

GT 4 – GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO

ISSN: 2177-3688

A USABILIDADE EM WEBSITES: UMA ANÁLISE DA INTERFACE DIGITAL DO SITE SANTA CASA DE SAÚDE

USABILITY IN WEBSITES: AN ANALYSIS OF THE DIGITAL INTERFACE OF THE SANTA CASA DE SAÚDE WEBSITE

Julia Marjore Santos de Lima - Universidade Federal da Paraíba (UFPB)
Virgínia Bentes Pinto - Universidade Federal do Ceará (UFC)

Modalidade: Resumo Expandido

Resumo: apresenta uma análise sobre a usabilidade do website Santa Casa de Saúde da Santa Casa da Paraíba. O objetivo desta pesquisa é analisar a usabilidade e operabilidade do website de um hospital religioso de João Pessoa, tendo como princípio os quatro pilares da Arquitetura da Informação, quais sejam: sistemas de organização, de navegação, de rotulagem e sistema de busca. A metodologia da pesquisa foi exploratória, descritiva, com abordagem qualitativa cujo experimento deu-se na página web da Santa Casa de Saúde de João Pessoa. Conclui-se que o website apresenta lacunas nos quatro sistemas da Arquitetura da Informação, influenciando a experiência do usuário.

Palavras-chave: usabilidade; arquitetura da informação; interface Web.

Abstract: presents an analysis on the usability of the website Santa Casa de Saúde of Santa Casa da Paraíba. The objective of this research is to analyze the usability and operability of the website of a religious hospital in João Pessoa, based on the four pillars of Information Architecture: organization, navigation, labeling and search systems. The research methodology was exploratory, descriptive, with a qualitative approach whose experiment took place on the website Santa Casa de Saúde of João Pessoa. It is concluded that the website presents gaps in the four systems of Information Architecture, influencing the user experience.

Keywords: usability; information architecture; Web Interface.

1 INTRODUÇÃO

As inovações proporcionadas pelas Tecnologias Digitais de Informação e de Comunicação (TDIC) atingem todos os campos de conhecimentos. Na ciência da Informação (CI) também não é diferente. Particularmente, no contexto do acesso e da recuperação da informação, essas novidades cada vez mais oferecem inovações que visam melhorar as oportunidades aos indivíduos que buscam informação. Nesse interim, se destaca a Arquitetura da Informação (AI). Esse sintagma foi cunhado pelo arquiteto alemão Richard Saul Wurman na década de noventa como sendo “a ciência e a arte de criar instruções para espaços organizados” (WURMAN, 1997). Também realça que problemas de organização espacial seria

um empecilho para alcançar com efetividade a resolução de necessidades informacionais das pessoas que estão buscando informações tanto em um ambiente físico dado a sua formação de arquiteto, como nos tempos atuais e as evoluções tecnológicas com os websites e plataformas sociodigitais.

Após essa iniciativa, outras reflexões sobre a AI foram surgindo, tanto feitas por Wurman, quanto por outros pesquisadores interessados nessa temática, em busca da oferta de melhores possibilidades de Recuperação da Informação com maior valor agregado. Nesse sentido, Vidotti, Cusin e Corradi (2008, p. 22) enfocam que a AI envolve “a organização de conteúdos informacionais e as formas de armazenamento e preservação [...]”. Para tanto envolvem: sistemas de organização cuja preocupação é com a “representação, descrição e classificação”; o sistema de rotulagem, volta-se para os “metadados, tesouro e vocabulário controlado), recuperação” já o sistema de busca objetiva a estruturação de um sistema de interação “(sistema de navegação) no qual o usuário deve interagir facilmente (usabilidade) com autonomia no acesso e uso do conteúdo (acessibilidade) no ambiente hipermídia informacional digital”.

É nesse contexto que surge a motivação para desenvolvermos esse trabalho em busca de responder o seguinte problema de pesquisa: Como deve ser estruturada uma arquitetura da informação em websites de modo a favorecer a usabilidade?

Visando encontrar resposta a esse problema de pesquisa, definimos como objetivo geral: analisar a usabilidade do website de um hospital religioso de João Pessoa, observando-se os quatro componentes básicos da Arquitetura da Informação, sendo eles: sistemas de organização, de navegação, de rotulagem e sistema de busca. Para isso, foram propostos os seguintes objetivos específicos: buscar na literatura os quatro componentes básicos da AI: sistemas de organização, de navegação, de rotulagem e sistema de busca; explorar o *Website* do Hospital Santa Casa de Misericórdia com base nos componentes da Arquitetura da Informação; identificar possíveis falhas que comprometam a funcionalidade da interface.

