

QUALIDADE DE SITES: a usabilidade e a visibilidade como parâmetros de avaliação¹

*Sites quality: usability and visibility
as evaluation parameters*

Cláudia Albuquerque Verardi*

1 INTRODUÇÃO

A ideia de analisar *sites* de Arquivos², fomentada a partir da formação e atuação profissionais na Área de Arquivos e Bibliotecas, foi amadurecida durante o período em que se cursaram as matérias relacionadas com a Disciplina Arquivística no Doutorado promovido pelo Departamento de Biblioteconomia e Documentação da Universidade de Salamanca. Seguindo a orientação dos diretores da investigação, pretendeu-se analisar especificamente os aspectos vinculados à *visibilidade e usabilidade* dos *sites* de Arquivos espanhóis.

A grande variedade de informação disponível *online* culmina na liberdade de expressão de cada *site*; devido a esse fenômeno, o *ciberusuário* necessita de alguns indicadores que o auxiliem na garantia da qualidade da informação existente.

Entende-se por qualidade de um *site* o conjunto de fatores através dos quais se pode assegurar sua confiabilidade. Desse modo, os elementos intrinsecamente associados à informação determinam a eficácia e a eficiência do *site*, em relação ao usuário.

No que diz respeito aos *sites* de arquivos, tais afirmações suscitam algumas *questões*: Os *sites* de arquivos cumprem com os requisitos

¹ Este artigo apresenta os resultados da Tese de Doutorado em Metodologias e Linhas de Investigação em Biblioteconomia e Documentação defendida na Universidade de Salamanca (Espanha).

* Doutora em Biblioteconomia e Documentação pela Universidade de Salamanca, Espanha (2011). verardiclaudia99@gmail.com

² Optou-se por utilizar Arquivo com inicial maiúscula para evitar problemas semânticos com o significado da palavra na área de informática.

necessários para uma boa *usabilidade*? Os *sites* dos arquivos espanhóis possuem uma adequada *visibilidade* em rede, de maneira que permitam que sejam conhecidos e, portanto, utilizados? Através de uma investigação rigorosa, se pretendeu responder a questões dessa natureza, a fim de desvendar a real situação dos *sites* dos arquivos espanhóis disponíveis em rede.

O objetivo foi investigar a *usabilidade e visibilidade* na avaliação de *sites* de arquivos espanhóis, a partir dos quais se pode analisar o fenômeno desde uma perspectiva multidimensional, considerando a percepção dos usuários.

Essa investigação se justifica pela escassez de estudos existentes sobre a experiência de avaliar a qualidade de *sites* baseados nos critérios de *Usabilidade e Visibilidade* de arquivos, em páginas *WEB* destes centros e, mais especificamente, de arquivos espanhóis. Entende-se que este estudo pretende agregar valor à qualidade dos serviços arquivísticos como parte de trabalhos de maior desenvolvimento em relação a *Websites* de arquivos, que são avaliados mediante outros critérios de qualidade. Ademais, servirá de grande contribuição para a sociedade em geral que se beneficiará, como principal usuária dos arquivos, em termos de qualidade de serviços e rapidez na recuperação da informação, bem como em termos de transparência informativa.

Diversos trabalhos foram dedicados à avaliação de bibliotecas digitais (AMÂNDIO, 2007; ALVES e QUIROA HERRERA, 2007; AITTA, KALEVA e KORTEAINEN, 2008; GALLEGRO LORENZO e SANTOS DE PAZ, 2003, entre outros), porém, os estudos relativos a arquivos em rede são escassos e, no caso da Espanha, são raros os ensaios específicos que contemplam os critérios de qualidade aplicados a essas unidades de informação. Como exemplo, destacamos o trabalho de María García González e Célia Chaín Navarro (2009), que trata do estado atual dos *Websites* de três arquivos históricos nacionais espanhóis: *Archivo Historico Nacional*, *Arquivo Geral de Indias*, *Archivo General de Simancas*. As autoras objetivaram, nesse estudo, verificar a qualidade da informação oferecida por tais centros. Cabe assinalar que os critérios para a avaliação dos *sites* aqui considerados foram estudados à luz da área de Biblioteconomia e Documentação e não especificamente dirigidos ao contexto arquivístico.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

No atual mundo globalizado em que as informações são disseminadas, a grande velocidade, em diversas áreas do conhecimento, qualquer sistema de informação globalizado, como é o caso dos sistemas *WEB*, supera fronteiras geográficas e culturais devido ao fácil acesso via Internet em todos os continentes.

Na área da Arquivística, na Espanha e em todo o mundo, se pretende uma normalização tanto da tarefa de arquivar como da disponibilidade dos documentos arquivados. A Internet vem a ser o canal paradigmático do acesso sem barreiras a todos os tipos de arquivo, tornando possível o artigo da legislação espanhola, assim como os direitos garantidos em sua carta magna, isto é, o direito de acesso dos cidadãos aos documentos. Esse direito está garantido pelo artigo 105 b da Constituição espanhola de 1978 (ESPANHA, 1978), pela lei 30/1992 de 26 de novembro, de Regime Jurídico das Administrações Públicas e do procedimento administrativo comum (ESPANHA, 1992) e, finalmente pela lei 10/2001, de 13 de julho, de arquivos e documentos (ESPANHA, 2001).

A importância da *visibilidade* dos arquivos em rede consiste exatamente em que se tornem conhecidos e estejam disponíveis enquanto que, a da *usabilidade*, é que ela reinterpreta a oportunidade dos *sites* dos arquivos serem mais executáveis e seu conteúdo mais acessível através da rede. Essa ideia pode ser visualizada na tabela a seguir.

Quadro 1: Relação conceitual de Visibilidade e Usabilidade

VISIBILIDADE	USABILIDADE
O Arquivo é conhecido	O Arquivo conta com mecanismos ativos executáveis
O Arquivo está disponível	Informação e fundos acessíveis
Fácil acesso ao Website do Centro ou Unidade de Informação	Fácil navegação - Acesso ao conteúdo ativo do Centro ou Unidade de Informação

Fonte: Elaboração própria

A contribuição deste estudo se reflete, também, na divulgação dos *sites* dos Arquivos espanhóis, uma vez que foram realizadas buscas detalhadas em rede e disponíveis as informações, tanto sobre os

sites como sobre os diretórios de arquivos para os usuários. De certo modo, essa iniciativa é relevante em termos de melhorar a visibilidade dos arquivos.

A inovação prevista nesta investigação consiste na avaliação detalhada da *usabilidade* e *visibilidade* dos *sites* de arquivos espanhóis que se refletem diretamente, tanto na qualidade dos serviços como na imagem desses centros.

