

Quando o acessável pode não ser acessível: Um estudo sobre o Sistema de Apoio ao Processo Legislativo da Assembléia Legislativa do Estado da Paraíba (SAPL) à luz da Arquitetura da Informação

José Canuto Júnior¹

canuto.jrr@gmail.com

Henrique França²

franca.henrique@gmail.com

RESUMO

Com mais de 30 mil matérias legislativas, o Sistema de Apoio ao Processo Legislativo da Assembléia Legislativa do Estado da Paraíba (SAPL) é uma importante ferramenta de transparência pública e de divulgação de informações que interferem diretamente na trajetória da sociedade paraibana. Porém, apesar de totalmente disponível na web, a organização pouco intuitiva e distante da rotina de navegação na Internet pode tornar o conteúdo desse acervo digital subutilizado ou não aproveitado de maneira eficiente até mesmo por profissionais que lidam com a informação em rede. O presente trabalho analisa o grau de acessibilidade apresentado pelo SAPL à luz da Arquitetura da Informação, trazendo reflexões sobre o direito à informação pública e suas implicações legais, ressaltando o uso da Arquitetura da Informação como recurso para a organização da informação e construção do acesso eficaz na web. Para isso foram elaborados questionários online com base nos critérios de MORVILLE e ROSENFELD (2006), KRUG (2008) e NIELSEN (2000), aplicados junto a um público de 42 pesquisados. A observação direta assistemática foi utilizada para completar a coleta de dados e somar à análise final. Os resultados apontam pontos positivos e negativos do Sistema, ao passo em que fortalece a ideia de que nem sempre aquilo que pode ser acessado está em condições ideais de acessibilidade – acessibilidade essa que tem se tornado, cada vez mais, um imperativo legal para a sociedade brasileira.

Palavras-chave: Acesso à Informação, Arquitetura da Informação, Arquivos Digitais

INTRODUÇÃO

Acompanhando o desenvolvimento da sociedade, o acesso à informação evoluiu em diversos aspectos. Do ponto de vista da legislação, da tecnologia e do ponto de vista conceitual, passou-se a entender o acesso relacionado não só a um direito, como também a medidas materiais que permitam a sua efetividade. Com o progresso da tecnologia e o crescimento exponencial da internet, problemas organizacionais surgiram. Como cidades que crescem desordenadamente, o conteúdo da internet precisa

¹ Arquivista do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Estado da Paraíba - IFPB

² Professor do curso de Arquivologia na Universidade Estadual da Paraíba - UEPB

de intervenções para facilitar o seu fluxo e disponibilização nesse meio. A Arquitetura da Informação traz uma gama de ferramentas para auxiliar o profissional nessa tarefa.

Diante disso, esta pesquisa traz como objetivo a análise do acesso às informações – à luz da Arquitetura da Informação – no Sistema de Apoio ao processo Legislativo da Assembléia Legislativa do Estado da Paraíba (SAPL)³. Sistema este que tem como finalidade facilitar o trabalho do parlamentar e possibilitar ao cidadão o acesso online de todas as mais de 30 mil matérias legislativas inseridas no acervo do sistema. O amplo acesso a esses documentos possibilita a participação popular na discussão dessas normas, o que permite a diminuição da assimetria informacional entre os cidadãos e os autores das matérias legislativas.

Entendemos que o arquivista como profissional da informação deve estar sempre capacitado para trabalhar com as TICs⁴, criando medidas para enfrentar o desafio de disponibilizar conteúdos arquivísticos no ciberespaço. Através do uso da Arquitetura da Informação é possível esquematizar a informação simplificando o acesso em meio a tantos dados. Tornando não só o ambiente acessável como também acessível.

2 ACESSO À INFORMAÇÃO NA INTERNET

É notável o crescimento de informações na internet. Segundo Lopes (2004, p.2) “as novas tecnologias criaram novas possibilidades de consumo, novas e imensas fortunas pessoais e empresariais, abrindo-se novos mercados”. É possível encontrar desde um cidadão que gerencia seu blog pessoal, empresas que vendem seus produtos *online* e instituições governamentais que disponibilizam informações/dados públicos em seus *sites* e portais⁵. Isso possibilita o acesso sem fronteiras geográficas ou de horário de funcionamento. Com o desenvolvimento tecnológico, “onde a informação se encontra não é o mais importante e sim o acesso à informação” (JARDIM, 2001, p.11).

³ O referido sistema oferece um leque de ferramentas para acompanhamento, em tempo real, do Processo Legislativo pelos parlamentares e pela população. Podendo ser acessado no Endereço: <<http://201.73.83.244:8080/sapl/>>

⁴ Tecnologias da Informação e Comunicação.

⁵ O professor de webwriting Bruno Rodrigues (2005) traz em seu site (<http://webinsider.uol.com.br>), as principais diferenças entre Site e Portal. Segundo ele, o *site* tem como objetivo central organizar a informação em seu espaço, de modo que estruture uma hierarquia onde todo o conteúdo seja entendido e acessado com facilidade. A diferença do *site* para o portal é que este tem 100% do foco no seu público, além de criar conteúdos específicos para eles, os chamados “conteúdos verticais”. No portal, existem ferramentas que constroem um real relacionamento entre quem produz e quem faz uso da informação.

O grande crescimento no uso do digital como meio de divulgação das informações dos órgãos públicos criou uma importante via de acesso, facilitando tanto a comunicação quanto à participação nos serviços da administração pública pela sociedade. “O termo acesso relaciona-se, portanto, a um direito, mas também a dispositivos que o viabilizem, ou seja, um conjunto de procedimentos e condições materiais que permitem o exercício efetivo desse direito” (JARDIM, 2001, p. 36). Não basta que a informação esteja disponível, ela tem que ser viável para o usuário.