2 DESENVOLVIMENTO

Apresenta-se nessa secção um esboço do referencial teórico concentrando-se na arquitetura da informação e seus 4 princípios básicos e o conceito de usabilidade, e uma breve apresentação da Santa Casa de Saúde.

2.1 Arquitetura da Informação e Usabilidade

A fundamentação teórica desta pesquisa está alicerçada na Arquitetura da Informação que de acordo com Costa (2017, p. 53) tem como principal objetivo “projetar sistemas que permitam que seus usuários encontrem facilmente aquilo que querem ver, ouvir ou assistir”, fazendo com que o usuário fique com o maior nível de satisfação no cumprimento de suas demandas informacionais encontrando ferramentas fáceis de navegar pela *web*.

O termo Arquitetura da Informação foi atribuído a Wurman na década de 1970, mas foi com a literatura de Louis Rosenfeld e Peter Morville (2006) que o conceito se popularizou compreendendo evidenciando que a AI se pauta em quatro sistemas interdependentes como base, sendo eles: “organização”, “navegação”, “rotulagem” e “busca”. No Quadro 1 apresenta-se a definição de cada um:

Quadro 1 – Sistemas e Definição da Arquitetura da informação

Sistemas	Definição
Organização	Responsável por agrupar e categorizar o conteúdo. Possuem o objetivo de tornar a informação compreensível e aprimorar a recuperação de forma facilitada pelos usuários.
Navegação	Permite ir de um ponto a outro pelo caminho desejado ou pelo menor caminho possível, possibilitando melhor aproveitamento do tempo de uso ou de acesso.
Rotulagem	Possui informações que podem ser acessadas através de palavras ou ícones que auxiliam na identificação do conteúdo.
Busca	Permite a localização e o acesso direto às informações armazenadas no ambiente, sem a necessidade de usar links para navegação

Fonte: Rosenfeld, Morville e Arango. (2015)

Percebe-se que a aplicação desses sistemas da AI na web se efetiva na perspectiva de melhorar a experiência do usuário, permitindo mais autonomia e usabilidade, entende-se nesta pesquisa que os websites que melhor compreenderem as dificuldades e demandas de seus usuários acabarão garantindo uma recorrência maior de acessos e divulgação de seu conteúdo.

A usabilidade é entendida como a capacidade que um produto tem de ser usado de forma efetiva por seus usuários para alcançarem seus objetivos. Barbosa (2010, p. 28) define a usabilidade como “um critério que exclui barreiras que possam impossibilitar usuários de

serem habilitados a acessar uma interface de um sistema e interagir com ele”, os estudos de usabilidade surgiram na década de 1960 com o aumento dos sistemas interativos. A sua vez, norma ISO 9241-11 (2021), conceitua a usabilidade como “a extensão na qual um sistema, produto ou serviço pode ser usado por usuários específicos para atingir objetivos específicos com eficácia, eficiência e satisfação em um contexto específico de uso” (ISO, 2021, p. 2).

Para Nielsen (2012) a usabilidade é expressa por meio de 5 componentes: aprendizagem, eficiência, facilidade de memorização, baixa taxa de erros e satisfação. E é através desses atributos que os usuários terão boas práticas informacionais e é onde a Arquitetura da Informação favorece na melhor entrega de respostas para as demandas dos usuários.

Então a partir da análise do website da Santa Casa de Saúde da Paraíba, os sistemas interdependentes da Arquitetura da Informação apresentados no Quadro 1 foram utilizados para identificar possíveis erros e se atende o conceito de usabilidade, facilitando a rapidez e autonomia dos usuários.

2.2 Santa Casa da Saúde

Durante o Império Português, as Santas Casas de Misericórdia se difundiram em diversos lugares como: Portugal, África, Japão, Indonésia, Brasil etc. Na pesquisa de Abreu (2001), afirma-se que:

as Misericórdias foram instituições fundamentais como instâncias de garantia do sistema de assistência pública, instrumentos moralizadores das comunidades, núcleos de poder local e, portanto, estruturas homogeneizadoras de um império espacialmente descontínuo e com especificidades tão diversas como as que se refletem nos modelos institucionais e administrativos adotados. (ABREU, 2001, p. 591).

As Santas Casas de Misericórdia são instituições sem fins lucrativo e tem como missão promover assistência aos mais necessitados, dando-lhes abrigo, sustento, além de cuidar de presos, pessoas com distúrbios mentais e bebês abandonados. A Santa Casa Paraíba é uma das mais antigas do Brasil, ela assim como outras instituições, enfrentam grandes dificuldades financeiras devido à falta de políticas públicas e de gestão.

