

# ANÁLISE DA USABILIDADE DO PORTAL ELETRÔNICO DA UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ

*Augusto Mosna Simão*<sup>1</sup>

*Rafael Macedo Rosas Santos*<sup>2</sup>

*Joselena de Almeida Teixeira*<sup>3</sup>

**Resumo:** *Sites* de instituições de ensino primordialmente têm o escopo de figurar e transmitir a imagem e a missão do funcionamento de tal entidade. Porém, o que se encontra, ocasionalmente, são sítios mal estruturados, sem identidade visual e com problemas na distribuição e vinculação de informações. Nesse trabalho, o objetivo é analisar, dentro dos parâmetros da usabilidade, o *site* da Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR), e assim verificar e indicar os problemas encontrados no seu uso.

**Palavras-chave:** Usabilidade, *design* digital, portal institucional.

**Abstract:** Sites of educational institutions primordially have the target to appear and to transmit the image and the mission of the functioning of such entity. However, what one finds, occasionally, are small sites badly structuralized, without visual identity and with problems in the distribution and entailing of information. This paper intends to analyze, inside the parameters of the usability, the site of the Federal Technological University of Paraná (UTFPR), and thus, to verify and to indicate the problems found in its use.

**Keywords:** Usability, digital design, institutional vestibule.

## 1. INTRODUÇÃO

Não restam dúvidas de que, hoje, em se tratando de trocas de informações, prestação de serviços e interatividade institucional, a grande protagonista é a Internet. A crescente facilidade de acesso, o imenso leque de recursos oferecidos, a rapidez aliada à eficiência e a abrangência de outras tecnologias fazem desse instrumento um dos principais recursos administrativos de uma instituição, sendo ela privada ou não. Além do aspecto administrativo, destaca-se também o aspecto

---

<sup>1</sup> Graduando em Tecnologia em Artes Gráficas; UTFPR; [augustomosna@gmail.com](mailto:augustomosna@gmail.com)

<sup>2</sup> Graduando em Tecnologia em Artes Gráficas; UTFPR; [rafaelrosass@gmail.com](mailto:rafaelrosass@gmail.com)

<sup>3</sup> Doutora em Engenharia de Produção; Professora do Departamento Acadêmico de Desenho Industrial da UTFPR, Campus Curitiba; [begu@netpar.com.br](mailto:begu@netpar.com.br)

informativo. É por meio da Internet que uma instituição pode divulgar sua estrutura organizacional, seus serviços, bens e/ou produtos ofertados, promover a interatividade com seus colaboradores e utilizar-se do caráter publicitário, perante seus parceiros e concorrentes.

Considerando uma instituição de ensino, o foco no uso da Internet não é diferente. Ela é a principal aliada para administrar, informar, divulgar, interagir e oferecer serviços de maneira eficiente e satisfatória. Portanto, uma usabilidade adequada se faz sempre necessária. E uma estrutura digital coerente é item imprescindível para a correta e eficaz representação de tal instância. Ou seja, a usabilidade e a coerência estrutural dos *sites* institucionais devem garantir sempre ao usuário “facilidade no acesso (disponibilidade, clareza, operacionalidade, aprendizagem e reuso), a segurança no uso (sigilo, confiança, estabilidade, previsibilidade) e representar com fidelidade as estruturas daquela instituição (hierarquia, organização administrativa, prestação de serviços, autoridade)” (BAHIANA; MORAES, 2004, p. 2).

Partindo desse pressuposto, uma das mais eficientes maneiras de organizar logicamente *sites* de uma instituição de ensino superior é por intermédio de um portal. Um portal, nada mais é do que o início da trajetória para o usuário buscar a informação que lhe interessa. Pelo fato de uma instituição de ensino superior possuir inúmeras subdivisões administrativas, pedagógicas, acadêmicas, etc., é necessário um *site* em que todas essas subdivisões estejam coerentemente organizadas, e que disponibilize, de forma lógica e dentro dos parâmetros da usabilidade, tudo o que a instituição oferece de informação, serviços, interatividade.

“Como consequência dessa distribuição, é imperativo oferecer um ponto de partida, um ‘organizador de idéias’ que seja amplamente conhecido, fácil de usar e que providencie uma base de acesso organizada à estrutura [...]. Esses são os principais papéis de um portal” (Osborne *apud* BAHIANA; MORAES, 2004). Como qualquer outra instituição de ensino superior, a UTFPR – Universidade Tecnológica Federal do Paraná (antigo Centro Federal de Educação Tecnológica do Paraná) mantém hospedadas em seus servidores e disponibilizadas por meio da WEB (*World Wide Web*), inúmeras páginas com informações referentes a sua estrutura, bem como páginas nas quais são disponibilizados serviços diversos e *links* para as variadas partes, campus e departamentos relacionados à mesma. A partir daqui, esse artigo limita-se em analisar o portal e algumas páginas dessa instituição, sob o ponto de vista da correta funcionalidade e usabilidade de um portal, estendendo-se para algumas das páginas.