Segundo Lopes (2007) é inegável o potencial das TICs para promoção de uma administração mais efetiva e transparente. Um amplo acesso cria a possibilidade de uma maior participação do cidadão nas ações do Estado, reduzindo cada vez mais a distância entre o interesse público e as ações do Estado. Mendel (2009) ressalta que o uso das tecnologias da informação aumentou a capacidade do cidadão no controle da corrupção, cobranças e da contribuição no processo decisório e paralelamente um aumento na demanda de respeito aos direitos a informação.

Em meio a essa explosão de informações e diversas possibilidades de uso, alguns problemas emergem. É comum ouvir relatos de usuários que se perdem em meio à grande quantidade de *links* e *hipertextos* espalhados pelas páginas, encontrando informações fragmentadas, desviando-se do intuito inicial da pesquisa e principalmente não encontrando o caminho de volta. Isso se dá não só pelo caráter não linear da internet, como também, por diversos problemas de organização dos *sites* na *Web*. Agner (2009, p.115) frisa que:

A confusão entre transmitir dados e criar mensagens com significado pode ter tido sua origem na atenção demasiada dada aos computadores (máquinas) e na pouca atenção dada aos usuários (seres humanos). Isso nos aponta para problemas da usabilidade da interação humano computador.

Assim como metrópoles sobrecarregadas trânsito e falta de organização precisam de intervenções para facilitar o fluxo e ajudar ao cidadão chegar a seu destino, o ciberespaço também precisa de medidas similares que possibilite uma boa organização, sinalizações que facilitem o fluxo das informações e o navegar do usuário por esse espaço. Essas medidas podem ser planejadas e implantadas através do uso da Arquitetura da Informação.

3 ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO E A CONSTRUÇÃO DO ACESSO NA WEB

O termo Arquitetura da Informação foi cunhado por Richard Wurman em meados dos anos 70, apesar de tornar-se mais evidente com advento da *internet*, segundo Nascimento Neto (2010), a AI desenvolveu-se com um intuito de reduzir a complexidade em ambientes que contenham grande quantidade de informação. Isso implica que já era utilizado em bibliotecas, arquivos e centro de documentações muito antes de ser criado oficialmente. Desse modo, por suas características de crescimento exponencial a *internet* tornou-se o ambiente ideal para a atuação da AI.

No “mundo virtual”, para que o usuário possa obter a satisfação são necessárias intervenções que facilitem suas ações. Sabendo disso, Morville e Rosenfeld (2006), autores do livro⁶ referência na área, explicam que os arquitetos da informação organizam a informação para que as pessoas encontrem as respostas que desejam à suas perguntas, esses profissionais trabalham dando suporte para navegações casuais ou buscas direcionadas, aplicando organização e rotulagens que sejam bem compreendidos pelo usuário. “Esse cara – o arquiteto de informação – seria a pessoa que mapeia determinada informação e nos disponibiliza o mapa, de modo a que todos possamos criar nossos caminhos próprios em direção ao conhecimento.” (AGNER, 2009, p. 78).

A Arquitetura da Informação preocupa-se em dar suporte em qualquer tipo de ações na rede, objetivando apenas facilitar o entendimento do usuário. Morville e Rosenfeld (2006) indicam três pontos que devem ser observados na Arquitetura da Informação:

- Usuários: as ações devem ser pensadas e balizadas de acordo com os hábitos, desejos, comportamentos do usuário;
- Conteúdo: informações que serão disponibilizadas e a forma que será apresentada;
- Contexto: deve-se saber onde se está inserido, cada empresa precisa de uma intervenção específica na área de AI.

Verificando esses pontos é possível mensurar que tipo de tecnologia, com que linguagem e quais grupos devem ser analisados para construção do sistema. Vale

⁶ ROSENFELD, L.; MORVILLE, P. Information Architecture for the Word Wide Web. 3ed. Sebastopol: O'Reilly, 2006

ressaltar a crítica de Davenport (1998) às posturas mais clássicas da AI que muitas vezes não são centradas no usuário. Ele enfatiza não bastar o uso da tecnologia como solução para os problemas de acesso à informação⁷, é essencial levar em conta os comportamentos e caráter humano.

Para Morville e Rosenfeld (2006), a AI pode ser desmembrada em quatro elementos que são usados em conjunto quando se pensa em construir sites ou sistemas. Estes elementos são: **Sistema de Organização, Sistema de Navegação, Sistema de Rotulagem e Sistema de Busca**. Apesar de ser vantajoso o estudo de cada sistema em separado, deve ser lembrado que eles possuem uma enorme interdependência. (REIS, 2007).

3.1 Sistema de Organização

Este elemento da Arquitetura da Informação preocupa-se com o agrupamento e a categorização do conteúdo. Uma grande quantidade de informações pode ser mais facilmente acessada caso estejam agrupadas e dispostas de forma lógica e simples. Reis (2007) assevera que um *website* precisa manter suas informações organizadas, explicando que ao acessar uma página o usuário quer resolver o seu problema, alcançar seu objetivo, e não participar de um jogo de passatempo.

Existem motivos que explicam porque organizar a informação é tão difícil. Morville e Rosenfeld (2006) trazem alguns que podem ser considerados:

- Ambiguidade: a linguagem é ambígua e dá margem a diversas definições, podendo confundir o usuário se não forem bem escolhidas;
- Heterogeneidade: os Websites podem fornecer informações em diversos formatos, dificultando a padronização de organização;
- Diferenças de Perspectiva: torna-se muito difícil criar um sistema de organização que faça sentido para todos. Cada usuário procura a informação ao seu modo;
- Política Interna: as políticas da empresa influenciam a organização e rotulagem da informação.

Agner (2009) nos mostra que a organização da informação pode ser exata (indicado para quando o usuário sabe o que procura) ou ambígua (indicado para quando o usuário não sabe o que procura).

⁷O autor enfatiza no próprio título do livro: “Ecologia de Informação: porque só a tecnologia não basta tecnologia para o sucesso na era da informação”.