Conhecendo o grau de *visibilidade* e *usabilidade* dos *sites* dos arquivos estudados, mediante os critérios previamente estabelecidos, os criadores de *Websites* ou aqueles que os atualizam contam com uma importante ferramenta para reformular alguns aspectos das páginas em geral e em particular destas aqui analisadas, assim como para aperfeiçoar a qualidade geral do *site*, a partir, por exemplo, da melhoria de seu conteúdo, de seu layout, da reformulação da atenção ao cliente, etc.

Não se pode esquecer que a Espanha é um país destacado no mundo ocidental e o rico patrimônio documental que possui em seus Arquivos pode despertar o interesse, a partir de investigações como esta que contribua a evidenciar a situação em que se encontram e, portanto, a sua melhoria. Nesse sentido, qualquer estudo, a médio prazo, pode promover a melhora da difusão da historiografia espanhola contida nos fundos dos Arquivos, tornando-os mais conhecidos dentro da própria Espanha, no Brasil e no mundo, sem contar a valorização da cultura espanhola, pois como é do conhecimento de todos os Arquivos conservam a memória de uma nação.

3 METODOLOGIA EMPREGADA

Este estudo, de natureza qualitativa, apoiado, essencialmente, no método descritivo, ainda que também se auxilie do quantitativo em sua parte empírica em que se fundamenta para medir os *sites* dos Arquivos, se desenvolve em três etapas: i) Estudo bibliográfico e de fontes sobre o tema: consistiu em verificar a bibliografia nacional e internacional a respeito dos critérios de avaliação de páginas *WEB*, bem como em realizar conjuntamente um levantamento da bibliografia sobre avaliações de *sites* de bibliotecas e Arquivos, em fontes impressas (livros, periódicos, etc.) e eletrônicas (bases de dados); ii) Seleção de critérios: etapa centrada na seleção dos critérios para a avaliação das páginas *WEB* de

arquivos espanhóis, objeto deste estudo; iii) Medição de *sites* de arquivos. Na terceira etapa, se realizaram as análises de *sites* de arquivos selecionados. Estes foram analisados por profissionais da área de informática; complementarmente se realizou uma análise das respostas obtidas através de testes de “usuários potenciais” de arquivos.

Ao analisar a bibliografia produzida na Área, se observou que desde estudos pioneiros, a criação e o desenvolvimento das páginas *WEB* passavam por questões sobre sua usabilidade, comprovando-a através dos estudos de usuário.

Em relação ao universo da mostra, optou-se pelo método não probabilístico do tipo “mostra por conveniência”. Por este motivo, decidiu-se escolher uma parcela de possíveis usuários (chamados de “usuários potenciais”) das páginas *WEB* dos arquivos avaliados para o estudo de campo.

Para melhor concretização e rigor deste estudo, consideramos necessária a realização de duas avaliações, com a finalidade de lograr um estudo mais aprofundado do universo da investigação. A primeira, denominada *avaliação preliminar*, se baseou na seleção de 20 usuários potenciais e 5 avaliadores. Para a segunda, caracterizada como *avaliação propriamente dita*, foram selecionados 15 usuários potenciais e 4 avaliadores. Os resultados permitiram uma investigação descritivo-analítica, de caráter quanti-qualitativo.

Em relação aos avaliadores que foram selecionados, cabe salientar que se pretendeu mediante essa colaboração, obter uma visão mais técnica para analisar os *sites* desta investigação. Esse fato justifica o convite desses profissionais competentes na área de Informática, ou seja, cuja formação permite realizar uma avaliação qualificada dos referidos *sites*.

Diante da necessidade de confirmar as impressões dos avaliadores a respeito dos *sites*, se considerou também pertinente reforçar o olhar sobre o objeto de estudo por meio da observação de usuários da *Internet*: os *ciberusuários*, cuja contribuição permitiu uma margem de segurança às avaliações, conferindo uma visão multidisciplinar das páginas *WEB*.

Para que os resultados tivessem a máxima aproximação da realidade, em relação à leitura das informações solicitadas, decidiu-se que todos os participantes envolvidos – usuários e avaliadores – atendessem ao pré-requisito da familiaridade com a língua espanhola e, no caso dos usuários, também demonstrassem conhecimento básico de buscas através da rede.

Para a *avaliação propriamente dita*, decidiu-se investigar outros *sites* de arquivos espanhóis, por considerar os resultados da *avaliação preliminar* de pouca representatividade, como se pode constatar nos resultados desta avaliação. Como toda investigação em sua fase exploratória, depois de considerar os valores e os interesses dos avaliadores, a autora, que está diretamente envolvida com a ação, decidiu não participar na prática da avaliação, reservando-se para a análise geral dos resultados. A proposta de avaliação se baseou principalmente nos pressupostos teóricos de Nielsen (2000), ademais nos estudos empíricos de Aitta, Kaleva e Kortelainen (2008), Hassan Montero (2002); Hassan Montero e Martín Fernández (2003) e ainda, Hassan Montero e Ortega Santamaría (2009). Para elaborar o questionário dos avaliadores da avaliação propriamente dita, utilizou-se parte do “Modelo para avaliação de especialistas”, com a finalidade de avaliar a usabilidade e a acessibilidade dos *sites* (Crispulo Traviesso Rodríguez, Julio Alonso Arévalo e José María Vivancos Secila).

Em primeiro lugar, se realizaram buscas na *Internet*, a fim de conhecer outras URLs de Arquivos públicos da Espanha. Uma vez encontradas as páginas e considerando a necessidade de redirecionar a proposta de avaliação testada inicialmente, que se baseava, sobretudo, na proposta de Jiménez Piano e Ortiz-Repiso Jiménez (2007) e se tratava de critérios de avaliação em geral, foram estudadas outras formas de avaliação. Consequentemente, como nova proposta de avaliação de *sites* de arquivos, decidiu-se utilizar os critérios de *usabilidade* e *visibilidade*.

Para a seleção do critério de *usabilidade*, estimou-se que uma boa usabilidade determina se um *site* será mais ou menos utilizado pelos usuários, já que é o fator mais importante na relação usuário-interface. No caso dos *sites* de arquivo, a usabilidade influencia também na difusão dos mesmos e de seus fundos, uma vez que os usuários não perdem seu tempo em *sites* que ofereçam dificuldade para serem utilizados.

A escolha do critério de *visibilidade* se deveu ao fato de que um *site* pode alcançar maior relevância e credibilidade quanto mais ocupem as primeiras posições nos resultados obtidos em investigações realizadas através dos motores de busca, bem como, ativando *links* de páginas *WEB* de boa reputação que remetam o usuário a ele (*site*).

As heurísticas de Jacob Nielsen foram aplicadas de maneira que se adaptassem à conveniência do estudo de páginas *WEB* de Arquivos

públicos espanhóis, com base experimentada em investigações anteriores acometidas sobre *sites* de bibliotecas. Segundo Aitta, Kaleva e Kortelainen (2008), entre essas experiências, se destacam o estudo de Astle e Muir (2002) que, por sua vez, está baseado na combinação das avaliações sugeridas por Aitta (2004) – ainda que adaptado em muitos aspectos – e Kaleva (2004), que se complementam. A primeira experiência se fundamentou, unicamente, na avaliação heurística enquanto que, a segunda, também, utilizou o teste de usabilidade. Os autores apresentam uma combinação de heurísticas desenvolvidas em ambos os estudos, que são parcialmente sobrepostas.

