



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS V MINISTRO ALCIDES CARNEIRO
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE ARQUIVOLOGIA**

ZILMÁRIO PITTA SANTIAGO JUNIOR

ANÁLISE DE *WEBSITES* DE ARQUIVOS PÚBLICOS ESTADUAIS DO NORDESTE

**JOÃO PESSOA
2018**

ZILMÁRIO PITTA SANTIAGO JUNIOR

ANÁLISE DE *WEBSITES* DE ARQUIVOS PÚBLICOS ESTADUAIS DO NORDESTE

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Arquivologia do Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito final à obtenção do título de Bacharel em Arquivologia.

Orientador: Prof. Dr. Josemar Henrique de Melo

JOÃO PESSOA

2018

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

S235a Santiago Junior, Zilmario Pitta.
Análise de websites de arquivos públicos estaduais do nordeste [manuscrito] / Zilmario Pitta Santiago Junior. - 2018.
71 p. : il. colorido.
Digitado.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas, 2018.
"Orientação : Prof. Dr. Josemar Henrique de Melo ,
Coordenação do Curso de Arquivologia - CCBSA."
1. Arquitetura da informação. 2. Usabilidade. 3. Acessibilidade. 4. Websites. I. Título
21. ed. CDD 025.04

ZILMÁRIO PITTA SANTIAGO JUNIOR

ANÁLISE DE WEBSITES DE ARQUIVOS PÚBLICOS ESTADUAIS DO NORDESTE


Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Arquivologia do Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito final à obtenção do título de Bacharel em Arquivologia.


Orientador: Prof. Dr. Josemar Henrique de Melo

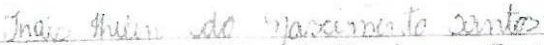
Área de concentração: Acesso e Preservação.

Aprovada em: 03/12/2018

BANCA EXAMINADORA


Prof. Dr. Josemar Henrique de Melo (Orientador)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)


Prof. Me. Danilo de Sousa Ferreira
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)


Prof. Dr. Thais Helen do Nascimento Santos
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

A minha família, em especial a minha mãe, pelo exemplo e ensinamentos que tive como base sempre, a minha esposa pelo apoio, e todos que contribuíram para realização desde trabalho, DEDICO!

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a toda minha família, em especial meu pai Zilmário Pitta, minha mãe Kleuma Fagundes e a minha esposa Amanda Suelen pelo amor, incentivo e apoio incondicional.

Ao meu orientador professor Dr. Josemar Henrique pelas leituras sugeridas ao longo dessa orientação, pela dedicação, correção, incentivos e paciência.

A esta universidade, seu corpo docente e direção pelo auxílio prestado durante estes anos de vivência acadêmica.

A turma de Arquivologia 2014.1 em especial aos amigos José Nailton, Vanessa Luma, Hadassa, Ludimila, Glebia, Jhowbert e Reginaldo, companheiros de trabalhos que fizeram parte da minha formação e que vão continuar presentes em minha vida com certeza.

Ao amigo José da Xerox que durante estes quatro anos de vida acadêmica auxiliou-me com os seus serviços.

E a todos que direta ou indiretamente fizeram parte da minha formação, o meu muito obrigado.

“Na era da informação, a invisibilidade é
equivalente à morte”.
Zygmunt Bauman

RESUMO

Com a tecnologia da informação e comunicação em constantes evoluções novas olhares são apresentados e o arquivista que é o profissional que lida com a informação das instituições deve está buscando sempre novos conhecimentos principalmente referentes ao acesso a documentos utilizando a web. A presente pesquisa analisa os quatro componentes da arquitetura da informação, a usabilidade, a acessibilidade dos *websites* dos arquivos públicos do nordeste que tenham domínio próprio, e verificando a relação desses *websites* com as diretrizes do Arquivo Nacional. A pesquisa foi de caráter comparativo de abordagem qualitativa. O instrumento de pesquisa foi à observação direta sistemática e os instrumentos de coleta de dados foram os *Checklist* de usabilidade elaborado a partir dos teóricos CONARQ (2000), Oliveira (2012), Caballero; Perez (2014) e Jacob (2015) e o *Checklist* de acessibilidade baseado na cartilha de acessibilidade do governo eletrônico e-MAG (2010), além do questionário que foi aplicado via e-mail aos responsáveis pelos *websites*. Após as análises dos *websites* foi possível descrever e compreender o seu funcionamento, destacar os aspectos positivos e negativos presentes, além de propor melhorias e recomendações para auxiliar na estruturação do ambiente digital. Conclui-se que é de suma importância a participação do arquivista na elaboração dos *websites* como ferramenta de acesso a documentação e informação dos Arquivos.

Palavras-Chave: Arquitetura da informação. Usabilidade. Acessibilidade. *Websites*

ABSTRACT

With information technology and communication in constant evolution new looks are presented and the archivist who is the professional that deals with the information of the institutions should always seek new knowledge mainly referring to access using the web. The present research analyzes the four components of the information architecture, the usability, the accessibility of the *websites* of the public archives of the Northeast that have their own domain, and verifying the relation of these *websites* with the guidelines of the National Archive. The research was of comparative character of qualitative approach. The research instrument was the systematic direct observation and the instruments of data collection were the usability *Checklist* elaborated from the theorists CONARQ (2000), Oliveira (2012), Caballero; Perez (2014) and Jacob (2015) and the accessibility *Checklist* based on the e-MAG e-government accessibility booklet (2010), in addition to the questionnaire that was applied via e-mail to those responsible for the *websites*. After the analysis of the *websites*, it was possible to describe and understand its operation, highlight the positive and negative aspects present, and propose improvements and recommendations to assist in structuring the digital environment. It is concluded that the participation of the archivist in the elaboration of the *websites* as a tool to access the documentation and information of the Archives is of paramount importance.

Keywords: Information Architecture. Usability. Accessibility. *Websites*.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – <i>Homepage do Website do Arquivo Público de Alagoas.....</i>	30
Figura 2 – <i>Link Acervo digital - website do Arquivo Público de Pernambuco.....</i>	30
Figura 3 – <i>Link Notícias - Website do Arquivo Público de Pernambuco.....</i>	31
Figura 4 – <i>Mapa do site – Website do Arquivo Público de Alagoas.....</i>	32
Figura 5 – <i>Link busca no site - Website do Arquivo Público de Alagoas.....</i>	33
Figura 6 – <i>Link Pesquisa - Acervo digital - Website do Arquivo Público de Pernambuco.....</i>	34

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 –	Informações básicas de <i>website</i>	35
Quadro 2 –	Formatações presente no <i>website</i>	36
Quadro 3 –	Informação sobre o acervo da instituição no <i>website</i>	37
Quadro 4 –	Informações referentes ao Arquivo (instituição) no <i>website</i>	39
Quadro 5 –	Informações referentes à busca e serviço de Arquivo no <i>website</i>	40
Quadro 6 –	Informações sobre publicações, legislações e acesso no Arquivo em seu <i>website</i>	42
Quadro 7 –	<i>Links</i> dos <i>webistes</i>	44
Quadro 8 –	Conteúdo do <i>website</i>	45
Quadro 9 –	Formulários presentes no <i>website</i>	47
Quadro 10 –	Estrutura do <i>website</i>	49
Quadro 11 –	Acessibilidade nos <i>websites</i>	50
Quadro 12 –	Questionário: Participação e diretrizes para criação dos <i>websites</i>	51
Quadro 13 –	Questionário: Serviços prestados aos usuários.....	52

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AN	Arquivo Nacional
AI	Arquitetura da Informação
APA	Arquivo Público de Alagoas
APEJE	Arquivo Público Estadual Jordão Emereciano
CONARQ	Conselho Nacional de Arquivos
DV	Deficiente Visual
DBTA	Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística
e-MAG	Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico
e-PWG	Padrões Web em Governo Eletrônico
LAI	Lei de Acesso a Informação
W3C	World Wide Web Consortium

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
1.1	METODOLOGIA.....	16
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	21
2.1.	Acesso.....	21
2.2	Arquitetura da informação.....	24
2.3	Usabilidade e acessibilidade na WEB.....	26
3	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS.....	29
3.1	Análise da arquitetura da informação das <i>websites</i> dos Arquivos Públicos estaduais nordestino.....	29
3.2	Análise da usabilidade do <i>website</i> dos Arquivos Públicos estaduais do Nordeste.....	34
3.3	Análise da acessibilidade dos <i>websites</i> dos Arquivos Públicos estaduais a partir do <i>Checklist</i> EMAG – 2010.....	43
3.4	As relações entre a construção de <i>websites</i> estaduais com as normas e propostas apresentadas pelo Arquivo Nacional.....	51
4	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	53
	REFERÊNCIAS.....	55
	APÊNDICE.....	59
	APÊNDICE A – <i>CHECKLIST</i> USABILIDADE – INFORMAÇÕES BÁSICAS DO <i>WEBSITE</i>	59
	APÊNDICE B – <i>CHECKLIST</i> USABILIDADE – FORMATAÇÕES PRESENTES NO <i>WEBSITE</i>	60
	APÊNDICE C - <i>CHECKLIST</i> USABILIDADE –INFORMAÇÃO SOBRE O ACERVO DA INSTITUIÇÃO NO <i>WEBSITE</i>	61
	APÊNDICE D – <i>CHECKLIST</i> USABILIDADE – INFORMAÇÕES REFERENTES AO ARQUIVO (INSTITUIÇÃO) NO <i>WEBSITE</i>	62
	APÊNDICE E – <i>CHECKLIST</i> USABILIDADE – INFORMAÇÕES REFERENTES À BUSCA E SERVIÇO DE ARQUIVO NO <i>WEBSITE</i>	63
	APÊNDICE F – <i>CHECKLIST</i> USABILIDADE – INFORMAÇÕES SOBRE PUBLICAÇÕES, LEGISLAÇÃO E ACESSO NO ARQUIVO EM SEU <i>WEBSITE</i>	64
	APÊNDICE G – <i>CHECKLIST</i> ACESSIBILIDADE – <i>LINKS</i>	65
	APÊNDICE H – <i>CHECKLIST</i> ACESSIBILIDADE – CONTEÚDOS.....	66
	APÊNDICE I – <i>CHECKLIST</i> ACESSIBILIDADE – FORMULÁRIOS.....	67
	APÊNDICE J – <i>CHECKLIST</i> ACESSIBILIDADE – ESTRUTURA DO <i>WEBSITE</i>	68
	APÊNDICE K – <i>CHECKLIST</i> ACESSIBILIDADE – ACESSIBILIDADE.....	69
	APÊNDICE L – QUESTIONÁRIO APLICADO AO <i>WEBSITE</i> DO ARQUIVO PÚBLICO DE ALAGOAS.....	70
	APÊNDICE M – QUESTIONÁRIO APLICADO AO <i>WEBSITE</i> DO ARQUIVO PÚBLICO DE PERNAMBUCO.....	71

1 INTRODUÇÃO

Com o cenário das tecnologias de comunicação e informação em constante evolução as mudanças vão surgindo e com elas novos questionamentos são apresentados, e o arquivista que é o profissional que lida com a informação orgânica nas instituições tem que está, buscando sempre, novos conhecimentos principalmente referentes ao uso da rede mundial de computadores - *web*. Nesta perspectiva, este trabalho analisa os *websites* dos Arquivos Públicos Estaduais do Nordeste que tenham domínio próprio, destacando, comparativamente, a organização e a arquitetura da informação da *home page* institucional, avaliando sua usabilidade, medindo sua acessibilidade.

Os Arquivos Públicos Estaduais devem ser os responsáveis pela formulação de políticas públicas de gestão documental para os seus governos, além de trabalhar para garantir aos seus usuários o pleno acesso aos documentos produzidos e recebidos pela administração pública de interesse da sociedade, dando transparência às ações do Estado, e são detentoras de um rico acervo formado por documentos textuais, fotografias, mapas, ilustrações e livros, alguns desses Estados possuem vasto acervo de imagens de documentos digitalizados que estão disponíveis em seus *websites*.¹

A organização da informação no ambiente digital é uma temática recente para os profissionais da informação, no caso o arquivista, em razão da necessidade em disponibilizar para um público maior em áreas geograficamente distantes. Sendo assim, o arquivista cujo interesse é socializar a informação de maneira adequada aos usuários deve utilizar os subsídios tecnológicos disponíveis, para proporcionar maior interação, acesso e difusão da informação. (MAZZONI; TORRES, 2004).

Neste sentido, as instituições arquivísticas, baseadas na arquitetura da informação, buscam alcançar novos usuários. Pois o objetivo da arquitetura da informação é a organização de conteúdos de dados em ambiente digital, a disponibilidade do acesso, com interação total da página feita pelo usuário, possibilitando a navegação de um ponto a outro e concebida de forma e modo diferente que mesmo assim cheguem às informações necessárias para cada indivíduo. (GARRETT, 2003). Vale salientar que a *World Wide Web (WWW)* tem grande importância para arquitetura da informação de ambientes digitais por ser um sistema

¹ *Website* e *site* possuem o mesmo significado e são utilizadas para fazer referência a uma página ou a um agrupamento de páginas relacionadas entre si, acessíveis na internet através de um determinado endereço.

baseado em navegação por âncoras², no qual são milhares de *hyperlinks* que guiam os usuários em busca da informação. (LUZ, 2010).

A navegação na internet é um ato interativo feito pelo próprio usuário quando escolhe por qual *link* irá seguir navegando. Os usuários têm necessidades, uso e compreensões diferentes na busca pela mesma informação. Neste sentido, a usabilidade tem como característica o estudo ou a aplicação de técnicas que permitam a facilidade de usar algo, no caso o *website*. A usabilidade tem como objetivo facilitar o uso, o aprendizado, a memorização da atividade, a produtividade de execução, a prevenção de danos, possíveis erros e a satisfação do usuário (E-GOV, 2010). Vale ressaltar que, ao prover um serviço pela internet, fornecendo informações e interagindo com os usuários por meios eletrônicos, não existirão usuários iguais aos outros.

A usabilidade identifica dentro do sistema a sua interatividade, eficácia e eficiência em possibilitar que o usuário alcance seu objetivo. Se um sistema é fácil de usar, fácil de aprender, mas o usuário não consegue almejar seus objetivos, possivelmente este usuário não voltará a utilizar este sistema mesmo que ele esteja disponível de forma gratuita. (DIAS, 2007). Assim, é de grande importância abordar esta problemática nos *websites* dos arquivos onde um dos principais objetivos é a disponibilização de informação.

A evolução dos recursos tecnológicos, ao longo das últimas décadas, proporcionou facilidade de acesso a uma grande quantidade de informações, atingindo indivíduos de diversos âmbitos da sociedade. Nesse sentido, a Arquitetura da Informação surgiu permitindo fazer avaliações, planejamento e desenvolvimento de projetos voltado a potencializar o usuário, que usada em *websites* possibilitam contribuir para a recuperação da informação, a partir de uma interface da *website* bem estruturada com foco nas inúmeras necessidades institucionais de disponibilizar o acesso.