Em um esquema de organização ambíguo, as informações são agrupadas de forma intelectualmente significativa. Alguém que não é o usuário toma a decisão intelectual de agrupar os itens (veja um exemplo na Figura 1). Este processo necessita de aprendizagem associativa. (MORVILLE e ROSENFELD, 2006).



FIGURA 1 – Esquema de organização ambíguo (tópico)

Na Figura 1, percebemos que o site possui uma organização por tópico (assunto). Os menus “Institucional” e “Pró-Reitorias” têm a função de agrupar as informações. Neste tipo de esquema, deve ser levado sempre em conta que o universo do conteúdo deve ser bem definido para que o usuário possa encontrar o que ele espera nessa área do site. (MORVILLE e ROSENFELD, 2006).

No esquema de organização da informação exata (ver exemplo na Figura 2), os itens agrupados podem não ter nada em comum além da letra inicial do nome (alfabético) bastando observar um item para fazer a associação (MORVILLE e ROSENFELD, 2006).



FIGURA 2 – Esquema de organização exata (alfabética)

Como explicam os autores, quando se sabe o que está procurando esse esquema é muito útil. Se o usuário sabe o nome do artista basta ir à letra referente que será possível encontrar, isso não envolve nenhuma ambiguidade.

Segundo Morville e Rosenfeld (2006), as principais formas de categorização ou agrupamento de conteúdo são por tópico, por tarefa, pelo público alvo (audiência), ou por cronologia. Comumente encontramos *sites* que agrupam as informações com esses elementos. Porém, qualquer tipo de personalização na Web torna-se algo perigoso que demanda um grande conhecimento sobre o usuário. (SANT'ANNA, 2009).

3.2 Sistema de Navegação

Sistema de Navegação é responsável por criar os caminhos para facilitar todo o percurso do usuário na rede. “Navegar no ciberespaço de um site é se movimentar dentro dele sem ficar perdido. E a melhor forma se não ficar perdido é saber por onde se orientar.” (HENN, FRANÇA e DIAS, 2010, p. 39). Segundo Nielsen (2000 apud AGNER e MORAIS, 2003) a navegação deve responder a três perguntas do usuário:

- Onde estou?
- De onde vim?
- Aonde posso ir?

Deve ser possível para o usuário observar sua localização, tanto em relação à *web* quanto em relação ao próprio *site*. Também é preciso mostrar qual foi o caminho percorrido, bem como dar as opções para novos caminhos. Na Figura 4, podemos observar onde encontrar as respostas para esses questionamentos feitos por Nielsen.

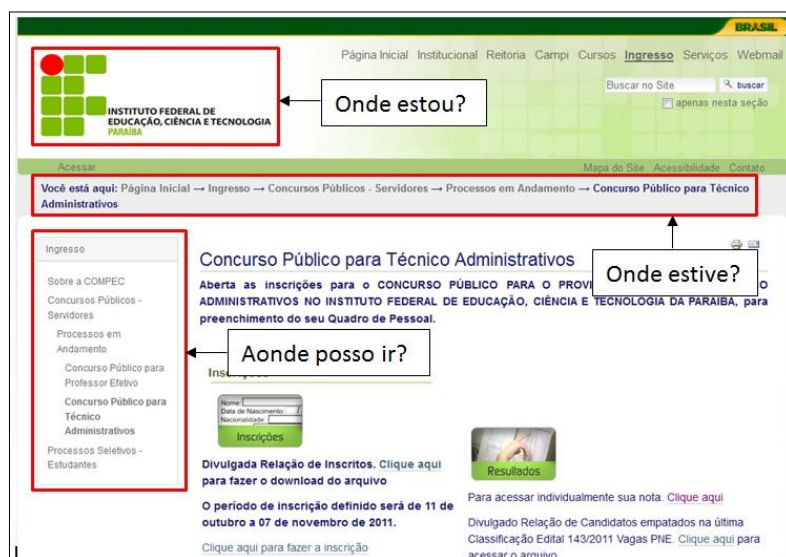


FIGURA 4 – Site que responde os questionamentos de Nielsen

Os elementos que respondem as questões de Nielsen são respectivamente:

- Logotipo do site: indica em que site o usuário está. Já que é possível entrar no site por qualquer página, faz-se necessário que o logotipo esteja presente em todas as páginas para que o usuário reconheça em que site está. (REIS, 2007).
- Migalhas de pão: mostra todo o caminho percorrido da página inicial até o local onde o usuário se encontra no site.
- Navegação Local: mostra links para páginas próximas com conteúdo similar.

Krug (2008) assevera que os usuários ao acessarem um website geralmente escolhem entre perguntar primeiro (usar a busca) ou procurar primeiro (usar a navegação). Essa escolha normalmente varia de acordo com o modo de pensar de casa um, o tempo que o usuário tem e se o site passar uma impressão de fácil navegação.

Para Morville e Rosenfeld (2006), os elementos dos sistemas de navegação são classificados como: Sistemas de Navegação Embutida e Sistema de Navegação Complementar. O primeiro sendo encontrado na própria hierarquia do site, possuindo função de contextualizar. O segundo elemento é externo à hierarquia trazendo caminho complementares para encontrar o conteúdo.

- Navegação Global: são colocadas as grandes categorias do sistema de organização, essas barras são frequentemente os únicos elementos consistentes de navegação, ficando fixa não importa em que parte do site o usuário esteja. (MORVILLE e ROSENFELD, 2006; REIS, 2009).
- Navegação Local: A navegação local complementa a global, levando o usuário a acessar áreas mais mediatas da página.

- Navegação Contextual: São links inseridos nos próprios textos, muitas vezes decisões mais editoriais que arquitetônica, pois dependem do contexto e conteúdo da informação inserida. (MORVILLE e ROSENFELD, 2006)

O Sistema de Navegação Complementar traz formas extras para encontrar o conteúdo no *website*. Dentre elas, podemos citar os mapas dos sites e os índices remissivos.

