



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
CAMPUS V – ESCRITOR JOSÉ LINS DO REGO  
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E SOCIAIS APLICADAS  
CURSO DE BACHARELADO EM ARQUIVOLOGIA**

**ROSIENE RIBEIRO DA SILVA**

**O ACESSO À INFORMAÇÃO NO SITE DE ARQUIVOLOGIA DA UEPB: UMA  
ANÁLISE SOB OS CRITÉRIOS DE USABILIDADE**

**JOÃO PESSOA  
2021**

**ROSIENE RIBEIRO DA SILVA**

**O ACESSO À INFORMAÇÃO NO SITE DE ARQUIVOLOGIA DA UEPB: UMA  
ANÁLISE SOB OS CRITÉRIOS DE USABILIDADE**

Trabalho de Conclusão de Curso (monografia)  
apresentado à Coordenação do Curso  
Bacharelado em Arquivologia da Universidade  
Estadual da Paraíba como requisito à obtenção  
do título de Bacharel em Arquivologia

**Orientadora:** Prof.<sup>a</sup> Ma. Elanna Beatriz Americo Ferreira

**JOÃO PESSOA  
2021**

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.

S586a Silva, Rosiene Ribeiro da.  
O acesso à informação no site de Arquivologia da UEPB [manuscrito] : uma análise sob os critérios de usabilidade / Rosiene Ribeiro da Silva. - 2021.  
48 p. : il. colorido.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas, 2021.

"Orientação : Profa. Ma. Elanna Beatriz Americo Ferreira , Coordenação do Curso de Arquivologia - CCBSA."

1. Acesso à informação. 2. Avaliação de usabilidade. 3. Heurística de Nielsen. 4. Site de Arquivologia da UEPB. I.

Título

21. ed. CDD 025.04

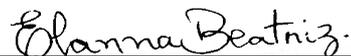
ROSIENE RIBEIRO DA SILVA

**O ACESSO À INFORMAÇÃO NO SITE DE ARQUIVOLOGIA DA UEPB: UMA  
ANÁLISE SOB OS CRITÉRIOS DE USABILIDADE**

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado ao Departamento de  
Arquivologia da Universidade Estadual da  
Paraíba, como requisito parcial à  
obtenção do título de Arquivista.

Aprovada em: 07/10/2021.

**BANCA EXAMINADORA**



\_\_\_\_\_  
Profa. Ma. Elanna Beatriz Americo Ferreira (Orientadora)  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



\_\_\_\_\_  
Profa. Dra. Manuela Eugênio Maia  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



\_\_\_\_\_  
Profa. Ma. Esmeralda Porfírio Sales  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

A mim por todo empenho e esforço em concluir  
essa jornada, DEDICO.

## AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por me conceder a vida, ser minha fortaleza e pela oportunidade que me deu de ingressar no ensino superior.

A minha família, minha mãe Marlene Ribeiro da Silva por todo amor incondicional você é minha maior inspiração além de grande incentivadora em toda minha jornada. A minha amada irmã Roseane Ribeiro da Silva que sempre foi minha ouvinte e conselheira, por todo ensinamento e estímulo. Ao meu cunhado Everson Nahuan por agora fazer parte da minha família, pelos momentos de descontração e pela colaboração nas minhas tomadas de decisões.

A UEPB e todo seu corpo docente que me acolheu tão bem todos esses anos e proporcionou um ensino de qualidade para minha formação.

A minha orientadora Elanna Beatriz Americo Ferreira, pela atenção, disponibilidade, dedicação, sugestões e tudo mais que contribuiu para o crescimento dessa pesquisa. A minha banca examinadora, as professoras Esmeralda Porfirio de Sales e Manuela Eugênio Maia por terem aceitado o convite, e por serem exemplos de profissionais que tanto me inspiram.

Aos meus colegas de curso da UEPB, em especial Camila Miranda, Karla Marciano e Jaimeson Oliveira, por estarem desde o começo do curso comigo, por tantos momentos incríveis e por tornarem meus dias mais leves não só em relação aos estudos, mas também fora deles. A Felipe Sousa (*in memoriam*) pelos trabalhos que compartilhamos ao início do curso e também por todo encorajamento.

Aos meus colegas de curso espalhados pelo Brasil, que são frutos dos eventos e encontros nacionais do curso de Arquivologia, em especial, Victor Simonato da Universidade Estadual Paulista (UNESP), Lucas Barata, Raí Rocha e Milton Bezerra, da Universidade Federal do Pará (UFPA).

A Lucas Xavier (*in memoriam*) que me deixou ensinamentos valiosos sobre amor, confiança e amizade, também pelo incentivo quanto a concluir o ensino superior, sei que de algum lugar você está vendo que consegui. A Sedraque Costa (*in memoriam*) pelo laço que sempre tivemos, pelo seu cuidado, proteção e simplicidade que me animava até nos meus dias mais difíceis. Esse Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) também é um pouquinho de vocês dois.

Por fim, mas não menos importante as minhas amigas-irmãs Millena Ferraz, Priscilla Guedes, Jayne Guedes, Joyce Guedes, Francisllayne Ferreira e Thalita Lucena, pelos momentos que compartilharam comigo, pela compreensão das minhas ausências em decorrência das ocupações, e também por sempre estarem presente de alguma forma.

Um serviço de informação orientado ao usuário implica em se considerar o usuário e o impacto da informação sobre sua vida, inclusive fora dos espaços físicos dos serviços de informação. (JARDIM; FONSECA, 2004, p.2)

## RESUMO

Com a modernização nos serviços das plataformas digitais e crescente busca pela informação virtual, o mercado tecnológico busca fornecer celeridade, agilidade e eficiência de uso, enquanto instituições buscam adquirir esses ambientes virtuais visando prover o acesso à informação aos seus usuários, A usabilidade é fundamental a esse cenário, pois, através dos seus estudos são identificadas barreiras entre os sistemas informatizados e o usuário o que possibilita a criação ou adequação para um ambiente digital acessível. Com base nisso, essa pesquisa trata-se de um estudo de caso com objetivo geral de analisar o website de Arquivologia da UEPB por meios de uma avaliação de usabilidade. Apresentando uma abordagem qualitativa, o trabalho propõe a partir dessa análise responder se este site apresenta boa usabilidade e de que forma favorece o acesso à informação ao seu público. A fase de execução da avaliação ocorreu empregando as dez heurísticas de usabilidade de Nielsen ao referido objeto de estudo, onde foi observado se estava de acordo com esses critérios ou não. Resultou-se com esse estudo a partir das análises feitas, considerar o site de Arquivologia da UEPB dentro dos critérios de Usabilidade, uma vez que, sete das dez heurísticas foram bem atendidas, enquanto três apresentaram algum tipo de violação, as quais foram recomendadas sugestões de melhorias. Foi constatado ainda que o site cumpre bem seu dever informativo e é significativo aos seus usuários.

**Palavras-chave:** acesso à informação; avaliação de usabilidade; heurística de Nielsen; site de Arquivologia da UEPB.

## ABSTRACT

With the modernization in the services of digital platforms and the growing search for virtual information, the technological market seeks to provide speed, agility and efficiency of use, while institutions seek to acquire these virtual environments in order to provide access to information to its users. Based on this, this research is a case study with the general objective of analyzing the UEPB's Archivology website through a usability evaluation. Presenting a qualitative approach, the work proposes, based on this analysis, to answer whether this website presents good usability and how it favors the access to information to its public. The execution phase of the evaluation took place using Nielsen's ten usability heuristics for the study object, where it was observed whether it was in accordance with these criteria or not. The result of this study was that, based on the analyses made, the UEPB Archivology website was considered to be within the Usability criteria, since seven of the ten heuristics were well met, while three presented some kind of violation, and suggestions for improvement were recommended. It was also found that the site fulfills well its informative duty and is meaningful to its users.

**Keywords:** access to information; usability assessment; Nielsen's heuristics; UEPB's Archival site.

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 –	Desenvolvimento da fase quantitativa dos estudos de usuários através das décadas.....	18
Quadro 2 –	Desenvolvimento da fase qualitativa dos estudos de usuários através da abordagem de autores.....	18
Quadro 3 –	As Heurísticas de Nielsen.....	23
Quadro 4 –	Resultado: Aplicando a heurística 1 no website de Arquivologia da UEPB.....	28
Quadro 5 –	Resultado: Aplicando a heurística 2 no website de Arquivologia da UEPB.....	30
Quadro 6 –	Resultado: Aplicando a heurística 3 no website de Arquivologia da UEPB.....	31
Quadro 7 –	Resultado: Aplicando a heurística 4 no website de Arquivologia da UEPB.....	33
Quadro 8 –	Resultado: Aplicando a heurística 5 no website de Arquivologia da UEPB.....	35
Quadro 9 –	Resultado: Aplicando a heurística 6 no website de Arquivologia da UEPB.....	36
Quadro 10 –	Resultado: Aplicando a heurística 7 no website de Arquivologia da UEPB.....	37
Quadro 11 –	Resultado: Aplicando a heurística 8 no website de Arquivologia da UEPB.....	38
Quadro 12 –	Resultado: Aplicando a heurística 9 no website de Arquivologia da UEPB.....	39
Quadro 13 –	Resultado: Aplicando a heurística 10 no website de Arquivologia da UEPB.....	40
Quadro 14 –	Panorama do site de Arquivologia da UEPB, sob a ótica das Heurísticas de Nielsen.....	41

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 –	Interface do site de Arquivologia UEPB (2021) .....	26
Figura 2 –	Apresentando requisitos que contemplam a heurística 1 - (item A) .....	29
Figura 3 –	Apresentando requisito que contempla a heurística 1 – (item A) .....	29
Figura 4 –	Apresentando requisito que contempla a Heurística 2 – (item A) .....	30
Figura 5 –	Apresentando requisito que não contempla a heurística 3 – (item B) .....	32
Figura 6 –	Apresentando requisitos que não contemplam a heurística 4 – (item B) .....	34
Figura 7 –	Apresentando requisito que não contemplam a heurística 4– (item B) .....	35
Figura 8 –	Apresentando requisito que contempla a heurística 6 – (item A) .....	37
Figura 9 –	Apresentando requisito que contempla a Heurística 7 – (item A) .....	38

## LISTA DE ABREVIATURA E SIGLAS

AI	Arquitetura da Informação
IHC	Interação Humano-Computador
LAI	Lei de Acesso à Informação
RACIn	Revista Analisando em Ciência da Informação
TCC	Trabalho de Conclusão de Curso
TIC's	Tecnologias da Informação e Comunicação
UEPB	Universidade Estadual da Paraíba
UFPB	Universidade Federal do Pará
UNESP	Universidade Estadual Paulista
URL	<i>Uniform Resource Locator</i> /Localizador Uniforme de Recursos

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	12
<b>2</b>	<b>O ACESSO À INFORMAÇÃO</b> .....	15
2.1	ESTUDO DE USUÁRIO DA INFORMAÇÃO .....	16
<b>3</b>	<b>USABILIDADE</b> .....	20
3.1	HEURÍSTICAS DE NIELSEN .....	22
<b>3.1.1</b>	<b>Escala de Severidade</b> .....	23
<b>4</b>	<b>O CURSO DE ARQUIVOLOGIA DA UEPB</b> .....	25
4.1	O SITE DE ARQUIVOLOGIA DA UEPB - CAMPUS V .....	25
<b>5</b>	<b>METODOLOGIA</b> .....	27
<b>6</b>	<b>DISCUSSÕES E ANÁLISES DOS RESULTADOS</b> .....	28
<b>7</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	43
	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	45

## 1 INTRODUÇÃO

A informação está presente por toda parte e é essencial ao indivíduo para sua evolução, amadurecimento, convívio e comunicação social. Com a evolução tecnológica e dos meios de comunicação, a consequência é o grande fluxo de informações que insere a sociedade na era informacional modificando o cotidiano social um exemplo disso, é a internet que fornece inúmeras informações desejadas ou não pelos indivíduos tudo ao seu alcance com alguns cliques, gerando mais conteúdo do que se possa consumir em um curto espaço de tempo.