A acessibilidade na Web é a possibilidade de qualquer pessoa com alguma deficiência ou necessidade especial ter acesso aos seus recursos. Em outras palavras, não se trata apenas de acesso por deficientes. Logo, quando projetamos sistemas que serão executados no ambiente Web devemos nos preocupar com todos os tipos de usuários, ou seja, não devemos esquecer que na Web encontramos todos os tipos de usuários e que ela desempenha um papel importante no cotidiano de todas as pessoas, inclusive das que possuem necessidades especiais. Com as *website* dos Arquivos Públicos não pode ser diferente. Sendo assim este trabalho tem a proposta de medir a acessibilidade do ambiente digital dos arquivos

² Uma âncora é um ponto de referência ou endereço que será acessado por um *link*.

público estaduais do Nordeste para possibilitar uma difusão da informação entre seus usuários.

A justificativa para o desenvolvimento desta pesquisa deu-se a partir de diversas lacunas existentes na literatura arquivística a respeito do tema, análise e usabilidade de *websites* de arquivo, quando uma das principais atividades das instituições arquivística é disponibilizar o acesso à informação aos seus usuários de forma eficiente.

A internet, que é um sistema aberto de transferência de informação, que tem a possibilidade de percorrer todo o planeta e com uma potencialidade surpreendente, proporcionou uma revolução na tecnologia da informação. (OHIDA; SCHENKEL; SILVEIRA, 2003). Logo com o surgimento da web e a eventual digitalização dos documentos houve, de maneira geral, aumento da disponibilidade da informação, as instituições arquivísticas tiveram que se adequar a esta plataforma globalizada de comunicação e de interação com seus usuários. Desta forma, surgiram grandes desafios, como a difusão, o acesso, a localização e a recuperação de documentos, bem como a arquitetura da informação nesses ambientes digitais.

Nesse contexto, o objetivo geral desta pesquisa é analisar as páginas *website* dos Arquivos Públicos estaduais do Nordeste que tenham domínio próprio. Numa região composta por 9 estados, apenas 4 arquivos públicos estaduais dispõem de *websites* com domínio próprio que são os arquivos públicos dos estados de Alagoas, Maranhão, Pernambuco e o do Piauí. Este último no momento está impossibilitado de ser acessado por lei eleitoral e o *website* do Arquivo Público do Maranhão não está funcionando. Com isso, o universo desta pesquisa será os 2 arquivos estaduais que dispõem de domínio próprio. A partir desta premissa, vários objetivos específicos foram gerando a necessidade de exploração: a) analisar a arquitetura da informação dos *websites*; b) analisar a usabilidade dos *websites*; c) analisar a acessibilidade da *websites* a partir do *Checklist* eMAG – 2010; d) entender se existem relações entre a construção de *sites* estaduais com as normas e propostas apresentadas pelo Arquivo Nacional.

A preferência deste estudo sobre o *website* dos Arquivos Estaduais Nordestinos foi provocada pela condição e estruturação das instituições que são consideradas referências regional na área arquivística. Que tem como um dos seus objetivos, como instituição arquivística, à garantia do acesso democrático e gratuito à informação pública por meio do desenvolvimento de políticas de gestão documental, além do acesso à informação a seus usuários e suas demandas. A difusão e o acesso à informação dos acervos pertencentes e custodiados pelas instituições têm como uma das suas principais ferramentas de pesquisa e

recuperação da informação e o seu *website* é atualmente a ferramenta que deve estar mais a disposição dos usuários.

A discussão sobre as usabilidades de *websites* de arquivos possibilita demonstrar os impactos causados pela aplicação ou omissão desta temática no ambiente digital. Nesse contexto, a maior produção de estudos e conteúdos sobre *websites* de arquivos pode ser o início de um processo de transformação que começa na academia e estende seus reflexos para a realidade social.

1.1 Metodologia

A metodologia aplicada teve como finalidade levantar dados para que possamos fazer uma análise dos *websites* dos Arquivos Públicos dos estados nordestinos que tem domínio próprio que são os arquivos públicos dos estados de Alagoas e de Pernambuco. A pesquisa foi iniciada do dia 01 de setembro de 2018 e terminou no dia 23 de novembro de 2018. A metodologia deu destaque para a organização e arquitetura da informação no ambiente digital, a partir da análise de existência dos quatro componentes da Arquitetura da informação que são: sistema de organização, sistema de navegação, sistema de rotulagem e sistema de busca; a avaliação da usabilidade e análise da acessibilidade, além de verificar a relação dos *websites* com as normas do Arquivo Nacional.

A classificação desta pesquisa é de caráter comparativo que age pela investigação de indivíduos, classes, fenômenos ou fatos, com vistas a ressaltar diferenças e similaridades entre eles, além de possibilitar a efetivação de padrões (GIL, 2008). A abordagem foi qualitativa por se enquadrar melhor com os objetivos desta pesquisa.

Os fundamentos que foram utilizados basicamente correspondem à pesquisa bibliográfica e a documental. A bibliográfica para fundamentação teórica baseada nos livros, periódicos e artigos científicos que abordem a problemática do tema desta pesquisa. E a pesquisa documental, a partir de fontes primárias como relatórios, manuais, publicações administrativas e documentos oficiais.

O instrumento de pesquisa foi à observação direta sistemática a partir da análise do *site*. Através do levantamento de revisão bibliográfica, anotação das impressões e registro fotográficos das observações, além do instrumento de coleta de dados, que foi um *Checklist* de usabilidade elaborado com base nos teóricos CONARQ (2000), Oliveira (2012), Caballero; Perez (2014) e Jacob (2015). O *Checklist* possibilitou avaliar os seguintes itens dos *websites*:

a) Informações básicas de *website* - se o nome da instituição estava no título da *homepage*?

A sigla da instituição está no título da página? Existia o logotipo da instituição na *homepage*? Apresentava o nome da instituição no corpo da *homepage*? Existia o *link* notícias na *homepage*? Apresentava notícias relacionadas a arquivos em destaque? Apresentava histórico de notícias? Apresentava *link* de contato ou fale conosco? Apresentava o contato telefônico do arquivo? Estes requisitos básicos de usabilidade foram respondidos com o *Checklist*.

b) Formatações presentes no *website* – Era possível obter facilmente o significado de todas as siglas e abreviaturas na *homepage*? Qual o quantitativo de siglas/abreviaturas que estão sem significado? Apresentavam-se elementos textuais com problemas de legibilidade devido a tamanho, fonte e contraste de fundo? Existiam elementos gráficos (imagens, ícones) com problemas de legibilidade ou execução? O quantitativo de elementos gráficos com problemas? Existia rolagem de tela? Quantos cliques são necessários para rolagem na página inicial? A existência de textos que necessitam de rolagem para leitura? Existia *link* para retorno direto ao topo da página? Os elementos gráficos da página apresentavam rotulo (*tag*, significado) quando apontado pelo mouse? Qual o quantitativo de elementos gráficos que não apresentam rotulagem (*tag*, significado)? Os *links* visitados alteram suas cores indicando o caminho a qual já foi percorrido pelo usuário? Apresentavam funcionalidade para aumento ou diminuição da fonte? Apresentava *pop-ups* na *homepage*? Estes questionamentos sobre a formatação do *website* foram respondidos com a aplicação do *Checklist* de usabilidade.

c) Informações sobre o acervo da instituição no *website* – Existiam *links* ou informações sobre o acervo do arquivo na *homepage*? Exibia informações sobre características gerais do acervo? Existia informação sobre data-limite do acervo? Exibia o quantitativo de documento que compõem o acervo? Apresentavam informações sobre tipologias documentais presentes no acervo? Apresentavam informações sobre a descrição dos documentos do Arquivo? Apresentavam informações sobre avaliação de documentos do arquivo? Apresentavam informações sobre transferência de documentos de Arquivo? Esses questionamentos foram respondidos com a aplicação do *Checklist* de usabilidade.

d) Informações referentes ao Arquivo (instituição) no *website* - Exibia horário de funcionamento do Arquivo no *website*? Apresentavam *link* com regulamento interno ou forma de consulta aos documentos no *website*? Exibia conteúdo didático a respeito do Arquivo? Exibia informação sobre a história do Arquivo? Apresentavam informações a respeito da estrutura organizacional do Arquivo? Exibia o quadro de funcionários responsáveis pelo Arquivo? Disponibilizava informação sobre método de trabalho ou manuais de Arquivo? Apresentavam informações relacionadas às tecnologias da informação e comunicação existentes no Arquivo? Existia informação sobre o responsável pela construção e manutenção

do *website* do Arquivo? Essas duvidas foram respondidas com a aplicação do *Checklist* de usabilidade.

e) Informações referentes à busca e serviço de Arquivo no *website* - Existia *link* sobre instrumentos de pesquisa no *website*? Quais os tipos de instrumentos de pesquisas existentes? Existia o item: Busca no *website*? O item busca está localizado no canto superior direito do *website*? Apresentava item ou *link* busca/consulta ao acervo? Existia *link* Serviços no *website*? O *link* Serviço estava em destaque no *website*? Existia informação sobre o tempo previsto de resposta para o serviço no Arquivo? Existia *link* para E-sic no *website*? Apresentava *link* ou informação para obtenção de cópia de documentos? Apresentava informação sobre possíveis empréstimos de documentos para exposição? Apresentava *link*/agenda cultura do Arquivo no *website*?

f) Informações sobre publicações, legislações e acesso no Arquivo em seu *website* – Existia o *link* Publicações no *website*? Existia informação sobre normas de citação ou como citar as publicações? Apresentava informação sobre material protegido por copyright ou direitos autorais? Existia glossário ou dicionário de terminologia arquivística? Existia *link* para Ouvidoria? Apresentava endereço para correios? Apresentava número telefônico? Apresentava informações sobre a localização do Arquivo? Apresentava *link* para associações dos profissionais de Arquivo? Apresentava *link* para órgão da administração publica? Esses questionamentos foram respondidos com a aplicação do *Checklist* de usabilidade.

O *Checklist* de usabilidade auxiliou na verificação da relação dos *websites* dos Arquivos Públicos Estaduais do Nordeste com as normas e diretrizes do Arquivo Nacional. Além de utilizarmos um questionário com 11 perguntas, que foi aplicado via e-mail nos *websites* do Arquivo Público Estadual de Alagoas que chamaremos de A e no Arquivo Público de Pernambuco que chamaremos de P.

Outro instrumento de coleta de dados que utilizamos foi o *Checklist* de acessibilidade, desenvolvido baseado no referencial teórico sobre o tema no ambiente digital para portadores de deficiência visual – DV- estruturado pelo eMAG – Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico – 2010 versão 2.0 último documento disponibilizado pelo governo brasileiro. Ele proporcionou a medição da acessibilidade na *website* dos arquivos públicos dos Estados Nordestinos.

O *Checklist* possibilitou através de uma lista de recomendações do eMAG (2010) o reconhecimento da funcionalidade do *website* , dividiremos o *Checklist* em 5 etapas: **Links; Conteúdos; Formulários; Estrutura do site; Acessibilidade.**

Na primeira etapa verificamos se os *links* remetem para o local ao qual se propõem, se o conteúdo é aberto de acordo com a página de navegação ou possuem descrição de forma adequada. O *Checklist* pode também constatar o funcionamento das teclas e seus atalhos, suas descrições ou se existiam dicas para atalhos acessíveis no topo da página. Caso tenha atalhos de teclado disponíveis eles possuem descrição adequada, esses atalhos de teclado funcionam? Suas âncoras estão do início ao fim da página? Como o *site* executa a localização do usuário em um conjunto de páginas percorrido, dentre outras possibilidades. Essas inquietações foram respondidas com a aplicação do *Checklist* eMAG (2010).

Na segunda etapa os questionamentos a respeito das descrições dos conteúdos existentes na página foram contestados com a utilização do *Checklist* eMAG(2010) que possibilitou verificar positiva ou negativamente a adequação do conteúdo da página, a existência de verborragia que prejudicará o acesso do usuário com informações desnecessárias, outro detalhe que foi observado é a existência de gráficos, imagens, conteúdo em *flash* e como funciona a tabulação e a ordem que está sendo executada, se ela corresponde à informação desejada. Em caso de download como está disponibilizado este *link*, o botão, as imagens e quais os formatos que estão disponíveis ao usuário, quais os formatos que estão disponíveis e suas compatibilidades e compreensão.

Na terceira etapa verificamos os formulários do *website*, como estão funcionando, de que modo estavam descritos os elementos e suas adequações. Os formulários estavam com sua ordem de tabulação correta? Existia o recurso Capcha (há alternativa em áudio para o usuário deficiente visual responder os formulários adequadamente)? Se os botões nos formulários tinham eficiência na descrição. As caixas combinadas e caixas de seleção permitiam a leitura das opções que as acompanhavam? Era possível a navegação por setas de movimentação ou tecla TAB. Se havia a existência do botão de opção conhecido como Radio Button? Estava descrito adequadamente? Havia muitos botões de opções? Em caso de busca de informação o *site* estava adequado e de fácil acesso? Esses questionamentos foram respondidos com a aplicação do *Checklist*.

Na quarta etapa investigamos a estrutura do *site*, sua padronização e sua divisão de blocos se estavam compreensíveis. Outro detalhe que foi investigado foi à existência de conteúdo sonorizado, se está adequado à necessidade dos usuários DV. Os títulos da estrutura do *site* apresentam uma ordem cronológica que facilite a navegação através da sua descrição corretamente? O menu estava estruturado em subitens? Este menu possuía descrição satisfatória ou estava oculto. O sumário para conteúdo longo estava em forma de âncoras? O sumário remete para o ponto indicado ao conteúdo? Existia *link* para voltar ao sumário no fim

de cada item navegado? O *site* possuía um mapa? Essas hesitações também foram contraditadas com utilização do *Checklist*.

Na última etapa do *Checklist* foi feita a medição da acessibilidade para usuários de baixo recurso visual, medindo a existência de ferramentas como o aumento da fonte e seu contraste, se o *site* possuía dicas de navegação inclusive para leitores de tela que são adequados para usuários de baixa visão e como estavam descritos e em caso de utilização desta ferramenta o usuário teria facilidade de compreensão.

O presente trabalho encontra-se estruturado em 4 capítulos e 8 subtópicos. O primeiro capítulo aborda a introdução, incluindo os objetivos gerais, objetivos específicos, a justificativa e o universo da pesquisa, possuindo um subtópico, destinado à metodologia. O segundo capítulo está reservado para o referencial teórico da pesquisa, acerca do Acesso, Arquitetura da Informação, Usabilidade e Acessibilidade na Web. No terceiro capítulo está a apresentação e a análise de dados. E, por último as considerações finais e as referências.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Os teóricos que nortearam esta pesquisa foram Ohira, Schenkel e Silveira (2003) com o trabalho “*Critérios para avaliação de conteúdo dos sites e dos arquivos públicos estaduais do Brasil*” que apresenta os Arquivos Públicos Estaduais do Brasil que buscaram romper as suas barreiras físicas e criaram seus *websites*, os trabalhos de Cicon e Lunardelli (2012) “*A organização da informação em ambiente web: um estudo do portal do PROCON-PR*” que tem como objetivo analisar a organização e a representação da informação a partir da identificação dos componentes de Arquitetura da Informação (AI), dos requisitos de usabilidade e acessibilidade e seus níveis de normatividade, o estudo de Ohira, Paula e Prado (2005) que fala sobre os “*Arquivos Públicos estaduais do Brasil: Avaliação das funções: Conteúdo dos sites*” esta pesquisa teve como objetivo analisar e avaliar os *sites* dos Arquivos Públicos Estaduais e verificar como os mesmos têm se utilizado da web como canal de comunicação e divulgação de suas estruturas informacionais, a dissertação de Leal da Silva (2017a) que aborda a “*Usabilidade em Websites de arquivos nacionais*” esta pesquisa teve como objetivo principal a elaboração de uma ferramenta de avaliação de usabilidade de *website* de arquivos e desenvolveu um *Checklist* especializado nas questões de usabilidade e avalia a *homepage* dos *websites* de arquivos dos países da América.”, o modelo E-Gov (2010) que apresenta “*Padrões Web em governo eletrônico e-pwg – Cartilha de usabilidade*”, e o Conarq (2000) que oferece “*As Diretrizes gerais para construção de websites de instituições arquivísticas*”, entre outros teóricos que serão citados ao longo deste trabalho.