- Mapa do *site*: Fornece uma visão geral, pode ser feitos através de textos, ou graficamente, provendo ao usuário acesso direto a partes segmentadas do *site*.
- Índices remissivos: “São listas de palavras chaves, em ordem alfabética, relacionadas ao conteúdo do website. Assemelham-se aos índices remissivos dispostos no final dos livros.” (REIS, 2009, p.97).

Trabalhando em conjunto os dois elementos do Sistema de Navegação, torna possível ter uma melhor exploração do conteúdo, facilitando o caminhar do usuário por toda hierarquia.

3.3 Sistema de Rotulagem

Rotulagem trabalha com a representação da informação. Podemos perceber que de forma geral, o intuito do rótulo é representar de maneira simples um conteúdo. Entretanto, a linguagem é muito ambígua e por isso torna-se um grande desafio para o arquiteto de informação projetar sistema de rotulação. (AGNER, 2009)

Aplicando esse método para a internet, entende-se que “o objetivo de um rótulo é comunicar informações de forma eficiente, isto é, para transmitir um significado, sem ocupar muito de espaço verticais de uma página ou espaço cognitivo do usuário.” (MORVILLE; ROSENFELD, 2006, p.82, tradução nossa).

Um bom Sistema de Rotulagem evita uma poluição visual com *menus* enormes. Como dito acima, o espaço cognitivo do usuário também deve ser economizado. Por esse motivo, Krug (2008) trás como primeira lei de usabilidade a expressão, “*Não me faça pensar*”, ressaltando que se você apenas tem espaço para uma lei, que seja essa. Para o autor, as páginas da *web* devem ser autoexplicativas, não precisando de esforço para entendê-las e usá-las.

Podemos então dizer que no Sistema de Rotulagem devem-se evidenciar as informações importantes e retirar o que for desnecessário ao usuário.

Os rótulos podem ser classificados em dois tipos:

Um rótulo pode ser textual (ou verbal), quando composto por uma ou mais palavras, ou não textual, quando composto de imagens, sons ou gestos. Em websites, o tipo mais comum de rótulos não textuais são os ícones, pequenas imagens que representam conceitos. (REIS, 2007, p.100).

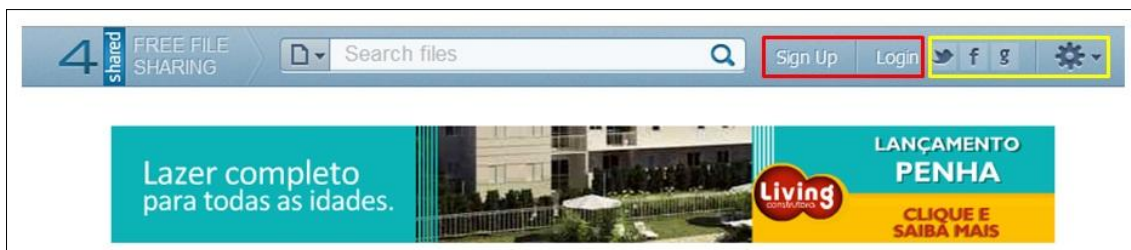


FIGURA 6 - Rótulos textuais e não textuais

Na Figura 6 podemos observar a existência dos dois tipos de rótulos, os textuais (destacados em vermelho) compostos por palavras que dão sentido ao rótulo, como também os não textuais (destacados em amarelo) que através de ícones representam conceitos. Nascimento Neto (2010, p.38-39) discorre sobre as principais dificuldades ao se projetar um Sistema de Rotulagem:

- Utilizar a linguagem do usuário: quanto mais diverso for o público, mais difícil encontrar a linguagem ideal.
- Superar a ausência de feedback: os usuários não costumam avisar o que não estão entendendo em um website. Eles deixam de acessá-lo.
- Eliminar ambiguidades: uma questão mais técnica, que exige o uso de vocabulários controlados, herança da biblioteconomia.
- Manter a consistência: na medida que um web site cresce, novas subpáginas, subportais etc., são criados e é preciso manter a consistência dos rótulos para que o usuário entenda que está no mesmo web site.

Vale destacar a importância do Sistema de Rotulagem, tendo em vista que é nele que são gerados os termos que servirão para o Sistema de Organização agrupar as informações, bem como, deve ser produzidos (os rótulos) de forma a facilitar a navegação.

3.4 Sistema de Busca

O último dos sistemas da Arquitetura da Informação visa auxiliar na localização do conteúdo do *site*. Entretanto, o sucesso das buscas depende muito da organização das informações no *website*. Morville e Rosenfeld (2006) afirmam que a busca é umas das ferramentas preferidas dos usuários, pois coloca o mesmo no controle e permite que

utilizasse os seus próprios termos. Porém, os autores salientam que é necessário observar alguns pontos para saber se é preciso um sistema de busca no *site*.

- Seu site possui conteúdo suficiente?
- Vai investir em sistemas de busca e desviar recursos dos sistemas de navegação mais úteis?
- Você tem o tempo para otimizar o sistema de pesquisa do site?
- Existem alternativas melhores?
- Os usuários do seu site se preocupar com pesquisa?

Não é possível afirmar com precisão com quanta informação se faz necessário o uso de buscas, devem ser abordadas as necessidades dos usuários. Como Morville e Rosenfeld (2006) discorrem, alternativas mais simples como o índice do *site* pode servir quando não existe grande necessidade e conhecimento técnico suficiente para elaboração do motor de busca.

Reis (2004) nos traz os tipos de necessidades de informação dos usuários:

- Procura por item conhecido: quando o usuário sabe onde encontrar a informação e sabe que ela existe.
- Procura por um item existente: quando o usuário não sabe descrever com precisão, mas mesmo assim sabe o que procura.
- Procura exploratória: acontece quando a busca visa explorar determinado tema, o usuário sabe como formular a pergunta de pesquisa, mas não sabe o que pode encontrar pela frente.
- Procura ampla (pesquisa): quando o usuário deseja visualizar tudo sobre um tema determinado.