Diante disso, as organizações buscam ambientes digitais onde possam guardar, gerenciar, recuperar e prover o acesso à informação de forma célere e eficiente, com objetivo de atender e satisfazer as demandas dos usuários. Para isso o mercado tecnológico vem crescendo fortemente no fornecimento de software, sistemas e websites que agreguem a essas exigências, pois é possível observar que essa expansão informacional e tecnológica gera problema de organização, acesso e uso da informação (NACIMENTO, 2013). Esses fatores provocam desafios às áreas que lidam diretamente com a informação (VIDOTTI *et al.* 2017), isso porque a estrutura desordenada como é exposta a informação pode comprometer o entendimento e causar transtorno ao usuário (LAZZARIN *et al.* 2012).

Sendo assim o ambiente informacional em meio digital deve ser criado considerando a diversidade de perfil, bem como as limitações de cada pessoa, porque nada adianta um quantitativo expressivo de conteúdos na internet se não puderem facilmente serem manuseados ou compreendidos pelos usuários, assim como a satisfação do usuário é o que garante a vida útil de um ambiente informacional (COSTA; RAMALHO, 2010) por isso, o usuário deve ser pensado como centro dos processos informacionais desde o planejamento, produção, tratamento, organização, disseminação, acesso e uso da informação.

A partir disso a Arquitetura da Informação (AI) destina-se ao ordenamento da informação digital e à facilidade de acesso, por meio de projeções do ambiente digital pensando no que seja favorável ao usuário desde o início (SANTIAGO JUNIOR, 2018). Enquanto a AI planeja o ambiente, a usabilidade da informação é o pilar que avalia a interação do usuário nesse espaço: “A usabilidade refere-se à qualidade de interação entre usuário e o ambiente de uso [...] pode ser compreendida como sendo o grau de facilidade de uso de um produto para um usuário que não esteja familiarizado com o mesmo.” (LIMA, 2014, p. 13)

A usabilidade dispõe de parâmetros como avaliações heurísticas que são critérios estabelecidos que auxiliam na detecção de problema resultando em melhorias a partir do que

foi identificado, permitindo assim uma experiência satisfatória ao usuário diante dos ambientes virtuais (VIDOTTI *et al.* 2017).

A Universidade Estadual da Paraíba (UEPB) que é uma organização com foco no ensino, pesquisa e extensão, conta atualmente com VIII Campus espalhados pelo estado da Paraíba, e disponibiliza aos alunos, professores, colaboradores e comunidade em geral informações relacionadas ao próprio centro de ensino além de outros conteúdos por meio do website<sup>1</sup> oficial da instituição. Do mesmo modo, pretendendo viabilizar ainda mais o acesso à informação ao curso de Arquivologia situado no campus V- João Pessoa, da UEPB, educadores do citado curso lançaram um projeto com objetivo de disseminação eletrônica desejando dar maior suporte a comunidade acadêmica local, além de trazer mais visibilidade ao curso de Arquivologia da UEPB, criando o website de Arquivologia<sup>2</sup> da UEPB, que é independente do website oficial.

Com tudo que foi apresentado até então, também como discente do curso de Arquivologia e usuária do site de Arquivologia da UEPB, surgiu o seguinte questionamento: **O site de Arquivologia da UEPB está de acordo com os critérios que facilitam a usabilidade da informação?** Partindo desse princípio essa pesquisa teve como objetivo geral: Analisar o site de Arquivologia da UEPB com base nas heurísticas de usabilidade. Para tanto, foram estabelecidos os seguintes objetivos específicos: a) realizar uma revisão de literatura sobre acesso, usuário e usabilidade da informação; b) descrever as heurísticas de Nielsen; c) avaliar os critérios de usabilidade no site de Arquivologia da UEPB; d) apresentar um panorama do site em questão.

Sendo assim, essa pesquisa justifica-se primeiramente pelo interesse na conexão das temáticas de usabilidade da informação, estudos de usuários, e acesso à informação dentro do campo arquivístico. Como já mencionado, a escolha do site em questão surgiu como discente do curso e usuária do site de Arquivologia da UEPB, e pela observação da ausência de estudos desenvolvidos nesse site até então.

Justifica-se secundamente pela contribuição social trazida a partir do enfoque na conscientização do acesso à informação a toda sociedade, destacando a importância do usuário como centro de toda inclusão de melhorias nos processos informacionais. Também pela relevância que a usabilidade da informação dispõe para proporcionar interfaces interativas e agradáveis aos usuários.

---

<sup>1</sup> Disponível em: <https://www.uepb.edu.br/>

<sup>2</sup> Disponível em: <http://arquivologiauepb.com.br/>

E por fim justifica-se pela contribuição acadêmica que gerou mais uma pesquisa que fomenta discussões científicas de usabilidade e acesso à informação contribuindo para a interdisciplinaridade. Também pela relevância na relação entre o arquivista como gestor da informação e as práticas relacionadas ao acesso, além das contribuições ao site do curso de Arquivologia da UEPB servindo de incentivo a outros pesquisadores que desejem realizar novas pesquisas a partir disto.

Essa monografia está estruturada em sete seções. A primeira seção apresenta a introdução com a contextualização da temática, a problemática, os objetivos e justificativas. A segunda e terceira seção trazem discussões acerca do acesso à informação, estudo de usuários, usabilidade e das heurísticas de Nielsen, compondo o embasamento teórico da pesquisa.

A quarta seção destina-se ao conhecimento da delimitação da pesquisa assim como do objeto de estudo. Na quinta seção está pautada a metodologia adotada à pesquisa, enquanto a sexta seção revela as análises e discussões dos resultados pôr fim, a última seção encerra com as considerações finais de todo trabalho.

## 2 O ACESSO À INFORMAÇÃO

A informação está presente nos contextos sociais atuais, então cada indivíduo necessita da informação para realizar e comunicar até as necessidades mais básicas (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015). Por meio da informação, a sociedade é capaz de ampliar e amadurecer sua consciência, como explica Barreto (1994, p. 3) “a informação, quando adequadamente assimilada, produz conhecimento, modifica o estoque mental de informações do indivíduo e traz benefícios ao seu desenvolvimento e ao desenvolvimento da sociedade em que ele vive.” Compreende-se, pois, a importância da informação não apenas para a evolução pessoal, mas também para o progresso de uma vida em sociedade.

Adicionalmente a este cenário ressalta-se o avanço desenfreado das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) que impacta fortemente no crescimento e disseminação da informação levando a uma desorganização informacional, diante disso é preciso que a informação se apresente de forma nítida e acessível como sugere Lazzarin *et al.* (2012, p. 237):

Tendo em vista a grande quantidade de informação produzida e a necessidade natural de obtenção da informação por parte da sociedade (organizações e clientes/usuários) se faz necessário que a informação disponibilizada esteja apresentada de forma organizada, para que as pessoas possam ter acesso a mesma com facilidade.

Perante esses avanços é necessário a aptidão da sociedade em presença dos serviços computadorizados para que o uso seja satisfatório em razão disso, é de interesse do Estado a capacitação social em serviços informatizados.

A Lei Federal 7.232 de 29 de outubro de 1984, que dispõe sobre a Política Nacional de Informática, e dá outras providências retrata que: “Art. 2º A Política Nacional de Informática tem por objetivo a capacitação nacional nas atividades de informática, em proveito do desenvolvimento social, cultural, político, tecnológico e econômico da sociedade brasileira[...]” (BRASIL, 1984).

O acesso à informação é um direito social, civil e político fundamental ao cidadão, garantido por meio de políticas públicas que asseguram que toda sociedade seja portadora dessa liberdade informacional, como apresenta Jardim (2012, p.2):

Em 1988, a Constituição Federal garantiu à sociedade brasileira o direito à informação, um dos pilares básicos da democracia contemporânea. Trata-se de um direito civil, mas também político e social que acentua a importância jurídica assumida pela informação nas sociedades democráticas.

A Constituição Federal tem um papel fundamental quanto à abonação do direito ao acesso à informação para toda sociedade como pilastra da democracia. É através da Lei que o cidadão assegura esse direito que lhe pertence.

Por meio da Lei de Acesso à Informação (LAI)<sup>3</sup> que se garante a transparência no acesso às informações de domínio público por parte do Estado à toda comunidade. É determinada pela LAI, representada na Lei Federal 12.527 de 18 de novembro de 2011, que: “Art. 5º É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão.” (BRASIL, 2011). Enquanto o Decreto 7.724 de 16 de maio de 2012 que regulamenta a Lei 12.527 declara que órgãos e entidades são responsáveis em proporcionar esse direito social:

Art. 2º Os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal assegurarão, às pessoas naturais e jurídicas, o direito de acesso à informação, que será proporcionado mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão, observados os princípios da administração pública e as diretrizes previstas na Lei nº 12.527, de 2011. (BRASIL, 2012).

E para que a informação chegue à sociedade, áreas do conhecimento científico voltam-se aos estudos informacionais, dentre elas podemos destacar a Arquivística que está direcionada para o tratamento da informação e de que forma ela chegará ao usuário, pois é também responsabilidade do arquivista como gestor da informação prover o acesso como orienta a Lei Federal nº 6546/78<sup>4</sup>, apresentada por Rocha (2012, p. 8):

O arquivista, de acordo com suas atribuições da Lei nº 6546, de 04 de julho de 1978, que regulamenta a profissão de Arquivista e de Técnico de Arquivo, é um dos profissionais gestores da informação, e deve seguir princípios que o orientam a realizar suas tarefas com uma conduta moral apropriada, levando em contas as normativas de acesso à informação.

Sendo assim, o arquivista deve ter ciência do seu papel também diante das tecnologias como ressalta Bellotto (2004, p. 1): “O arquivista hoje não pode esquecer que vive e atua profissionalmente na chamada “era da informação”, na qual, as tecnologias da informação e da comunicação tem presença marcante.” Como lida diretamente com a informação, o arquivista não pode ficar limitado diante os avanços tecnológicos quanto a disponibilizar o acesso apenas em suportes físicos, mas devem estar capacitados também para lidar e auxiliar o acesso dos usuários perante os suportes digitais.

## 2.1 ESTUDO DE USUÁRIO DA INFORMAÇÃO

<sup>3</sup> Lei nº 12.527, de 18 de novembro 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. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2011-2014/2011/Lei/L12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12527.htm)

<sup>4</sup> Lei nº 6546, de 04 de julho de 1978. Dispõe sobre a regulamentação das profissões de Arquivista e de Técnico de Arquivo, e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/1970-1979/l6546.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1970-1979/l6546.htm)

O Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística, conceitua apenas o termo usuário como “pessoa física ou jurídica que consulta arquivos”. Também chamada consulente, leitor ou pesquisador”. (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p.169). Enquanto Moraes (1994, p.219) conceitua o termo de usuário da informação como: “[...] indivíduo, grupo ou comunidade favorecido com os serviços da biblioteca, sistemas ou centros de informação e documentação”.

Dito isso, os estudos de usuário são análises realizadas diretamente aos indivíduos na intenção de compreender fatores decorrentes de suas necessidades, como afirma Figueiredo (1994, p. 7):

Estudos de usuários são investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada.

Dessa forma, os primeiros estudos de usuário iniciaram internacionalmente, e só no século XX, foram iniciados no Brasil, mas a princípio além de serem nomeados de outra forma eram também mais direcionados para as bibliotecas, como mostram Cunha, Amaral e Dantas (2015, p. 34):

Em termos de evolução histórica, os estudos de usuários tiveram início nos séculos passados, no exterior. É claro que os trabalhos pioneiros não eram rotulados como "estudos de usuários". Eram conhecidos como "levantamentos bibliotecário [...] No Brasil, a expressão estudo de usuários teve origem em meados do século XX, como um desmembramento natural do levantamento bibliotecário[...]

Já no contexto histórico observa-se que os estudos de usuários não foram lineares e sofreram variações com o decorrer do tempo, como descreve Araújo (2014, p. 62).

O campo relativo ao estudo dos usuários da informação desenvolveu-se com diferentes configurações. Nas décadas de 1940 e 1950, os estudos de usuários foram realizados no escopo das pesquisas em comunicação científica sobre os fluxos de informação e hábitos informacionais dos cientistas. [...] No final da década de 1970 surgiram estudos com abordagens efetivamente voltadas para os usuários. Tais estudos se desenvolveram embasados em teorias tais como a do estado anômalo do conhecimento de Belkin, a teoria sense making de Dervin, a teoria do valor agregado de Taylor e a abordagem construtivista baseada em processo de Kuhlthau. Em comum, todas elas apresentam uma perspectiva cognitivista: busca-se entender o que é a informação do ponto de vista das estruturas mentais dos usuários que se relacionam (que necessitam, que buscam e que usam) a informação.

