporativos. Para a análise da usabilidade dos portais se fez necessária a tomada conceitual do que é a usabilidade para a autora, que se fundamentou nas normativas ISO, conforme visto.

A usabilidade tem vários elementos objetivos e subjetivos, fazendo sua identificação ser um pouco instável e variável face aos diversos tipos de usuários e seus diversos níveis intelectuais e culturais.

E valioso a leitura pois a autora conhece o assunto e repassa de forma clara e empolgante, chegando no final da obra a níveis muito complexos de compreensão e aplicação.

Ao usar este artigo, mantenha os links e faça referência ao autor:

[Usabilidade Na Web](#) publicado 11/05/2008 por [Rodrigo da Silva Barroso](#) em <http://www.webartigos.com>

[Quer publicar um artigo? Clique aqui e crie já o seu perfil!](#)

RODRIGO DA SILVA BARROSO



Advogado atuante em Curitiba e região metropolitana. Consultor Jurídico Empresarial, com formação em Direito pela UNICENP, com ênfase na área empresarial.

[Ler outros artigos de Rodrigo da Silva Barroso](#)

Não encontrou o que procurava?

Comentários 