Por fim, foi analisada a interface do site da Santa Casa de Saúde da Paraíba com base nos 4 sistemas da Arquitetura da Informação e o contexto de Usabilidade, tendo em vista o aprimoramento da interface digital de seu site.

3 METODOLOGIA

A pesquisa teve abordagem qualitativa, pois o método empregado de investigação científica teve como foco a subjetividade do objeto analisado, a interface do website Santa Casa Saúde da Paraíba. Tendo caráter exploratório uma vez que teve como objetivo avaliar os sistemas da arquitetura da informação e a usabilidade da interface do website Santa Casa Saúde da Paraíba.

De acordo com Gil (2007) os procedimentos técnicos utilizado para coleta de dados foram baseados nas referências bibliográficas, referindo-se a uma pesquisa desenvolvida com base a um material já elaborado e constituído, principalmente, por livros e artigos científicos.

Para a pesquisa bibliográfica e documental foram utilizadas como base livros, anais e artigos sobre o tema, em sequência uma revisão de literatura sobre os 4 sistemas da Arquitetura da Informação, conceito de Usabilidade e a missão da Santa Casa de Saúde da Paraíba. Por fim, foi analisada a interface do site da Santa Casa de Saúde da Paraíba com base nos 4 sistemas da Arquitetura da Informação e o contexto de Usabilidade, tendo em vista o aprimoramento da interface digital de seu site.

Esta pesquisa não teve como destino a aplicação de testes de usuários para observar a utilização do site da Santa Casa da Saúde da Paraíba durante um determinado tempo, mas buscou por meio da literatura, a construção de sugestões almejando a obtenção de benefícios para a interface do site, buscando a otimização da interface por meio dos 4 preceitos interdependentes da Arquitetura da Informação e que através dela é obtida uma melhor Usabilidade para efetividade e facilidade de acessos dos usuários.

Como evidenciado na seção anterior, a Santa casa de Misericórdia da Parahyba “foi fundada em meados do século XVI, por Duarte Gomes da Silveira e além de Hospital de Caridade erguida para realizar o atendimento aos pobres da Província [...]” (ALVES, 2018, p. 4) e possuía “um pequeno cemitério utilizado para enterrar os pobres e escravizados da capital [...]” (ALVES, 2018, p. 19). Ainda nesse aspecto Seixas (1987, p. 65, *apud* ALVES, 2018, p. 19) “antes da construção do Hospital, o atendimento dos doentes e pobres, operários e soldados era feito em casas particulares, onde os irmãos da Misericórdia levavam o lenitivo à dor, o pouso, o pão, roupa e remédios nas pequenas choupanas de habitavam”. O website da Santa Casa é: <https://santacasasaude.com.br/santa-casa-da-paraiba/>

Na figura 1, tendo como intuito mostrar o layout do site, foi exposto um recorte do site da Santa Casa de Saúde da Paraíba, possibilitando apresentar as informações e ferramentas de acesso dos usuários.

Após a análise do layout do site da Santa Casa de Saúde da Paraíba, o quadro 2 foi elaborado com base nos conceitos apresentados no quadro 1 dos 4 sistemas da AI, tendo como objetivo apresentar sugestões para futuramente estruturar da melhor forma possível o site, possibilitando a melhoria da interação dos usuários com o site e a maior divulgação da missão da instituição.

Quadro 2 – Análise da Interface do website com sugestões baseadas nos sistemas da Arquitetura da Informação

Sistemas da A.I	Análise da Interface	Sugestões para melhoria futura
Organização	Mal aproveitamento do layout; informações não compreensíveis para recuperação	Preencher as lacunas laterais, superiores e inferiores
Navegação	Os links estão desordenados; perde-se muito tempo para navegar no site	Tornar a navegação intuitiva através da criação de ferramentas para otimizar o acesso e tempo de uso
Rotulação	Não possui sistema de rotulagem para identificar os conteúdos	Inserir palavras e ícones para a identificação dos conteúdos para tornar visualmente mais atrativo
Busca	Sistema de busca falho, não recupera as informações pesquisada	Fazer um diagnóstico para identificar os termos e depois uma indexação adequada usando os algoritmos de busca

Fonte: os autores (2023).

