

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

Karin Lorien Menoncin

**A USABILIDADE NO SITE DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA:
uma análise a partir do comportamento de busca dos usuários e das heurísticas**

Porto Alegre
2011

Karin Lorien Menoncin

**A USABILIDADE NO SITE DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA:
uma análise a partir do comportamento de busca dos usuários e das heurísticas**

Trabalho de conclusão de curso, apresentado como requisito parcial para obtenção de título de Bacharel em Biblioteconomia, pela Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientadora: Prof. Dra. Samile Andréa de Souza Vanz

Porto Alegre
2011

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

Reitor: Prof. Dr. Carlos Alexandre Netto

Vice-reitor: Prof. Dr. Rui Vicente Opperman

FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO

Diretor: Prof. Ricardo Schneiders da Silva

Vice-diretora: Prof. Dra. Regina Helena Van der Laan

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO

Chefe: Prof. Dra. Ana Maria Mielniczuk de Moura

Chefe Substituta: Prof. Dra. Sônia Elisa Caregnato

COMISSÃO DE GRADUAÇÃO DO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

Coordenadora: Prof. Ms. Glória Isabel Sattamini Ferreira

Coordenadora Substituta: Prof. Dra. Samile Andréa de Souza Vanz

M547u Menoncin, Karin Lorien

A usabilidade no site do Superior Tribunal de Justiça: uma análise a partir do comportamento de busca dos usuários e das heurísticas / Karin Lorien Menoncin ; orientadora Samile Andréa de Souza Vanz . – 2011.

80 f. ; il.

1. Arquitetura da Informação. 2. Usabilidade. 3. Website jurídico.
4. Superior Tribunal de Justiça. 5. Comportamento de busca I. Vanz, Samile Andréa de Souza. II. Título.

CDD – 025.0422

CDU – 004.774

Catálogo: Karin Lorien Menoncin

Departamento de Ciências da Informação

Rua Ramiro Barcelos, 2705

Bairro Santana – Porto Alegre, RS

CEP 90035-007

Campus Saúde

Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Telefone: (51) 3308-5146

Email: fabico@ufrgs.br

Karin Lorien Menoncin

**A USABILIDADE NO SITE DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA:
uma análise a partir do comportamento de busca dos usuários e das heurísticas**

Trabalho de conclusão de curso, apresentado como requisito parcial para obtenção de título de Bacharel em Biblioteconomia, pela Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientadora: Prof. Dra. Samile Andréa de Souza Vanz

Aprovada em 8 de dezembro de 2011.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dra. Samile Andréa de Souza Vanz
Orientadora
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Prof. Dra. Sônia Elisa Caregnato
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Rafael Port da Rocha
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

DEDICATÓRIA

*Ao meu pai (in memoriam),
que foi meu ídolo e motivo de inspiração para seguir o caminho até a UFRGS.*

AGRADECIMENTOS

À Universidade Federal do Rio Grande do Sul, por ser uma mãe durante todos esses anos de estudo.

Às professoras Samile Andréa de Souza Vanz pela ajuda, pela atenção e orientação no trabalho e a professora Sônia Elisa Caregnato pelo norte de pesquisa na disciplina de projeto, que indicou possíveis caminhos.

À minha família, em especial meu irmão, Edson e minha cunhada Carol sempre presentes e me dando conselhos e a minha mãe, Gladis que mesmo distante sempre me incentivou a seguir adiante.

Ao Renato Rosa pela disposição em me ajudar e sinalizar os diversos aspectos dentro da Arquitetura da Informação.

À Rozi Mara Mendes pelas dicas nas heurísticas.

Aos meus locais de estágio, em que pude aprender, dividir e levar grandes amizades para a vida: na Biblioteca Lucília Minssen; na Procuradoria da República no Rio Grande do Sul; no Centro de Estudos Psicanalíticos de Porto Alegre e no Hospital Moinhos de Vento.

Aos meus amigos de Erechim, que muitos seguiram no caminho da capital e hoje também dividem essa alegria comigo.

À minha irmã de coração, em especial, Nata por dividir além de programas culturais, a casa, indignações, tristezas, noites de trabalho, alegrias e festas para animar o semestre que às vezes, parecia não ter fim.

À grande família infinita de amigas: Nalin, Liri (incansável corretora de Português), Carla, Kika, Zanza, Marcia, Ane e Daniele e aos guris: Augusto, Fabrício, Leandro, Daniel, João, Toscani e Luís Henrique pela parceria muito além da Fabico.

Aos amigos da boemia da Cidade Baixa que também me fizeram rir, cantar e dançar quando precisei.