## 2. A USABILIDADE NOS PORTAIS INSTITUCIONAIS

Conforme Nielsen e Tahir (2002), a “página de entrada” (*homepage*) é a principal página de um portal. Além de ser a mais acessada, é onde os usuários inicialmente buscam as primeiras informações gerais da instituição proprietária. Por esse motivo, uma atenção especial deve ser dada a esse item, afim de que os

principais objetivos dos usuários que acessam tal mídia sejam efetivamente alcançados.

Entretanto, é difícil saber precisamente quais são os diferentes propósitos dos inúmeros e específicos usuários. Nesse sentido, o grande desafio no desenvolvimento de uma mídia, nesse caso específica, um portal de uma instituição de ensino, é permitir que todos os recursos oferecidos pelo portal sejam expostos de maneira eficaz, objetivamente e com clareza (NIELSEN; TAHIR, 2002).

Parte-se do princípio de que o desenvolvimento de uma mídia interativa (o portal) não se limita apenas ao trabalho de somar dados e conteúdos ao sistema. Mais que isso, “o design de produtos interativos almeja a eficácia e a usabilidade, tendo sempre em mente o usuário” (PREECE; ROGERS; SHARP, 2005, p. 24). O conceito de usabilidade, entretanto, amplia ainda mais o conjunto de medidas e esforços exigidos para a adequação do projeto às necessidades humanas.

Preece, Rogers e Sharp (2005, p. 36) especificam seis metas da usabilidade, tendo em vista “otimizar as interações estabelecidas pelas pessoas com o produto interativo:

- 1) “ser eficaz no uso (eficácia);
- 2) ser eficiente no uso (eficiência);
- 3) ser segura no uso (segurança);
- 4) ser de boa utilidade (utilidade);
- 5) ser fácil de aprender (*learnability*);
- 6) ser fácil de lembrar como se usa (*memorability*)”.

Estas metas são decorrentes da compreensão do uso dos produtos e não consideram, por exemplo, os aspectos da experiência do usuário, como ser esteticamente agradável ou emocionalmente motivador, de modo que podem ser operacionalizadas em termos de projeto.

Em sua obra, Nielsen e Tahir (2002) fazem um levantamento de estatísticas das funcionalidades e detalhes essenciais para a caracterização positiva da usabilidade em projetos para *WEB*. São minúcias sobre posicionamentos, tipologia, tamanhos e arranjos que, de forma geral, se tornam características comuns para a maioria dos usuários da Internet. Com isso, o importante objetivo de otimizar as relações entre a mídia e o usuário acaba sendo conduzido de maneira muito eficaz, uma vez que, com a atribuição desses padrões e modelos no desenvolvimento do portal, essa interatividade se torna mais fluida e eficiente, e a navegação contribui com a intuição de quem a executa.

### **3. O PORTAL DA UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ**

Para manter a unidade entre as diversas partes de uma instância em *websites* é necessário padronizar a qualidade de funcionamento, padronizar a interatividade e o conteúdo. Ou seja, um padrão entre as diversas partes sempre deve existir. Isso

tanto em conteúdo quanto em forma, tanto em informações quanto em design. A unidade na diagramação, nas cores, na tipologia, etc. transmite segurança e confiança aos usuários. Isso garante maior permanência no *site*, e conseqüentemente, maior interação. A partir do portal, todas as outras páginas devem correlacionar-se com o mesmo e com a instituição, de maneira lógica e eficiente, sempre dialogando os conteúdos e as linhas visuais com todas as outras partes desse *site*.

No *site* da UTFPR, nota-se que a preocupação com esse padrão não existe. Basta uma rápida navegação para constatar que há grandes divergências entre as páginas da instituição, dando a nítida sensação, inclusive, de que já não se está navegando nas “dependências” da universidade. Não há identidade visual, nem comunicação entre os conteúdos, por exemplo, nas páginas referentes aos vários *campi*. Cada qual mantém sua própria forma e disponibiliza conteúdos sem um padrão pré-determinado. Não há coerência, também, nos *websites* que representam os vários departamentos acadêmicos. Em todos eles existe discrepância em forma e conteúdo. Todas as divisões administrativas também apresentam a mesma falta de padronização.