É possível perceber que a análise feita do layout traz inerentes falhas devido a falta da utilização dos 4 sistemas da Arquitetura da Informação na interface do site, dificultando assim a usabilidade, em que um de seus princípios, é segundo Silva e Vieira (2022, p. 6) “organizar as informações na web é oferecer um fluxo navegacional mais dinâmico”, e com a apresentação de sugestões facilite uma futura reestruturação.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se que o site da Santa Casa de Saúde da Paraíba apresenta lacunas e falhas em todos os 4 sistemas analisados, influenciando, assim, a interação humano-computador e em sua usabilidade de poupar o tempo do usuário. Com a análise, percebeu-se que as deficiências encontradas estavam em maior parte nos sistemas de rotulação e busca, além da falta de

preenchimento dos espaços de organização e dificuldade da navegação do site por não ser intuitivo, que seria de vital importância para o site

A Santa Casa de Saúde da Paraíba tem como missão o acolhimento de pessoas em situações mais vulneráveis, tornando-se um grande exemplo e que o melhoramento na estruturação de seu site permitiria que seus usuários acessassem continuamente a interface e se engajassem em seus projetos.

Todavia, faz-se necessária uma reestruturação da interface do site da Santa Casa de Saúde da Paraíba, a partir da implementação dos pilares da Arquitetura da Informação possibilitando sua usabilidade, onde o presente estudo teve como intenção apresentar quais lacunas reestruturar futuramente.

Por fim, temáticas acerca de interfaces de websites utilizando os pilares da Arquitetura da Informação e a integração da usabilidade se fazem necessárias para possibilitar a otimização desses sites e poupando o tempo do usuário e conquistando sua atenção e repetidos acessos ao site. Ressalta-se a importância de profissionais da Ciência da Informação, em evidência os bibliotecários, devido às suas competências organizacionais e de estudos de usuários tomar a frente dessas análises e buscar mudanças das interfaces digitais, pensando em seu usuário.

REFERÊNCIAS

ABREU, L. O papel das Misericórdias dos “lugares de além-mar” na formação do Império português. **História, Ciências, Saúde-Manguinhos**, v. 8, n. 3, p. 591–611, 2001. Disponível em: DOI: <https://doi.org/10.1590/S0104-59702001000400005>. Acesso em: 27 maio 2023.

ALVES, G. F. **A administração da loucura**: a Santa Casa da Parahyba do norte no Tratamento dos alienados (1858-1892). 2018. 198 f. Dissertação (Mestrado em História) - Universidade Federal da Paraíba, UFPB/PPGH/CCHLA, 2018. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/123456789/13219/1/Arquivototal.pdf>. Acesso em: 22 jun. 2023.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR ISO 9241-11. **Ergonomia da interação humano-sistema - Parte 11**: Usabilidade: definições e conceitos. Rio de Janeiro: ABNT, 2021.

BARBOSA, S. D. J. **Interação humano-computador**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010. 384 p.

COSTA, R. Arquitetura da Informação e Usabilidade em Interfaces: Estudo de Caso do Website da Nrsystem. **International Journal of Professional Business Review**, São Paulo (SP), v. 2, n. 2, p. 52–64, 2017. Disponível em: DOI: [10.26668/businessreview/2017.v2i2.52](https://doi.org/10.26668/businessreview/2017.v2i2.52).

Disponível em: <https://openaccessojcs.com/JBReview/article/view/52>. Acesso em: 12 jun. 2023.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007. Disponível em: https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/150/o/Anexo_C1_como_elaborar_projeto_de_pesquisa_-_antonio_carlos_gil.pdf. Acesso em: 23 jun. 2023.

NIELSEN, J. **Usability 101**: Introduction to Usability. 2012. Disponível em: <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>. Acesso em: 24 maio 2023.

ROSENFELD, L.; MORVILLE, P. **Information Architecture for the world wide web**. 3. ed. Sebastopol, USA: O'Reilly Media Inc., 2006.

ROSENFELD, L.; MORVILLE, P.; ARANGO, J. **Information Architecture**: for the web and beyond. Sebastopol, USA: O'Reilly Media Inc, 2015.

SILVA, Cristiane Alves; VIEIRA, David Vernon. Análise da arquitetura da informação do website do Sistema de Bibliotecas da UFC. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 29., 2022, [S. l.]. **Anais [...]** [S. l.]: FEBAB, 2022. p. 1-12. Disponível em: <https://portal.febab.org.br/cbbd2022/article/view/2534>. Acesso em: 27 maio 2023.

VIDOTTI, S. A. B. G; CUSIN, C. A.; CORRADI, J. A. M. Acessibilidade digital sob o prisma da arquitetura da informação. *In*: GUIMARÃES, J. A. C.; FUJITA, M. S. L. **Ensino e pesquisa em Biblioteconomia no Brasil emergência de um novo olhar**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2008.

WURMAN, R. S. **Information Architects**. 2. ed. Lakewood: Watson-Guptill Pubns, 1997.