Aos participantes desse estudo, pela disposição, pois sem eles não haveria trabalho.

Pedimos somente um pouco de ordem para nos proteger do caos. Nada é mais doloroso, mais angustiante do que um pensamento que escapa a si mesmo, idéias que fogem, que desaparecem apenas esboçadas, já corroídas pelo esquecimento ou precipitadas em outras, que também não dominamos. São variabilidades infinitas cuja desaparecimento e aparição coincidem. São velocidades infinitas, que se confundem com a imobilidade do nada incolor e silencioso que percorrem, sem natureza, sem pensamento. É o instante que não sabemos se é longo demais ou curto demais para o tempo. Recebemos chicotadas que latem como artérias. Perdemos sem cessar nossas idéias. É por isso que queremos tanto agarrarmo-nos a opiniões prontas. Pedimos somente que nossas idéias se encadeiem segundo um mínimo de regras constantes, e a associação de idéias jamais teve outro sentido; fornece-nos regras protetoras, semelhança, contigüidade, causalidade, que nos permitem colocar um pouco de ordem nas idéias, passar de uma a outra segundo uma ordem do espaço e do tempo, impedindo nossa 'fantasia' (o delírio, a loucura) de percorrer o universo num instante, para engendrar nele cavalos alados e dragões de fogo.

Gilles Deleuze e Félix Guatari

RESUMO

Este trabalho baseou-se em estudos da Arquitetura da Informação e teve como objetivo saber se o *website* do Superior Tribunal de Justiça possui usabilidade e se auxilia seus usuários na busca por informações pertinentes, uma vez que os sistemas *onlines* são desenvolvidos para que o usuário tenha acesso de forma facilitada à informação. De forma específica, propõe entender como o STJ nas suas seções de jurisprudência, processos, cortes estrangeiras, concursos e BDJur relaciona os atributos quanto a facilidade de uso, eficiência, e grau de propensão a erros. Relaciona ainda os comportamentos de busca de estudantes de Direito, advogados e bibliotecários nessas seções. Utiliza uma metodologia exploratória analítica em que usuários executaram o teste de usabilidade dessas seções e seguida de uma avaliação baseada em heurísticas de Nielsen, para compreender se os requisitos de usabilidade do *website* foram atendidos. Detecta poucos problemas de usabilidade de alta severidade, e identifica que a jurisprudência é a fonte de informação mais utilizada pelos usuários e que há uma aceitação pela maioria, do *website* do STJ. Identifica também um comportamento ansioso dos jovens estudantes de Direito, com pouca atenção e muita ansiedade em encontrar a informação desejada. Já os mais velhos (advogados e bibliotecários) lêem com atenção a tarefa e as informações veiculadas no *website*, muitas vezes, reportando-se ao mapa do site. Aponta uma prevalência no uso da busca por jurisprudência e não do uso dos menus para encontrar a informação solicitada. Também aponta que há uma necessidade do bibliotecário jurídico estar presente no processo de acesso à informação, tanto no desenvolvimento da interface, como no processo de busca do usuário, auxiliando nos caminhos percorridos.

Palavras-chave: Usabilidade. Website jurídico. Superior Tribunal de Justiça. Comportamento de busca.

ABSTRACT

This study was based on findings in the field of Information Architecture and aimed to measure the usability of the Brazilian Superior Court of Justice's website (STJ, in Portuguese) so as to evaluate whether it can actually help its users browse through for relevant information, since the online systems are developed to provide the user with easy access to information. It aims particularly to understand how the STJ organizes its segments in regards to effectiveness, efficiency, and level of error-proneness in the website's different reference sections: jurisprudence, cases, foreign courts, contests and BDJur. The study also evaluates the behavior of law students, lawyers and librarians while browsing past each section. Such analysis was carried out through an exploratory analytical method in which users have been through usability tests, followed by an evaluation based on Nielsen's heuristics to understand whether the website's usability requirements have been met. The results detect few highly severe problems of usability, and show that the most popular information source is the jurisprudence reference section. It also identifies that there is a general acceptance of the STJ website by the majority. The present study also reveals that young law students tend to have an anxious behavior, paying little attention and acting very anxious while browsing to find the requested information. As for the adults, (lawyers and librarians), they tend to read carefully all the tasks requested during the tests and all the information provided on the website, often referring to the site map. The predominance in the search for jurisprudence instead of use of the appropriate menus to find the requested information was another relevant finding. Finally, concerning the difficulties throughout the process, the study revealed the need for librarians to be present during the process of access to information, both in the moment of the development of the interface and also in the moment of the user's search, helping them along the path to find the information they may be seeking.