2.1 Acesso

O acesso aos arquivos públicos é fundamental para uma sociedade que deseja ter conhecimento do que os seus administradores fazem e das decisões tomadas em prol dessa mesma sociedade. O acesso à informação é uma ferramenta da democracia, estando prevista na Constituição Federal e foi ampliada a partir da Lei 8.519, aprovada em 1991 que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados, após uma década de esforços, liderado pelo Arquivo Nacional, no sentido de dotar o país de uma legislação arquivística.

Neste sentido, outro passo em direção de uma sociedade mais transparente foi dado a partir da promulgação da Lei Federal nº12. 527³, definindo que é dever legal de todos os órgãos públicos, e em especial dos Arquivos Públicos, promoverem o acesso às informações públicas. É, de acordo com a referida Lei, vetado o acesso aos documentos que se encaixem numa exceção legal de restrição que podem ser informações reservadas, secretas ou ultrassecretas. Entretanto, Duchein (1983, p 51.) reforça “[...] para que os arquivos sejam realmente acessíveis, não basta proclamar no preâmbulo de uma Constituição ou de uma Declaração de Direitos o princípio da liberdade de informação.” É necessário criar um conjunto de ações referente ao tratamento da informação, adequando-se a necessidade de cada instituição arquivística e promovendo ferramentas propícias de acesso.

Uma das principais finalidades dos arquivos, mas especificamente os arquivos públicos, é facilitar o acesso aos documentos. Para que isso aconteça de forma concreta, os arquivistas devem estar presentes desde a criação da documentação na instituição, na sua aquisição, classificação, avaliação, descrição e preservação. As suas atividades abrangem todas as etapas da gestão documental segundo Bartalo e Moreno (2008, p.73) “[...] é o trabalho de assegurar que a informação arquivista seja administrada com economia e eficácia; que seja recuperada, de forma ágil e eficaz [...]”, ou seja, são princípios para satisfazer aos usuários que buscam o acesso aos documentos para suprir suas necessidades.

As instituições arquivísticas deveriam ter como um dos seus objetivos principais o acesso à informação, mas nem sempre será possível, visto que historicamente os arquivos públicos estaduais do Brasil não têm arquivista em seu quadro administrativo, o que leva essas instituições a terem ausência de políticas arquivísticas de acesso. Esta problemática causa, por exemplo, a falta de ferramentas que possibilitem a busca pela documentação como os instrumentos de pesquisa que são o “meio que permite a identificação, localização ou consulta a documentos ou a informações neles contidas” (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p. 108). Os instrumentos de pesquisa são guia, inventário, catálogo e índice. O guia deve conter umas informações introdutórias ao histórico da instituição e que demonstre o meio pelo qual o seu acervo foi constituído. O guia ainda possibilitará o usuário programar sua visita ao arquivo, saber exatamente quais suas condições de consulta, quais os acervos são interessantes para sua pesquisa e quais as condições de acesso. A criação de um guia não é uma atividade definitiva, é um instrumento que no momento da sua confecção deve está

³ LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011. Art. 1º Esta Lei dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal.

programado para receber as atualizações necessárias de acordo com a necessidade da instituição. (LOPEZ, 2002)

Outro instrumento de pesquisa é o inventário que segundo Arquivo Nacional (2005, p.109) é o “instrumento de pesquisa que descreve, sumária ou analiticamente, as unidades de arquivamento de um fundo ou parte dele, cuja apresentação obedece a uma ordenação lógica que poderá refletir ou não a disposição física dos documentos.”. Já Lopez (2002, p.29) afirma “o objetivo é descrever as atividades de cada titular, as séries integrantes, o volume de documentos, as datas-limite e os critérios de classificação e de ordenação.”. A descrição das séries documentais de mesma proveniência é uma ação primordial para permitir o acesso aos documentos de um arquivo. Uma descrição de fundo arquivístico feita adequadamente permite que o usuário venha identificar a existência e a localização dos documentos. Os inventários, por se referirem a conjuntos documentais classificados deverão ser reavaliados sempre que novas inclusões documentais forem feitas, de acordo com a produção documental da instituição, além da possibilidade da inclusão de sistemas informatizados. Sendo assim, a partir deste instrumento de pesquisa faça-se possível o usuário sanar suas necessidades informacionais. (LOPEZ, 2002)

Os catálogos e índices são instrumentos que possibilitam localizar unidades documentais. O catálogo é a continuação da descrição da série que foi iniciado no inventário, conseqüentemente agora será uma atividade específica que trabalha cada documento individualmente. Vale ressaltar que o essencial para o funcionamento adequado do catálogo é que os documentos estejam dentro de suas relações orgânicas das quais foram produzidos e que só será possível à elaboração deste instrumento nos casos em que as séries já estejam organizadas e preferencialmente inventariadas. (LOPEZ, 2002) Os índices têm como objetivo proporcionar uma rápida localização de unidades documentais que tenham critérios específicos. Segundo Lopez (2002, p.33) “os índices, como instrumentos de pesquisa autônomos, procuram decompor os documentos em descritores, que podem ser temáticos, cronológicos, onomásticos, geográficos etc.”. Os índices na maioria das vezes estão integrados a outros instrumentos de pesquisa, ocasionando uma possibilidade variada e minimalista de acesso aos documentos.

Nessa perspectiva, uma das atuações do arquivista é mediar a relação e o acesso dos usuários aos documentos, possibilitando atender suas demandas informacionais e a disseminar o arquivo para a sociedade em geral. Segundo o Arquivo Nacional (2005, p.71) a disseminação da informação é o “fornecimento e difusão de informações através de canais

formais de comunicação”. A difusão da informação tem por objetivo promover a divulgação da instituição arquivísticas seu acervo documental e suas atividades.

Alguma das ferramentas de comunicação que possibilitam o acesso à informação é o sistema *web*. Na atual globalização em que as informações são disseminadas de forma rápida, que superam a barreira geográfica através da internet, os *websites* de Arquivos Públicos devem está preparados para lidar com a nova gama de informação que são produzidas e buscadas a todo o momento por seus usuários. Lopez (2002, p.48) ressalta que “A informação desorganizada, quando informatizada, continua sendo apenas informação desorganizada”. Assim o arquivista tem a tarefa de aplicar a gestão documental, identificar às necessidades e inserir ferramentas que tornem possíveis o acesso à informação nessa abundância de possibilidades que são proporcionadas pela internet.

2.2 Arquitetura da Informação

A Arquitetura da Informação (AI) surgiu em 1976, bem antes da internet, através do arquiteto e desenhista Richard Saul Wurman definiu arquitetura da informação como a ciência e arte de criar instruções para espaços organizacionais, segundo o autor existia uma necessidade organizacional, pois havia um sentimento de ansiedade de informação, era constante o problema com a desorganização do espaço informacional o que geravam conflitos entre os usuários. (WURMAN, 1991) Desse modo a AI surgiu com o intuito de “organizar padrões inerentes dos dados e criar a estrutura ou mapa da informação de forma a permitir que outros encontrem seus próprios caminhos para conhecimento tornando o complexo claro” (WURMAN, 1997, p 16.)

Existem inúmeras definições de AI. Para Lara Filho (2003, p.2) é “[...] a prática de preceitos da arquitetura aplicadas num dado conjunto de objetos (informações)”. Para Sanches (2000, p.11) a AI é “a definição da informação mais exata para ser utilizada, também envolve criação, armazenamento e a manipulação de dados, cuja finalidade é modelar a estrutura de um sistema de informação”. Essa variação de definições a respeito da AI é justificada por McGee e Prusak (1994, p.131) “a “Arquitetura da Informação” é um termo complexo, pois combina duas palavras que possuem uma vasta gama de conotações”. Mas há um ponto em comum entre as definições, que a AI deve ser utilizada para a estruturação dos dados, empregando métodos ou mapas como elementos de organização para auxiliar a introdução da informação, de forma que ela seja privilegiada em uma estrutura informacional consistente.

A Arquitetura da Informação adentrou aos ambientes informacionais digitais na década de 90, com o crescimento da web na época, varias empresas passaram a criar *websites* para prestar seus serviços e obter maior retorno de seus usuários. Assim, surgindo à necessidade de aperfeiçoar constantemente seus *websites* e uma das principais demandas de atualização era a organização da informação armazenada nestes *websites*. O que proporcionou a introdução da AI no ambiente digital, os vanguardistas na aplicação da AI na criação de *websites* foram Peter Morville e Louis Rosenfeld, em 1994. Eles fundaram a Argus Associates, que foi a empresa originaria no trabalho exclusivo de AI em *websites*. Com o passar dos tempos surgiram outras empresas de atuação na área (REIS, 2007)

Os Autores Morville e Rosenfeld (2006, p.72) dão quatro definições para a AI na WEB que são elas:

o design estrutural de ambientes de informação compartilhados; a combinação dos esquemas de organização, de rotulação, de busca e de navegação dentro de *websites* e intranets; a arte e a ciência de dar forma a produtos e experiências de informação para suportar a usabilidade e a findability; uma disciplina emergente e uma comunidade de prática focada em trazer princípios de design e arquitetura no espaço digital.

Os autores não expõem um conceito único, eles justificam que a AI na WEB é ampla e cabem opiniões diferentes sobre os designs de *websites*, que existem alguns fatores que são determinantes como a formação acadêmica, a profissional e as questões relacionadas à cultura.

O objetivo da AI na web é auxiliar no desenvolvimento de *websites* aplicando conceitos e técnicas, gerando sistemas que o acesso feito pelos usuários venha possibilitar o encontro do conteúdo desejado, de forma rápida, intuitiva e sucinta. (SANTA; MORAES, 2008).

Para Morville e Rosenfeld (2006), os componentes da AI são formados por sistemas estruturados e interdependentes, que possibilitam organizar as informações em *websites* trazendo facilidade e agilidade para o arquiteto da informação. Esses sistemas ficaram conhecidos como: sistema de organização, sistema de navegação, sistema de rotulação, sistema de busca.

O sistema de organização é o componente da AI que por função tem que definir todas as regras relacionadas a classificação e ordenação das informações que estarão disponíveis nos *websites*. (ROSENFELD e MORVILLE, 2002). Os *websites* precisam ter suas informações organizadas para que o seu usuário venha a encontrar o que deseja de forma fácil e simples. Para Reis (2007 p 73) “*Websites* desorganizados são verdadeiros jogos de caça-

palavras que obrigam o usuário a encontrar a informação que deseja no meio da bagunça causando-lhe frustração e irritação”. Desse modo o usuário quando busca a informação em *websites*, que sanar seus problemas, concluir tarefas e objetivos, ou seja, quanto maior a objetividade da organização da informação no ambiente digital, melhor será a experiência positiva do usuário.

Sistema de navegação tem como objetivo descrever as maneiras de navegar, de se mover pelo espaço informacional e hipertextual. Um sistema de navegação mal projetado atinge diretamente a usabilidade do *website*, pois proporciona uma experiência negativa ao usuário, causando-lhe confusão, frustração, ira e insegurança. (ROSENFELD e MORVILLE, 2002).

O sistema de rotulação pode ser considerado a atividade mais complicada em um projeto de AI. Segundo Rosenfeld e Morville (2002, p. 92):

Projetar rótulos eficientes é talvez o aspecto mais difícil da arquitetura de informação. A língua é simplesmente tão ambígua que você sempre sente que pode melhorar um label.⁴Sempre existem sinônimos e homônimos para se preocupar e diferentes contextos influenciam nosso entendimento sobre o que um termo em particular significa.

Uma vez que a particularidade dos termos de determinada região ou cultura influenciará diretamente na projeção de rótulos, visto que os aspectos que determinam a utilização da representação de determinada informação podem minimizar o alcance desejado, através de termos que representem grupos menores, ou seja, filtrando negativamente usuários de outras regiões que desconhecem estas particularidades nos termos.

Sistema de busca é um componente fundamental para a organização da informação em *websites*, pois é o sistema que permite ao usuário a busca pela informação desejada e sua recuperação. Esse sistema é indispensável em *websites* de maior proporção, onde existe vasto conteúdo, grande número de *hiperlinks* para navegação e interação por exemplo.

2.3 Usabilidade e Acessibilidade na web

A usabilidade é o estudo ou aplicação de técnicas que visam à facilidade de uso de algum produto, baseando – se na satisfação do usuário, buscando reduzir a ocorrência de problemas e erros na utilização do objeto. Deste modo a “usabilidade é uma consideração importante no projeto de produtos uma vez que ela se refere à medida da capacidade dos

⁴ Termo ou rotulo em inglês.

usuários em trabalhar de modo eficaz, efetivo e com satisfação” (ABNT 9241-11, 2002 online). Para a usabilidade o ponto de partida é o usuário, ele que proporcionará o desenvolvimento da interface de ambientes digitais, aqui temos o cidadão/usuário como referência e objeto os *websites* que disponibilizam serviços e informação.

O objetivo da usabilidade é proporcionar a facilidade do uso: sua eficácia, facilitar o aprendizado do usuário: eficiência, ajudar o usuário memorizar as suas tarefas e execuções na web: satisfazer-se. Existem alguns fatores para que a avaliação da usabilidade de um ambiente digital tenha seu objetivo, que é a satisfação da realização da tarefa que o usuário está disposto a executar de forma rápida e adequada. Para que esse objetivo seja efetivado faz-se necessário conhecer o usuário desde o seu nível educacional, sua intimidade com as tecnologias da informação e comunicação e até a sua idade, pois são fatores determinantes. Outro fator relevante é o contexto da utilização e uso, por exemplo, onde o usuário acessa qual seu ambiente físico e social, quais as condições de equipamentos como hardware e software para execução das tarefas. (ABNT, 2011; E-GOV, 2010).

Os autores Nielsen e Loranger (2007 p. xvi) definem usabilidade:

[...]é um atributo de qualidade relacionado à facilidade de uso de algo. Mais especificamente, refere-se à rapidez com que os usuários podem aprender a usar alguma coisa, a eficiência deles ao usá-la, o quanto lembram daquilo, seu grau de propensão a erros e o quanto gostam de utilizá-la. Se as pessoas não puderem ou não utilizarem um recurso, ele pode muito bem não existir.