Segundo Baptista e Cunha (2007) houveram fases dentro dos estudos de usuário caracterizadas como quantitativa e qualitativa. A fase quantitativa era relevante entre os anos 1960 e 1980, e estavam voltados para dados quantitativos ou estatísticos como quantidade de empréstimos e consultas das fontes informacionais. Enquanto a fase qualitativa, estava voltada para questões comportamentais, como entender as necessidades e uso da informação pelo usuário.

Para melhor apresentação dessas fases e do marco em cada uma delas, os Quadros 1 e 2 mostram a progressão dos estudos de usuário, o Quadro 1 apresenta o desenvolvimento da fase quantitativa através das décadas, enquanto o Quadro 2 apresenta o desenvolvimento da fase qualitativa através de abordagens de autores.

**Quadro 1:** Desenvolvimento da fase quantitativa dos estudos de usuário através das décadas.

DÉCADA	CARACTERÍSTICAS DA FASE QUANTITATIVA
1960	Os estudos de usuário estavam voltados à constância da consulta às fontes informacionais, e não aos modelos comportamentais.
1970	O enfoque do estudo de usuário passa a ser sobre como a informação era adquirida e utilizada pelo usuário, o estudo passa a focar em aspectos sobre o uso, acesso e tempo de recuperação da informação.
1980	Os estudos de usuários passaram a ser feitos por teorias de várias áreas a exemplo da Administração e Psicologia onde foram observados que o grande foco estava apenas voltado às unidades de informação e não com o usuário como centralidade.

**Fonte:** Elaborado pela autora baseado em Baptista e Cunha (2007).

**Quadro 2:** Desenvolvimento da fase qualitativa dos estudos de usuários através da abordagem de autores

ABORDAGEM	CARACTERÍSTICAS DA ABORDAGEM NA FASE QUALITATIVA
<b>Abordagem de Taylor</b>	Abordagem da “informação com valor agregado”, voltado para busca de informação pelo usuário e no processo de conversão do dado em informação útil.
<b>O modelo de Kuhlthau</b>	Modelo voltado aos sentimentos e sensações dos usuários (em seu processo de busca da informação) por meio das etapas de: início, seleção, exploração e formulação. Isso porque era identificado que diante das numerosas fontes informacionais, os usuários demonstravam certa confusão, imprecisão e incerteza.
<b>O Sense Making Brenda Dervin</b>	O <i>sense making</i> está voltado para a questão de complexidade, diversidade ou distinção que cada indivíduo possui em sua particularidade e como isso influencia no processo pela busca da informação.
<b>USABILIDADE</b>	A usabilidade está voltada para a relação dos sistemas de informações automatizados com o usuário, ou seja, como se dá a interação e familiaridade dos mais diferentes tipos de usuários com os sistemas web.

**Fonte:** Elaborado pela autora baseado em Baptista e Cunha (2007).

Quanto as abordagens de estudos de usuários destacam-se em três: a abordagem tradicional, alternativa e sociocultural. Cunha, Amaral e Dantas (2015, p. 81-83) descrevem as duas primeiras como: Abordagem tradicional “[...] direcionava o foco para o produto, o serviço,

ou sistema de informação[...] desconsiderando aquele a quem se destinavam[...]” e abordagem alternativa “[...] centrada no usuário ou abordagem da percepção do usuário[...]”. Com a solidez das duas abordagens, surgem então novos estudos direcionados para uma perspectiva que pudesse combinar as duas abordagens gerando um novo viés (ARAÚJO, 2012).

Surge então a abordagem sociocultural mista das duas abordagens como descrevem Rolim e Cendon (2013, p. 9): “Uma vez que o paradigma social considera o contexto do usuário, faz-se necessária uma abordagem para o estudo do fenômeno informação conforme a interação entre o indivíduo e o meio em que busca, em que troca e produz a informação.” Ou seja, a abordagem sociocultural leva em consideração o usuário e o ambiente informacional onde ele busca a informação.

Tanus (2014, p. 156) complementa que: “assim, essa abordagem sociocultural ressalta os sujeitos informacionais com indivíduos contextualmente localizados em um determinado espaço e tempo histórico, em que tais contextos assumem feições múltiplas, como, por exemplo, cognitivo, social, cultural, econômico, político, organizacional e afetivo.” Sendo assim de acordo com a abordagem sociocultural o usuário não pode ser visto simplesmente de forma singular, mas deve ser pensado considerando também os contextos sociais.

Quanto à importância de cada abordagem Dias (2021) alerta que ainda que a abordagem sociocultural seja mais atual, cada uma tem sua contribuição e usadas em conjunto podem agregar a novos resultados dentro dos estudos de usuário.

Assim, esta última abordagem traz um caráter mais atual e compatível com a realidade necessária para a investigação das necessidades dos usuários e da utilização das informações encontradas. No entanto, é válido ressaltar que a discussão de todas as abordagens se faz necessário, pois não são excludentes, ao invés disso, podem ser aplicadas em conjunto agregando as técnicas desenvolvidas em cada abordagem para atender as demandas específicas das unidades de informações, sejam estes arquivos, bibliotecas ou museus (DIAS, 2021, p. 15)

Portanto, as abordagens podem ser adaptadas dentro dos centros informacionais de acordo com a realidade destes, pois é importante compreender o usuário e o ambiente informacional onde ele se encontra seja este físico ou digital de forma que seja garantida sua satisfação.

### 3 USABILIDADE

Como introduzido anteriormente, a era tecnológica tem influenciado no investimento dos serviços digitais. A partir da criação da internet nos Estados Unidos nos anos de 1969, passaram a ser disponibilizados aos usuários acesso a websites por meio do *World Wide Web* (WWW) De forma prática, entretanto, com o crescimento quase que instantâneo no número websites viu-se a necessidade de empregar elementos da Arquitetura da Informação com o propósito descomplicar tudo que era ofertado aos usuários (REIS, 2007).

Isso porque, como já mencionado, a abundância informacional apresentada na internet de maneira desorganizada não é compreendida pelo usuário dificultando o acesso e recuperação da informação e é com essa finalidade que a Arquitetura da Informação busca o planejamento simplificado para recuperação, eficiência, eficácia, melhoria no tempo de busca e satisfação dos usuários (COSTA, 2017).

Enquanto a AI está voltada para a projeção e organização de ambientes virtuais acessíveis aos usuários, a usabilidade (a qual aprofundaremos nessa pesquisa) foca em avaliar a qualidade com que esses usuários conectam-se e interagem com esses ambientes, salientando assim a correlação entre as duas como destaca Lazzarin *et al.* (2012, p 237): “No que se refere a estudos de Usabilidade, existe uma relação estreita com a AI, principalmente no que tange ao desenvolvimento de sistemas de informação e aplicação de recursos, com o intuito de melhorar a utilização desses sistemas por parte dos usuários.” Podemos então entender a ligação entre elas como intuito de aperfeiçoar a ambiente digital ao usuário.

Isso porque seu foco está voltado para questões que envolvem a interação do usuário com a internet. Cybis, Betiol, Faust (2010, p. 23) a destacam da seguinte forma “[...] a usabilidade é a qualidade que caracteriza o uso de um sistema interativo. Ela se refere à relação que se estabelece entre usuário, tarefa, interface, equipamento e demais aspectos do ambiente no qual o usuário utiliza o sistema.” Ou seja, por intermédio dela é possível identificar a interação e/ou familiaridade do usuário no desempenho de suas funções e/ou atividades dentro do ambiente digital e por isso, seus estudos aprofundam-se na busca de fornecer efetividade e praticidade diante dos sistemas informatizados.

Baptista e Cunha (2007, p. 176) explicam que: “Os estudos de usabilidade têm crescido na procura de soluções para sistemas de informação automatizado, com as páginas da Web e outros tipos de interação via sistemas amigáveis.” Então quanto mais cedo a planejarem no desenvolvimento dos sistemas informatizados maior a possibilidade de evitar falhas e otimizar serviços assim como o acesso à informação como apontam Winckler e Pimenta (2002, p.3):

Quando a usabilidade é levada em conta durante o processo de desenvolvimento de interfaces Web, vários problemas podem ser eliminados como, por exemplo, pode-se reduzir o tempo de acesso à informação, tornar informações facilmente disponíveis aos usuários e evitar a frustração de não encontrar informações no site.

Mas para alcançar qualidade na usabilidade é necessário levar em conta alguns elementos pensando no usuário. Nielsen (2012), grande especialista em usabilidade caracteriza cinco elementos fundamentais para pensar em usabilidade através do usuário:

**Aprendizagem:** quão fácil é para os usuários realizarem tarefas básicas na primeira vez que encontram o design?

**Eficiência:** depois que os usuários aprenderem o design, com que rapidez eles podem executar as tarefas?

**Memorabilidade:** quando os usuários retornam ao design após um período sem usá-lo, com que facilidade eles podem restabelecer a proficiência?

**Erros:** quantos erros os usuários cometem, quão graves são esses erros e com que facilidade eles podem se recuperar dos erros?

**Satisfação:** quão agradável é usar o design? (NIELSEN, 2012, on-line)

Por isso, a falta de algum desses elementos pode acabar resultando em prejuízos para o usuário, gerando então problemas, isso acontece quando estes encontram dificuldades na interação e/ou manuseio com a interface, como ressaltam Winckler e Pimenta (2002, p.4): “Considera-se que a interface tem um problema de usabilidade se um determinado usuário ou um grupo de usuários encontra dificuldades para realizar uma tarefa com a interface”. Em busca da melhoria nas relações de interfaces com usuários, existem ferramentas que são capazes de notificar a respeito da usabilidade nos sistemas informatizados em planejamento e também naqueles que já estão disponíveis aos usuários, por meio das avaliações de usabilidade, que é caracterizada por Santos (2000, p. 2) da seguinte maneira:

Avaliação de usabilidade pode ser entendida como o procedimento para aquisição de informação sobre a usabilidade ou usabilidade potencial de um sistema a fim de tanto aprimorar recursos numa interface em desenvolvimento e seu material de suporte quanto avaliar uma interface já finalizada.

Dentro das avaliações de usabilidade existem métodos que requerem a presença e/ou contato direto com o usuário e outras que não necessitam desse artifício, então como explicam Jacob e Jacob (2013, p.54): “A avaliação heurística é um método de inspeção sistemático de Usabilidade que leva em conta um conjunto de princípios desenvolvidos por Nielsen (1993)”. Esse método dispensa o contato direto com o usuário onde a interface é examinada a partir de um conjunto de heurísticas que: “[...] são regras de análise e parâmetros eficientes que são usadas para fazer avaliações.” (LUZ, 2010, p. 64).

É possível encontrar diversos conjuntos de heurísticas, entre elas, uma das mais conhecidas e utilizadas são as heurísticas de Nielsen (1994), aprofundadas a seguir.

### 3.1 HEURÍSTICAS DE NIELSEN

Sabe-se que o usuário é fundamental para determinação da qualidade ou sucesso de uma usabilidade, e que dentro das avaliações de usabilidade, essas análises podem ser feitas por meio de heurísticas que são critérios que auxiliam nessa observação. No contexto histórico as heurísticas foram introduzidas do seguinte modo: “O termo “avaliação heurística” em IHC [Interação Humano-Computador] foi introduzido por Jakob Nielsen e Rolf Molich no início da década de 1990, quando propuseram um método através do qual o projetista aplica um número de princípios, ou heurísticas, ao projeto.” (SANTOS,2000, p.3) a partir, desse período surgiram intensos estudos dos conjuntos de heurísticas.

Com o grande número de problemas que podiam ser considerados em relação a usabilidade, Nielsen então buscou um modelo em que pudesse compactar essas heurísticas como relata (VIDOTTI *et al.* 2017, p.4): “Posteriormente, Nielsen (1995) refinou o conjunto original de heurísticas, baseando-se na análise fatorial de 249 problemas de usabilidade, esclarecendo que os 10 princípios para o design de interface são denominados de heurísticas porque são regras gerais e não diretrizes[...]”. São por meio das heurísticas de usabilidade que são verificadas possíveis complexidades e elaborar potenciais melhorias uma vez que essas heurísticas foram desenvolvidas para avaliar a interatividade entre o sistema e o usuário como explica Morato *et al.* (2020, p. 85):

Entre as funcionalidades de produtos tecnológicos, a usabilidade se configura em um atributo de qualidade que avalia a facilidade de utilização das interfaces do usuário a partir de componentes de qualidade. Estes são denominados de Heurísticas de Usabilidade, que significam alguns atalhos, regras ou métricas que permitem identificar problemas concretos na interação do usuário com o sistema. A avaliação dos componentes da usabilidade é desenvolvida com foco no usuário, visando a qualidade das interações e levando em conta seus resultados para adequar a interface atual ou construir novas versões quando for necessário.