Para responder às variadas necessidades dos usuários é preciso, então, alguns aspectos. Em um sistema de busca é possível dividir o conteúdo em zonas de pesquisa evitando-se, assim, buscas com amplitude maior que o necessário.

No resultado das buscas, a ordenação e agrupamento dos resultados também podem ajudar nas buscas, visto que muitas vezes os usuários não sabem o que estão procurando, mas sabem o que não estão procurando. Além disso, para Morville e Rosenfeld (2006), é muito importante deixar evidente os argumentos da pesquisa utilizados pelo usuário, visto que os mesmo, segundo os autores, possuem sempre memória curta.

Através de resultados mais elaborados, os usuários podem navegar mais facilmente até a informação que necessita. Por possuir uma grande interdependência,

todos esses sistemas (organização, navegação, rotulação e busca) devem trabalhar de forma harmoniosa para garantir amplo acesso para os usuários.

4 METODOLOGIA

A ideia da pesquisa surgiu após evento acadêmico que tratava sobre o acesso e disseminação da informação. Embarcamos na temática com o interesse de apresentar o estudo de acesso à informação em ambiente digital, haja vista o crescimento de informações arquivísticas nesse meio e a importância de abordagens interdisciplinares para o engrandecimento teórico e prático da Arquivologia.

Optamos por aplicar o questionário do tipo misto, composto por questões fechadas (dicotômicas e múltiplas escolhas) e abertas estas desestruturadas, ou seja, “perguntas que conduzem o informante a responder livremente com frases e orientações”. (MARTINS; THEÓPHILO, 2009, p. 94).

As questões foram elaboradas com o intuito de extrair dados que representem o grau de acessibilidade no acesso às informações do SAPL. Em seus campos, contempla quesitos referentes ao Sistema de Organização, Sistema de Busca, Sistema de Rotulagem, Sistema de Navegação, pontos positivos e negativos do sistema em estudo. O questionário foi encaminhado via e-mail e redes sociais a um público diversificado, equivalente a 42 respondentes.

A observação direta assistemática foi selecionada a fim de coletar dados complementares para a análise.

5 ANÁLISE DO SAPL

Ao observarmos o SAPL, verificamos conter um ponto que pode prejudicar a navegação. Ao compararmos a Figura 4 com a Figura 8, podemos perceber que apesar de responder duas das questões feitas por Nielsen (“Onde estou” e “Aonde posso ir”) o SAPL não responde a um dos questionamentos, “de onde vim”, prejudicando, a orientação do usuário no sistema. Como colocam Henn, França e Dias (2010), a melhor forma de não se perder navegando é sempre saber onde se orientar.



FIGURA 8 – Navega o no SAPL

A navega o no sistema se v  prejudicada também, já que após efetuar uma busca, na página de resultados apenas existe a possibilidade de passar ou avançar a página anterior, o que pode trazer confusão ao usuário, se perdendo entre idas e vindas de páginas sem nenhuma indicação numérica. Ainda na Figura 8, podemos ver a ocorrência de 397 resultados, os quais geram 40 páginas, tornando quase impossível localizar-se em meio a essas páginas sem ter nenhuma numeração. Segundo Reis (2004), o usuário deve sempre saber em que página do resultado da busca está.

Foi verificado se o sistema possuía algum tipo de navegação complementar, ou seja, formas extras para a localização do conteúdo. (MORVILLE e ROSENFELD, 2006). O resultado mostrou que o SAPL não possui mapas ou  ndice remissivo.

O sistema de busca do SAPL se mostrou bastante eficiente para os usuários que procuram itens conhecidos, quando eles sabem onde encontrar as informações e sabem que ela existe (REIS, 2004). Levando em conta que possui uma interface de busca onde é possível acrescentar muitos argumentos na pesquisa.

FIGURA 9 – Interface de busca do SAPL

Através da observação no SAPL pudemos perceber que o mesmo não traz nenhuma possibilidade de escolha de ordenação dos resultados. Em uma busca exploratória, onde muitos resultados são encontrados, é de suma importância poder ordenar os resultados de forma que fique mais fácil compreender os resultados. Para Reis (2004), os usuários devem escolher a forma de ordenação dos resultados.

O SAPL não possuía agrupamento dos resultados, que é uma forma de tornar mais fácil a navegação pelos itens encontrados na busca. Quando os resultados possuem características em comum, são dispostos juntos facilitando a sua visualização.

Como Morville e Rosenfeld (2006) afirmam, os usuários têm memória curta. Por isso, torna-se necessário que sejam acrescentados no resultado da pesquisa quais argumentos foram usados e isso não ocorre no sistema pesquisado.

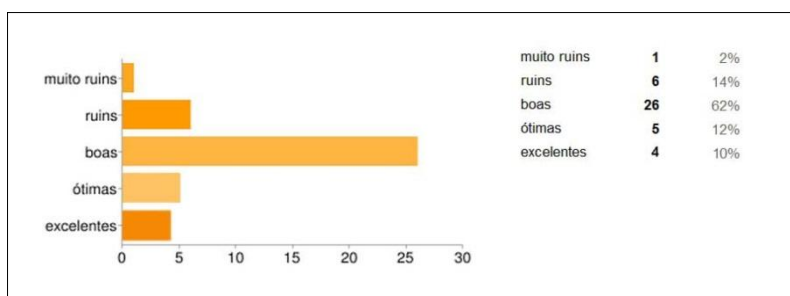


GRÁFICO 1 – Instruções do tutorial

Os pesquisados foram questionados em relação às instruções que o tutorial do SAPL apresenta em sua página inicial. A grande maioria classificou as instruções como “boas”, cerca de 62% (Gráfico 1). Desse modo, as instruções do sistema foram consideradas satisfatórias.