Desde esse enfoque, para a avaliação de *sites* de arquivos, propostos nesta investigação, se utilizou esse método adaptado empregado em bibliotecas, ainda que com uma pequena supressão (4ª heurística). Os avaliadores selecionados, em primeiro lugar, consultaram livremente as páginas WEB dos Arquivos em estudo, verificando se as mesmas cumpriam alguma das oito heurísticas apresentadas, estas são: *Linguagem natural, Liberdade de circulação e controle das ações, Consistência nas convenções adotadas, Disponibilidade, Clareza e precisão dos links, Natureza estética e Simplicidade da interface, Visibilidade, Instruções e Documentação*.

Outro critério de avaliação considerado nesta investigação foi a Visibilidade, dado que mede a facilidade com que os usuários tomam conhecimento da existência das páginas WEB de Arquivos, ou seja, o grau de percepção do *site* pelo usuário ou o quanto ele é visível para ele.

A escolha de questões para avaliar a visibilidade dos *sites* se fundamentou nas considerações de Jiménez Piano e Ortiz-Repiso Jiménez (2007). As autoras apontam que quando se busca informações na WEB, geralmente se escreve uma direção na barra do navegador ou se encontra a página WEB através de um motor de busca. No primeiro caso, quando o usuário conhece a URL da página, por haver tomado conhecimento da existência dela através de um *link* em algum outro *site* de qualidade ou através de alguma fonte segura, normalmente, dito usuário adquire a percepção de certa garantia sobre a qualidade deste *site*. O contrário ocorre no segundo caso, ou seja, quando encontrado através de um motor de busca, quando se faz necessário examinar alguns elementos para comprovar essa qualidade.

Baseando-se nas considerações anteriores foi criado um questionário que o avaliador deveria preencher com informações recolhidas da

própria página *WEB* de cada Arquivo estudado. O questionário era composto de questões objetivas referentes à *visibilidade* em primeiro lugar, seguidas das questões referentes às heurísticas para avaliar a *usabilidade*.

Quanto ao universo de investigação, no mundo globalizado, em plena era da comunicação informatizada, qualquer indivíduo que seja capaz de acessar a *Internet* para realizar uma busca de informação é usuário potencial de *sites* de Arquivos sendo, portanto, capaz de analisar a qualidade de um *site*, independentemente de estar codificado em sua linguagem de origem.

Para determinar a mostra, se considerou o critério da conveniência, dada a nacionalidade da autora, da busca no seu país de origem por aqueles indivíduos que apresentaram maior familiaridade com o espanhol. Foi decidido convidar 4 avaliadores, com formação na área de Informática e domínio em construção, avaliação e manutenção de *sites*. Tendo esses profissionais estudos superiores e/ou habilidades adquiridas e reconhecidas como: Mestre em Ciência da Computação, Mestre em Ciência da Linguagem, Programador *WEB* e Consultor em Acessibilidade, e Estudante de Mestrado em Informática na Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro.

Para comparar posteriormente com a visão dos avaliadores, a exemplo da avaliação preliminar, foram convidados 15 novos usuários potenciais para realizar algumas tarefas, a fim de verificar o nível de satisfação dos mesmos em relação aos *sites*, todos com certo conhecimento de informática. Conforme os postulados de Nielsen (2000), 15 usuários supõem uma quantidade suficiente para uma mostra representativa em termos de usabilidade. Tais usuários eram alunos de graduação da área de Biblioteconomia, alunos de mestrado em Ciência da Informação e funcionários da Fundação Joaquim Nabuco com formações diversas, com domínio de Informática. A seleção desses indivíduos se deveu ao fato de que se tratava de um tema de alcance para essas áreas de interesse. A coleta de dados foi realizada em agosto de 2010. Posteriormente foram avaliados os resultados obtidos nos testes de usuários e os resultados foram apresentados em tabelas.

Uma parcela dos participantes foi contactada mediante intermediação do professor doutor Marcos Galindo, anteriormente citado, o qual convidou seus alunos de Mestrado em Ciências da Informação a participar da realização do teste de usuários. Também foram convida-

dos a compor o universo dos usuários, alguns estagiários e funcionários da Fundação Joaquim Nabuco (Fundaj) subordinados à Diretoria de Investigações Sociais e à Diretoria de Documentação, com as permissões de suas respectivas chefias imediatas. Foram aplicadas tarefas a esses usuários através de um questionário para as quais tinham que buscar informações nas páginas de Arquivos espanhóis.

Em relação aos *sites* selecionados para a avaliação propriamente dita, relativa à *visibilidade* e à *usabilidade*, também foi considerado o *site* do MCU, contudo foi realizada uma revisão detalhada na própria *Internet* para encontrar outras URLs de *sites* de Arquivos espanhóis. Essa investigação se baseou em uma lista de Arquivos por tipologia cujas URLs, puderam ser devidamente acessadas confirmando, assim, seus endereços eletrônicos. Durante as investigações, se verificou a existência de outras listas e diretórios de Arquivos; todavia, dada a imensa quantidade de páginas *Web* de Arquivos encontradas, se considerou pertinente realizar uma escolha aleatória, por tipologia, de uma parcela suficientemente representativa para uma análise quanti-qualitativa. Os quatorze Arquivos selecionados para a análise foram: *Archivo Historico Nacional*, *Archivo de Diputación de Sevilla*, *Archivo Vasco de la Música Eresbil*, *Archivo Histórico Provincial de Huesca*, *Archivo Histórico Eclesiástico de Vizcaya*, *Archivo Histórico de Asturias*, *Archivo General Militar de Ávila*, *Archivo de la Universidad de Salamanca*, *Archivo General de Simancas*, *Archivo Municipal de Santander*, *Archivo da Emigración Galega*, *Archivo Histórico de Protocolos de Gipuzcoa*, *Archivo de Hullera Vasco-Leonesa* e *Archivo Histórico Provincial de Granada*.

4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

4.1 ANÁLISE DOS RESULTADOS DO TESTE DE USUÁRIOS

Para o teste de usuários, foram entrevistados 15 usuários, sendo 8 alunos de Mestrado e 7 funcionários da Fundação Joaquim Nabuco (Fundaj). Para a análise dos resultados dos testes de usuários, consideramos as duas experiências como apenas um “corpo”, ou seja, reunimos os dois resultados.