Vale ressaltar que a avaliação heurística não dispõe de estratégias para solucionar as falhas de usabilidade quando detectadas, isso por que essa avaliação está mais focada em identificar os problemas de usabilidade, mas por intermédio dela é possível se voltar para o problema e tentar gerar novos resultados que atendam as questões identificadas juntamente com o usuário (NIELSEN, 1994). Mas afinal o que dizem as heurísticas de Jackson Nielsen? No Quadro 3, são apresentadas suas 10 heurísticas e de que forma podem ser contempladas dentro dos ambientes digitais.

**Quadro 3:** As Heurísticas de Nielsen

<b>HEURÍSTICAS</b>	<b>O QUE A INTERFACE DE UM SOFTWARE, SISTEMA OU PÁGINA WEB DEVE APRESENTAR PARA CONTEMPLAR ESSA HEURÍSTICA</b>
<b>1. Visibilidade do estado do sistema</b>	Notificar simultaneamente ao usuário atualizações por meio de feedbacks
<b>2. Mapeamento entre o sistema e o mundo real</b>	O vocabulário e ícones devem estar conectados ao que naturalmente pode ser identificado e reconhecido pelo usuário facilmente
<b>3. Liberdade e controle ao usuário</b>	Proporcionar facilidade ao usuário que desejar sair de campos atípicos ou indesejados
<b>4. Consistência e padrões</b>	Manter um padrão fixado que seja familiar ao usuário em meios e contextos similares
<b>5. Prevenção de erros</b>	Evitar a incidência de erros e/ou controlá-los e repará-los rapidamente caso ocorra
<b>6. Reconhecer em vez de relembrar</b>	Simplificar o acesso do usuário no processo de recuperação da informação quando esse não recordar o “trajeto” que o levou ao ambiente desejado
<b>7. Flexibilidade e eficiência de uso</b>	Promover eficiência no uso considerando os mais diversos tipos de usuários, desde aqueles que têm mais familiaridade com a web, até os mais inexperientes
<b>8. Estética e design minimalista</b>	Possibilitar um ambiente estável ao usuário, sem excessos de elementos que gerem confusão ou estejam fora de sua demanda
<b>9. Suporte para o usuário reconhecer, diagnosticar e recuperar erros</b>	Auxiliar de forma descomplicada na detecção e resolução de erros, sem textos ou códigos incompreendido pelo usuário
<b>10. Ajuda e documentação</b>	Seria fundamental um ambiente utilizável sem a necessidade desses recursos, mas caso seja indispensável o documento deve ser sucinto, lógico e de fácil compreensão para o usuário

**Fonte:** Adaptado de Nielsen (1994)

Pode-se utilizar essas heurísticas à interface de ambientes virtuais como websites por exemplo para qualificar a usabilidade.

### 3.1.1 Escala de Severidade

Após uma avaliação heurística, as violações identificadas devem ser diagnosticadas quanto ao grau de severidade e prazo para correção da fatalidade para isso, é aplicada uma escala de severidade, que podem variar ou ser adaptadas entre três e cinco níveis, sendo o maior grau de severidade o de maior urgência para resolução. A escala de severidade de Nielsen (1994), apresentada segundo Maciel *et al.* (2004, p. 4-5), pode ser interpretada da seguinte forma:

- 0 – Sem Importância:** não afeta a operação da interface para todos usuários, não sendo encarado necessariamente como um problema de usabilidade.
- 1 – Cosmético:** não necessita ser reparado, a menos que haja tempo disponível.
- 2 – Simples:** pode ser reparado, com baixa prioridade de correção.
- 3 – Grave:** deve ser reparado, com alta prioridade de correção.
- 4 – Catastrófico:** deve ser reparado de qualquer forma antes do produto ser disponibilizado.

A escala apresentada segue níveis de 0 a 4, sendo 0 um problema que não traz interferência na usabilidade e 4 um problema catastrófico e de resolução imediata. A aplicação da escala de severidade deve ser considerada de acordo com alguns elementos, Silva Filho (2010, p.4) reitera que: “A atribuição do grau de severidade do problema leva em conta a frequência de ocorrência do problema, o nível de insatisfação do usuário (causado pelo problema) e a dificuldade do usuário em contornar o problema.” Por meio da escala de severidade é possível visualizar a gravidade e se há necessidade imediata de reparos de acordo com os problemas identificados, proporcionando assim melhor usabilidade.

## 4 O CURSO DE ARQUIVOLOGIA DA UEPB<sup>5</sup>

Criado em 2006, por meio da Resolução UEPB/CONSUNI/010/2006, de 29 de março de 2006, e Projeto Político Pedagógico aprovado em 05 de outubro de 2007, por meio da Resolução UEPB/CONSEPE/032/2007, o curso de Arquivologia da UEPB capacita discentes com a missão de formar Arquivistas éticos e competentes para exercício da cidadania e suas funções.

O primeiro curso de Arquivologia no Brasil<sup>6</sup> surgiu na UNIRIO em 1973, sendo o da UEPB o décimo criado em âmbito nacional, (segundo na região Nordeste, e o primeiro no Estado da Paraíba). Incorporado ao Campus V - Escritor José Lins do Rego, localizado na cidade de João Pessoa, o curso dispõe de um corpo docente qualificado, além de projetos de pesquisa, extensão e monitoria, e parceiras em programas de estágio aprimorando o desenvolvimento dos discentes com o meio social e profissional.

### 4.1 O SITE DE ARQUIVOLOGIA DA UEPB - CAMPUS V

Criado em 2012, o site de Arquivologia da UEPB (Campus V) foi desenvolvido com o objetivo de viabilizar o acesso à informação da comunidade acadêmica bem como do público geral através do sítio (<http://arquivologiauepb.com.br/>). O planejamento inicial surgiu em 2011 por meio do Projeto de Extensão intitulado: “Divulgação eletrônica: ações empreendedoras na web do curso de Arquivologia” que contou com um levantamento de dados sobre a Arquivologia no Brasil e mapeamento do conteúdo que disponibilizaria o site.

Apesar da existência do site oficial da UEPB<sup>7</sup> que abrange a todos os cursos (divididos entre os VIII Campus existentes atualmente) espalhados pelo estado, originou-se a ideia de um site específico para o curso de Arquivologia do Campus V, para atender de mais perto as demandas dos usuários locais e integrar outros conteúdos, levando em conta a limitação desse recurso pelo site oficial da UEPB.

Buscando ser atrativo ao usuário o site disponibiliza notícias atualizadas sobre o curso, estágios, programações e eventos, conteúdos sobre o Arquivo Nacional, corpo docente, acervo online e para maior enriquecimento da disseminação informacional foi incorporado ao site em

---

<sup>5</sup> Toda informação foi retirada do site: **Arquivologia UEPB**. Disponível em: <http://arquivologiauepb.com.br/> Acesso em: 09 ago. 2021

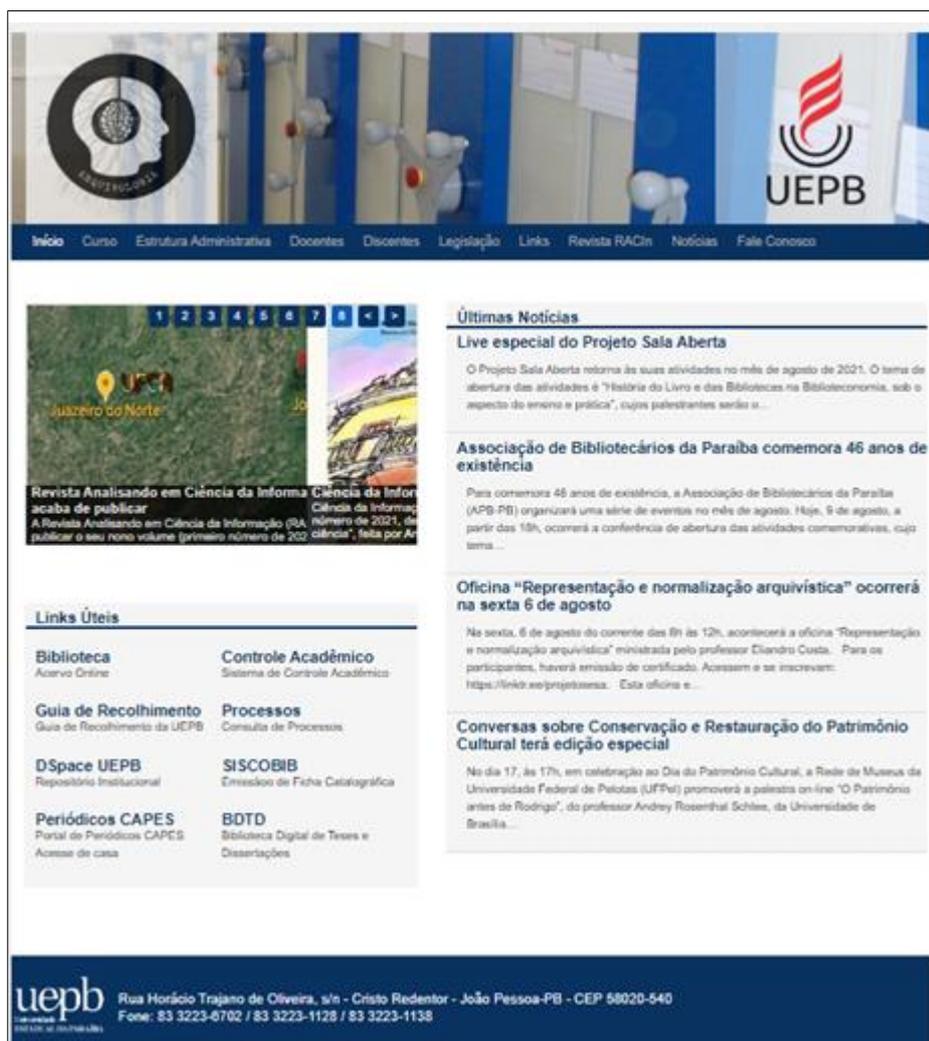
<sup>6</sup> Ver lista completa dos cursos de Arquivologia no Brasil em: <http://arquivologiauepb.com.br/curso/historico/>

<sup>7</sup> Disponível em: <https://www.uepb.edu.br/>

2013, a Revista RACIn<sup>8</sup> que fomenta discussões sobre assuntos pautados pela Ciência da Informação essencial a toda comunidade arquivística.

Atualmente o gerenciamento e atualização do site conta com educadores do curso de Arquivologia, representados pela Prof. Dra. Manuela Eugênio Maia<sup>9</sup>, e pelo Prof. Me. Danilo de Sousa Ferreira<sup>10</sup>, mas também já contou com bolsistas por intermédio dos próprios alunos do curso de Arquivologia.

**Figura 1:** Interface do site de Arquivologia UEPB (2021)



**Fonte:** Website de Arquivologia da UEPB (2021)<sup>11</sup>.

<sup>8</sup> RACIn - Revista Analisando em Ciência da Informação. Disponível em: <http://arquivologiauepb.com.br/racin/>

<sup>9</sup> Currículo Lattes disponível em: <http://lattes.cnpq.br/6925135164773452>

<sup>10</sup> Currículo Lattes disponível em: <http://lattes.cnpq.br/8466925573652617>

<sup>11</sup> Disponível em: <http://arquivologiauepb.com.br/>

## 5 METODOLOGIA

Para elucidar os objetivos desta pesquisa o percurso metodológico define-se quanto a sua classificação, como descritiva pois está voltada a detalhar especificidades do objeto estudado nesse caso, as heurísticas de usabilidade aplicadas ao site analisado, descrito no decorrente trabalho “[...] as pesquisas deste tipo [descritivas] têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis.” (GIL, 2008, p. 42).

Quanto aos procedimentos, configura-se como bibliográfica e estudo de caso. Bibliográfica pois: “utiliza fontes bibliográficas ou material elaborado, como livros, publicações periódicas, artigos científicos, impressos diversos ou, ainda, textos extraídos da internet.” (MENEZES *et al.* 2019, p. 37) representadas, pelas diversificadas fontes que embasaram a fundamentação teórica deste trabalho. E estudo de caso por ter o objetivo de desmistificar o site estudado, por meio de uma análise apurada nas heurísticas de usabilidade. Gil (2008, p.58) aponta que: “Estudo de caso é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira a permitir o seu conhecimento amplo e detalhado [...]”