Keywords: Website Usability. Juridical Website. Brazilian Superior Court of Justice. Information seeking behavior.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
2 PROBLEMA DE PESQUISA	11
2.1 JUSTIFICATIVA.....	11
2.2 CONTEXTO DO ESTUDO	14
3 OBJETIVOS DO ESTUDO	17
3.1 OBJETIVO GERAL.....	17
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
3.3 DEFINIÇÃO E OPERACIONALIZAÇÃO DOS TERMOS	17
4 REFERENCIAL TEÓRICO	19
4.1 A INFORMAÇÃO JURÍDICA NO CONTEXTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO	19
4.2 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL	25
4.3 ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO E O SISTEMA DE NAVEGAÇÃO	29
4.4 USABILIDADE E HEURÍSTICAS	35
5 METODOLOGIA	40
5.1 TIPO DE ESTUDO	40
5.2 SUJEITOS DA PESQUISA	40
5.3 INSTRUMENTO E PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS	41
5.4 TRATAMENTO DE DADOS	43
5.5 LIMITAÇÕES DO ESTUDO	43
6 ANÁLISES DOS RESULTADOS	45
6.1 TESTE DE USABILIDADE COM USUÁRIOS DO WEBSITE DO STJ	45
6.2 AVALIAÇÃO HEURÍSTICA DAS SEÇÕES ANALISADAS	60
6.2.1 Seção de jurisprudência do STJ	60
6.2.2 Informativo de jurisprudência	62
6.2.3 Seção de concursos	63
6.2.4 Seção da Biblioteca Digita Jurídica (BDJur)	64
6.2.5 Seção de Corte Estrangeira	64
6.2.6 Seção de Processos.....	65
7 CONCLUSÕES	67
REFERÊNCIAS	69
ANEXO A - Avaliação heurística	76
APÊNDICE A - Termo de consentimento livre e esclarecido	77
APÊNDICE B – Tarefas e caminhos para o teste de usabilidade com os usuários	78
APÊNDICE C – Formulário de observação	80

1 INTRODUÇÃO

A informação vem acompanhando a civilização, desde a construção de uma pirâmide no Egito, passando pela invenção de diversos utensílios do cotidiano, ultrapassando os suportes que vem desde a pedra de argila, pergaminho, palimpsestos, papel, até o meio digital e a elaboração de um *website* no ciberespaço. A conhecida Sociedade da Informação vem mostrando em quais moldes o usuário está encontrando a informação de que necessita. Suas demandas nessa Sociedade não são palpáveis: repositórios digitais, periódicos *online*, *email*, grupos de discussão, bases de dados, sites de diferentes temáticas, redes sociais... um mundo imaginável até 20 anos atrás em filmes de ficção científica, talvez apenas.

O que menos interessa nesse contexto de século XXI é o suporte da informação, pois ela transcende essa ideia e mostra que também é sinônimo de poder. Os suportes precisam existir, mas não como fim, e sim como meio para a transmissão do conhecimento, pelas diferentes vias informacionais.

Os documentos em formato eletrônico já fazem parte do cotidiano de quase todas as pessoas, de uma maneira especial, que acessam desde casa livros eletrônicos, bases de dados e isso não seria diferente no ambiente jurídico. Com uma massa documental cada vez maior, há a necessidade de acompanhar um processo, de procurar jurisprudência pertinente aos casos específicos e, muitas vezes, de grande amplitude, fazendo com que o acesso pelo meio digital fosse intensificado pelos Tribunais e órgãos do Governo, que produzem websites pensando no usuário em geral.

De acordo, com Morville e Rosenfeld (2006), é necessário pensar em sistemas que dão suporte às ações dos usuários no websites, sistemas de organização, navegação, rotulagem e busca, que são base da Arquitetura da Informação. E ainda, pensar em como o sistema proporciona uma navegação agradável, aplicando recursos de usabilidade. Tudo para que a informação *online* seja encontrada pelos usuários que demandam grande atenção por parte dos desenvolvedores e dos bibliotecários que indicaram caminhos para o uso da informação. Com o intuito de investigar como a Arquitetura da Informação pode interferir nesse contexto, será analisada a usabilidade do site jurídico do Superior Tribunal de Justiça. Este estudo não tem intenção de ser exaustivo, mas sim uma fatia de pesquisa em que o usuário é o protagonista e sua busca aliada à sua navegação serão os coadjuvantes.