A ausência de usabilidade adequada em *websites* impossibilita ao usuário o encontro da informação que é desejada, ou seja, cria dificuldade na realização do objetivo em um ambiente digital. Essas dificuldades podem ter origem variada e causam perda de dados, perda de usuários, diminuem a produtividade e ocasionam a não exploração dos serviços e por fim a não utilização do *website* em buscas futuras por informação. Diante disso Nielsen (2000) destaca diretrizes para criação de interface de um *website* adequado que podem ser a navegação lógica e intuitiva, busca eficiente, manutenção adequada de conteúdo, texto adequado, bom mapa, barra de navegação adequada entre outros.

A usabilidade tem como foco o usuário, assim também é a acessibilidade que trata do acesso a locais, produtos, serviços ou informações. A autora Ferreira (2008, p. 5) destaca “a acessibilidade é uma subclasse da usabilidade.”. Nessa perspectiva objetivo da acessibilidade na web é proporcionar acesso a todos e incluí-los na rede mundial de computadores, através de ferramentas de tecnologias da informação e comunicação adequada

às diferentes formas de navegação e interações com os ambientes digitais. Assim um ambiente digital com usabilidade adequada, certamente terá acessibilidade e vice-versa.

De acordo com Silva (2017b, p. 24) a acessibilidade pode ser definida:

A acessibilidade digital refere-se ao acesso aos recursos computacionais. A acessibilidade na web é a característica de permitir o acesso às informações e/ou serviços, em igualdade de condições, a qualquer hora, local, ambiente, dispositivo de acesso e por qualquer tipo de visitante, independentemente de sua capacidade motora, visual, auditiva, mental, computacional, cultural ou social. (SOARES, 2010 *apud* SILVA, 2017b, p.24).

Ainda nesta mesma linha de considerações os autores Torres, Mazzoni e Alves (2002, p.85), destacam a respeito da acessibilidade no espaço digital:

[...] é obtida combinando-se a apresentação da informação de formas múltiplas, seja através de uma simples redundância, seja através de um sistema automático de transcrição de mídias, com o uso de ajudas técnicas (sistemas de leitura de tela, sistemas de reconhecimento da fala, simuladores de teclado etc.) que maximizam as habilidades dos usuários que possuem limitações associadas a deficiências.

Para que a acessibilidade na web seja possível, precisa-se que os responsáveis e criadores de *websites* estejam atentos as diretrizes de acessibilidade na World Wide Web Consortium (W3C) que é um consorcio internacional que visa elaborar e desenvolver padrões de acessibilidade, padrões esses que são disponibilizados de forma gratuita em softwares de códigos abertos, visando a evolução desta temática e garantindo o crescimento de interfaces adequadas aos usuários que necessitam de auxílios.

Os padrões web de acessibilidade dão a possibilidade de qualquer sistema de acesso à informação que utiliza estes padrões a interpretar e executar adequadamente quaisquer tecnologias assistivas independente do meio, por exemplo, navegadores, leitores de tela, dispositivos móveis como celulares, *tablets*, etc. Além de agentes de softwares que são ferramentas de busca ou de captura do conteúdo disponibilizado nos ambientes digitais. A ausência desses padrões de acessibilidade proporciona a falta de interoperabilidade nos *websites* causando ao usuário dificuldade de acesso e incompreensão do conteúdo. (e-GOV, 2014).

3 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

3.1 ANÁLISES DA ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO DAS *WEBSITES* DOS ARQUIVOS ESTADUAIS NORDESTINO

Com base no referencial teórico analisamos a arquitetura da informação dos *websites* dos Arquivos Estaduais de Alagoas e de Pernambuco cujo endereço eletrônico é <http://arquivopublico.al.gov.br/> e <http://arquivopublico.pe.gov.br/> respectivamente, a partir da observação tornou-se possível às afirmações a seguir.

A análise realizou-se sobre existência dos quatro componentes da Arquitetura da informação que são: sistema de organização, sistema de navegação, sistema de rotulagem e sistema de busca.

a) Sistema de organização: na página inicial do *website* do Arquivo estadual alagoano foi possível notar que o esquema executado é o ambíguo⁵ que é por assunto. Quando acessado o *site*, na página inicial, estão informações diretas aos usuários a respeito da instituição, catálogos disponíveis, projetos, normas de pesquisa e acesso ao acervo e publicações. O *site* possui uma uniformização do seu conteúdo, o que é benevolente ao usuário, já que os *links* são fixos, facilitando ao usuário a memorização da estrutura do *site*. Outro esquema ambíguo encontrado é o público-alvo no topo da página inicial temos as abas “expressos alagoas” que é uma ferramenta de e-mail corporativo, a aba “integra” que é o gerenciamento de processos administrativos em formato digital e permite atuação e tramitação de processos físicos e digitais, e a aba “acessar” que só podem ser acessados através de *login*. O *site* também utiliza o sistema de organização por estruturas hipertextual⁶, pois conta com *hiperlinks* em boa parte da sua estrutura, *hiperlinks* estes que acessados pelos usuários chegam à informação disponibilizada com no máximo três *links* navegados.

⁵ Ambíguo: dividem a informação em categorias definidas por características determinadas pelos desenvolvedores de sistemas.

⁶ Hipertexto: é o termo que remete a um texto ao qual se agregam outros conjuntos de informação na forma de blocos de textos, palavras, imagens ou sons, cujo acesso se dá através de referências específicas.

Figura 1- Homepage do Website do Arquivo Público de Alagoas



Fonte: Arquivo Público de Alagoas (2018).

No *site* do Arquivo Público do Estado de Pernambuco notou-se que o sistema de organização utilizado é o esquema exato de estruturação que utiliza a forma alfabética e cronológica e o esquema ambíguos que estrutura o *site* por assunto. A forma alfabética é encontrada no *link* acervo digital que possui sete *links* que direcionam para subtemas que estão todos estruturados da mesma forma alfabética, assim o *website* pernambucano mostrou-se com uma estrutura uniformizada e adequada para os parâmetros da arquitetura da informação.

Figura 2- link Acervo digital - website do Arquivo Público de Pernambuco



Fonte: Arquivo Público de Pernambuco (2018).

A outra forma encontrada foi à cronológica que está inserida no item “notícias” na página inicial, demonstrando o histórico de notícias a partir da data de publicação o que facilita ao usuário tomar conhecimento e noção do tempo que a matéria foi publicada.

Figura 3- Link Notícias - Website do Arquivo Público de Pernambuco



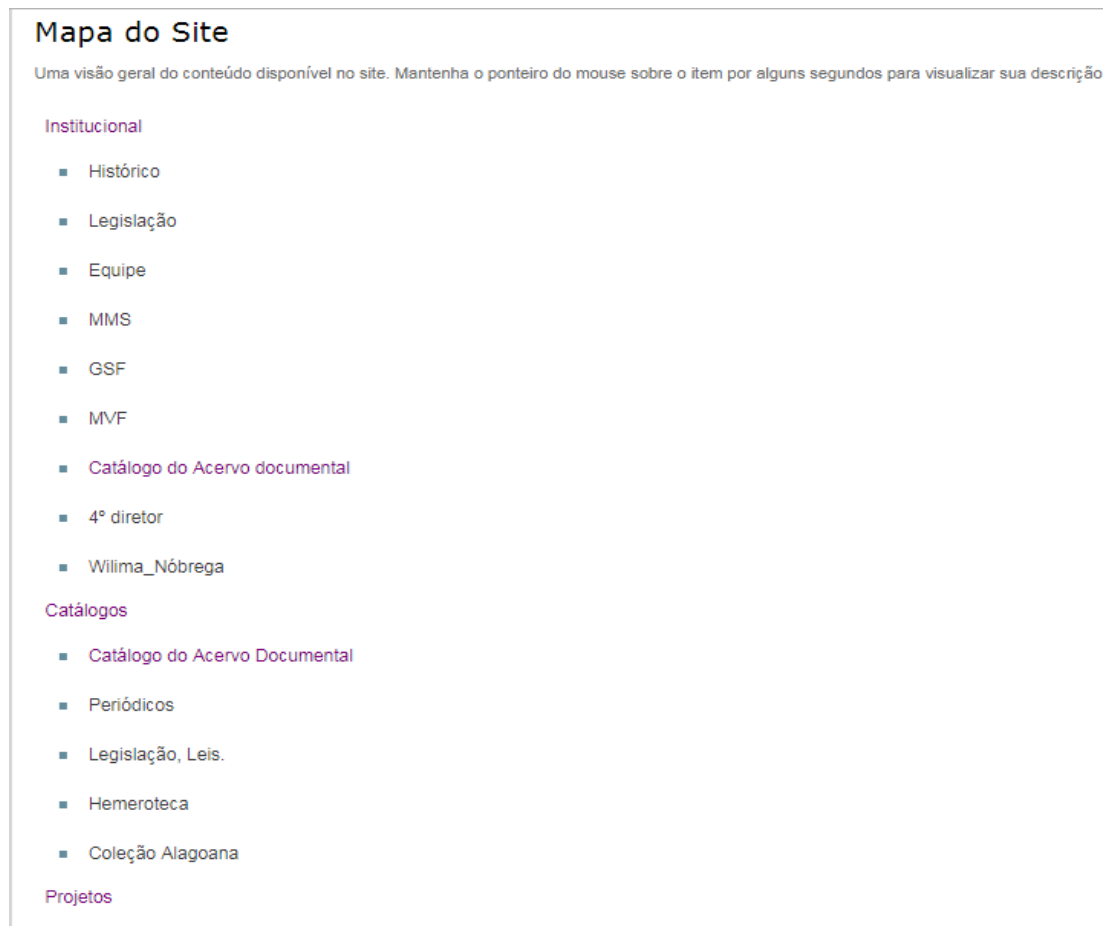
Fonte: Arquivo Público de Pernambuco (2018).

E no esquema ambíguo o *website* pernambucano apresenta tópicos por assuntos: institucional, acervo, publicações, pesquisa, notícias e contato. Esses tópicos estão com a organização da estrutura hierárquica onde a página é arquitetada de forma que a organização da informação seja de cima para baixo, ou seja, de forma geral para algo mais específico e centralizado. Para o usuário esta estrutura facilita a memorização da navegação, evita que o usuário se sinta perdido perante a navegação, além de fácil manuseio na busca por informação dentre os tópicos citados. Em relação a sua estrutura de organização do *link* acervo digital foi identificada as estruturas hipertextuais, o *site* possui vários *hiperlinks* nesta seção que possibilita a navegação pelos acervos e fundo disponíveis ao acesso. Esse tipo de estrutura facilita para o usuário buscar informação, já que os acervos estão organizados de forma alfabética e separados por *hiperlinks* evitando desorientação ao usuário.

b) Sistemas de navegação: no *website* do Arquivo de Alagoas foram identificados os dois tipos de categorias de navegação: embutido e o remoto. O sistema de navegação embutido é encontrado no *website* unicamente no logotipo da instituição que ao ser clicado redireciona para a página inicial, o que se torna um ponto negativo, pois esta ferramenta devia

ser utilizada mais vezes, ela possibilita a flexibilização da navegação ao usuário dentro do *site*. A navegação remota está presente no *link* “mapa do *site*” onde é possível encontrar toda a estrutura do *site* dividido por tópicos e subtópicos descritos linearmente o que facilita a navegação do usuário e a busca pela informação.

Figura 4 - Mapa do *site* – Website do Arquivo Público de Alagoas



Fonte: Arquivo Público de Alagoas (2018).

No *website* do arquivo pernambucano o sistema de navegação identificado foi o embutido que estava localizado no logotipo da instituição, o que ficou evidente na análise foi à ausência de mais sistemas de navegação embutido e o remoto que usado na estrutura do *website* poderia proporcionar melhor desempenho do usuário ao *site*, o sistema remoto possibilitaria a inserção dos itens mapa, índices e guia do *site*, o que iria proporcionar, de acordo com os componentes da arquitetura da informação, melhor navegabilidade ao usuário.

c) Sistema de rotulagem: Existem a rotulagem textual e a iconográfica, no *website* do arquivos de alagoas encontramos as duas rotulagens, a iconográfica no lado esquerdo da página inicial, onde têm os ícones referente a Lei de Acesso à Informação – LAI e no lado

direito estão os elementos iconográficos referentes ao Gabinete Civil, *Center for Reseach libraries*, Associação dos arquivistas Brasileiros, Memórias reveladas, Diário oficial e o Chá de Memória. A rotulagem textual está presente do lado esquerdo da página inicial e na parte superior, proporcionado ao usuário fácil compreensão. Observou-se ainda a ausência de rotulagem iconográfica referentes ao próprio arquivo, que facilitaria ao usuário a recuperação da informação.

No *website* do arquivo de Pernambuco não foi encontrado rotulagem iconográfica. Há uma predominância da rotulagem textual, o que não compromete a estrutura organizacional da informação no *website*, mas a ausência da rotulagem iconográfica, que tem como característica ser um conjunto de informação que gera a recuperação da informação deve ser levado em consideração, pois é um mecanismo eficiente de recuperação e memorização da informação. Vale salientar que as orientações para aplicação da LAI recomendam o ícone nas páginas dos órgãos sob aplicação da lei.

d) Sistema de busca: No *website* do arquivo alagoano está localizado no topo do lado direito da página principal, com a descrição “buscar no *site*”. Ao utilizar o item digitando palavras-chave listam-se *hyperlinks* contendo a palavra que foi buscada, este tipo de pesquisa é chamado de busca genérica porque disponibiliza ao usuário toda a informação relacionada a aquele termo que está presente no *website*.

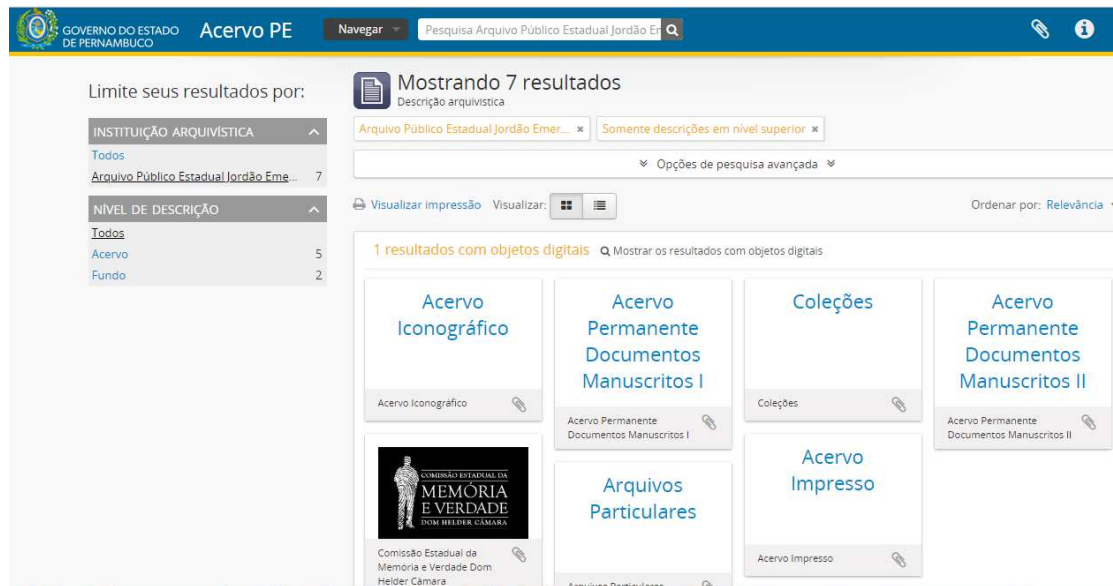
Figura 5 - Link busca no site - Website do Arquivo Público de Alagoas



Fonte: Arquivo Público de Alagoas (2018).