Quanto à abordagem caracteriza-se como qualitativa por gerar resultados não quantificáveis, e ausência de ferramentas estáticas e numéricas no desenvolvimento dos resultados, buscando uma interpretação aprofundada do objeto estudado. Para Raupp e Beuren (2006, p. 92), “na pesquisa qualitativa concebem-se análises mais profundas em relação ao fenômeno que está sendo estudado. A abordagem qualitativa visa destacar características não observadas por meio de um estudo quantitativo, haja vista a superficialidade deste último”

A pesquisa foi desenvolvida em três etapas: A primeira etapa foi a escolha do Website a ser avaliado, foi escolhido então o site de Arquivologia da UEPB, pelas razões descritas na justificativa deste trabalho. A segunda etapa foi selecionar um método de avaliação de usabilidade, definido nesta pesquisa pelo método de inspeção - avaliação heurística, com base nas heurísticas de Nielsen (Quadro 3). A terceira etapa foi a execução da avaliação, empregando as 10 heurísticas no site avaliado e aplicando uma escala de severidade de 0 a 4, sendo 0 sem importância, e 4 catastrófico (apresentada na subseção 3.1.1) no caso de violação detectada, adicionando a esse caso sugestões e/ou recomendações. Em caso de não violação não há aplicação da escala. A fase de execução das avaliações heurísticas ocorreu do dia 31 de agosto ao dia 02 de setembro de 2021.

## 6 DISCUSSÕES E ANÁLISES DOS RESULTADOS

Levando em conta as discussões sucedidas no decorrer do trabalho, essa seção destina-se a pautar a análise feita ao site de Arquivologia da UEPB, baseado nas heurísticas de Nielsen (Quadro 3). É importante enfatizar que apesar da avaliação heurística ser um método de inspeção que dispensa contato direto ou a presença do usuário, ela está totalmente voltada para sua percepção no ambiente digital. Será então apresentado um quadro com o resultado da avaliação de cada uma das 10 heurísticas. Ressalta-se que a escala de severidade foi aplicada apenas quando detectada alguma violação para determinada heurística. Vale destacar que um mesmo quesito analisado no site pode contemplar ou violar mais de uma heurística ao mesmo tempo e, portanto, ser citado mais de uma vez em diferentes Quadros.

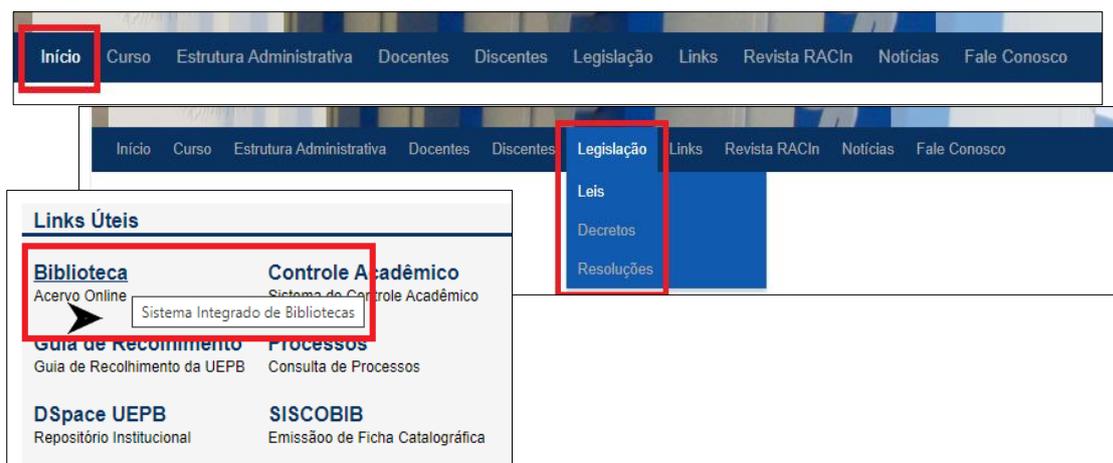
### Quadro 4: Resultado: Aplicando a heurística 1 no website de Arquivologia da UEPB

<p><b>Heurística 1 - Visibilidade do status do sistema:</b> No website de Arquivologia da UEPB: É possível identificar a posição atual de navegação, com clareza? É perceptível se acontecer alguma alteração ou mudança de página? É notificado quando não se consegue realizar uma ação? Evidencia as opções que estão sendo executadas?</p>
<p><b>Resultado da Avaliação:</b></p> <p>A) O site atende a heurística nos seguintes quesitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• É possível dentro do website o usuário identificar seu percurso de navegação. A “barra de menu” deixa visível a aba que está sendo executada na navegação. Também é possível visualizar todas as opções disponíveis nas abas da “barra de menu” e nos links apenas passando o cursor por cima. (Figura 2)</li> <li>• É possível o usuário visualizar quando muda de aba, ou é direcionado a outra página.</li> <li>• É notificado ao usuário quando ele não consegue realizar uma tarefa (Figura 3).</li> </ul>
<p><b>Grau de Severidade:</b> Não foram detectados quesitos que ferem essa heurística</p>
<p><b>Sugestões e Recomendações:</b> -</p>

**Fonte:** Dados da pesquisa (2021)

Com a aplicação da heurística 1, observa-se no Quadro 4 que não foram identificados quesitos que interfiram na visibilidade do usuário. O site precisa transmitir uma boa visualização e percepção do que acontece durante a navegação dessa forma, o website de Arquivologia da UEPB consegue transmitir uma boa visibilidade à medida que se consegue perceber o ambiente que navega o que é algo favorável ao usuário, então pode-se dizer que o website atende bem a essa heurística, como mostram as Figuras 2 – 3.

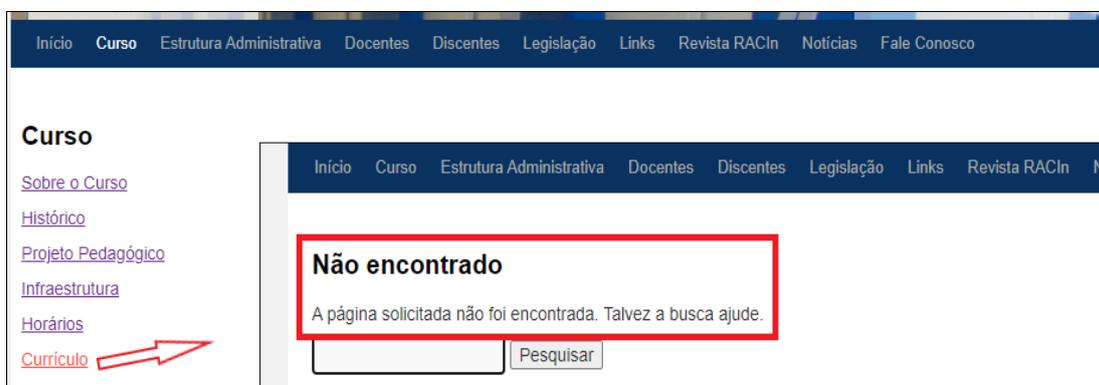
**Figura 2:** Requisitos que contemplam a heurística 1 - (item A)



Fonte: < <http://arquivologiauepb.com.br/>> (2021)

Como apresentado no Quadro 4, a Figura 2 retrata que na “barra de menu” o "início" está evidenciado, indicando ao usuário local da página onde ele encontra-se durante a navegação, também fica visível as seções possibilitadas em cada aba na “barra de menu”, além de informações sobre os links passando apenas o cursor em cima.

**Figura 3:** Requisito que contempla a heurística 1 – (item A)



Fonte: < <http://arquivologiauepb.com.br/matriz-curricular-1/>> (2021)

Na Figura 3 é notório que apesar de não ser possível acessar o link “currículo” o usuário é notificado claramente sobre essa ação.

**Quadro 5:** Resultado: Aplicando a heurística 2 no website de Arquivologia da UEPB

<p><b>Heurística 2 - Mapeamento entre o sistema e o mundo real:</b> O website de Arquivologia da UEPB: Fala a mesma linguagem do usuário? Utiliza palavras, conceitos e ícones familiares ao usuário?</p>
<p><b>Resultado da Avaliação:</b></p> <p>A) O site atende a heurística nos seguintes quesitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O website utiliza linguagem legível, com palavras e conceitos familiares ao usuário.</li> <li>• Não são identificados muitos ícones, contudo na aba “Discente → Pesquisa Acadêmica” possui links que direcionam à bases de dados com logotipos próprios das respectivas páginas. (Figura 4)</li> </ul>
<p><b>Grau de Severidade:</b> Não foram detectados quesitos que ferem essa heurística</p>
<p><b>Sugestões e Recomendações:</b> -</p>

Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Com a aplicação da heurística 2, nota-se no Quadro 5 que não foram identificados quesitos que interfiram na compreensão do usuário. Um site deve apresentar linguagem, palavras e conceitos compreensíveis aos usuários em idioma e dialeto familiar isso também serve para ícones e imagens, que devem corresponder a realidade do usuário. Nesse sentido, o website de Arquivologia da UEPB dispõe de compatibilidade e compreensão através da linguagem simples e logotipos não aleatórias, utilizando as próprias de cada base de dados e/ou sites úteis à pesquisa acadêmica que sejam possíveis se direcionar através dele, não causando confusão ou imprecisão ao usuário o que é benéfico. A partir disso, pode-se dizer que o website atende bem a essa heurística.

**Figura 4:** Requisito que contempla a Heurística 2 – (item A)



Fonte: < <http://arquivologiauepb.com.br/pesquisa-academica/> > (2021)

A partir do exposto no Quadro 5, ressalta-se na Figura 4 que os links apresentados com o logotipo próprio das bases de dados e/ou sites relevantes à pesquisa acadêmica, proporcionando compatibilidade e facilitando a compreensão do usuário.

**Quadro 6:** Resultado: Aplicando a heurística 3 no website de Arquivologia da UEPB

<p><b>Heurística 3 -Liberdade e controle ao usuário:</b> No website de Arquivologia da UEPB: O usuário tem liberdade de navegar sem precisar fornecer dados pessoais ou fazer algum cadastro? Fornece saídas de emergências ou opções de desfazer alguma função acionada por engano? Tem muitos pop-ups?</p>
<p><b>Resultado da Avaliação:</b></p> <p>A) O site atende a heurística nos seguintes quesitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● O usuário pode navegar livremente pelo sem necessidade de fornecer dados pessoais ou realizar inscrição e/ou cadastro, o que facilita o acesso.</li> <li>● O usuário pode voltar à página inicial ou direciona-se a outra aba com facilidade pela barra de menu que está fixada e disponível sempre no mesmo lugar (Figura 2) (exceção requisito B)</li> <li>● Não há possibilidades de operações por parte do usuário ao ponto de precisar desfazer alguma operação feita, incluindo a ausência de pop-ups, o que facilita a navegação, pois não há interferências durante a consulta ao site.</li> </ul> <p>B) O site não atende a heurística no seguinte quesito:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Na barra de menu quando clicado na aba “Revista RACIn” direciona-se a página da revista, pelo URL é possível perceber que ainda está dentro do mesmo site, mas passa a sensação que houve desligamento do site central e direcionamento à um outro site, em razão de todos os recursos apresentados inicialmente pelo site desaparecem quando migrada à página da revista, inibindo a possibilidade de regressar a página inicial por algum mecanismo da página em questão, o que foge do controle do usuário. (Figura 5)</li> </ul>
<p><b>Grau de Severidade (item B): 3</b></p>
<p><b>Sugestões e Recomendações:</b> Criar atalho dentro da página da RACIn que direcione a página inicial facilmente.</p>

**Fonte:** Dados da pesquisa (2021)

Com a aplicação da heurística 3, constata-se no Quadro 6 quesitos positivos e negativos sobre controle e liberdade do usuário. Um site deve permitir que o usuário esteja livremente no controle de suas ações. O website de Arquivologia da UEPB dá a liberdade de navegá-lo sem necessidade de cadastros, inscrições ou fornecimento de dados, tornando-o mais atrativo ao usuário. Como podemos ver na Figura 2 a barra de menu sempre centralizada no mesmo lugar transmite maior controle e segurança ao usuário, o que são exemplos de pontos positivos para essa heurística.