Contudo, abriremos espaço para as palavras de Kung (2008), quando ele ressalta que tudo deve ser autoexplicativo, ou tanto quanto possível. A intensão é acabar com as

instruções ou ao menos evitar qualquer explicação com termo prolixo. O autor respalda que instruções só são lidas quando o usuário já fracassou diversas vezes em achar sozinho. Portanto, vale mais investir na construção autoexplicativa do seu *site* do que preocupar-se em dar instruções adequadas.

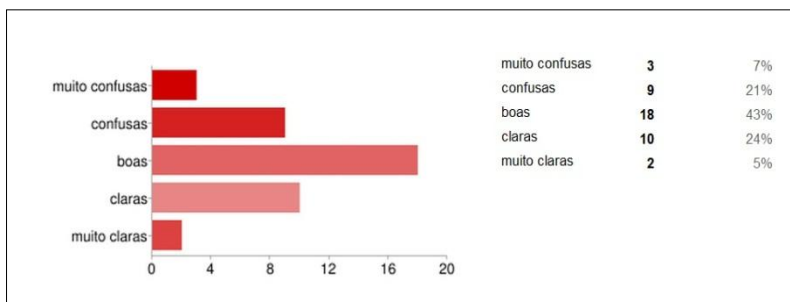


GRÁFICO 2 – Classificação das informações contidas no sistema

Quando os pesquisados foram questionados em relação às informações contidas no sistema, 43% entenderam que as informações eram “boas” de compreender. As demais variáveis do Gráfico 2 mostram-se equilibradas com 12 respostas entre “confusas” e “muito confusas”, e também 12 entre “claras” e “muito claras”. Com relação a esse aspecto do sistema, recebemos dois comentários dos pesquisados apenas sobre pontos negativos. Em um desses, o respondente afirma que a página é “pouco compreensível” e “confusa”.

As informações do sistema devem ser claras e agrupadas de forma consistente para torna-se autoexplicativas para o usuário. (MORVILLE e ROSENFELD, 2006; KRUG, 2008)

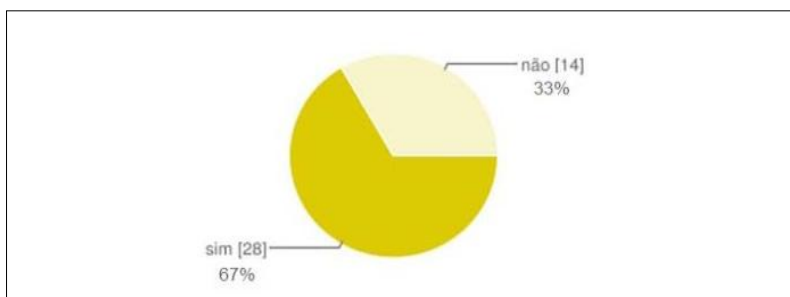


GRÁFICO 3 – Compreensão da ordenação dos resultados após as buscas

Os pesquisados tiveram que responder se conseguiam compreender a ordenação dos resultados após as buscas. Como resposta, grande parte (67% dos pesquisados) conseguiu compreender, conforme mostra o Gráfico 3. O sistema de organização busca agrupar e ordenar a informação de forma significativa, tornando mais fácil a navegação

em meio aos resultados. Tanto de forma ambígua quanto de forma exata, a organização auxilia nos caminhos até o objetivo final do usuário. (MORVILLE e ROSENFELD, 2006).

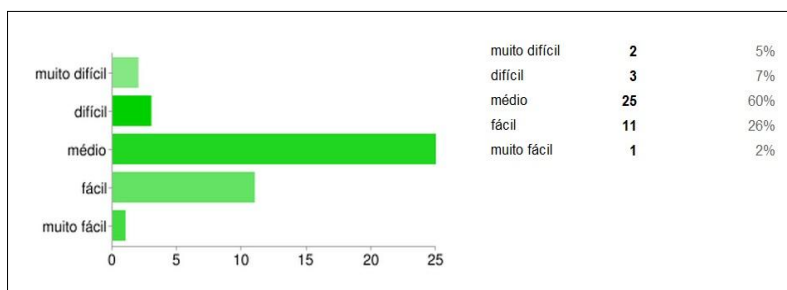


GRÁFICO 4 – Consideração sobre a busca no sistema

É de suma importância que, em um sistema como o SAPL – do qual possui um grande volume de conteúdo –, se tenha um bom motor de busca. Com essa motivação, foi perguntado aos pesquisados como eles consideram a busca no sistema. A resposta foi bastante favorável, apresentando apenas 5 respostas negativas em uma amostra de 42 pesquisados (Gráfico 4).

A nova lei de acesso à informação em seu 8º, §3º, inciso I, que os sites oficiais devem entre outros “conter ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão”. (BRASIL, 2011). Isso torna a busca uma ferramenta essencial para auxiliar a navegação do usuário pelo conteúdo do sistema.

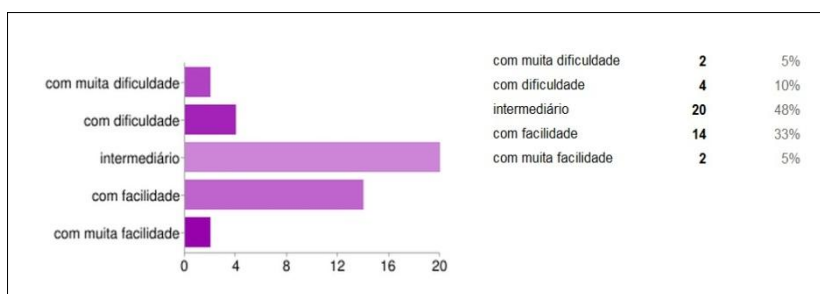


GRÁFICO 5 – Entendimento da linguagem do sistema

Segundo Nascimento Neto (2010), quanto mais diversificado for o público mais difícil é encontrar uma linguagem ideal. Aplicamos o questionário a um grupo diversificado de pessoas e ficou perceptível que a grande maioria conseguiu entender a

linguagem do sistema num grau intermediário (48%), de acordo com os índices do Gráfico 5.