No *website* do Arquivo do estado de Pernambuco a busca que pode ser feita no *link* “arquivo digital”, que proporciona, através de palavras-chave, a recuperação das informações dentro do acervo disponibilizado no *website*. O tipo de busca é o exploratório que possibilita ao usuário buscar a informação, a partir de termos que estejam relacionados aos documentos, basta inseri-los nos filtros de busca disponibilizados no *website*, sendo assim possível recuperar a informação.

Figura 6- Link Pesquisa - Acervo digital - Website do Arquivo Público de Pernambuco



Fonte: Arquivo Público de Pernambuco (2018).

3.2 ANÁLISES DA USABILIDADE DOS WEBSITES DOS ARQUIVOS PÚBLICOS ESTADUAIS DO NORDESTE.

A análise de usabilidade dos *websites* dos arquivos públicos estaduais do Nordeste deu-se a partir de um *Checklist* elaborado com os elementos apontados no referencial teórico, que através dos dados levantados proporcionou as conclusões que virão a seguir: Informações básicas de *website*; Formatações presentes no *website*; Informação sobre o acervo da instituição no *website*; Informações referentes ao Arquivo (instituição) no *website*; Informações referentes à busca e serviço de Arquivo no *website*; Informações sobre publicações, legislações e acesso no Arquivo em seu *website*.

Com a aplicação do *Checklist* de usabilidade nas *websites* do Arquivo Público de Alagoas e na do Arquivo Público de Pernambuco foi possível destacar os aspectos positivos e negativos presentes.

Quadro 1- Informações básicas de *website*

Aspectos positivos	<i>Website do Arquivo Público de Alagoas</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • Possui título da instituição e a sigla na página principal, apresenta o nome da instituição no corpo da página. • Foi detectado o <i>link</i> fale conosco e número telefônico para contato do arquivo.
	<i>Website do Arquivo Público de Pernambuco</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • Possui título da instituição e a sigla na página principal, apresenta o nome da instituição no corpo da página. • Possui <i>link</i> notícias na página inicial, tópico específico para notícias com o seu histórico.
Aspectos negativos	<i>Website do Arquivo Público de Alagoas</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • Não existe o <i>link</i> notícias seu histórico e notícias relacionadas ao Arquivo.
	<i>Website do Arquivo Público de Pernambuco</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • Não foram detectados aspectos negativos.

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Os aspectos positivos relacionados à informação básica de *website* viabilizam o usuário identificar rapidamente em qual *website* está navegando. Já nos aspectos negativos o *website* do arquivo alagoano, por não apresentar os *links* relacionados às notícias, inviabiliza o usuário a buscar a informação atualizada e antiga relacionada ao arquivo da instituição.

Quadro 2- Formatações presente no *website*

Aspectos positivos	Website do Arquivo Público de Alagoas
	<ul style="list-style-type: none"> • Legibilidade dos elementos textuais e iconográficos • Os <i>links</i> visitados alteram a cor indicando o caminho a qual já foi percorrido • Funcionalidade para Aumento e diminuição da fonte do texto • Não existência de Pop-ups.
	Website do Arquivo Público de Pernambuco
	<ul style="list-style-type: none"> • É possível obter os significados das siglas e abreviaturas • Legibilidade dos elementos textuais e iconográficos • Rotulagem devidamente identificada • Não existência de pop-ups.
Aspectos negativos	Website do Arquivo Público de Alagoas
	<ul style="list-style-type: none"> • Siglas e abreviações não possuem seus significados • Elementos gráficos com problemas de execução • Rolagem de tela para leitura e visualização de imagens • Não existência de <i>link</i> para retorno direto ao topo da página • Falta de rotulagem (tags) nos elementos iconográficos
	Website do Arquivo Público de Pernambuco
	<ul style="list-style-type: none"> • Rolagem de tela para leitura e visualização de imagens • Não existência de <i>link</i> para o retorno direto ao topo da página • Os <i>links</i> navegados não alteram a cor indicando o qual já foi percorrido • Não apresenta a opção para alteração de fontes

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Diante do que foi exposto no Quadro 2, podemos afirmar que os aspectos positivos do arquivo alagoano viabilizam ao usuário legibilidade dos elementos textuais e iconográficos, além do registro de *links* que já foram utilizados pelo usuário naquele momento, o que proporciona aos navegadores saber seu histórico de navegação. Outro aspecto positivo encontrado no *website* foi à ferramenta de aumento e diminuição da fonte que proporciona ao usuário adequar-se a sua necessidade, lhe garantido uma melhor experiência de leitura. A não existência de pop-ups ⁷ é outro aspecto positivo, pois evita a poluição informacional.

⁷ *Pop-up* é uma janela que abre no navegador da internet quando se acessa uma página na web ou algum *link* de redirecionamento. Normalmente, esta nova janela apresenta informações de destaque do *site* ou, na maioria dos casos, publicidades e anúncios.

Os aspectos positivos encontrados no *website* do arquivo pernambucano foram os significadas das siglas e abreviações, a legibilidade dos elementos iconográficos e suas rotulagens devidamente identificadas, o que proporciona ao usuário um ambiente satisfatório. Da mesma forma que no *site* alagoano, outro aspecto positivo os pop-ups que não existem neste *website* evitando a poluição informacional.

Os aspectos negativos no *website* alagoano foram à falta de significado das siglas e abreviações, a não execução de elementos gráficos, dificuldade para leitura e visualização das imagens causada pela rolagem da tela e a falta de *link* para retornar ao topo da página a qual o usuário estava.

Os aspectos negativos do *website* pernambucano foram: a falta de opção para aumento ou diminuição da fonte, a necessidade de rolar a tela pra leitura e visualização da imagem que causa cansaço ao usuário, a falta de *link* para retorno ao topo da página e a não marcação do histórico de navegação do usuário no *site* por cores, isso impossibilita ao usuário saber por onde navegou no *website*.

Quadro 3- Informação sobre o acervo da instituição no *website*

Aspectos positivos	<i>Website do Arquivo Público de Alagoas</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • Contém informações sobre tipologias documentais • Contém informações sobre descrição dos documentos
	<i>Website do Arquivo Público de Pernambuco</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • A existência do <i>link</i> sobre o acervo do Arquivo • Informações sobre as características gerais do acervo • Informações sobre tipologias • Informação sobre o quantitativo de documentos no acervo
Aspectos negativos	<i>Website do Arquivo Público de Alagoas</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • O <i>link</i> sobre o acervo não estava funcionando • Falta de informações gerais sobre o acervo • Falta de informação sobre o quantitativo de documentos • Sem informação sobre data-limite dos documentos • Falta de informação sobre avaliação de documentos • Falta de informação sobre transferência de documentos
	<i>Website do Arquivo Público de Pernambuco</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de data-limite dos documentos • Sem informação sobre descrição documental • Sem informação sobre avaliação documental • Sem informação sobre transferência de documentos

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Diante do que foram relatados no Quadro 3, os aspectos positivos relacionados ao *website* alagoano foram às informações sobre tipologias documentais e descrição da

documentação, o que proporciona ao usuário tomar conhecimento prévio da documentação que está disponibilizada ao acesso no *website*, facilitando assim sanar ou direcionar sua busca por informação.

No aspecto positivo do *website* pernambucano encontramos a existência do *link* sobre o acervo do Arquivo, informação sobre suas características e as tipologias existentes no Arquivo. E a existência de informações sobre o quantitativo de documentos nos fundos e acervos que estão disponíveis ao acesso no *website*.

Os aspectos negativos no tocante a usabilidade da informação sobre o acervo no *website* foi à falta de execução do *link* de informações geral do arquivo alagoano e sobre os documentos faltaram informação sobre o quantitativo, data-limite, avaliação e transferência de documentos. A ausência dessas informações dificulta para o usuário conhecer o acervo que está disponível no Arquivo, além de dificultar a busca pela informação.

Os pontos negativos no *website* pernambucano foram à inexistência de informação sobre data-limite dos documentos, descrição documental, avaliação e transferência de documentos. Esses itens ausentes causam dificuldade ao usuário para buscar a informação.

Quadro 4 - Informações referentes ao Arquivo (instituição) no *website*

Aspectos positivos	<i>Website do Arquivo Público de Alagoas</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Link</i> com regulamento interno e forma de consulta aos documentos. • Informação sobre a história do Arquivo. • Exibe o quadro de funcionários responsáveis pelo Arquivo. • Informação sobre o responsável pelo <i>website</i>.
	<i>Website do Arquivo Público de Pernambuco</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • Informação sobre a história do Arquivo.
Aspectos negativos	<i>Website do Arquivo Público de Alagoas</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • Não exibe o horário de funcionamento do Arquivo • Não existe conteúdo didático a respeito do Arquivo • Sem informações sobre a estrutura organizacional do Arquivo. • Sem informações sobre método de trabalho e manuais de Arquivo • Não apresenta informação sobre tecnologia da informação e comunicação utilizada no Arquivo.
	<i>Website do Arquivo Público de Pernambuco</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • Não exibe o horário de funcionamento do Arquivo • Não existe <i>link</i> com regulamento interno ou forma de consulta aos documentos • Não existe conteúdo didático a respeito do Arquivo. • Sem informações sobre a estrutura organizacional do Arquivo • Sem informações sobre o quadro de funcionários • Sem informações sobre o método de trabalho e manuais de Arquivo • Não apresenta informação sobre tecnologia da informação e comunicação utilizada no Arquivo. • Sem informações sobre o responsável do <i>site</i>.

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

No Arquivo alagoano os aspectos positivos foram o regulamento interno de consulta aos documentos facilitando ao usuário compreender os pré-requisitos para o acesso dos documentos no Arquivo. Outros aspectos foram à história do Arquivo, quadro de funcionários responsáveis pelo Arquivo e o *website*.

No *website* pernambucano o único aspecto positivo relacionado a informações referentes à instituição foi à apresentação da sua história, que auxilia ao usuário a conhecer previamente um pouco da instituição.

Os aspectos negativos encontrado na *website* do Arquivo Público de Alagoas foram: a ausência de informações básica sobre o funcionamento da instituição como horário de funcionamento, a falta de conteúdo didático, inexistência de informação sobre a estrutura organizacional do Arquivo e seus métodos de trabalho, além de não apresentar informação sobre as ferramentas tecnológicas presente no Arquivo que os usuários podem utilizar ao visitar a instituição em busca de documentos.

A *website* do Arquivo de Pernambuco apresentou aspectos negativos relacionados a informações da instituição, como a carência de informação sobre o funcionamento do arquivo, seu regulamento e forma de consulta, por não ter conteúdo didático para usuários, falta de informação sobre a estrutura organizacional da instituição, ausência de quadro de funcionários e responsáveis pelo funcionamento do *site*, além da inexistência de conteúdo sobre o método de trabalho que é utilizado no Arquivo.

Quadro 5 - Informações referentes à busca e serviço de Arquivo no *website* .

Aspectos positivos	<i>Website do Arquivo Público de Alagoas</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • Item de busca localizado no local apropriado • Informações sobre o tempo de resposta a solicitações aos usuários • <i>Link</i> E-SIC • Informações sobre obtenção de documentos • Informações sobre empréstimos de documentos
	<i>Website do Arquivo Público de Pernambuco</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Link</i> de busca no acervo
Aspectos negativos	<i>Website do Arquivo Público de Alagoas</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • Ausência de <i>link</i> para instrumentos de pesquisa • Não existe <i>link</i> de serviços • Não existem informações sobre agenda cultural
	<i>Website do Arquivo Público de Pernambuco</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • Ausência de <i>link</i> de instrumento de pesquisa • Falta do <i>link</i> de busca geral • Falta do <i>link</i> de serviço • Falta de informação sobre tempo de resposta aos usuários • Não exibe <i>link</i> E-SIC • Não exibe informações sobre copia de documentos • Não exibe informações sobre empréstimos de documento • Falta de agenda cultural

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Os Aspectos positivos sobre informações referentes à busca e serviço de Arquivo no *website* de Alagoas são *link* de busca localizado em local apropriado na estrutura da página,

informações sobre o tempo de resposta a solicitação de documentação por usuário, *link* e-sic na página inicial o que beneficia ao usuário em caso precise utilizar uma busca mais refinada, a presença deste *link* faz com que o usuário não precise buscar em outro *website*. O *website* do Arquivo de Alagoas ainda consta com informações referentes à obtenção de cópias de documentos e empréstimos para exposição em outras instituições, neste caso o Arquivo não faz empréstimo da sua documentação.

Já o Arquivo de Pernambuco o único aspecto positivo encontrado sobre informações referentes à busca e serviço de Arquivo no *website* foi o *link* de busca no acervo que apresenta filtros que possibilitam aprofundar a pesquisa a partir de palavras-chave.

Os aspectos negativos sobre Informações referentes à busca e serviço de Arquivo no *website* do arquivo público de Alagoas são vários, dentre eles temos a ausência de *link* para instrumentos de pesquisa, *link* específico para serviços de Arquivo e a falta de agenda cultural.

No *website* do Arquivo de Pernambuco os aspectos negativos notados foram ausência de *links* para instrumento de pesquisa, busca geral e *link* para serviço. A ausência de informação sobre tempo de resposta aos usuários à falta do *link* e-sic, inexistência de informações sobre cópia, empréstimos de documento e a agenda cultural do arquivo foram outros aspectos negativos encontrados.

Quadro 6 - Informações sobre publicações, legislações e acesso no Arquivo em seu *website*.

Aspectos positivos	<i>Website do Arquivo Público de Alagoas</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Link</i> de publicações • Endereço da caixa postal • Número telefônico para contato • Localização do Arquivo • Mapa do <i>site</i> • <i>Link</i> de legislação • <i>Link</i> para outras instituições de Arquivo • <i>Link</i> para associação dos arquivistas • <i>Link</i> para administração pública
	<i>Website do Arquivo Público de Pernambuco</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Link</i> de publicações • Endereço da caixa postal • Número telefônico para contato • Localização do Arquivo
Aspectos negativos	<i>Website do Arquivo Público de Alagoas</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • Não exibe informação sobre normas de citação ou como citar as publicações • Não exibe informação sobre material protegido por copyright ou direitos autorais • Não exibe glossário ou dicionário de terminologia arquivística • Não existe <i>link</i> para ouvidoria • Não existe chat online
	<i>Website do Arquivo Público de Pernambuco</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • Não exibe informação sobre normas de citação ou como citar as publicações • Não exibe informação sobre material protegido por copyright ou direitos autorais • Não exibe glossário ou dicionário de terminologia arquivística • Não existe <i>link</i> para ouvidoria • Não existe chat online • Não apresenta mapa do <i>site</i> • Não exibe legislação • Não existe <i>link</i> para outras instituições de Arquivo • Não existe <i>link</i> para associação dos arquivistas • Não existe <i>link</i> para outros órgãos da administração pública

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Nos aspectos positivos do arquivo alagoano encontramos *link* de exibição de publicações, endereço da caixa postal, número telefônico para contato, localização geográfica

do arquivo, mapa do *site*, *link* da legislação vigente, *link* direcionando o usuário para outras instituições de arquivo possibilitando em caso de ausência informacional buscar em outro ambiente digital a informação desejada, *link* da associação dos arquivistas e *link* para outros órgãos da administração pública.