No entanto o site foge desse modelo acima citado, no quesito apresentado no item B do Quadro 6, tornando-se um ponto negativo, pois transmite ao usuário nessa circunstância certo

estranhamento, na ausência de uma saída de emergência ou atalho que retorne à página inicial o que prejudica a usabilidade. Foi atribuída a essa violação grau de severidade 3 (grave), pois trata-se de um problema considerável que deve ser reparado a fim de emitir mais liberdade e controle ao usuário. A partir disso, pode-se dizer que o website atende parcialmente a essa heurística.

**Figura 5:** Requisito que não contempla a heurística 3 – (item B)



**Fonte:** < <http://arquivologiauepb.com.br/racin/> > (2021)

Na Figura 5, o endereço destacado sinaliza que é possível identificar que ainda está no mesmo site, mas não é possível identificar uma saída de emergência ou opção de retornar para a página inicial.

**Quadro 7:** Resultado: Aplicando a heurística 4 no website de Arquivologia da UEPB

**Heurística 4 -Consistência e padrões:** O website de Arquivologia da UEPB: Trata coisas similares de forma semelhante? Utiliza padrões em seus recursos? O padrão visual e de cor é familiar ao usuário?

**Resultado da Avaliação:**

**A)** O site atende a heurística no seguinte quesito:

- Informações como endereço e contato encontram-se na parte inferior do site, a navegação global está centralizada, a barra de menu está ordenada, atendendo aos padrões estabelecidos por sites.

**B)** O site não atende a heurística nos seguintes quesitos:

- Não há um campo de busca/pesquisa visível na página inicial, o que dificulta a busca por algo específico. Na aba "Notícias" também não apresenta esse recurso impossibilitando a busca por palavra-chave ou a recuperação de notícias mais antigas de forma ágil, fugindo do padrão em site de notícias. O campo de busca que visualizamos na (Figura 3) só pode ser visto através da aba curso → currículo, mas não está no local apropriado além de não ocupar a função desejada.
- O logotipo da UEPB e de Arquivologia na parte superior do website, passa a sensação de um ícone que pode direcionar a página inicial ou executar alguma outra função, mas não possui nenhuma função estabelecida além de ilustrativa. (Figura 6)
- No campo de notícias em destaque há uma a numeração progressiva e ao final setas todas na mesma cor e formato, ocasionando que essas setas passem despercebidas e fugindo do padrão que as setas geralmente estejam centralizadas ou em evidência. (Figura 6)
- A aba "Fale Conosco" o e-mail institucional está em lincado, mas o e-mail para contato a respeito do site não está padronizado da mesma forma, o que não apresenta consistência e pode passar despercebido pelo usuário. (Figura 8)

**Grau de Severidade (itens B):** 4 / 2 / 2 / 2

**Sugestões e Recomendações:**

- Inserir um campo de busca/pesquisa na página inicial, de preferência ao lado superior direito da página, indicado pela "?" na (Figura 6)
- Pode ser criado um direcionamento a página inicial e ao site da UEPB, nos logotipos superiores da página
- As setas podem ser centralizadas onde mostra a Figura 6 → "?" no quadro de notícias em destaque.
- Padronizar o link no e-mail de contato do site. (Figura 7)

**Fonte:** Dados da pesquisa (2021)

Com a aplicação da heurística 4, repara-se no Quadro 7, que foram identificados quesitos positivos e negativos sobre padrão e consistência. Um site deve apresentar padrão e similaridade nos elementos semelhantes, evitando ambiguidades ou fugir da padronização estabelecida por outros sites. No website de Arquivologia da UEPB a apresentação de dados como endereço e contato ao final da página (como podemos observar ao final da Figura 1),

ordenação na barra de menu e a navegação global centralizada (exibido na Figura 2) segue a padronização dos sites o que são aspectos positivos a essa heurística.

Contudo foge do padrão e consistência no quesito apresentado no item B do Quadro 7, o que traz pontos negativos. No item B (ponto 1) expõe-se a falta de um campo de busca/pesquisa, elemento essencial em um site informativo ou de notícias, foi aplicada a essa violação grau de severidade (4) pois, considera-se um problema catastrófico, uma vez que a informação ou notícia desejada como também as mais antigas que não estão mais ao alcance da visão do usuário não possam ser buscada e recuperada facilmente, dessa forma esse problema deve ser reparado de qualquer forma, a fim de proporcionar facilidade na recuperação e acesso à informação, além de satisfação ao usuário.

Enquanto as violações dos pontos 2, 3 e 4 do item B, foram empregados grau de severidade 2 (simples), por se tratar de baixa prioridade já que são falhas que não interferem diretamente na navegação, mas podem ser reparados a fim de proporcionar maior padronização e consistência ao site. A partir disso, pode-se dizer que o website atende parcialmente a essa heurística.

**Figura 6:** Requisitos que não contemplam a heurística 4 – (item B)



Fonte: < <http://arquivologiauepb.com.br/> > (2021)

Na Figura 6, o logotipo do curso de Arquivologia e da UEPB destacados na parte superior, tem função meramente ilustrativa. O campo destacado à direita, abaixo do logo da UEPB, sinaliza a ausência de um campo de busca/pesquisa e local de sugestão de inserção. Na ilustração à esquerda abaixo da logo de Arquivologia nota-se a numeração e setas, os destaques no meio da ilustração com o símbolo “?” sinalizam onde sugere-se centralizar as setas.

A Figura 7, apresenta a falha na padronização e consistência em um dos e-mails disponibilizados para contato.

**Figura 7:** Requisito que não contemplam a heurística 4– (item B)



**Fonte:** < <http://arquivologiauepb.com.br/fale-conosco/>> (2021)

**Quadro 8:** Resultado: Aplicando a heurística 5 no website de Arquivologia da UEPB

<b>Heurística 5 - Prevenção de erros:</b> O website de Arquivologia da UEPB: Oferece artifícios para a prevenção de erros? Existem restrições que impedem o usuário de cometer falhas?
<b>Resultado da Avaliação:</b>
<p>A) O site atende a heurística no seguinte quesito:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Não dispõe de mecanismos (como preencher formulários ou algo do tipo) ao ponto de precisar prevenir erros. Ainda assim o requisito apresentado na heurística 1 (Figura 2) - passar cursor em cima das abas e ser apresentada as seções disponíveis e/ou dá um breve enunciado sobre determinada opção, auxilia o usuário na prevenção de erros, quanto ao entrar numa área não desejada.</li> </ul>
<b>Grau de Severidade:</b> Não foram detectados requisitos que ferem essa heurística
<b>Sugestões e Recomendações:</b> -

**Fonte:** Dados da pesquisa (2021)

Com a aplicação da heurística 5, nota-se no Quadro 8, que não foram identificados requisitos que facilitem ou levem o usuário cometer erros. Um site deve se antecipar ao tentar impedir que os usuários cometam erros, mas quando inevitável informar claramente sobre o ocorrido de forma descomplicada. O website de Arquivologia da UEPB tem caráter mais informativo que dinâmico a ausência de formulários ou campos que precisem ser preenchidos; diminui as chances de cometerem-se erros o que é útil ao usuário sendo assim, pode-se dizer que o website atende bem a essa heurística.

**Quadro 9:** Resultado: Aplicando a heurística 6 no website de Arquivologia da UEPB

<p><b>Heurística 6 - Reconhecer em vez de relembrar:</b> O website de Arquivologia da UEPB: Usa recursos que evitam o desgaste cognitivo de memorização do usuário? Apresenta lista de ações que foram executadas recentemente? Consegue recuperar a informação facilmente?</p>
<p><b>Resultado da Avaliação:</b></p> <p>A) O site atende a heurística no seguinte quesito:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Os links clicados mudam da cor azul para cor lilás quando visitados, esse recurso auxilia o usuário a reconhecer quais links já visitou. (Figura 8)</li> </ul> <p>B) O site não atende a heurística no seguinte quesito:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Como citado no quadro de heurística 4, a ausência de um campo de busca/pesquisa, dificulta a recuperação de informações mais antigas na aba “Notícias” um recurso desse com o histórico de navegação seria fundamental.</li> </ul>
<p><b>Grau de Severidade (item B):</b> 2</p>
<p><b>Sugestões e Recomendações:</b> Pode-se adicionar a criação de um “campo de busca/pesquisa” um histórico que exiba as últimas pesquisas do usuário.</p>

**Fonte:** Dados da pesquisa (2021)

Com a aplicação da heurística 6, observa-se no Quadro 9, que foram identificados quesitos positivos e negativos sobre reconhecimento para o usuário. Um site não deve exigir da memória do usuário e deve facilitar a identificação do seu percurso de navegação. O website de Arquivologia da UEPB proporciona o mecanismo de mudança de cor dos links já clicados, auxiliando no reconhecimento dos que já foram visitados, o que traz habilidade ao não desgaste da memória.

Apesar disso o site traz um ponto negativo apresentado no item B do Quadro 9, como mencionado anteriormente a ausência de um campo de busca/pesquisa dificulta o processo de recuperação de informações ou notícias, caso o usuário recupere uma notícia de interesse e acidentalmente perca de vista a chance de conseguir recuperá-la novamente pode ser mínima. Como foi sugerido no Quadro 8 a adição de um campo de busca para corrigir esse problema, acrescenta-se a esse cenário na sugestão do Quadro 9 se possível, também incorporar a exibição de um histórico com as últimas buscas e/ou pesquisa do usuário.

Foi aplicada a essa violação grau de severidade (2), pois é considerado um problema simples, podendo ser reparado a partir da adição de um histórico de busca a fim de proporcionar reconhecimento e exigir menos memorização sobre o percurso de navegação. A partir disso, pode-se dizer que o website atende parcialmente a essa heurística.

**Figura 8:** Requisito que contempla a heurística 6 – (item A)

ANO DE CRIAÇÃO	UNIVERSIDADE	SITE OFICIAL
1973	Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro – UNIRIO	<a href="http://www.unirio.br/arquivologia/">http://www.unirio.br/arquivologia/</a>
1977	Universidade Federal de Santa Maria – UFSM	<a href="http://w3.ufsm.br/arquivologia/">http://w3.ufsm.br/arquivologia/</a>
1978	Universidade Federal Fluminense – UFF	<a href="http://www.uff.br/iacs/">http://www.uff.br/iacs/</a>
1990	Universidade de Brasília – UNB	<a href="http://www.cid.unb.br/">http://www.cid.unb.br/</a>
1998	Universidade Estadual de Londrina – UEL	<a href="http://www.uel.br/ceca/cin/">http://www.uel.br/ceca/cin/</a>
1998	Universidade Federal da Bahia – UFBA	<a href="http://www.ici.ufba.br/">http://www.ici.ufba.br/</a>
1999	Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS	<a href="http://www.ufrgs.br/fabico/">http://www.ufrgs.br/fabico/</a>
2000	Universidade Federal do Espírito Santo – UFES	<a href="http://www.ccje.ufes.br/dci/">http://www.ccje.ufes.br/dci/</a>

**Fonte:** < <http://arquivologiauepb.com.br/curso/historico/> > (2021)

Na Figura 8, apresenta-se os links de sites das Universidades que possuem o curso de Arquivologia, os visitados são diferenciados pela cor lilás e os não visitados permanecem na cor azul.

**Quadro 10:** Resultado: Aplicando a heurística 7 no website de Arquivologia da UEPB

<p><b>Heurística 7 - Flexibilidade e eficiência de uso:</b> O website de Arquivologia da UEPB: Proporciona atalhos para uma navegação mais rápida? Proporciona links que direcionem a outras páginas com facilidade?</p>
<p><b>Resultado da Avaliação:</b></p> <p>A) O site atende a heurística nos seguintes quesitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Os links permitem direcionamento a outros sites com facilidade.</li> <li>• A aba “Docente” dispõe de links do currículo lattes de todos os professores, colaboradores e ex professores, trazendo facilidade de uso para o usuário em especial os discentes do curso que desejem conhecer o corpo docente, bem como a especialização e/ou áreas de desenvolvimento de pesquisas. (Figura 9)</li> <li>• Como visto na heurística 2 na aba “Discente → Pesquisa Acadêmica” estão disponíveis links das bases de dados, úteis a comunidade acadêmica (Figura 4) assim como na aba “Curso → Histórico” é disponibilizado links dos sites das Universidades que possuem o curso de Arquivologia (Figura 8), flexibilizando o trabalho de busca.</li> </ul>
<p><b>Grau de Severidade:</b> Não foram detectados requisitos que ferem essa heurística</p>
<p><b>Sugestões e Recomendações:</b> -</p>

**Fonte:** Dados da pesquisa (2021)

Com a aplicação da heurística 7, observa-se no Quadro 10, que não foram identificados quesitos que interfiram na flexibilidade e eficiência do uso. Um site deve proporcionar agilidade, eficiência e atender ao usuário tenha ele experiência ou não com o meio digital. O website de Arquivologia da UEPB direciona o usuário a outros sites por meio de seus links de forma simples e rápida, dispondo de informações sobre o corpo docente e currículo lattes dos

professores, o que é satisfatório para alunos e futuros alunos conhecerem seus professores. O mesmo acontece com os links das instituições de ensino que oferecem o curso de Arquivologia visto na Figura 8, útil para quem deseja aprofundar-se ou conhecê-las, repetindo esse recurso as bases de dados pertinentes à pesquisa acadêmica vistas na Figura 4, trazendo flexibilidade de busca e eficiência de uso para o usuário. A partir disso, pode-se dizer que o website atende bem a essa heurística.