A seguir, são analisados os resultados obtidos no teste de usuários de acordo com cada variável:

A *Variável 1 – Tempo de avaliação do site*. Corresponde ao tempo que os usuários utilizaram para concluir as tarefas referentes a cada Arquivo. Essa variável é relativa, pois depende da habilidade do usuário em navegar na *WEB*. Inicialmente se pensou, durante o teste com os usuários, que na medida em que se familiarizavam com as tarefas, concluiriam mais rapidamente as avaliações seguintes. Essa ideia não foi comprovada. Para a análise dos dados desta variável foram consideradas as situações válidas e não aquelas não encontradas (resultados iguais a zero ou nulos).

Cada usuário utilizou, em média, 10,13 minutos para realizar as avaliações. Ademais, como o valor do desvio padrão (7,48) se aproxima do valor do promédio, é possível afirmar que a distribuição foi bastante heterogênea dado que a avaliação mais rápida foi realizada em 2 minutos e a mais demorada em 50 minutos.

Em termos substantivos, esses dados sugerem que existe muita variabilidade em relação ao tempo de avaliação dos Arquivos pelos usuários. Pode-se inferir que os usuários que participaram do teste na Universidade realizaram as tarefas em menor tempo que os da Fundaj, porque, no primeiro caso, o tempo se limitou a duas horas e no segundo, era livre.

Comparativamente, o *Archivo de Diputación de Sevilla* foi aquele que os usuários, em média, consumiram mais tempo para avaliar (13,54). Em segundo lugar aparece o *Archivo Historico Nacional* com um tempo médio de 12,93. Em terceiro lugar aparece o *Archivo Histórico Eclesiástico de Vizcaya* com uma média de 11,87. No lado oposto da distribuição, se destaca o *Archivo Municipal de Santander* com uma média de 6,30. É importante destacar, também, o *Archivo General Militar de Ávila* e o *Archivo de Hullera Vasco-Leonesa*. Enquanto que o primeiro apresentou uma média de 7,60, o segundo uma média de 8,43. Esses dados sugerem que existe muita variabilidade em relação ao tempo de avaliação por Arquivo.

Com relação à *Variável 2 – Posição dos sites nos Motores de Busca Google e Yahoo* – resultados da busca utilizando os dois grandes motores de busca *Google e Yahoo*. Os usuários deveriam buscar os Arquivos pelo nome através desses dois motores de busca. Exemplo: “*Archivo Histórico Nacional*”, e verificar em que posição dos resultados da busca aparece o *site* do Arquivo. Os *sites* “fáceis” de ser localizados pelos dois motores de busca foram: *Archivo Histórico*

Nacional, Archivo de Diputación de Sevilla, Archivo Vasco de la Música Eresbil, Archivo Histórico Provincial de Huesca, Archivo General Militar de Ávila, Archivo de la Universidad de Salamanca, Archivo Histórico de Protocolos de Gipuzcoa, e Archivo de Hullera Vasco-Leonesa.

Essa variável é significativa para a análise da visibilidade das páginas *WEB*. É importante dizer que algumas diferenças encontradas com relação à posição dos *sites* nos Motores de Buscas, possivelmente, estejam relacionadas com a habilidade do usuário para encontrar rapidamente a página. Depende, por exemplo, da utilização de operadores booleanos, tais como a utilização de aspas: colocar o nome do Arquivo entre aspas para especificar o *site* desejado no momento da busca.

No caso do *Archivo Municipal de Santander* e do *Archivo Histórico Provincial de Granada*, os resultados indicaram que os mesmos tiveram, em geral, problemas para ser encontrados através das buscas; isso significa, provavelmente, que os metadados desses *sites* não estão suficientemente adequados, pois as páginas não são visualizadas facilmente.

Variável 3 – A primeira impressão causada pelo site revelou as seguintes características dos *sites*: rapidez ao carregar, bom *layout*, bom conteúdo, bom uso de cores e interface amigável.

Os *sites* que causaram primeira impressão positiva na maioria dos usuários foram: *Archivo Histórico Nacional, Archivo de Diputación de Sevilla, Archivo Vasco de la Música Eresbil, Archivo Histórico Provincial de Huesca, Archivo Histórico Eclesiástico de Vizcaya, Archivo Histórico de Asturias, Archivo General Militar de Ávila, Archivo General de Simancas, Archivo Municipal de Santander e Archivo Histórico Provincial de Granada.*

Variável 4 – corresponde à ferramenta de busca de informações existentes dentro do próprio *site*, a exemplo de uma lupa em que se pode ir diretamente à informação desejada. O usuário deveria indicar se encontrava ou não essa ferramenta no *site* avaliado. Os quinze usuários entrevistados (100%) encontraram a ferramenta de busca no *Archivo Histórico Eclesiástico de Vizcaya*. Em segundo lugar, aparecem os *sites* dos Arquivos: *Archivo Histórico de Asturias* e *Archivo de Diputación de Sevilla*, nos quais treze usuários encontraram a ferramenta (86,67%). Nos demais Arquivos os usuários não encontraram a ferramenta de busca.

Em relação à *Variável 5 – Coerência dos links e necessidade de treinamento* – a primeira resposta diz respeito à coerência dos links, ou

seja, se eles remetem o usuário à informação que se propõe. A segunda resposta que se refere à necessidade ou não de treinamento diz respeito à facilidade que o usuário encontra para navegar no *site*. Nesses dois aspectos, a resposta foi compactada com um sim ou não, sendo o sim representado na análise pelo número 1 e a resposta não, representada na análise pelo número 2.

Em relação à coerência dos *links*, se observa que o promédio de respostas positivas foi de 12,93. Isso significa que a grande maioria dos usuários encontrou uma correspondência entre as informações teoricamente ofertadas pelo *link* e seu real conteúdo. O *Archivo Histórico Nacional* foi aquele que apresentou o maior percentual de respostas positivas em relação à coerência dos *links* (100%). No lado oposto se destaca o *Archivo Municipal de Santander* que apresentou a menor proporção de respostas positivas (66,66%).

A questão *necessidade de treinamento* apresentou o mínimo de zero e máximo de três. Na opinião dos usuários, o *Archivo General Militar de Ávila* foi aquele que apresentou a maior proporção de respostas positivas em relação à necessidade de treinamento (20%). Por outro lado, para seis diferentes arquivos, não se registrou uma única resposta positiva em relação à necessidade de treinamento, o que sugere que estes arquivos são mais “amigáveis”; estes são: *Archivo General de Simancas*, *Archivo de Hullera Vasco-Leonesa*, *Archivo Histórico Provincial de Granada*, *Archivo Histórico Provincial de Huesca*, *Archivo Histórico de Eclesiásticos de Vizcaya* e *Archivo Histórico Nacional*.