No Arquivo Estadual de Pernambuco os aspectos positivos encontrados foram *link* de publicações de artigos, endereço para contato via caixa postal, número telefônico e a localização geográfica do arquivo.

Os aspectos negativos do arquivo de Alagoas e do arquivo de Pernambuco foram a ausência de itens na estrutura da página como informações sobre como citar as publicações, a falta de informação sobre material protegido por *copyright* e direitos autorais, a não existência de dicionário de terminologia arquivística o que auxiliaria diretamente o usuário que não tem conhecimento sobre as terminologias, *link* para ouvidoria que impossibilita o usuário de fazer suas reclamações e considerações sobre o *website* e o acesso dado pelo Arquivo na web e a falta de um chat online para sanar as dúvidas online.

Outro aspecto negativo foi no *website* do arquivo de Pernambuco que não apresenta mapa do *site*, *link* sobre legislação e para outras instituições de arquivo e a ausência de *link* direcionando para órgãos da administração pública, ausência desses itens citados dificulta para o usuário a navegação porque limita sua busca informacional.

3.3 A ACESSIBILIDADE DOS WEBSITES DOS ARQUIVOS PÚBLICOS ESTADUAIS A PARTIR DO CHECKLIST EMAG - 2010

Analisamos a acessibilidade dos *websites* dos Arquivos Públicos Estaduais a partir do *Checklist* eMAG – 2010 que proporcionou a coleta dos dados, que serão apresentados a seguir seus aspectos positivos e negativos.

Quadro 7 – Links dos websites

Aspectos positivos	Website do Arquivo Público de Alagoas
	<ul style="list-style-type: none"> • Links As páginas com conteúdo fixo Páginas com descrição adequada • Atalho de teclados Possuem descrição adequada • Âncoras Possuem âncoras com descrição adequada • Localização do usuário em um conjunto de páginas Histórico de navegação percorrida pelas páginas
	Website do Arquivo Público de Pernambuco
	<ul style="list-style-type: none"> • Links As páginas com conteúdo fixo Páginas com descrição adequada • Âncoras Funcionam corretamente
Aspectos negativos	Website do Arquivo Público de Alagoas
	<ul style="list-style-type: none"> • Âncoras As âncoras não funcionam corretamente Não exibe âncoras para início e fim da página navegada
	Website do Arquivo Público de Pernambuco
	<ul style="list-style-type: none"> • Atalho de teclados Não possuem descrição • Âncoras Não possuem descrição Não exibe âncoras para início e fim da página navegada • Localização do usuário em um conjunto de páginas Não exibe histórico percorrido de navegação pelas páginas

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Os aspectos positivos relacionados à acessibilidade no *website* do Arquivo de Alagoas presentes no quadro 7 foram: as páginas com conteúdo fixo e com suas descrições curtas e objetivas, o que facilita o entendimento do usuário. Outro aspecto positivo encontrado foram os atalhos de teclado e as âncoras que estão descritos adequadamente.

No Arquivo de Pernambuco os pontos positivos foram: as páginas com seu conteúdo fixo e descrito adequadamente, colaborando para a compreensão da navegação feita pelo usuário.

Os aspectos negativos notados no Arquivo alagoano foram ausência de âncoras que possibilite ir para o início e fim da página que está havendo a navegação, e nas âncoras existentes o funcionamento está incorreto.

Já no Arquivo pernambucano foram encontrados vários aspectos negativos relacionados à acessibilidade dentre eles a ausência de descrição nas teclas de atalho, a descrição seria o ideal, pois os atalhos devem remeter o foco ao ponto indicado, o que proporcionaria ao usuário deficiente visual (DV) navegar pelas páginas adequadamente, sem esta ferramenta, limita bastante a navegação, além de não ter âncoras que possibilitem o navegante ir do fim da página ao topo, causando uma navegação lenta e dificultosa, as âncoras presentes não estão descritas adequadamente.

Quadro 7 - Conteúdo do *website*

Aspectos positivos	<i>Website do Arquivo Público de Alagoas</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • Gráficos/Imagens Possuem descrição adequada • Verborragia Não possuem • Texto Leitura e frases de fácil compreensão Parágrafos curtos • Arquivos para leitura ou download Downloads de arquivos em formatos compatíveis com leitores de telas para DV. Descrição da extensão do download adequado
	<i>Website do Arquivo Público de Pernambuco</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • Gráficos/Imagens Possuem descrição adequadamente • Verborragia Não possuem • Texto Leitura e frases de fácil compreensão Parágrafos curtos • Conteúdo em Flash O leitor identifica o conteúdo por tabulação A tabulação entra e sai do elemento em flash sem problemas
Aspectos negativos	<i>Website do Arquivo Público de Alagoas</i>

	<i>Website do Arquivo Público de Pernambuco</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • Conteúdo em Flash Descrições inadequadas • Arquivos para leitura ou download O nome do arquivo não compreende também a extensão do download O leitor de telas não lê todo o conteúdo do arquivo, pois arquivo está incompreensível.

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

De acordo com o quadro 8 os aspectos positivos encontrados na *website* de Alagoas foram: gráficos e imagens com descrição adequada, inexistência de verborragia, texto que possibilita leitura e frases de fácil compreensão e parágrafos curtos. Os arquivos para leitura e *downloads* estão em formatos compatíveis com os leitores de telas para DV e suas extensões para *downloads* estão descritas adequadamente, o que proporciona ao usuário navegar, buscar e recuperar a informação desejada.

Os aspectos positivos encontrados no Arquivo pernambucano relacionados à estrutura do *website* foram: imagens adequadamente descritas, ausência de verborragia, os textos estruturados com parágrafos curtos de fácil compreensão. Nos conteúdos em *flash* notou-se que é possível identificar o conteúdo por tabulação, a tabulação é executada sem problemas o que facilita ao usuário DV compreender a informação disponível naquele ambiente digital.

Os aspectos negativos referente ao conteúdo do *website* foram encontrados só na página do Arquivo de Pernambuco, notou-se que o conteúdo exibido em *flash* estava com as descrições inadequadas, os arquivos para leitura ou *download* exibiam extensão inadequadas e incompreensíveis para leitores de telas, limitando o usuário buscar sua informação.

Quadro 8 - Formulários presentes no website

Aspectos positivos	Website do Arquivo Público de Alagoas
	<ul style="list-style-type: none"> • Formulários Funcionam adequadamente Formulários descritos corretamente Elementos descritos corretamente • Botões Funcionam corretamente • Caixa combinada e caixas de seleção Permite a leitura das opções Permite a navegação por teclas de atalho e Tab • Opção de busca Exibe <i>link</i> de busca Fácil navegação pelo <i>link</i> busca
	Website do Arquivo Público de Pernambuco
	<ul style="list-style-type: none"> • Formulários Funcionam adequadamente Formulários descritos corretamente Elementos descritos corretamente • Caixa combinada e caixas de seleção Permite a leitura das opções Permite a navegação por teclas de atalho e TAB • Opção de busca Exibe <i>link</i> de busca Fácil navegação pelo <i>link</i> busca
Aspectos negativos	Website do Arquivo Público de Alagoas
	<ul style="list-style-type: none"> • Botões Não possuem descrição adequada Não possui Radio Button
	Website do Arquivo Público de Pernambuco
	<ul style="list-style-type: none"> • Formulários A ordem de tabulação está incorreta • Botões Não possuem descrição adequada Não possui Radio Button

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Conforme o quadro 9 os aspectos positivos vistos na *website* de Alagoas foram formulários funcionando e descritos adequadamente de forma simples, sem informações repetidas. A ordem de tabulação é a mesma que os campos apresentam visualmente, o botão para o formulário ser submetido está funcionando corretamente e executando a função proposta. Outros pontos positivos encontrado foram relacionados às caixas de seleção que permitem ser lida e navegada por teclas de atalho como o Tab., além da opção de busca que exhibe o *link* e proporciona ao navegante fácil compreensão na busca pela informação.

Os pontos positivos do *website* do Arquivo de Pernambuco foram formulários descritos adequadamente, as caixas de seleção que permitem leituras das opções e navegação por meio de teclas de atalho Tab. A opção de busca exibe estrutura de fácil compreensão o que facilita a navegação.

Os aspectos negativos relacionados aos dois *websites* foram os botões que não estão descritos da forma inadequada, onde deveriam está etiquetados para facilitar a execução da sua função. No Arquivo de Pernambuco a tabulação no formulário não funcionou da forma correta, estava não padronizada e com alternância, o que ocasiona confusão ao usuário DV, já que a melhor estrutura de navegação e da ordem lógica.

Quadro 9 - Estrutura do *website*

Aspectos positivos	<i>Website do Arquivo Público de Alagoas</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • Estrutura da página Página padronizada Dividida em blocos de fácil compreensão Conteúdo é lido antes do menu • Títulos Possuem ordem logica nos textos Estão descritos corretamente • Menu Possuem subitens • Mapa do <i>site</i> Exibe mapa do <i>site</i> <i>Link</i> para todas as abas no <i>website</i> • Tabulação da página O conteúdo é lido antes do menu Tabulação possui ordem lógica de navegação
	<i>Website do Arquivo Público de Pernambuco</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • Estrutura da página Página padronizada Dividida em blocos de fácil compreensão Conteúdo é lido antes do menu • Títulos Possuem ordem lógica nos textos Estão descritos corretamente
Aspectos negativos	<i>Website do Arquivo Público de Alagoas</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • Sumário Não exibe sumário para conteúdos extensos
	<i>Website do Arquivo Público de Pernambuco</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • Menu Não possui o item menu • Sumário Não exibe sumário para conteúdos extensos • Mapa do <i>site</i> Não possui mapa do <i>site</i>

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Os aspectos positivos dos Arquivos de Alagoas e de Pernambuco encontrados na tabela 10 foram estrutura da página padronizada, dividida em blocos, o conteúdo de fácil compreensão, os títulos existentes estão em ordem lógica e descritos de forma correta. No menu do Arquivo alagoano está localizado o mapa do *site* que direciona de forma correta para todas as abas disponíveis no *website* e a tabulação está padronizada de forma lógica o que proporciona ao navegante melhor experiência.

Nos aspectos negativos notaram-se a ausência nos dois *websites* do sumário o que dificulta a navegação, pois o sumário auxilia o usuário DV identificar dentro do conteúdo extenso, o quantitativo de títulos e itens disponibilizados esse conteúdo deve ser auxiliado por âncoras, para facilitar o acesso às diferentes partes do conteúdo proporcionando o usuário localizar-se dentro das informações. Outro aspecto negativo foi à ausência de mapa do *site* no *website* do Arquivo pernambucano impossibilitando o usuário compreender a estrutura do *site*.

Quadro 10- Acessibilidade nos *websites*

Aspectos positivos	<i>Website</i> do Arquivo Público de Alagoas
	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos de acessibilidade para baixa visão Aumentar e diminuir fonte Alto contraste • Dicas para leitores de tela Exibe dicas de leitores de tela e navegação Dicas com descrição adequada Fácil compreensão
	<i>Website</i> do Arquivo Público de Pernambuco
	-
Aspectos negativos	<i>Website</i> do Arquivo Público de Alagoas
	-
	<i>Website</i> do Arquivo Público de Pernambuco
	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos de acessibilidade para baixa visão Ausência de recursos de acessibilidade

Fonte: Dados de pesquisa (2018).

Os aspectos positivos encontrados na tabela 11 são recursos de acessibilidade para baixa visão que possibilita aumentar e diminuir a fonte, outra ferramenta é o contraste, além de exibir dicas de leitores de tela devidamente descritos e fácil compreensão.

No *website* do Arquivo Público de Pernambuco não foi encontrado ferramentas de acessibilidade. A página devia contemplar opções de redimensionamento do tamanho da fonte e ter opção de alteração de contraste de fundo e texto. Funções essas que devem funcionar em todo o *website*.

3.4 AS RELAÇÕES ENTRE A CONSTRUÇÃO DE *SITES* ESTADUAIS COM AS NORMAS E PROPOSTAS APRESENTADAS PELO ARQUIVO NACIONAL

O Arquivo Nacional (AN) tem por finalidade executar e acompanhar a política nacional de arquivos, definida pelo Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ), por meio da gestão, da entrada de documentos, do tratamento técnico, da preservação e da divulgação do patrimônio documental do país, garantindo pleno acesso à informação, visando apoiar as decisões governamentais de caráter político e administrativo, o cidadão na defesa de seus direitos e de incentivar a produção de conhecimento científico e cultural.

O AN é responsável por direcionar, originar resoluções e políticas de acesso à informação aos usuários independente do suporte ou acesso, que podem ser feitos de forma física ou digital.

Nesse sentido, verificamos a partir do *Checklist*, questionário e observações às relações entre os *websites* dos Arquivos Públicos Estaduais Nordestinos com as normas e diretrizes para construção de *websites* apresentadas pelo AN. Os instrumentos de coleta de dados que foram utilizados proporcionaram as afirmações a seguir.

Os questionamentos respondidos pelos entrevistados responsáveis pelo *website* do Arquivo Público de Alagoas, que chamaremos de (A), e pelo *website* do Arquivo Público de Pernambuco, que chamaremos de (P), sobre a organização dos seus Arquivos, e as normas e propostas de diretrizes disponibilizadas pelo Arquivo Nacional:

Quadro 12 – Questionário: participação e diretrizes para criação dos *websites*.

Houve participação de Arquivista na criação destes <i>websites</i>? Se NÃO por quê?
A: Não sabemos informar, mas acreditamos que não.
P: Não. Não temos arquivistas no quadro funcional do APEJE
A construção do <i>website</i> foi baseada em diretrizes do Arquivo Nacional?
A: Não sabemos informar. Mas, nossa proposta é seguir as diretrizes do Arquivo Nacional.
P: Não sabemos responder, pois não estávamos na direção do arquivo quando o site foi construído.

Autor: Dados da pesquisa (2018).

Diante disso, a ausência dos arquivistas na elaboração dos *websites* dos Arquivos, corrobora para o não conhecimento das normas do AN, isso fica exposto no Quadro 3 - Informação sobre o acervo da instituição no *website* – utilizamos o CONARQ como referência para destacar as diretrizes básicas para estruturar um *website* de Arquivo. Nos dois *websites* ficaram notórios os aspectos negativos causados pela ausência do Arquivista, dentre

tantos fatores relevantes temos: a falta de informações gerais sobre o acervo, a não exibição do quantitativo de documentos disponibilizados naquele ambiente, ausência de data-limite, a falta de informação sobre avaliação, transferência, descrição dos documentos.

Quadro 13 – Questionário: Serviços prestados aos usuários.

Quais são os serviços prestados aos usuários por este <i>website</i>?
A: <i>Acesso a catálogo, divulgação dos editais e projetos desenvolvidos pelo APA.</i>
P: <i>Institucional, acervos, notícias, publicações e contato.</i>

Nesse sentido, os serviços de acesso prestados pelos *websites* dos Arquivos Públicos Estaduais de Alagoas e Pernambuco estão em desacordo com as propostas do AN, na Tabela – 5 – Informações referentes ao Arquivo (instituição) no *website* – notou –se a carência de informações relacionadas: a o horário de funcionamento, conteúdo didático a respeito do Arquivo, inexistência de informação sobre a estrutura organizacional a qual o Arquivo está inserido, escassez de informações sobre métodos de trabalho e manuais de arquivo. Além de não apresentar informações sobre tecnologia e comunicação que estão disponíveis para utilização no Arquivo.