Sabe-se que a jurisprudência *online* é uma vereda encontrada entre tantos encaminhamentos judiciais que necessitam ser divulgados para que futuras decisões de juízes, desembargadores, procuradores e ministros da Justiça sejam compartilhadas e entendidas por outros pares. Nesse aspecto a análise será como a informação jurídica se liga com os seus usuários, já que os projetos jurídicos possuem alta densidade informacional e diferentes formatos de acesso como premissa básica de uso.

Nas seções seguintes serão tratados os aspectos relacionados ao uso da informação no *website* do Superior Tribunal de Justiça, delineando aspectos da pertinência e da usabilidade da interface, caracterizando como a busca é realizada por diferentes usuários: advogados, bibliotecários jurídicos e estudantes de Direito.

2 PROBLEMA DE PESQUISA

Seguindo os requisitos heurísticos e partindo de atributos da Arquitetura da Informação, delinea-se a seguinte pergunta de pesquisa: o *website* do Superior Tribunal de Justiça possui usabilidade e auxilia seus usuários na busca por informações pertinentes?

2.1 JUSTIFICATIVA

Com a interação usuário-informação, nota-se que o acesso aos diferentes sites de divulgação da informação jurídica necessita ser bem organizado para facilitar a descoberta de documentos pertinentes a futuras decisões que serão refletidas na sociedade como um todo.

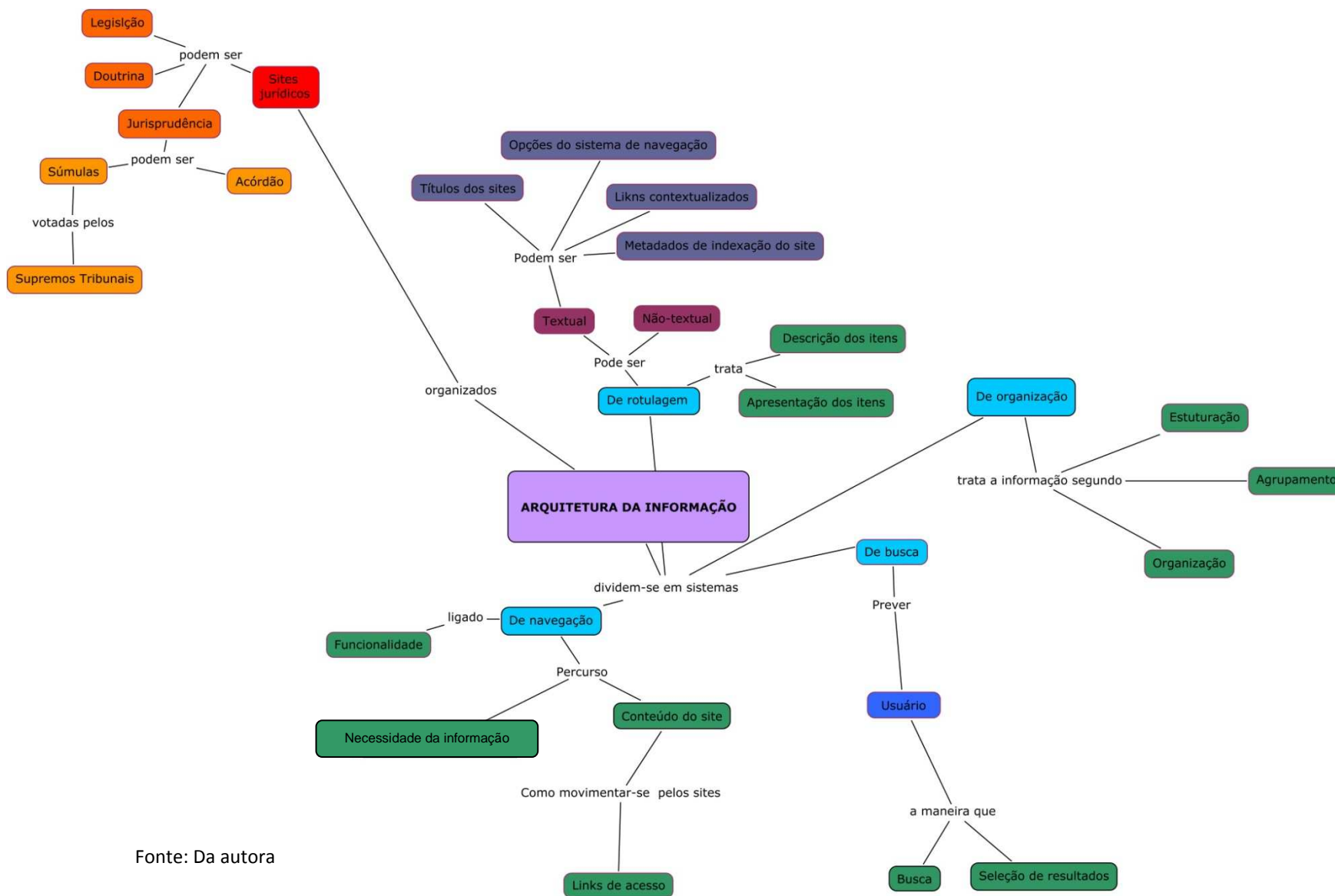
Na Ciência da Informação há uma aproximação com temas relacionados à usabilidade e acessibilidade de sites, que se tornam importantes aspectos da Arquitetura da Informação, área que é normalmente vista sob a ótica da Informática ou do Design. No entanto, a Biblioteconomia tem feito poucos estudos com essa temática, mas que poderiam relacionar-se muito bem com as áreas da classificação e estudos de uso da informação através do agrupamento, nomenclatura e relacionamento da informação em *websites*, que serão as bases dessa pesquisa.