A *Variável 6 – Linguagem do site* – corresponde à classificação do usuário da linguagem do *site* em *simples* ou *complexa*. Nesta variável, somente alguns *sites* foram considerados de linguagem complexa: *Archivo de Diputación de Sevilla*, *Archivo Vasco de la Música Eresbil*, *Archivo de la Universidad de Salamanca*, *Archivo da Emigración Galega*. A maioria dos usuários, portanto, classificou a linguagem dos *sites* como simples e essa tendência se mantém consistente entre os distintos Arquivos. Em particular, em quatro arquivos se observou unanimidade nas respostas dos usuários em relação ao tipo de linguagem: *Archivo Histórico Nacional*, *Archivo Histórico Eclesiástico de Vizcaya*, *Archivo de Hullera Vasco-Leonesa* e *Archivo Histórico Provincial de Granada*. Comparativamente, o Arquivo com a linguagem mais complexa é o *Archivo da Emigración Galega* com 33,3% de respostas positivas.

A *Variável 7 – Impressão geral do site* – última variável, trata de uma resposta subjetiva referente à opinião geral em relação a cada *site*. As respostas revelaram as seguintes características dos *sites*: rapidez ao carregar, bom *layout*, bom conteúdo, bom uso de cores, interface amigável e recursos de acessibilidade. Os *sites* que causaram boa impressão geral nos usuários foram: *Archivo Histórico Nacional*, *Archivo Vasco de la Música Eresbil*, *Archivo Histórico Provincial de Huesca*, *Archivo Histórico Eclesiástico de Vizcaya*, *Archivo Histórico de Asturias*, *Archivo General Militar de Ávila*, *Archivo General de Simancas*, *Archivo Municipal de Santander*, *Archivo Histórico de Protocolos de Gipuzcoa*, *Archivo de Hullera Vasco-Leonesa* e *Archivo Histórico Provincial de Granada*.

4.2 ANÁLISES DOS RESULTADOS DOS AVALIADORES

4.2.1 Resultados da avaliação de visibilidade

Para avaliar a Visibilidade dos *sites* aqui estudados, foram apresentadas quatro questões aos avaliadores em que estes tinham que pontuar o *site* utilizando a escala de 0 a 2, que: 0 (zero) significava que o *site* não atendia às expectativas; 1 (um): atendia parcialmente às expectativas e 2 (dois): atendia às expectativas.

As questões apresentadas se vinculam aos metadados padronizados, informações sobre a Instituição, garantia de autenticidade, como certificações do *site* e posição orgânica da página *WEB* do Arquivo nos resultados das buscas através do motor de busca *Google*.

Em relação à visibilidade, o promédio geral foi de 1,50, que de acordo com a codificação adotada, sugere alta visibilidade dos *sites*.

Observa-se que a posição nos motores de busca apresentou o maior promédio no indicador visibilidade (1,61). No lado oposto, se destaca a autenticidade com a menor média (1,36).

Os três maiores promédios foram atribuídos aos Arquivos: *Archivo Histórico Provincial de Granada* (2), *Archivo Histórico Nacional* (1,82) e *Archivo Histórico Provincial de Huesca* (1,69). No lado oposto, aparece o *Archivo Histórico de Asturias*, *Arquivo Histórico Provincial de Guipúzcoa* e *Archivo de la Universidad de Salamanca* como os que apresentaram, comparativamente, os menores promedios

de visibilidade. Esses resultados sugerem que os três primeiros atendem parcialmente às expectativas com tendência a atender totalmente.

Quanto à análise da visibilidade se observa que: no que se refere à variável presença de metadados padronizados o *Archivo Histórico Provincial de Granada* obteve a maior média (2), seguido do *Archivo Histórico Provincial de Huesca* e do *Archivo Histórico Eclesiástico de Vizcaya*, ambos com média de 1,75. Com relação às informações sobre a Instituição responsável pelo Arquivo, se destacaram o *Archivo Histórico Provincial de Granada* e o *Archivo Historico Nacional* com a maior média (2), seguidos do *Archivo Histórico Provincial de Huesca* e o *Archivo General Militar de Ávila* com média de 1,75. Em relação à variável autenticidade, o *Archivo Histórico Nacional* e o *Archivo Histórico Provincial de Granada* se destacaram, ambos, com média 2. Se observa, também, que houve coincidência no promédio de resultados dos demais Arquivos e que apenas o *Archivo Histórico de Asturias* destoou dos demais, obtendo uma média bastante inferior (0,25), significando que os avaliadores não qualificaram positivamente essa variável em relação ao *site* do Arquivo.

No que se refere à variável *posição natural nos motores de busca*, o *Archivo General Militar de Ávila* e o *Archivo Histórico Provincial de Granada* se destacaram com média 2. Em seguida, com média de 1,75, aparecem os seguintes Arquivos: *Archivo Municipal de Santander*, *O Archivo Histórico de Protocolos de Gipuzcoa*, *Archivo General de Simancas*, *Archivo de Hullera Vasco-Leonesa*, *Archivo Vasco de la Música Eresbil* e o *Archivo Historico Nacional*.

4.2.2 Resultados da avaliação heurística

Para avaliar a *usabilidade* dos *sites* aqui estudados, foram apresentadas questões baseadas em sete heurísticas pensadas para *sites* de arquivo em que os avaliadores tinham que pontuar o *site* utilizando a escala de gravidade de Nielsen (2000) cuja pontuação varia de 0 a 4, para determinar o grau da gravidade de problemas de usabilidade de cada indicador das heurísticas.

Cabe informar que cada heurística, inicialmente, foi elaborada pela autora e posteriormente estudada conjuntamente com um especialista que ajustou o questionário de maneira que se apresentasse mais objetivo para os avaliadores sem que perdesse, no entanto, seu cará-

ter abrangente. Desse modo, foi reduzido, ao máximo, o número de questões representando os indicadores para cada heurística, deixando apenas os que são realmente pertinentes e fundamentais em cada caso.

Assim, obtivemos o questionário estruturado com 29 questões, estando as quatro primeiras vinculadas à Visibilidade e as 25 questões restantes associadas às sete heurísticas. As heurísticas possuíam de 2 a 5 indicadores (questões): Linguagem natural (4), Liberdade de circulação e controle das ações (2), Consistência nas convenções adotadas (4), Disponibilidade, clareza e precisão dos *links* (3), Natureza estética e Simplicidade da interface (5), Visibilidade (5) e Instruções e Documentação (2).

Os dados sugerem que o promédio da avaliação das questões heurísticas foi de 1,04, com um desvio padrão de 0,93. Dada a magnitude da variabilidade em reação ao promédio, é possível afirmar que a distribuição é bastante heterogênea. Ademais, como o promédio está mais próximo do zero que do quatro é possível afirmar que em geral os *sites* apresentam baixos problemas de usabilidade.

Foi observada uma nítida diferença entre os promédios atribuídos por cada avaliador. Isso significa que a experiência laboral de cada avaliador interferiu em seus julgamentos. Ao dissociar a análise por heurística, se observa que a de número 7 apresentou a maior média (1,82). No vértice oposto, a heurística 3 ostentou a menor média (0,73). Por outro lado, a heurística 7 foi aquela com a distribuição mais homogênea em relação ao promédio, com um desvio padrão de 1,29 e um coeficiente de variação de 0,71.