A despreocupação com a falta desse padrão decorre principalmente, em função da má independência entre as diversas partes da instituição, ou seja, cada órgão é responsável pela construção, manutenção e administração de seu próprio *site*, não levando em consideração nenhum padrão pré-definido, uma vez que ele não existe. Segundo Bahiana e Moraes (2004), a falta de centralização e de autonomia do trabalho dessa categoria (desenvolvimento dos *sites* do portal) causa discordância e problemas na efetiva realização e andamento dos projetos. Uma alternativa seria estabelecer condições e regras, modelos e formatações pré-definidas, para que cada departamento, ao construir seu *site* (estruturalmente e hierarquicamente localizado dentro do portal institucional), possa seguir e adequar-se coerentemente com o restante do portal.

Ainda conforme Bahiana; Moraes (2004, p. 2), “a discrepância de conteúdos, por divergência de versões do que é encontrado ou por ausência de conteúdo previsto, deve ser evitada sistematicamente, sob pena de levar o usuário do serviço à confusão e a desacreditar da qualidade e veracidade dos dados da instituição”. Com a brusca mudança nos *layouts* e nos conteúdos das páginas, a credibilidade do usuário com relação ao portal diminui. Isso porque, além de gerar confusão e incertezas na navegação, também sugere falta de organização e coerência institucional e, por extensão, falta de coerência e organização nas informações disponibilizadas.

Nesse sentido, outro ponto que gera desconfiança e confusão ao usuário são *links* que o remetem a páginas que não contém informação alguma. Por exemplo, partindo do portal, no menu “Informações Acadêmicas”, item “Ensino”, subitem “Níveis de ensino”, o usuário encontra uma página com a seguinte mensagem: “Nenhum item encontrado!”. Resumindo, não há nenhuma informação sobre os diversos níveis de ensino da instituição disponibilizados em um *link* destinado a

discutir única e exclusivamente os níveis de ensino.

Denotando a falta de padrão e a incoerência nos *sites* da UTFPR, percebe-se que de cada 10 *sites* da instituição, 7 ainda contém referência ao CEFET-PR, antigo nome da mesma, seja em *banners*, logomarcas ou até mesmo nos próprios URLs (*Uniform Resource Locator*). Embora o processo de implantação e/ou migração da universidade sobre o centro tecnológico ainda seja bastante recente e, portanto, a troca formal do nome também, a falta de um nome institucional padrão nas diversas páginas pode confundir os usuários desavisados.

Adentrando no campo da organização espacial e do design dos *sites* e as interferências disso na funcionalidade e usabilidade, pode-se destacar alguns pontos interessantes: a localização do campo de busca; localização dos menus; localização da logomarca da instituição; alinhamentos gerais; resolução de imagens; cores.

Segundo Nielsen e Tahir (2002), a maneira mais funcional e, conseqüentemente, usual quanto à localização da(s) logomarca(s), sempre oferecendo segurança, confiança e uma correta referência ao usuário de sua navegação, é posicioná-la no canto superior esquerdo, ponto inicial da leitura de uma página da *WEB*. Logo, quando a logomarca é ali posicionada, o usuário já inicia sua navegação tendo a correta referência de sua localização. Infelizmente nem todos os *sites* da universidade em questão atendem a esse padrão. Alguns dos *sites* dos *campi* trazem a logomarca da instituição do lado oposto, dificultando essa leitura imediata. Além do posicionamento, conforme já citado, alguns deles ainda trazem a logomarca antiga ou ainda não trazem logomarca alguma, prejudicando a linha lógica da organização estrutural dos *sites*.

Quanto aos menus navegação, ainda segundo Nielsen e Tahir (2002), em termos de usabilidade de um portal, a localização mais usual e imediata deles é logo abaixo da logomarca, no canto esquerdo. Isso porque, dentre a maioria unânime dos grandes portais e *sites*, a localização do menu é exatamente no canto esquerdo, embaixo a identificação do *site*. Por hábito, o usuário procura todas as portas de navegação nessa área. Sendo assim, os menus dos portais e dos *sites* devem ser mais comumente dispostos nessa área, para que o usuário, em sua procura, seja a mais breve e eficiente possível. De maneira coerente e estrutural, os menus devem conter os itens e subitens relacionados à instituição. No *site* da UTFPR, nota-se que na maioria dos *links* encontram-se os menus atendendo a esse padrão, facilitando a navegação e agilizando o processo. Porém, não há um padrão definido com relação ao conteúdo e ao funcionamento direto. Há *links* desorganizados, outros que não funcionam, outros que remetem a páginas que não existem e alguns que trazem o mesmo conteúdo de outros. Não se pode acessar todo o conteúdo do *site* através deles, o que caracteriza um outro tipo de erro.