Esse ponto também é importante para a legislação atual de acesso à informação, que em seu artigo 5º diz: “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, grifo nosso). Fica evidente na legislação a preocupação não só de colocar a disposição às informações para o público, como também, torná-las viáveis para o exercício efetivo desse direito.

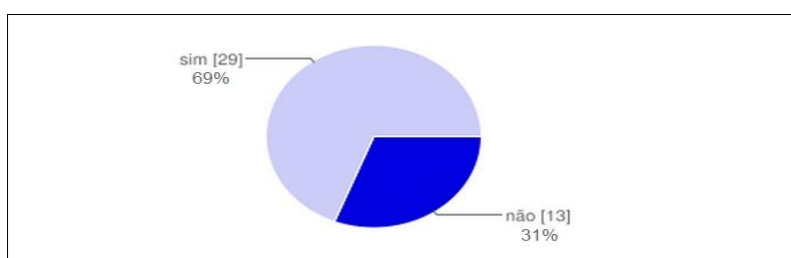


GRÁFICO 6 – Rótulos das seções refletem bem o conteúdo

Em um sistema de rotulagem a grande preocupação é – através dos rótulos – representar bem as informações que eles trazem. Foi perguntado aos pesquisados se os nomes das seções refletiam bem o seu conteúdo. O resultado foi satisfatório, com uma aprovação de 69%, observado no Gráfico 6. Isso implica que ao clicar nas seções os usuários não têm surpresas inesperadas, evitando frustrações. Com o sistema de rotulagem consistente a navegação é facilitada, o usuário caminha até chegar ao objetivo. Quando os rótulos não refletem bem o seu conteúdo os usuários perdem muito mais tempo navegando até chegar onde desejam. (MORVILLE e ROSENFELD, 2006).

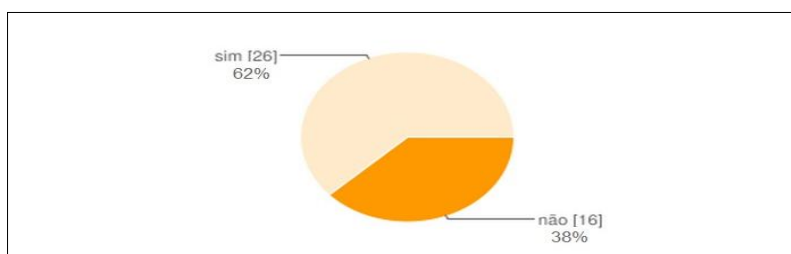


GRÁFICO 7 – Sabia a sessão que estava

A questão que perguntava se o pesquisado sabia se localizar dentro do sistema (em que seção estava), teve como resultado um índice de satisfação de 62% (Gráfico 7).

Porém, o curioso é que dentre os pontos negativos comentados pelos respondentes nos campos abertos, esse foi um dos tópicos mais abordados. Podemos citar dois exemplos das opiniões expressas pelos respondentes: “Não se sabe ao certo onde se está, em qual setor do site se encontra” e “deveria ter um acompanhamento do portal mostrando onde o usuário está (estilo navegação IFPB)”.

Para Nielsen (2000), o usuário deve saber sempre onde está e o caminho que percorreu para chegar até ali. Algumas medidas podem ser tomadas para que o usuário não se perca em meio ao sistema, isso pode ser visto na Figura 4.

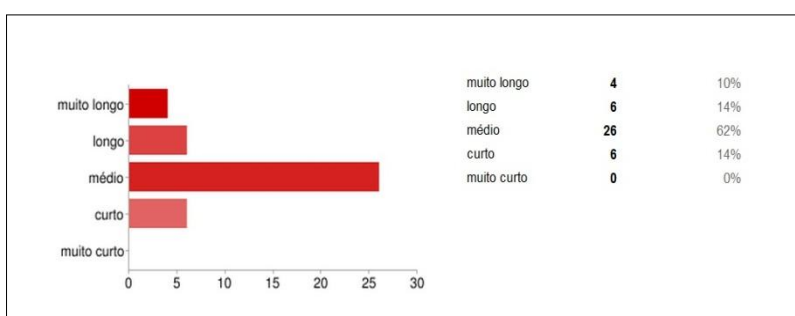


GRÁFICO 8 – Caminho percorrido até chegar ao documento

Quando questionados quanto à distância percorrida até chegar ao documento, observamos no Gráfico 8 que 62% das respostas atinaram ao nível intermediário “médio”. Porém, é interessante frisar o resultado da soma dos índices entre “longos” e “muitos longos”, o que resulta em 24% de insatisfação do caminho percorrido, ultrapassa a soma da porcentagem dos que apontaram como “curto” e “muito curto”. Devemos levar em conta o comentário de um dos pesquisados: “apesar das explicações, é evidente que é um processo longo até obter resultados. Como o usuário na maioria das vezes quer ter suas informações em curto tempo, o site deveria ser mais preciso e não precisava de tantos ‘rodeios’ para a busca se tornar precisa”.

Ao projetar um sistema de navegação é preciso fazer com que as partes importantes – documentos, nesse caso – fiquem a poucos cliques para o usuário, como assevera Krug (2008).

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No decorrer da pesquisa, buscamos, através de conceitos da Arquitetura da Informação e prerrogativas legais, analisar o acesso às informações contidas no SAPL. A Arquitetura da Informação (AI) carrega um conjunto de ideias que tem muito a contribuir para o fortalecimento da disciplina Arquivística. A AI tem a finalidade de reduzir a complexidade em ambientes que contenham grande quantidade de informação. (NASCIMENTO NETO, 2010). Assim, entendemos a estreita relação entre ambas às disciplinas.