A heurística 3 foi a melhor avaliada, seguida das heurísticas 1 e 5. A heurística 7 foi a pior classificada, dado que apresentou os problemas mais graves de usabilidade. Isso significa que os avaliadores concluíram que os *sites* estudados possuíam consistência nas convenções adotadas, porém, apresentavam insuficientes informações a respeito de “Instruções e Documentação” de suas páginas.

Como diferentes heurísticas possuem, obviamente, características distintas e cada indicador tem grau de gravidade diferente na avaliação de um *site*, possivelmente isso haja interferido na avaliação, sendo considerados problemas menores de usabilidade, como afirma Nielsen (2000) ou como outros, a exemplo de Robert Bailee (citado por SANTINHO, 2001), “problemas não existentes” ou “não-problemas”. No caso desse estudo, considerou-se a gravidade, sugerida por Nielsen, devido

à subjetividade resultante de opiniões de avaliadores que normalmente pode ocorrer, ou seja, um avaliador pode considerar um problema mínimo como problema. Os mínimos problemas detectados devem ser registrados, pois, ao final da avaliação, os “não problemas” reais serão evidenciados se for confirmado que aquele item é, de fato, irrelevante.

Para obter um promédio da gravidade encontrada pelos avaliadores em cada heurística, dado que possuem mais de um indicador, se decidiu fazer uma regra aritmética simples, de modo que se considera o resultado desta operação como o resultado final da gravidade da heurística. Portanto, se considerou que os indicadores como um conjunto constituem a heurística, dando peso relativo à heurística e não ao indicador. Desse modo, a 1ª heurística, por exemplo: Linguagem natural, que possui 4 indicadores, encontrará sua gravidade reativa ao *site* nesta razão:

$$GTH = \frac{GI1+GI2+GI3+GI4}{4}$$

Em que:

GTH = Gravidade Total da Heurística

GI1 = Gravidade do Indicador 1

GI2= Gravidade do indicador 2

GI3= Gravidade do indicador 3

GI4= Gravidade do indicador 4

Assim, sucessivamente, se utilizou essa fórmula, modificando-se apenas o número de indicadores, para calcular os níveis de gravidade de cada heurística que correspondem aos problemas encontrados nos *sites* pelos avaliadores através das sete heurísticas. A seguir, se apresentam os resultados de cada heurística.

Heurística 1 – Linguagem Natural. Todos os *sites* possuem um baixo impacto na usabilidade no que se refere à heurística Linguagem natural. Os problemas de usabilidade encontrados podem ser considerados de escassa importância e poderão ser corrigidos posteriormente, se os criadores e/ou técnicos que atualizam os *sites* julgarem necessário. O *site* do *Archivo Histórico Provincial de Huesca* é o que apresenta certa tendência a apresentar problemas maiores nesta heurística (média 1,5).

Heurística 2 – Liberdade de circulação e controle das ações.

Houve uma maior variação na análise pelos avaliadores. Em relação ao promédio das heurísticas, todos os *sites* apresentam poucos problemas de usabilidade, sendo o *site* do *Archivo General Militar de Ávila* (média 1,88), aquele que apresentou maiores problemas nesse aspecto. Também merecem atenção sobre esse aspecto os *sites* dos seguintes Arquivos: *Archivo Histórico Provincial de Huesca* (média 1,62), *Archivo de la Universidad de Salamanca* (média 1) e *Arquivo da Emigración Galega* (média 1,25), uma vez que suas médias indicam que apresentam problemas muito simples de usabilidade.

Heurística 3 – Consistência nas convenções. Nesta heurística se observou, em alguns momentos, uma variação muito grande de nas avaliações, obtendo um desvio padrão de mais de 1 do *Archivo Histórico Provincial de Huesca* e do *Arquivo da Emigración Galega*, indicando avaliações bem diferentes em relação a estes *sites*, sendo por alguns avaliadores, considerados com problemas mais complexos. Em geral, o promédio indica um baixo nível de problemas.

Heurística 4 – Disponibilidade, clareza e precisão dos links. Esta heurística apresenta uma grande dispersão entre as avaliações, porém os Arquivos que apresentaram tendência a problemas maiores de usabilidade foram o *Archivo General Militar de Ávila*, o *Archivo Histórico de Asturias* e o *Arquivo Histórico Provincial de Gipúzcoa* (os três com média de 2,66).

Heurística 5 – Natureza estética e Simplicidad da interface. Há uma grande dispersão entre as avaliações, porém somente o *Archivo de Diputación de Sevilla* e o *Arquivo da Emigración Galega*, apresentaram desvio estándar maior que 1. Considerando o promédio, todos os *sites* apresentaram baixos problemas de usabilidade, salvo os *sites* que apresentaram certa tendência a problemas maiores: *Archivo de Diputación de Sevilla* e o *Archivo General Militar de Ávila*.

Heurística 6 – Visibilidade. A dispersão maior foi apresentada por um avaliador, com desvio padrão maior que 1 nos seguintes *sites*: *Archivo Histórico de Asturias*, *Arquivo da Emigración Galega* e *Archivo Histórico de Protocolos de Gipuzcoa*, alcançando, os dois últimos, um promédio com tendências a problemas mais graves em relação a esta heurística.

Heurística 7 – Instruções e Documentação. Os *sites* do *Archivo Histórico de Asturias* (2,12), do *Archivo Histórico de Protocolos de Gipuzcoa* (média de 2,12) e do *Arquivo da Emigración Galega* (média de

1,87), apresentam maior dispersão, tendo os dois últimos uma tendência para problemas mais graves de usabilidade em relação a esta heurística.

O avaliador 3 apresentou menor desvio padrão (0,19) sugerindo que sua análise foi mais homogênea em relação a cada heurística. Em contrapartida, o avaliador 4 apresentou maior desvio padrão(1,46) significando que sua análise foi a mais heterogênea; ou seja, suas respostas variaram bastante de uma heurística para outra.

Em geral, os *sites* não apresentaram problemas catastróficos, constatando alguns com maior tendência a problemas maiores, de acordo com cada heurística: Linguagem natural por *site* – *Archivo Histórico Provincial de Huesca*; Liberdade de circulação e controle de ações – *Archivo General Militar de Ávila*; Disponibilidade, clareza e precisão – *Archivo General Militar de Ávila* e *Archivo Histórico Provincial de Huesca*; Natureza estética e Simplicidade da interface – *Archivo de Diputación de Sevilla* e da *Archivo General Militar de Ávila*; Visibilidade – *Arquivo da Emigración Galega* e *Archivo Histórico de Protocolos de Gipuzcoa*; Instruções e Documentação – *Arquivo da Emigración Galega* e *Archivo Histórico de Protocolos de Gipuzcoa*.