5 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Arquitetura da informação em ambiente digital, aplicada em *websites*, possibilitou a compreensão da estrutura da informação dando subsídios para analisarmos os *websites* dos Arquivos Públicos de Alagoas e Pernambuco, a partir dos quatro componentes da Arquitetura da informação, que são: sistema de organização, sistema de navegação, sistema de rotulagem e sistema de busca. A análise por nós efetivada da organização, dos *websites* de Alagoas e Pernambuco demonstraram uma estrutura uniformizada do seu conteúdo, o que é benevolente aos usuários, facilitando a memorização da navegação. Na navegação encontramos pontos negativos, como a falta de navegação embutida, que flexibiliza a navegação nas estruturas das páginas, como a ausência do sistema remoto, que possibilitaria, no *website* pernambucano, a inserção dos itens mapa, índices e guia do *site*, o que iria proporcionar, de acordo com os componentes da arquitetura da informação, melhor navegabilidade ao usuário.

Nos dois *websites* observou-se a inexistência de rotulagem iconográfica referentes ao próprio arquivo, que tem como característica ser um conjunto de informação que gera a recuperação da informação. Deve ser levado em consideração que essa ausência interfere diretamente na experiência positiva do usuário, pois é um mecanismo eficiente de recuperação e memorização da informação.

Com a aplicação do *Checklist* de usabilidade nos *websites*, elaborado a partir dos teóricos, foi possível descrever e compreender o funcionamento dos *websites*, destacar os aspectos positivos e negativos presentes, além de propor melhorias e recomendações para auxiliar na estruturação do ambiente digital. No *Checklist* analisamos as informações básicas, formatação, informação sobre o acervo, informações sobre o Arquivo, informações sobre busca e serviço no *website*, informação sobre publicações, legislações e acesso ao Arquivo pela web. Ficando evidente a necessidade de melhorar a estrutura dos *websites*, como aperfeiçoar a inclusão de informações básicas a respeito das atividades de arquivos, para proporcionar ao usuário melhor experiência de acesso e usabilidade, gerando eficiência e eficácia na busca pela informação.

Na medição de acessibilidade através do *Checklist* e-GOV (2010), ficou evidente que a *website* do Arquivo Público de Alagoas, trabalha com requisitos mínimos para o usuário com deficiência visual (DV). O *website* disponibiliza uma aba para informações referentes às ferramentas de acessibilidade, demonstrando empatia com os usuários que necessitam de

auxílio para navegação, além de seguir algumas diretrizes de acessibilidade na web, como a ferramenta de aumento da fonte da página. O *website* não preenche todos os requisitos abordados no *Checklist*, deixando a desejar em alguns aspectos como: a ausência de sumário e descrições nos botões o que dificulta o usuário a obter informação para auxiliar na navegação e executar buscas.

No caso do *website* do Arquivo Público de Pernambuco com a aplicação do *Checklist* de acessibilidade ficou visível à ausência de ferramentas de acessibilidade naquele ambiente digital. O *website* contém varias falhas nesse sentido, como a tabulação que não percorre um caminho logico, o que prejudica o usuário DV a navegar e buscar informações, causando confusão na navegação e dificultando o usuário a localizar-se naquela estrutura. Outro aspecto que ficou destacado foi à carência discricional dos elementos presentes no *website*, o usuário DV necessita desta ferramenta para obter a informação de localização dentro do ambiente digital, já que navega através dos descritores, para possibilitar a busca pela informação.

Concluimos que as relações entre a construção dos *websites* dos Arquivos Públicos de Alagoas e de Pernambuco com as normas e propostas apresentadas pelo Arquivo Nacional, ficaram notória a ausência de conhecimento e aplicabilidade das diretrizes básicas para construção de *website* de Arquivo, instrumento disponibilizado pelo Arquivo Nacional com o objetivo de auxiliar as instituições de Arquivos na construção de seus *websites*. Outro aspecto relevante observado é a falta do arquivista na elaboração destes *websites* como ferramentas de acesso a documentação e informação dos Arquivos. O arquivista poderia sanar a falta de normas e diretrizes indicadas pelo Arquivo Nacional para elaboração dos *websites*, desta forma fica clara que o arquivista deve estar presente desde a elaboração dos *websites* a manutenção do mesmo na web.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR ISO 9241: requisitos ergonômicos para o trabalho com dispositivos de interação visual: parte 11 - orientações sobre usabilidade - apresentação da informação.** Rio de Janeiro: ABNT, 2011.

BRASIL, Lei n. 8.159, de 8 de jan. de 1991, **Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências.** Brasília, DF, jan 1991.

BRASIL, Lei n. 12.527, de 18 de nov. de 2011, **Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.** Brasília, DF, nov 2011

BARTALO, Linete; MORENO, Nadina Aparecida- **Gestão em arquivologia: abordagens múltiplas.** Londrina: Eduel, 2008. 188p.

CABALLERO, Isabel Maria Sanz; PÉREZ, Cristina Faba. **La gestión de la información en los sitios web de los archivos em España.** Évora, 2014. 19 slides, color. Disponível em: < http://eiarquivos2014.weebly.com/uploads/2/6/0/6/26068081/p6_1_isc_cfp.pdf >. Acesso em: 01 nov. 2018

CICON, Claudia Regina; LUNARDELLI, Rosane S. Álvares. A organização da informação em ambiente web: um estudo do portal do PROCON – PR. **Informação@Profissões,** Londrina, v. 1, n. 1/2, p. 132-151, 2012.

CONARQ. Conselho Nacional de Arquivos. **Diretrizes gerais para construção de *websites* de instituições arquivísticas.** 2000. Disponível em: <http://conarq.arquivonacional.gov.br/publicacoes-tecnicas/37-publicacoes/477-diretrizes-gerais-para-a-construcao-de-websites-de-instituicoes-arquivisticas.html>
Acesso em: 20 out 2018.

DIAS, Claudia. **Usabilidade na web: criando portais mais acessíveis**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2007.

ARQUIVO NACIONAL, Dicionário brasileiro de terminologia arquivística. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. 232p.; 30cm. – Publicações Técnicas; nº 51

DUCHEIN, Michel. **Los obstáculos que se oponen al acceso, a la utilización y a la transferencia de la información conservada en los archivos: un estudio del RAMP**. Programa General de Información y Unisist. Paris: UNESCO, 1983. 57 p.

E-GOV, “**Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico e-MAG – Checklist de Acessibilidade Manual para Deficientes Visuais**”, 2010.

E-GOV, “**Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico e-MAG – Checklist de Acessibilidade Manual para Deficientes Visuais**”, 2010.

E-GOV, “**Padrões Web em Governo Eletrônico e-PWG - Cartilha de Usabilidade**”, 2010.

E-GOV, “**Padrões Web em Governo Eletrônico e-PWG - Cartilha de Usabilidade**”, 2014.

FERREIRA, ANA. **Usabilidade e Acessibilidade no design para a Web**. Faculdade de Belas Artes, Universidade do Porto, Dissertação Mestrado. 2013, 128 p.

GARRETT, Jesse James. **The elements of user experience: user-centered design for the web** indianápolis (Indiana). 2003.

GIL, Antônio Carlos Métodos e técnicas de pesquisa social. São Paulo: Atlas, 2008

JACOB, Viviany Cardoso. **A evolução da usabilidade de páginas principais de websites de universidades: uma proposta de avaliação por meio de Checklist especializado** orientador, Márcio Matias; coorientadora, Ursula Blattmann. – Florianópolis, SC, 2014.

LARA FILHO, Durval de. O fio de Ariadne e a arquitetura da informação na www. DataGramZero – **Revista de Ciência da Informação**, v4, n.6, dez. 2003. Disponível em:

<<http://www.brapci.inf.br/index.php/article/view/0000000768/dfe2e093e46431f6511dff281ca5195e>> Acesso em 18 abr.2004

LOPEZ, André Porto Ancona. **Como descrever documentos de arquivo: elaboração de instrumentos de pesquisa**. São Paulo: AESP / IMESP, 2002.

LUZ, Charlley dos Santos. **Arquivologia 2.0: a informação digital humana, excertos de um arquivista 2.0 no mundo digital**. Florianópolis: Bookess, 2010.

MAZZONI, Alberto Aangel; TORRES, Elisabeth Fátima. Conteúdos digitais multimídia: o foco na usabilidade e acessibilidade. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 2, p. 152-160, maio/ago. 2004.

McGEE, James e PRUSAK, Laurence. **Gerenciamento Estratégico da Informação**. Rio de Janeiro: Campus, p.129-149, 1994.

MORVILLE, Peter; ROSENFELD, Louis. **Information Architecture for the World Wide Web**. O`Reilly Media: 2006.

MORVILLE, Peter; ROSENFELD, Louis. **Information Architecture for the World Wide Web**. 2 Ed. O` Reilly.2002. 461 p.

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

NIELSEN, J. *Projetando websites*. São Paulo: Campus, 2000. 416 p.

OHIRA, Maria Lourdes Blatt; PAULA, Viviane Carolina de; PRADO, Noêmia Schoffen **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 10, n. 1, p. 50-75, 2005 (Revista-ARTIG)

OHIRA, Maria Lourdes Blatt; SCHENKEL, Maria Beatriz de Castro; SILVEIRA, Celo da. **Informação e Documentação Jurídica**, p,20, Florianópolis, 2003

OLIVEIRA, Louise Anunciação Fonseca de. **O uso das ferramentas web 2.0 na gestão de instituições arquivísticas nacionais de tradição ibérica: uma reflexão sobre a cultura participativa.** 2012. 262f. Dissertação (Mestrado). Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia. Disponível em: < <http://www.repositorio.ufba.br:8080/ri/handle/ri/12569> >. Acesso em: 20 out. 2018.

REIS, G. A. **Centrando a arquitetura de informação no usuário.** 2007. Dissertação (Mestrado em Cultura e Informação) - Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2007. Disponível em: Acesso em: 05 out 2018.

SANCHES, Tahise Nunes. **Elaboração de uma Metodologia de Arquitetura da informação, para aplicação nos site s organizacionais.** 2000. Trabalho de Conclusão de Curso – Universidade Federal de Pelotas, Pelotas-RS.

SANTA ROSA, José Guilherme; MORAES, Ana maria. **Avaliação e projetos no design de interfaces.** Rio de Janeiro: 2AB, 2008.

SILVA, Suéllen Chrystina Leal da. **Usabilidade em Websites de Arquivos Nacionais.** Florianópolis, SC,2017. 120 p.

SILVA, Aline Bossi Pereira da. **Avaliação continua de acessibilidade para apoio às evoluções de websites.** Dissertação de Mestrado; Universidade Estadual de Campinas, São Paulo,2017

TORRES, E. F.; MAZZONI, A. A; ALVES, J. B. M. A acessibilidade à informação no espaço digital. **Ciência da Informação**, Brasília-DF, v. 31, n. 3, p.83-91, set./dez., 2002.

WURMAN, R. S. **Ansiedade de Informação.** São Paulo: Cultura Editores Associados, 1991.

WURMAN, R.S. **Information Architects.** New York: Graphis, 1997.

APÊNDICES

APÊNDICE A – *CHECKLIST* USABILIDADE – INFORMAÇÕES BÁSICAS DO *WEBSITE*

Informações básicas do <i>website</i>.		
1. O nome da instituição está no título da <i>homepage</i> ?	Alagoas	Pernambuco
	Sim	Sim
2. A sigla da instituição está no título da página?	Sim	Sim
3. Existe logotipo da instituição na <i>homepage</i> ?	Sim	Sim
4. Apresenta o nome da instituição no corpo da <i>homepage</i> ?	Sim	Sim
5. Existe <i>link</i> notícias na <i>homepage</i> ?	Não	Sim
6. Apresenta notícias relacionadas a arquivos em destaque?	Não	Sim
7. Apresenta histórico de notícias?	Não	Sim
8. Apresenta <i>link</i> de contato ou fale conosco?	Sim	Sim
9. Apresenta o contato telefônico do arquivo?	Sim	Sim

Fonte: Adaptado de CONARQ (2000); JACOB (2015); CABALLERO; PEREZ (2014); OLIVEIRA (2012).

**APÊNDICE B – CHECKLIST USABILIDADE – FORMATAÇÕES
PRESENTES NO WEBSITE**

Formatações presentes no <i>website</i>.		
1. É possível obter facilmente o significado de todas as siglas e abreviaturas na <i>homepage</i> ?	Alagoas	Pernambuco
	Não	Sim
2. Quantitativo de siglas/abreviaturas que estão sem significado?	4	0
3. Apresente elementos textuais com problemas de legibilidade devido a tamanho, fonte e contraste de fundo?	Não	Não
4. Os elementos gráficos (imagens, ícones) com problemas de legibilidade ou execução?	Sim	Não
5. Quantitativo de elementos gráficos com problemas?	2	
6. Existe rolagem de tela?	Sim	Sim
7. Quantos cliques são necessários para rolagem na página inicial?	2	3
8. A existência de textos que necessitam de rolagem para leitura?	Sim	Sim
9. Existe <i>link</i> para retorno direto ao topo da página?	Não	Não
10. Os elementos gráficos da página apresentam rotulo (tag, significado) quando apontado pelo mouse?	Não	Sim
11. Quantitativo de elementos gráficos que não apresentam rotulagem (tag, significado)?	5	0
12. Os <i>links</i> visitados alteram suas cores indicando o caminho a qual já foi percorrido pelo usuário?	Sim	Não
13. Apresenta funcionalidade para aumento ou diminuição da fonte?	Sim	Não
14. Apresenta pop-ups na <i>homepage</i> ?	Não	Não

Fonte: Adaptado de CONARQ (2000); JACOB (2015); CABALLERO; PEREZ (2014); OLIVEIRA (2012).

**APÊNDICE C – CHECKLIST USABILIDADE – INFORMAÇÃO SOBRE O ACERVO
DA INSTITUIÇÃO NO WEBSITE**

Informação sobre o acervo da instituição no <i>website</i>.		
1. Existem <i>link</i> ou informação sobre o acervo do arquivo na home page?	Alagoas	Pernambuco
	Sim/sem funcionar	Sim
2. Exibe informações sobre características gerais do acervo?	Não	Sim
3. Existe informação sobre data-limite do acervo?	Não	Não
4. Exibe o quantitativo de documento que compõem o acervo?	Não	Não
5. Apresentam informações sobre tipologias documentais presentes no acervo?	Sim	Sim
6. Apresenta informações sobre a descrição dos documentos do Arquivo?	Sim	Não
7. Apresenta informações sobre avaliação de documentos do arquivo?	Não	Não
8. Apresenta informações sobre transferência de documentos de Arquivo?	Não	Não

Fonte: Adaptado de CONARQ (2000); JACOB (2015); CABALLERO; PEREZ (2014); OLIVEIRA (2012).