**Figura 9:** Requisito que contempla a Heurística 7 – (item A)

PROFESSORES			
NOME DO PROFESSOR	SITUAÇÃO	NOME DO PROFESSOR	SITUAÇÃO
<a href="#">ANNA CARLA SILVA DE QUEIROZ</a>	Efetiva	<a href="#">ANTÔNIO GERMANO RAMALHO</a>	Efetivo
<a href="#">DANILO DE SOUSA FERREIRA</a>	Efetivo	<a href="#">ELANNA BEATRIZ AMERICO FERREIRA</a>	Substituta
<a href="#">ELDER ELDERVITCH CARNEIRO DE OLIVEIRA</a>	Efetivo	<a href="#">ELIETE CORREIA DOS SANTOS</a>	Efetiva
<a href="#">ESMERALDA PORFÍRIO DE SALES</a>	Efetiva	<a href="#">HENRIQUE ELIAS CABRAL FRANÇA</a>	Efetivo
<a href="#">ISMAELLY BATISTA DOS SANTOS SILVA</a>	Substituta	<a href="#">JACQUELINE ECHEVERRIA BARRANCOS</a>	Efetiva
<a href="#">JOSEMAR HENRIQUE DE MELO</a>	Efetivo	LEONARDO PEREIRA DE ASSIS	Efetivo
<a href="#">MANUELA EUGÊNIO MAIA</a>	Efetiva	<a href="#">RAMSÉS NUNES E SILVA</a>	Efetivo
<a href="#">SÂNDERSON LOPES DORNELES</a>	Efetivo	<a href="#">SUERDE MIRANDA DE OLIVEIRA BRITO</a>	Efetiva

COLABORADORES	
NOME DO PROFESSOR	NOME DO PROFESSOR
<a href="#">ANDREA XAVIER DE ALBUQUERQUE DE SOUZA</a>	<a href="#">JOSÉ WILKER DE LIMA SILVA</a>
<a href="#">LAPLACE QUEDES ALCOFORADO LEITE DE CARVALHO</a>	<a href="#">MILENA BARBOSA DE MELO</a>
<a href="#">VANCARDER BRITO DE SOUSA</a>	<a href="#">VIVIANE BARRETO MOTTA NOGUEIRA</a>

EX-PROFESSORES			
NOME DO PROFESSOR	SITUAÇÃO	NOME DO PROFESSOR	SITUAÇÃO
<a href="#">ACÁCIA MARIA COSTA GARCIA</a>	Efetiva	<a href="#">AFONSO CELSO CALDEIRA SCOCUGLIA</a>	Visitante
<a href="#">ALDO BEZERRA MACIEL</a>	Efetivo	<a href="#">ANA CLAUDIA MEDEIROS DE SOUSA</a>	Substituta
<a href="#">ANA LÚCIA CARVALHO DE SOUZA</a>	Efetiva	<a href="#">ANIUSKA ALMEIDA NEPOMUCENO</a>	Substituta

Fonte: < <http://arquivologiauepb.com.br/docentes/> > (2021)

A Figura 9 retrata o quadro de professores, colaboradores e ex-professores bem como os links que direcionam ao currículo lattes de cada um.

**Quadro 11:** Resultado: Aplicando a heurística 8 no website de Arquivologia da UEPB

**Heurística 8 - Estética e design minimalista:** O website de Arquivologia da UEPB: Tem layout simples e de fácil compreensão? Os textos são curtos, simples e diretos? Há excesso de informações ou informações irrelevantes?

**Resultado da Avaliação:**

A) O site atende a heurística nos seguintes quesitos:

- O layout é simples, bem ordenado e sem excesso de cores, não causando estranhamento ou sensação de poluição visual, como observado na (Figura 1).
- Não apresenta ícones, e a informação textual se categoriza como simples, direta e compreensível. Na página inicial é possível visualizar as últimas quatro notícias publicadas não sobrecarregando a interface de informações ou notícias (Figura 1).

**Grau de Severidade:** Não foram detectados requisitos que ferem essa heurística

**Sugestões e Recomendações:** -

Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Com a aplicação da heurística 8, constata-se no Quadro 11, que não foram encontrados quesitos que interfiram na estética e designer minimalista. Um site deve proporcionar interface simples, sem sobrecarga de elementos textuais, iconográficos, cores e as informações devem ser relevantes. O website de Arquivologia da UEPB possui um layout simples, com informações básicas, não há exagero de cores, transmitindo tranquilidade o tornando mais atrativo ao usuário dessa forma, pode-se dizer que o website atende bem a essa heurística.

**Quadro 12:** Resultado: Aplicando a heurística 9 no website de Arquivologia da UEPB

<p><b>Heurística 9 - Suporte para o usuário reconhecer, diagnosticar e recuperar erros:</b> O website de Arquivologia da UEPB: Quando ocorre um erro, é dado um feedback com diagnóstico de forma clara e objetiva, além de possibilidade de reparar o erro de forma compreensível para usuário?</p>
<p><b>Resultado da Avaliação:</b></p> <p>A) O site atende a heurística no seguinte quesito:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Como não há muita possibilidade de interação por parte do usuário o que inibe artifícios que o leve a cometer um provável erro (mencionado também na heurística 5). O único erro identificado (apesar de ser um erro do próprio site, e não provocado pelo usuário) é exibido um texto curto e de fácil compreensão, além de fornecer uma ferramenta de busca como mecanismo para tentar corrigi-lo, visto na (Figura 3).</li> </ul>
<p><b>Grau de Severidade:</b> Não foram detectados requisitos que ferem essa heurística</p>
<p><b>Sugestões e Recomendações:</b> -</p>

**Fonte:** Dados da pesquisa (2021)

Com a aplicação da heurística 9, verifica-se no Quadro 12, que não foram encontrados quesitos que interfiram no diagnóstico de erros e suporte ao usuário. Um site deve fornecer suporte e auxiliar na resolução de erros, ou seja, dispor de mensagens claras na linguagem do usuário, sem códigos incompreensíveis. O website de Arquivologia da UEPB não dispõe de muitos mecanismos de interação que levem o usuário a cometer erros como mencionado anteriormente, ainda assim no erro exibido na Figura 3, foi fornecida uma mensagem clara sobre o erro é fornecido um mecanismo de correção, ainda que esse erro não tenha sido provocado diretamente pelo usuário dessa forma, pode-se dizer que o website atende bem a essa heurística.

**Quadro 13:** Resultado: Aplicando a heurística 10 no website de Arquivologia da UEPB

<p><b>Heurística 10 - Ajuda e documentação:</b> O website de Arquivologia da UEPB: É facilmente navegado mesmo sem ajuda? É acessível mesmo sem orientação específica? As redes de assistência e contatos para tirar dúvidas ou buscar mais informações estão corretos e atualizados?</p>
<p><b>Resultado da Avaliação:</b></p> <p>A) O site atende a heurística nos seguintes quesitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● É tranquilamente acessado, sem necessidade de documentação ou orientação específica.</li> <li>● Os dados como contato e endereço estão atualizados.</li> <li>● Os usuários podem adquirir outras informações a respeito do site através dos e-mails disponibilizados, sem grande retardamento.</li> </ul>
<p><b>Grau de Severidade:</b> Não foram detectados requisitos que ferem essa heurística</p>
<p><b>Sugestões e Recomendações:</b> -</p>

**Fonte:** Dados da pesquisa (2021)

Com a aplicação da heurística 10, repara-se no Quadro 13, que não foram encontrados quesitos que necessitem da utilização de documentação alguma por parte do usuário. Um site deve ser tranquilamente manuseado sem a obrigação de um guia ou documentação, mas caso seja indispensável uma documentação ou lembrete este deve ser sucinto, claro e objetivo; também devem estar sempre atualizados dados como endereços e contatos disponíveis. O website de Arquivologia da UEPB é acessível sem precisão de um guia, mapa, ou outro tipo de documentação, também foi acionado contato a respeito do mesmo, através do e-mail disponibilizado no “Fale Conosco”, o qual obteve-se resposta em tempo ágil, sendo um ponto positivo ao usuário que entra em contato dessa forma, pode-se dizer que o website atende bem a essa heurística.

Diante das análises descritas nesta seção, é possível sintetizar os resultados das avaliações no website de Arquivologia da UEPB, por meio de um panorama que revele o resultado geral dessa avaliação. Sob a ótica das heurísticas de Nielsen quais critérios foram bem atendidos e quais critérios foram parcialmente atendidos no site em questão? Fundamentado nisso o Quadro 14, compacta o resultado final das avaliações.

**Quadro 14:** Panorama do site de Arquivologia da UEPB, sob a ótica das heurísticas de Nielsen

	<b>A HEURÍSTICA FOI BEM ATENDIDA</b>	<b>A HEURÍSTICA FOI PARCIALMENTE ATENDIDA</b>
1- Visibilidade do estado do sistema	<b>X</b>	
2- Mapeamento entre o sistema e o mundo real	<b>X</b>	
3- Liberdade e controle ao usuário		<b>X</b>
4- Consistência e padrões		<b>X</b>
5- Prevenção de erros	<b>X</b>	
6- Reconhecer em vez de relembrar		<b>X</b>
7- Flexibilidade e eficiência de uso	<b>X</b>	
8- Estética e design minimalista	<b>X</b>	
9- Suporte para o usuário reconhecer, diagnosticar e recuperar erros	<b>X</b>	
10- Ajuda e documentação	<b>X</b>	

**Fonte:** Dados da pesquisa (2021)

Com a apresentação do panorama do site de Arquivologia da UEPB no Quadro 14, fica evidente que os critérios de usabilidade foram bem atendidos em 7 heurísticas e parcialmente atendidos em 3 heurísticas, sendo ‘liberdade e controle do usuário’, ‘consistência e padrões’ e ‘reconhecer em vez de relembrar’ os critérios onde foram detectados algum problema, tratando-se ‘consistência e padrões’ da heurística com mais quantitativo de violações, chegando a 4, e com o problema de maior grau de severidade (4). Todas as heurísticas atendidas parcialmente listadas na 3ª coluna do Quadro 14 foram recomendados reparos, visando a melhoria da

usabilidade e satisfação do usuário. Enquanto as da 2ª coluna do Quadro 14, atenderam bem as heurísticas, o que configura o site com boa usabilidade para o usuário.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No contexto atual com a grande quantidade informacional disponível na internet e a crescente busca dos usuários pela informação nos meios digitais, faz-se necessário fornecer ambientes informatizados acessíveis por isso, a usabilidade da informação tem tanta relevância, pois, quanto mais acessível o ambiente digital, maior a garantia do acesso de qualidade ao usuário. Sem uma boa usabilidade, ambientes informacionais estão destinados ao fracasso, e um estudo de usabilidade é capaz de detectar as barreiras entre os sistemas informacionais e o usuário, e apoiado nisso introduzir reparações que aperfeiçoem o espaço para o usuário.

As discussões que sucederam o desenvolvimento dessa pesquisa, direcionaram para a perspectiva do acesso à informação dentro do site de Arquivologia da UEPB o qual após avaliação, demonstrou que atendeu boa parte dos critérios de usabilidade mediante as heurísticas de Nielsen. Por consequência, o objetivo de analisar o site de Arquivologia da UEPB com base nas heurísticas de usabilidade foi alcançado com a apresentação da discussão dos resultados e a problemática: “O site de Arquivologia da UEPB está de acordo com os critérios que facilitam a usabilidade da informação?” Foi respondida, à medida que o site avaliado foi considerado dentro dos critérios de usabilidade da informação.