Como se pode observar, ainda que os resultados das avaliações indiquem que nenhum dos *sites* possui problemas muito graves, que exijam uma melhoria imediata, alguns apresentaram heurísticas que podem ser revisadas.

5 CONCLUSÕES

Este estudo pretendeu oferecer uma análise da *visibilidade e usabilidade* dos *sites* de arquivos espanhóis em rede de acordo com as perspectivas de avaliadores e usuários de um país que trabalha em associação técnico-científica com a Espanha, como é o caso do Brasil, e que pretende manter a colaboração e cooperação científica, a partir da investigação de campo e disponibilidade dos dados obtidos. Consiste também em uma maneira de promover ações de experiências conjuntas, buscando identificar fatores que promovem melhorias dos *sites* dos Arquivos e gerar aprendizagem em ambos os países envolvidos no processo. Após a compilação dos resultados, pode-se chegar a algumas conclusões expostas a seguir.

Nos resultados, foram detectadas certas informações inesperadas como, por exemplo, o fato de que alguns usuários consideraram deter-

minadas características dos *sites* como “pouco atrativo”, “carregado de informações”, “simples” entre outras opiniões pessoais. De fato, foram utilizadas expressões pouco técnicas, sobretudo para descrever características negativas dos *sites*. Por outro lado, alguns *sites* tiveram avaliação clara e positiva, como por exemplo: bom uso de cores, bom *layout*, bom conteúdo, equilíbrio entre texto e imagem, fácil navegação. Dos quatorze *sites* analisados na Avaliação propriamente dita, os seguintes foram considerados pelos usuários com boa usabilidade e visibilidade: *Archivo Histórico Nacional*, *Archivo Histórico Provincial de Huesca*, *Archivo Histórico Eclesiástico de Vizcaya*, *Archivo Histórico de Asturias*, *Archivo General Militar de Ávila*, *Archivo General de Simancas*, *Archivo Municipal de Santander*, *Archivo da Emigración Galega*, *Archivo de Hullera Vasco-Leonesa*, *Archivo Histórico Provincial de Granada*. Verificou-se também que alguns *sites* deixaram a desejar em matéria de usabilidade: *Archivo Histórico de Asturias*, *Archivo General Militar de Ávila*, *Archivo Histórico Provincial de Granada* e *Archivo de la Universidad de Salamanca*. O site do *Archivo Histórico de Protocolos de Gipuzcoa* não agradou à maioria dos usuários, fato que também comprometeu a usabilidade.

Com relação aos resultados aportados pelos avaliadores, nenhum dos *sites* apresentou problemas catastróficos de usabilidade. Entre os problemas graves encontrados, se destacam alguns *sites* em relação à liberdade de circulação e controle das ações: *Archivo General Militar de Ávila*, *Archivo Histórico Provincial de Huesca*, *Archivo de la Universidad de Salamanca* e *Archivo da Emigración Galega* com dificuldade de navegação ou instruções pouco claras.

Em relação à heurística “Disponibilidade, clareza e precisão dos *links*”, os *sites* que apresentaram problemas medianos de usabilidade foram o *Archivo General Militar de Ávila* e o *Archivo Histórico Provincial de Guipúzcoa*, com inconsistência entre alguns *links* e títulos de páginas e inconsistência entre elementos da interface. Sobre a heurística “Natureza estética e Simplicidade da interface”, os seguintes *sites* apresentaram leves problemas de usabilidade: do *Archivo de Diputación de Sevilla* e do *Archivo General Militar de Ávila*. Na heurística “Visibilidade” os *sites* dos Arquivos: *Archivo Histórico de Asturias*, *Archivo da Emigración Galega* e *Archivo Histórico de Protocolos de Gipuzcoa* tendem a apresentar problemas graves de usabilidade.

Confrontando finalmente os resultados obtidos pelos avaliadores e usuários, foi possível chegar a algumas conclusões após a análise geral da situação de cada *site* em matéria de *usabilidade e visibilidade*. As visões dos avaliadores e usuários apresentaram elementos coincidentes apesar de que o questionário respondido pelos avaliadores era mais minucioso que o preenchido pelos usuários. O ponto de maior coincidência entre as duas avaliações (avaliadores e usuários) se vincula ao problema de usabilidade dos *sites* do *Archivo de la Universidad de Salamanca* e do *Archivo de Diputación de Sevilla*. Com relação à visibilidade, os avaliadores consideraram que o *site* do *Archivo Histórico de Protocolos de Gipuzcoa* apresenta maior visibilidade enquanto que os usuários apontam, neste *site*, problemas de usabilidade; essa divergência demonstra que o *site* chama a atenção de forma negativa nos dois critérios envolvidos por algum aspecto observado pelos agentes avaliadores.

Conclui-se que os *sites* avaliados, em geral, possuem boa usabilidade, podendo ser melhorados em alguns aspectos. Por sua vez, apresentam boa visibilidade na *WEB*, com exceção do anteriormente mencionado *Archivo Histórico de Protocolos de Gipuzcoa*. Se devem considerar, contudo, as recomendações dos usuários, uma vez que pesam de modo construtivo, pelo fato de chamar a atenção para aspectos que podem ser melhorados em um futuro próximo, em benefício não apenas dos usuários atuais, mas, sobretudo, da visibilidade desses *sites* para futuros usuários.

Ademais, sem pretender esgotar a discussão, este estudo poderá servir de base para futuras avaliações, com o objetivo de atingir maior êxito nos objetivos fixados no momento da criação dos *sites* estudados. Do mesmo modo, no caso em que desejem melhorar sua usabilidade, dado que o usuário final é sempre o motivo da permanência de um *site* na *WEB*. De fato, com a investigação, se pretendeu contribuir de alguma forma para uma crescente melhora na difusão dos Arquivos Espanhóis e das informações neles contidas, alcançando maior visibilidade.

A experiência aqui apresentada pode servir de base, ainda, para avaliar a qualidade de outros *sites* de informação conforme os critérios da usabilidade e visibilidade.

REFERÊNCIAS

AITTA, Marjo-Riitta. “Suomalaisten Yleisten Kirjastojen internet – sivujen sisältojen ja käytettävyyden tarkastele” (“Um estudo dos conteúdos e usabilidade das páginas *WEB* das bibliotecas públicas finlandesas”). 2004. Tese (Mestrado em Estudos de Infomação) - Departamento finlandês de Estudos de Informação, Universidade Logopedics, Oulu, Oulu, 2004.

_____.; KALEVA, Saana; KORTELAINEEN, Terttu. Heuristic evaluation applied to library *Web* services. *New Library World*, v. 109, n. 1/2, p. 25-45, 2008. Disponível em: <http://libr285team.wikispaces.com/file/view/HeuristicEvaluation.pdf>>. Acesso em: 8 jul 2010.