Também se pode notar, no portal principal, que existe uma continuação dos menus na porção direita da tela, com repetições desnecessárias e com itens e

subitens que surgem em posições inacessíveis para os usuários que possuem limitações de equipamento. Com uma menor resolução de tela, a abertura para a direita não aparece, o que torna a navegação ainda mais difícil.

Em se tratando de organização espacial, a maioria dos *sites* não obedece às regras básicas de construção e alinhamento. Alterações simples gerariam mais equilíbrio, aumentariam a expressão estética e contribuiriam para uma melhor navegação e leitura, promovendo também uma hierarquia das informações. Nota-se a falta de alinhamentos, inclusive, nos menus de navegação. A falta de expressão estética em simples elementos como alinhamento gera desconforto visual e desconfiança com a integridade do *site* por parte do usuário, que inconscientemente passa a compará-lo com *sites* de qualidade suspeita e/ou mal construídos.

Ainda analisando a qualidade gráfica, observa-se o uso de imagens inadequadas, com baixa resolução, descaracterização das cores, distorções e adaptações forçadas em quase todos os *links* e *sites*. Com a falta de alinhamentos, a integridade do *site* fica comprometida com essa irregularidade e falta de padrão. A ilegibilidade dessas imagens compromete, obviamente, na navegação e, novamente, incita a comparação com *sites* de má construção, de má qualidade.

Outro problema visível é o mau emprego das cores. Não há uniformidade, uma padronização ou uma convenção para o uso delas. Além da ausência de uma cor institucional forte, que rapidamente remeteria a instituição em qualquer página, também não se faz uso delas para identificar áreas do *site*. Cores exercem forte influência sobre o navegador. Logo, uma convenção através delas agilizaria a procura, reforçaria áreas e transmitiria uma coerente organização estrutural da universidade. *Sites* relacionados num mesmo contexto, divisão, classe, teriam uma estrutura cromática que os identificassem como análogos. Não há, em nenhum momento, o uso da cor como elemento de coesão entre as partes do *site*. Pelo contrário, como cada órgão é responsável pela construção do seu próprio *site* (ou possui autonomia para delegar quem deve fazê-lo). A sensação que o usuário tem é de que o gosto pessoal dos desenvolvedores é a prioridade na escolha das cores.

### 3. CONCLUSÃO

A partir da análise feita, fica claro apontar como o portal da Universidade Tecnológica Federal do Paraná possui certos problemas em relação à usabilidade. São questões referentes principalmente à falta de padronização na identidade visual, que acabam comprometendo não só a acessibilidade das informações, como também a coerência e o vínculo dessas informações com o todo.

Contudo, é importante ressaltar que esses problemas podem ser oriundos da recente mudança organizacional da instituição, que ainda, possivelmente, não foi abrangente o suficiente para atingir todas essas particularidades, se tratando do portal eletrônico.

Mesmo assim, destaca-se a importância que deve ser dada no desenvolvimento dessas mídias. Portais e *sites* para a *WEB* fazem parte de um abrangente meio de comunicação que tem cada vez mais facilitado e minimizado as dificuldades na busca de informações. Essa grande particularidade, entretanto, só é possível dentro de um contexto em que exista um desenvolvimento bem planejado, organizado e disciplinado.

O *site* de uma instituição de ensino, além da necessidade comum de oferecer informações referentes às questões estruturais e organizacionais, precisa acima de tudo estar apto a transmitir a própria imagem institucional. Sendo assim, um portal que não consegue atingir esses objetivos acaba sendo falho, a ponto de não transmitir a credibilidade e a segurança que de fato existem na instituição.

## REFERÊNCIAS

- BAHIANA, C. A. P. ; MORAES, A. de. Questões Organizacionais Influenciando a Usabilidade de Um Portal de Governo. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE PESQUISA E DESENVOLVIMENTO EM DESIGN, 2004. São Paulo *Anais do 6º Congresso Brasileiro de Pesquisa de Desenvolvimento em Design – P&D Design 2004*, AenD: Rio de Janeiro, 2004.
- NIELSEN, J.; TAHIR, M. *Home page usability: 50 websites deconstructed*. Indianapolis. News Riders, 2001.
- PREECE, J.; ROGERS, Y.; SHARP, H. *Design de Interação: Além da interação homem-computador*. Porto Alegre: Bookman, 2005.