O site de Arquivologia da UEPB tem importância não apenas para docentes, discentes e colaboradores do curso de Arquivologia, mas para todo campus V da Universidade, o que engloba também usuários de áreas interdisciplinares, além de dá suporte a eventos congressos, palestras e tantos outros divulgados por meio dele. Sua relevância é ainda maior por ser um dos poucos cursos que dispõe de um site próprio, como também seu conteúdo informacional riquíssimo ser um elemento que atrai e satisfaz ao usuário.

O site deixou a desejar em poucos aspectos, o principal problema analisado atingindo grau de severidade máximo (4) ficou por conta da violação em ‘consistência e padrão’, com a ausência de um “campo de busca/pesquisa” o que pode interferir gravemente na busca, recuperação e acesso do usuário, ainda assim, se reparados de acordo com as recomendações sugeridas, acrescentará ainda mais ao trabalho informativo e contribuirá consequentemente na boa usabilidade bem como no acesso e satisfação do usuário.

A análise desse trabalho discorreu sobre a usabilidade do site de Arquivologia da UEPB, numa perspectiva mais generalizada de usuário sugere-se, então, para trabalhos futuros aprofundar sobre acessibilidade que é um viés com enfoque em usuários com deficiências e/ou limitações. Outra proposta seria desenvolver trabalhos em termos de arquitetura da informação,

que apesar de ter ligação com a usabilidade, tem direcionamento diferente e enfoque na estruturação da informação.

## REFERÊNCIAS

ARAÚJO, C. A. A. Fundamentos da Ciência da Informação: correntes teóricas e o conceito de informação. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 4, n. 1, p. 57-79, 2014.

ARAÚJO, C. A. A. Paradigma social nos estudos de usuários da informação: abordagem interacionista. *Informação & Sociedade: Estudos*, v. 22, n. 1, 2012. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/96199>. Acesso em: 11 ago. 2021

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística**: Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. Disponível em: [http://www.arquivonacional.gov.br/images/pdf/Dicion\\_Term\\_Arquiv.pdf](http://www.arquivonacional.gov.br/images/pdf/Dicion_Term_Arquiv.pdf) . Acesso em: 25 set. 2020.

BAPTISTA, S. G.; CUNHA, M. B. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em ciência da informação**, v. 12, n. 2, p. 168-184, 2007.

BARRETO, A. A. A questão da informação. **São Paulo em perspectiva**, v. 8, n. 4, p. 3-8, 1994. Disponível em: <https://bibliotextos.files.wordpress.com/2012/03/a-questao-da-informac3a7c3a3o.pdf>. Acesso em: 16 ago. 2021.

BELLOTTO, H. L. O arquivista na sociedade contemporânea. 2004b. Disponível em: <https://www.marilia.unesp.br/Home/Extensao/CEDHUM/texto01.pdf> . Acesso em: 16 ago. 2021.

BRASIL. Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012. Regulamenta a Lei no 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição. **Diário Oficial da União**, 2012. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm). Acesso em: 05 out. 2020.

BRASIL. **Lei nº 7.234, de 29 de outubro de 1984**. Dispõe sobre a Política Nacional de Informática, e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l7232.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7232.htm). Acesso em: 08 ago. 2021

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro 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. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm) . Acesso em: 05 out. 2020.

COSTA, L. F.; RAMALHO, F. A. A usabilidade nos estudos de uso da informação: em cena usuários e sistemas interativos de informação. **Perspectivas em ciência da informação**, v. 15, n. 1, p. 92-117, 2010. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/5Tx7xBrfVtMwFFLxtJHrcTp/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 08 ago. 2021.

COSTA, R. Arquitetura da informação e usabilidade em interfaces: estudo de caso do website da Nrsystem. **International Journal of Professional Business Review**, v. 2, n. 2, p. 52-64, 2017. Disponível em:

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/5536/553658820004/553658820004.pdf>. Acesso em: 08 ago. 2021.

CUNHA, M. B.; AMARAL, S. A.; DANTAS, E. B. Manual de estudo de usuários da informação. São Paulo: Atlas, 2015.

CYBIS, W.; BETIOL, A. H.; FAUST, R. Princípios ergonômicos para interfaces humano computador–IHC. **Ergonomia e usabilidade**: conhecimentos, métodos e aplicações. Novatec, p. 23-48, 2010. Disponível em: [http://www.univasf.edu.br/~jorge.cavalcanti/cap1\\_livro\\_ergonomia\\_usabilidade.pdf](http://www.univasf.edu.br/~jorge.cavalcanti/cap1_livro_ergonomia_usabilidade.pdf). Acesso em: 01 out. 2020.

DIAS, M. S. A importância dos estudos de usuários do campo da Arquivologia. 2021. 27f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia) - Universidade Estadual da Paraíba, João Pessoa, 2021. Disponível em: <https://dspace.bc.uepb.edu.br/jspui/handle/123456789/24171> Acesso em: 11 ago. 2021.

FIGUEIREDO, N. M. **Estudo de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

GIL, Antônio Carlos. Métodos e técnicas de pesquisa social. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

JACOB, V. C.; JACOB, I. C. Avaliação da usabilidade na web: biblioteca eletrônica scielo e a base de dados scopus. **BIBLOS - Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, v. 27, n. 2, p. 47-62, 2013. Disponível em: <https://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/23165>. Acesso em: 07 out. 2021.

JARDIM, J. M. A lei de acesso à informação pública. **Tendências da pesquisa brasileira em ciência da informação**, v. 5, n. 1, 2012. Disponível em: <http://revistas.ancib.org/index.php/tpbci/article/view/266>. Acesso em: 08 ago. 2021.

JARDIM, J. M.; FONSECA, M. O. K. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **DataGramZero**, v. 5, n. 5, 2004. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/5671>. Acesso em: 11 out. 2021.

LAZZARIN, F. A. et al. Da informação à compreensão: reflexões sobre arquitetura da informação, usabilidade e acessibilidade no campo da Ciência da Informação. **Biblionline, João Pessoa**, v. 8, p. 231-244, 2012. Disponível em: <http://biblioteca.fespsp.org.br:8080/pergamumweb/vinculos/00000f/00000f05.pdf>. Acesso em: 07 ago. 2021.

LIMA, R. S. Navegando: usabilidade do site "raça rubro negra". 2014. 60f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia) - Universidade Estadual da Paraíba, João Pessoa, 2014. Disponível em: <https://dspace.bc.uepb.edu.br/jspui/handle/123456789/4948>. Acesso em: 08 ago. 2021.

LUZ, C. **Arquivologia 2.0: A Informação Humana Digital**. 2010. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/302153587\\_Arquivologia\\_20\\_a\\_informacao\\_human\\_a\\_digital](https://www.researchgate.net/publication/302153587_Arquivologia_20_a_informacao_human_a_digital). Acesso em: 30 ago. 2021.

MACIEL, C. et al. Avaliação heurística de sítios na Web. **VII ESCOLA DE INFORMÁTICA DO SBC-CENTROOESTE**, 2004. Disponível em:

[https://www.addlabs.uff.br/Novo\\_Site\\_ADDLabs/images/documentos/publicacoes/publicacoes\\_pdf/trabalhos\\_anais\\_congresso/2004/20130809151827\\_2004%20-%20Avaliao%20heuristica%20de%20stios%20na%20web.pdf](https://www.addlabs.uff.br/Novo_Site_ADDLabs/images/documentos/publicacoes/publicacoes_pdf/trabalhos_anais_congresso/2004/20130809151827_2004%20-%20Avaliao%20heuristica%20de%20stios%20na%20web.pdf). Acesso em: 16 set. 2021.

MENEZES, A. H. N. et al. Metodologia científica: teoria e aplicação na educação a distância. **Universidade Federal do Vale do São Francisco, Petrolina-PE**, 2019. Disponível em: <https://portais.univasf.edu.br/noticias/univasf-publica-livro-digital-sobre-metodologia-cientifica-voltada-para-educacao-a-distancia/livro-de-metodologia-cientifica.pdf>. Acesso em: 08 ago. 2021.

MORAES, C. R. **Usuários de bibliotecas: informação x cidadão comum**. BIBLOS, [S. l.], v. 6, p. 219–223, 2007. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/345>. Acesso em: 05 out. 2020.

MORATO, Y. C. et al. Análise do sistema de informação em imunizações do Brasil sob a ótica das heurísticas de usabilidade. **Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud**, v. 31, n. 2, 2020. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/141735>. Acesso em: 25 jul. 2021.

NASCIMENTO, D. M. **A abordagem sócio-cultural da informação**. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 7., 2006, Marília. Anais... Marília: UNESP, 2006. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/477>. Acesso em: 11 ago. 2021.

NIELSEN, J. How to Conduct a Heuristic Evaluation 1994. Disponível em: <https://www.nngroup.com/articles/how-to-conduct-a-heuristic-evaluation/>. Acesso em: 25 jul. 2021.

NIELSEN, J. *10 Usability Heuristics for User Interface Design*. 1994. Disponível em: <http://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>. Acesso em: 25 jul. 2021

NIELSEN, J. Usability 101: Introduction to Usability. 2012. Disponível em: <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>. Acesso em: 25 jul. 2021.

RAUPP, F. M.; BEUREN, I. M. **Metodologia da Pesquisa Aplicável às Ciências**. Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática. São Paulo: Atlas, p. 76-97, 2006.

REIS, G. A. **Centrando a Arquitetura de Informação no usuário**. 2007. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-23042007-141926/en.php>. Acesso em: 07 ago. 2021.

ROCHA, I. M. M. A conduta do arquivista frente à Lei de Acesso à Informação. 2012. Disponível em: <https://repositorio.ufsm.br/handle/1/14673> Acesso em: 16 ago. 2021.

ROLIM, E. A; CENDÓN, B. V. Modelos teóricos de estudos de usuários na ciência da informação. **DataGramZero–Revista de Ciência da Informação**, v. 14, n. 2, 2013. Disponível em:

[https://www.brapci.inf.br/\\_repositorio/2017/03/pdf\\_8fb04031af\\_0000011781.pdf](https://www.brapci.inf.br/_repositorio/2017/03/pdf_8fb04031af_0000011781.pdf). Acesso em: 05 out. 2020.

SANTIAGO JUNIOR, Z. P. Análise de websites de arquivos públicos estaduais do Nordeste. 2018. 71f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia) - Universidade Estadual da Paraíba, João Pessoa, 2018. [Monografia]. Disponível em: <https://dspace.bc.uepb.edu.br/jspui/handle/123456789/18175>. Acesso em: 08 ago. 2021.

SANTOS, R. L.G; MORAES, A. Usabilidade e métodos de avaliação de usabilidade de interfaces web. **Rio de Janeiro, Brasil**, 2000. Disponível em: <https://docplayer.com.br/2663749-Usabilidade-e-metodos-de-avaliacao-de-usabilidade-de-interfaces-web-robson-l-g-dos-santos-msc-pontificia-universidade-catolica-do-rio-de-janeiro.html>. Acesso em: 26 jul. 2021.

SILVA FILHO, A. M. Avaliação de Usabilidade: “Separando o joio do trigo”. **Revista espaço acadêmico**, v. 10, n. 112, p. 10-14, 2010. Disponível em: <https://periodicos.uem.br/ojs/index.php/EspacoAcademico/article/view/11077>. Acesso em: 16 set. 2021.

TANUS, G. F. S. C. Enlace entre os estudos de usuários e os paradigmas da ciência da informação: de usuário a sujeitos pós-modernos. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, v. 10, n. 2, p. 144-173, 2014. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/290>. Acesso em: 11 ago. 2021.

VIDOTTI, S. A. B. G. et al. As contribuições das heurísticas de usabilidade para a encontrabilidade da informação. **Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação**, n. XVIII ENANCIB, 2017. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/104849>. Acesso em: 25 jul. 2021.

WINCKLER, M.; PIMENTA, M. S. Avaliação de usabilidade de sites web. **Escola de Informática da SBC Sul (ERI 2002). Porto Alegre**, v. 1, p. 85-137, 2002. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/228816116\\_Avaliacao\\_de\\_usabilidade\\_de\\_sites\\_Web](https://www.researchgate.net/publication/228816116_Avaliacao_de_usabilidade_de_sites_Web). Acesso em: 28 jul. 2021