ALVES, Fernanda Maria Melo; QUIROA HERRERA, Maria Lourdes. Análisis y evaluación de sitios *Web* de bibliotecas nacionales: los casos de Brasil y de Portugal. *Revista Española de Documentación Científica*, Madrid, v. 30, n. 2, p. 199-217, 2007. Disponível em: <<http://rede.revistas.csic.es/index.php/rede/article/viewArticle/379>>. Acesso em: 26 jan. 2011.

AMÂNDIO, Maria José. *Avaliação das bibliotecas digitais Perseus e Virgínia Tech*: análise comparativa de sistemas de pesquisa e recuperação de informação. 2007. [em linha] Disponível em: <<http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/551>>. Acesso em: 2 jan. 2011.

ASTLE, Peter J.; MUIR, Adrienne. Digitization and preservation in public libraries and archives. *Journal of Librarianship and Information Science*, v. 34, n. 2, p. 67-79, 2002. Disponível em: <<http://lis.sagepub.com/content/34/2/67.short>>. Acesso em: 16 jun. 2010.

ESPAÑA. Constituição. In: BOE – Boletín Oficial Del Estado, Madrid, n. 311, 29 dic. 1978. Disponível em: <<http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1978-31229>>. Acesso em: 10 fev. 2011.

_____. Lei n. 30, de 26 de novembro de 1992. De Regime Jurídico das Administrações Públicas e do Procedimento Comum. Disponível em: <<http://www.resumosetrabalhos.com.br/lei-30-1992-de-26-de-novembro-de-regime-juridico-das-administracoes-publicas.html>>. Acesso em: 10 fev. 2011.

_____. Lei n. 10, de 13 de julho de 2001. De arquivos e documentos. Disponível em: <<http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2001-16691>>. Acesso em: 10 fev. 2011.

GALLEGO LORENZO, Josefa; SANTOS DE PAZ, Lourdes. La presencia de las bibliotecas de Castilla y León en Internet. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, v. 18, n. 72, 2003. Disponível em: <<http://www.aab.es/pdfs/baab72/72a2.pdf>>. Acesso em: 5 jan. 2011.

GARCÍA GONZÁLEZ, María; CHAÍN NAVARRO, Célia. Los contenidos de La Web de los archivos históricos estatales. El ciudadano más cerca de La información. Cuadernos de Documentación Multimedia, v. 20, p. 5-24, 2009. Disponí-

vel em: <<http://multidoc.rediris.es/edm2/index.php/revista/article/view/33/36>>. Acesso em: 17 jan. 2011.

HASSAN MONTERO, YUSEF. Cómo leen los usuarios en la Web. *Nosolousabilidad*, n.1, dec. 2002. Disponível em: <http://www.nosolousabilidad.com/articulos/como_leen_usuarios.htm> Acesso em: 26 jan. 2011.

_____; MARTÍN FERNÁNDEZ, Francisco J. Método de test com usuários. *No Solo Usabilidad*, n. 2, 2003. Disponível em: <http://www.nosolousabilidad.com/articulos/test_usuarios.htm>. Acesso em: 13 fev. 2011.

_____; ORTEGA SANTAMARÍA, Sergio. *Informe APEI sobre usabilidad*, n. 3. Gijón: Asociación Profesional de Especialistas en Información, 2009. Disponível em: <<http://www.nosolousabilidad.com/manual/>>. Acesso em: 10 fev. 2010.

JIMÉNEZ PIANO; ORTIZ-REPISO JIMÉNEZ, Virginia. *Evaluación y calidad de sedes Web*. Gijón: Ediciones TREA, 2007.

KALEVA, Saana. “*IntroAktiivin Käytettävyytutkimus*” (“Usabilidade do serviço *WEB* da Biblioteca *IntroAktiivi*”) 2004. Tese (Mestrado em Estudos de Infomação) - Departamento finlandês de Estudos de Informação, Universidade Logopedics, Oulu, Oulu, 2004.

NIELSEN, Jakob. *How to conduct a heuristic evaluation*. 2000. Disponível em: <<http://www.nngroup.com/articles/how-to-conduct-a-heuristic-evaluation/>>. Acesso em: 20 set. 2009.

SANTINHO, Miguel. Avaliação heurística e testes com utilizadores: dois métodos, dois resultados – Análise comparada da usabilidade nos sítios das televisões portuguesas – setembro de 2001. Disponível em: <http://paginas.fe.up.pt/~ei98016/ES/docs/set2001.pdf>. Acesso em: 25 abr. 2011.

VERARDI, Cláudia Albuquerque. *Visibilidade e usabilidade dos arquivos espanhóis em rede*. 2011, 494 f. Tese (Doutorado em Linhas de Investigação em Biblioteconomia e Documentação) – Departamento de Biblioteconomia, Faculdade de Documentação e Tradução, Universidade de Salamanca, 2011.

RESUMO

Esta investigação centrou-se nas seguintes questões: diante da expectativa atual da sociedade, os Arquivos estão caminhando lado a lado com as novas tecnologias de informação e comunicação, disponibilizando seus serviços através da internet; boa parte dos Arquivos espanhóis está em rede e se faz necessário avaliar a qualidade desses *sites*, principalmente através de sua visibilidade e usabilidade considerando a perspectiva dos usuários uma vez que o objetivo de sua criação é a satisfação dos seus anseios e necessidades informativas. O trabalho

baseou-se em pesquisa bibliográfica, questionários aplicados por amostragem não probabilística junto a prováveis usuários e por fim, questionários elaborados para avaliar *sites* aplicados a profissionais da área de informática os quais foram nomeados “avaliadores” dos *sites*, objeto deste estudo. Após as análises quantitativas e qualitativas dos dados, puderam-se comparar os resultados do teste com usuários, através do qual se verificou a maneira com que eles interatuam com as interfaces dos *sites*, com os resultados das análises dos avaliadores. Concluiu-se que a qualidade dos *sites* está diretamente relacionada com a usabilidade destes e que da visibilidade depende a disseminação de seus fundos, funções e serviços.

PALAVRAS-CHAVE: Arquivos Espanhóis. Avaliação de *Sites*. Usabilidade. Visibilidade.

ABSTRACT

This research focused on the following issues: facing the current expectation of the society, Archives are walking side by side with the new information and communication technologies, providing their services through the Internet. Much of the Spanish Archives is in the Web and a quality evaluation of these sites is necessary, primarily through its visibility and usability, considering the users perspective, since the purpose of its creation is the satisfaction of their desires and informational needs. The work was based on literature review, questionnaires for non-probabilistic sampling along with prospective users and, finally, questionnaires designed to assess sites applied to computer professionals who were appointed as “evaluators” of sites subject of this study. After the quantitative and qualitative data analysis, we could compare the user’s test results, through which could be verified the way they interact with the interfaces of the sites, with the results of analysis of the evaluators. It was concluded that the sites quality is directly related to their usability and from their visibility depend on the spread of their funds, functions and services.

KEYWORDS: Spanish Archives. Evaluation of sites. Usability. Visibility.