A Assembleia Legislativa do Estado da Paraíba desempenha o papel primordial de fiscalizar o estado, debater e aprovar projetos de Leis. Por meio do SAPL, é possível acessar e acompanhar as matérias legislativas na íntegra. Entendemos que sistemas como o SAPL representam largo passo para a transparência pública.

Porém para dar acesso à informação, não basta apenas disponibilizá-la em um ambiente, mas disseminá-la de forma ágil, objetiva e de fácil compreensão. Através da pesquisa realizada, verificamos que os resultados apontam para razoável acessibilidade dos respondentes sobre acesso ao acervo do sistema. Contudo, foram identificadas deficiências no que tange ao sistema de navegação e sistema de busca.

Durante o período da coleta de dados, o Sistema de Apoio ao Processo Legislativo apresentou instabilidade, ficando fora do ar por um longo espaço de tempo, o que dificultou bastante o desenvolvimento deste trabalho e limitou uma maior cobertura para a análise dos dados.

A título de sugestões, listamos alguns pontos com base na Arquitetura da Informação que poderiam contribuir para melhorias do serviço prestado pelo SAPL:

- Maior orientação da localização do usuário, através da ferramenta “migalhas de pão”;
- Acrescentar a numeração de páginas nos resultados das buscas;
- Dar ao usuário opções de ordenação de resultados;
- Agrupar os resultados da pesquisa de forma que simplifique a navegação por eles;
- Apresentar nos resultados da busca os argumentos da pesquisa;

Esperamos que esse trabalho possa estimular futuras pesquisas nesse campo, visto que a abrangência do tema nem de longe se encerra aqui. Acreditamos ser salutar para a arquivologia uma maior atenção no que tange ao meio digital e suas abordagens.

REFERÊNCIAS

AGNER, Luiz; MORAES, Anamaria de. **Navegação e arquitetura de informação na web: a perspectiva do usuário**. Boletim Técnico do Senac, vol.29, n.1, Senac/DN. Rio de Janeiro, jan-abril 2003. Boletim Técnico do SENAC, Rio de Janeiro, v. 29, n. 1, p. 1, 2003.

AGNER, Luiz. **Ergodesign e arquitetura de informação: trabalhando com o usuário**. 2. ed. Rio de Janeiro: Quartet, 2009. v. 1. 196 p.

BRASIL. Lei n. 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. **Diário Oficial**. p. 1. Edição extra, 18 de novembro de 2011

DAVENPORT, Thomas H. **Ecologia da informação: porque só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação**. Tradução de Bernadette Siqueira Abraão. São Paulo: Futura, 1998.

HENN, Gustavo; FRANÇA, Henrique E. C.; DIAS, Guilherme Ataíde. Navegabilidade em Portais: estudo com usuários dos portais dos jornais O Norte e Jornal da Paraíba. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 8, p. 74-91, 2010.

JARDIM, José Maria. **Arquivos, transparência do estado e capacidade governativa na sociedade da informação**. [S.l.]: Oficina de Assuntos Culturales da Organização dos Estados Americanos, 2001.

KRUG, Steve. **Não me faça pensar: uma abordagem de bom senso à usabilidade na web**. 2 ed. Rio de Janeiro: Alta Books, 2008.

LOPES, C. A. Acesso à informação pública para a melhoria da qualidade dos gastos públicos – literatura, evidências empíricas e o caso brasileiro. In: AZEVEDO, M. C. M. D. D. DE; J. F. A. V (Ed.). **Caderno de finanças públicas**. Brasília: [s.n], 2007. p. 5 – 40.

LOPES, Luís Carlos. Significações da Informática no Mundo Presente. Datagramazero. **Revista de Ciência da Informação**.v. 5, n. 3, jun/2004.

MENDEL, Toby. **Liberdade de informação**: um estudo de direito comparado. 2ed. Brasília: UNESCO, 2009. 172 p.

MARTINS, Gilberto de Andrade; THEÓPHILO, Carlos Renato. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

NASCIMENTO NETO, Gustavo Henrique do. **Arquitetura da informação no comercio eletrônico de livros no Brasil**: dimensões que norteiam a e-satisfação do usuário. 2010. 113p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal da Paraíba, 2010.

REIS, G. **Aula de AI na ECA**: Sistema de Busca, 2004. Disponível em: <http://www.guilhermo.com/ai/apresentacoes/04-11-08_Aula_AI_ECA_Busca.pdf> Acesso: 02 fev 2012.

_____. **Centrando a Arquitetura de Informação no usuário**. 2007. 250 p. Dissertação (Mestrado em Cultura e Informação). Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, 2007.

RODRIGUES, Bruno. **Site ou portal?** As diferenças entre site, portal, hotsite e minisite. 2005. Disponível em: <<http://webinsider.uol.com.br/2005/04/18/site-ou-portal/>>. Acesso: 16 fev. 2012.

ROSENFELD, L.; MORVILLE, P. **Information Architecture for the Word Wide Web**. 3ed. Sebastopol: O'Reilly, 2006.

SANT'ANNA, Silvana dos Santos. **Tratamento da informação em ambientes digitais**: capacitação do bibliotecário para atuar como arquiteto de informação para a Web. 2010, 127p. Monografia (Bacharelado em Biblioteconomia). Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2010.

SILVA, ShirleneLinnyda. **Construindo o direito de acesso aos arquivos da repressão**: o caso do departamento de ordem política e social de Minas Gerais. 2007. 253p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, 2007.

UHLIR, Paul F. **Diretrizes políticas para o desenvolvimento e a promoção da informação governamental de domínio público**. Brasília: UNESCO, 2006. 69 p.

ZANDER, Daniel. **Otimização de web sites para sistemas de busca**: uma estratégia de marketing online. Disponível em: <<http://www.otimizacaodesites.org/Otimizacao-de-sites-estrategia-de-marketing.pdf>>. Acesso: 15 fev. 2012.