APÊNDICE D – CHECKLIST USABILIDADE – INFORMAÇÕES REFERENTES AO ARQUIVO (INSTITUIÇÃO) NO WEBSITE

Informações referentes ao Arquivo (instituição) no <i>website</i>.		
1. Exibe horário de funcionamento do Arquivo no <i>website</i> ?	Alagoas	Pernambuco
	Não	Não
2. Apresenta <i>link</i> com regulamento interno ou forma de consulta aos documentos no <i>website</i> ?	Sim	Não
3. Exibe conteúdo didático a respeito do Arquivo?	Não	Não
4. Exibe informação sobre a história do Arquivo?	Sim	Sim
5. Apresenta informações a respeito da estrutura organizacional do Arquivo?	Não	Não
6. Exibe o quadro de funcionários responsáveis pelo Arquivo?	Sim	Não
7. Disponibiliza informação sobre método de trabalho ou manuais de Arquivo?	Não	Não
8. Apresenta informações relacionadas a tecnologias da informação e comunicação existentes no Arquivo?	Não	Não
9. Existe informação sobre o responsável pela construção e manutenção do <i>website</i> do Arquivo?	Sim	Não

Fonte: Adaptado de CONARQ (2000); JACOB (2015); CABALLERO; PEREZ (2014); OLIVEIRA (2012).

**APÊNDICE E – CHECKLIST USABILIDADE – INFORMAÇÕES REFERENTES À
BUSCA E SERVIÇO DE ARQUIVO NO WEBSITE**

Informações referentes à busca e serviço de Arquivo no <i>website</i>.		
1. Existe <i>link</i> sobre instrumentos de pesquisa no <i>website</i> ?	Alagoas	Pernambuco
	Não	Não
2. Quais os tipos de instrumentos de pesquisas existentes?	Não	Não
3. Existe o item Busca no <i>website</i> ?	Sim	Não
4. O item busca está localizado no canto superior direito do <i>website</i> ?	Sim	Não
5. Apresenta item ou <i>link</i> busca/consulta ao acervo?	Não	Sim
6. Existe <i>link</i> Serviços no <i>website</i> ?	Não	Não
7. O <i>link</i> Serviço está em destaque no <i>website</i> ?	Não	Não
8. Existe informação sobre o tempo previsto de resposta para o serviço no Arquivo ?	Sim	Não
9. Existe <i>link</i> para E-sic no <i>Website</i> ?	Sim	Não
10. Apresenta <i>link</i> ou informação para obtenção de cópia de documentos?	Sim	Não
11. Apresenta informação sobre possíveis empréstimos de documentos para exposição?	Sim/Não faz.	Não
12. Apresenta <i>link</i> /agenda cultura do Arquivo no <i>website</i> ?	Não	Não

Fonte: Autor (2018) baseado CONARQ (2000); JACOB (2015); CABALLERO;
PEREZ (2014); OLIVEIRA (2012)

APÊNDICE F – CHECKLIST USABILIDADE – INFORMAÇÕES SOBRE PUBLICAÇÕES, LEGISLAÇÃO E ACESSO NO ARQUIVO EM SEU WEBSITE

Informações sobre publicações, legislações e acesso no Arquivo em seu <i>website</i>.		
1. Existe o <i>link</i> Publicações no <i>website</i> ?	Alagoas	Pernambuco
	Sim	Sim
2. Existe informação sobre normas de citação ou como citar as publicações?	Não	Não
3. Apresenta informação sobre material protegido por copyright ou direitos autorais?	Não	Não
4. Existe glossário ou dicionário de terminologia arquivística?	Não	Não
5. Existe <i>link</i> Ouvidoria?	Não	Não
6. Apresenta endereço para correios?	Sim	Sim
7. Apresenta número telefônico?	Sim	Sim
8. Apresenta informações sobre a localização do Arquivo?	Sim	Sim
9. Existe chat ou atendimento on line?	Não	Não
10. Apresenta <i>link</i> mapa do <i>site</i> ?	Sim	Não
11. Existe o <i>link</i> legislação?	Sim	Não
12. Apresenta <i>link</i> para outras instituições de Arquivo?	Sim/SF	Não
13. Apresenta <i>link</i> para associações dos profissionais de Arquivo?	Sim/SF	Não
14. Apresenta <i>link</i> para órgão da administração pública?	Sim	Não

Fonte: Adaptado de CONARQ (2000); JACOB (2015); CABALLERO; PEREZ (2014); OLIVEIRA (2012).

APÊNDICE G – CHECKLIST ACESSIBILIDADE - LINKS

Ambiente Virtual avaliado	Alagoas	Pernambuco
- Links Remetem para o local ao qual se propõem?	não	sim
O conteúdo é aberto na página de navegação atual?	sim	sim
Possuem Descrição?	sim	sim
A descrição é adequada?	sim	sim
- Atalhos de teclado Possuem descrição	sim	não
A descrição é adequada?	sim	não
- Âncoras Possuem descrição adequada?	sim	não
Funcionam corretamente?	não	sim
O <i>site</i> possui âncoras indicadoras de início e fim de menu em conteúdo?	não	não
- Localização do usuário em um conjunto de páginas O <i>site</i> , especialmente as páginas internas, oferece <i>links</i> com o conjunto das páginas percorridas, como por exemplo.	Sim	não

Fonte: Adaptado e-GOV(2010)

APÊNDICE H – CHECKLIST ACESSIBILIDADE - CONTEÚDOS

Ambiente Virtual avaliado	Alagoas	Pernambuco
- Gráficos/Imagens Possuem descrição?	sim	sim
A descrição é adequada?	não	não
A descrição inicia com a informação do que trata a imagem?	não	não
- Verborragia Há informações desnecessárias	não	não
- Texto A leitura das palavras e frases estão sendo compreendidas?	sim	sim
Os parágrafos são curtos?	sim	sim
- Conteúdo em Flash O leitor identifica o elemento em Flash e focaliza cada um dos itens (como textos, <i>links</i> , botões e gráficos) que o compõem ?	Não possui elementos em flash	sim
Esses itens estão descritos?		não
A ordem de tabulação desses elementos está compreensível?		sim
O foco da tabulação entra e sai do flash sem problemas?		sim
- Tabelas O conteúdo está acessível?	Não possui tabela	Não possui tabela
Há linhas ou colunas mescladas?		
Elas foram compreendidas?		
Há tabelas desnecessárias no <i>site</i> ?		
Há conteúdos que poderiam estar em tabela e não estão?		
- Arquivos para leitura ou download O arquivo está em um formato compatível com o leitor de telas?	Sim /pdf e word	Não
O nome do arquivo compreende também a extensão do download?	sim	não
O leitor de telas lê todo o conteúdo do arquivo?	sim	não
O arquivo está compreensível?	sim	não

Fonte: Adaptado e-GOV(2010)

APÊNDICE I – CHECKLIST ACESSIBILIDADE - FORMULÁRIOS

Ambiente digital Avaliado	Alagoas	Pernambuco
- Formulários Funcionam adequadamente?	sim	sim
Os elementos estão descritos?	sim	sim
As descrições dos elementos estão adequadas?	sim	sim
A ordem de tabulação está correta?	sim	não
Caso seja utilizado o recurso de <i>capcha</i> , há alternativa em áudio?		
- Botões Funcionam adequadamente?	sim	não
Possuem descrição?	não	não
A descrição está adequada?	não	não
- Caixa combinadas e caixas de seleção Permitem a leitura das opções que acompanham?	sim	sim
Permitem a navegação pelas opções, sem remeter automaticamente ao local para o qual foi configurado, ao selecionar a opção com TAB ou setas de movimentação?	sim	sim
- Botão de opção (radio Button) Há muitos botões de opção?	Não existe está opção	Não existe está opção
Estão descritos adequadamente?		
É possível trocar por caixa de seleção?		
- Opção de Busca Há opções de busca no <i>site</i> ?	sim	sim
O resultado de busca é de fácil acesso?	sim	sim

Fonte: Adaptado e-GOV(2010)

APÊNDICE J – CHECKLIST ACESSIBILIDADE – ESTRUTURA DO SITE

Ambiente Digital avaliado	Alagoas	Pernambuco
- Estrutura da página	sim	sim
A página possui padronização na sua estrutura?		
A divisão dos blocos está compreensível?	sim	sim
O conteúdo é sonorizado (lido) antes do menu?	sim	sim
- Títulos	sim	sim
Os títulos apresentam uma ordem lógica nos textos?		
Eles estão descritos corretamente?	sim	sim
- Menu	sim	não
Os itens de menu possuem sub-itens?		
Em caso positivo, esses itens de menu possuem descrição para mostrar e ocultar os sub-itens?	não	
- Sumário para conteúdos longos	Não	não
O <i>site</i> possui sumário em forma de âncoras em páginas com o conteúdo extenso?		
Os itens do sumário remetem para o ponto indicado no conteúdo?		
Existe um <i>link</i> para voltar ao sumário após o término do conteúdo de cada item?		
- Mapa do site	sim	não
Possui um mapa do <i>site</i> ?		
O mapa possui os <i>links</i> para todas as páginas do <i>site</i> ?	sim	
-Tabulação da Página	sim	
O conteúdo é lido antes do menu?		
A tabulação tem uma ordem lógica?	sim	

Fonte: Adaptado e-GOV(2010)

APÊNDICE K – CHECKLIST ACESSIBILIDADE – ACESSIBILIDADE

Ambiente Digital Avaliado	Alagoas	Pernambuco
- Recursos de acessibilidade para baixa visão Elementos funcionam? (Aumentar fonte – diminuir fonte—tamanho normal da fonte – alto contraste)	sim	não
- Dicas de navegação O <i>site</i> possui dicas de navegação, inclusive para leitores de tela?	sim	não
Elas estão adequadamente descritas?	sim	
São de fácil compreensão?	sim	

Fonte: Adaptado e-GOV(2010)

APÊNDICE L – QUESTIONÁRIO APLICADO NO *WEBSITE* DO ARQUIVO PÚBLICO DE ALAGOAS

Questionário aplicado ao <i>website</i> do Arquivo Público de Alagoas e respondido por Felipe Cordeiro Autoridade Responsável pela LAI - SIC/GC.
1)Em que ano o <i>site</i> foi criado?
<i>A página do Arquivo Público de Alagoas foi criada em 2013, pelo Governo anterior, qualquer questão que envolva a criação do site é prejudicada.</i>
2)Cite quais foram às inspirações para a construção do <i>website</i> ?
<i>A gestão atual não acompanhou a construção da página, mas, deduzimos que foi criada baseada em outras de instituições afins.</i>
3)Foi Page de Arquivos? E porque foram escolhidos?
<i>Não sabemos informar.</i>
4)Houve participação de Arquivista na criação deste <i>website</i> ? Se NÃO por quê?
<i>Não sabemos informar. Porém, acreditamos que não.</i>
5)Existe Arquivista no gerenciamento deste <i>website</i> ? Se NÃO por quê?
<i>A gestão atual conta com 4 bibliotecários, dentre eles, 3 especialistas em arquivos que junto a equipe de tecnologia do Estado estão desenvolvendo nova proposta para a página do APA.</i>
6)A construção do <i>site</i> foi baseada nas diretrizes do Arquivo Nacional? Se SIM quais? Se NÃO por quê?
<i>Não sabemos informar. Mas, nossa proposta é seguir as diretrizes do AN.</i>
7)A construção do <i>site</i> foi baseada em diretrizes de acessibilidade digital? Se SIM quais? Se NÃO por quê?
<i>Não. Está prevista sua inclusão na nova página.</i>
8)Com que frequência as informações na <i>website</i> são atualizados?
<i>Poucas. Porque estamos reestruturando toda página. A atual não comporta informações mais complexas, imagens, por exemplo.</i>
9)Quais são os serviços prestados aos usuários por este <i>website</i> ?
<i>Acesso ao catálogo, divulgação dos editais e projetos desenvolvidos pelo APA. Acesso ao link do Projeto Memórias Reveladas, Gabinete Civil e Lei de Acesso a Informação.</i>
10)Existem contadores de acesso à <i>website</i> ?
<i>Sim, porém o controle é feito pelo Instituto de Tecnologia, Órgão do Estado responsável do Estado.</i>
11)Já efetuaram pesquisa de satisfação entre os usuários? Se SIM quais? Se NÃO por quê?"
<i>Pelos motivos expostos no item acima, ainda não. mas, está previsto na reformulação da página.</i>

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

**APÊNDICE M – QUESTIONÁRIO APLICADO AO WEBSITE DO ARQUIVO
PÚBLICO DE PERNAMBUCO**

Questionário aplicado ao <i>website</i> do Arquivo Público de Pernambuco respondido por Marcos Cirano Sampaio Veras – Autoridade Administrativa LAI/Casa Civil.
1)Em que ano o <i>site</i> foi criado?
<i>O site do Arquivo Público Estadual Jordão Emerenciano foi criado em 2016.</i>
2)Cite quais foram às inspirações para a construção do <i>website</i> ?
<i>Melhorar a divulgação das ações do Arquivo Público Estadual junto aos pesquisadores e público geral.</i>
3)Foi Page de Arquivos? E porque foram escolhidos?
<i>Inicialmente não foram disponibilizados acervos no site. Apenas informações sobre o Arquivo e página com notícias das exposições, eventos e outros.</i>
<i>Numa segunda fase, foi disponibilizado o acervo da Comissão da Memória e Verdade Dom Hélder Camara. Aos poucos, estamos incluindo e vamos disponibilizar para consulta na internet outros acervos digitalizados. O acervo da Comissão da Verdade foi escolhido por ser o primeiro que recebemos totalmente digitalizado e pronto para acesso ao público.</i>
4)Houve participação de Arquivista na criação deste <i>website</i> ? Se NÃO por quê?
<i>Não. Não temos arquivistas no quadro funcional do Apeje.</i>
5)Existe Arquivista no gerenciamento deste <i>website</i> ? Se NÃO por quê?
<i>Não. O site é gerenciado por uma jornalista. Não temos arquivistas no quadro funcional do Apeje e o site, por tratar-se de um instrumento de comunicação, está entregue ao setor de jornalismo do Apeje.</i>
6)A construção do <i>site</i> foi baseada nas diretrizes do Arquivo Nacional? Se SIM quais? Se NÃO por quê?
<i>Não sabemos responder, pois não estávamos na direção do arquivo quando o site foi construído. Possivelmente, não. Não sei o motivo, mas acredito que sua construção foi no sentido de divulgação do próprio arquivo e suas ações.</i>
7)A construção do <i>site</i> foi baseada em diretrizes de acessibilidade digital? Se SIM quais? Se NÃO por quê?
<i>Não. Não há pessoal capacita nesta área no Apeje.</i>
8)Com que frequência as informações na <i>website</i> são atualizados?
<i>Sempre que necessário e tenha fato novo para divulgação. Normalmente, uma vez por semana.</i>
9)Quais são os serviços prestados aos usuários por este <i>website</i> ?
<i>Institucional, acervos, notícias, publicações e contato.</i>
10)Existem contadores de acesso à <i>website</i> ?
<i>Não.</i>
11)Já efetuaram pesquisa de satisfação entre os usuários? Se SIM quais? Se NÃO por quê?
<i>Não houve pesquisa de satisfação com os usuários. Não houve necessidade desta pesquisa.</i>

Fonte: Dados da pesquisa (2018)