Devido às lacunas existentes sobre esta temática na Ciência da Informação, o norte para fundamentar este trabalho foi a Arquitetura da Informação que, segundo Lara Filho (2003, documento online):

[...] não é uma técnica, não fornece receitas. Antes, ela [a Arquitetura da Informação] é um conjunto de procedimentos metodológicos e sua aplicação não visa a criar uma camisa-de-força no conjunto da informação de um site. Aprisionar o hipertexto em organizações altamente estruturadas é não permitir escolhas. As especificidades e particularidades de cada caso podem ser mesmo determinantes no caminho a seguir. Cabe à arquitetura da informação balizar, sinalizar, indicar, sugerir, abrir possibilidades. [grifo nosso]

Para fins deste estudo, a Arquitetura da Informação pode ser entendida conforme mostra o mapa conceitual, na Figura 1.

Figura 1 – Mapa conceitual da Arquitetura da Informação relacionada à informação jurídica



Fonte: Da autora

Ainda, outro aspecto analisado é a usabilidade, que se baseia em heurísticas para *websites*, também assunto pouco difundido na nossa área. E principalmente no ambiente jurídico, onde há pouquíssima literatura relacionada com a Arquitetura da Informação. Já que a Ciência da Informação não tem se aprofundado em questões técnicas da área da Informática, este estudo não pretende atender a todos aspectos trabalhados na Arquitetura da Informação, mas invocará em uma análise de pequeno espectro, com ênfase na navegação do *website*.

A seção de jurisprudência recebeu uma atenção especial por ser um conjunto de decisões judiciais proferidas num mesmo sentido sobre uma dada matéria e proveniente de tribunais da mesma instância ou de uma instância superior (MAGALHÃES, 2007), indicando uma tendência a ser seguida por outras decisões futuras e que influenciam diretamente a sociedade. E ainda, os projetos jurídicos possuem muita carga informacional, o que pode ser analisado de diversas formas pelos bibliotecários. O acesso a esse tipo de informação, muitas vezes, é desconhecido pelo público em geral, que vai até a unidade de informação para solicitá-la; podendo muitas vezes, buscar do seu computador, em casa ou no trabalho.

O site do Superior Tribunal de Justiça (STJ) foi escolhido devido à aproximação da autora com a área, já que teve contato na Biblioteca da Procuradoria da República do Rio Grande do Sul e percebeu que a demanda pela informação jurisprudencial era dividida entre o Supremo Tribunal Federal (STF) e o STJ. O último está inserido nas diversas plataformas digitais e conforme sua missão¹:

Processar e julgar as matérias de sua competência originária e recursal, assegurando uniformidade na interpretação das normas infraconstitucionais e oferecendo ao jurisdicionado uma prestação de qualidade, rápida e efetiva. (STJ, documento online)

Aliada à preocupação de divulgar a jurisprudência, estão os prêmios que o STJ recebeu em função disso - VII Prêmio Nacional de Comunicação e Justiça: categorias Jornal (Informe-se) e Modernização da Justiça (STJ na Era Virtual) e Excelência em Governo Eletrônico 2010: STJ na Era Virtual. Encontra-se aí a motivação da autora em perceber como

¹Informação divulgada na rede social Facebook. Disponível em: <<http://www.facebook.com/stjnoticias?sk=info>>. Acesso em: 02 ago. 2011.

os usuários buscam a informação e se a seção contempla alguns requisitos de usabilidade indicados pela literatura da área.

2.2 CONTEXTO DO ESTUDO

O Superior Tribunal de Justiça ² foi criado em 1988, pela Constituição Federal. É a corte responsável por uniformizar a interpretação da lei federal em todo o Brasil, seguindo os princípios constitucionais e a garantia e defesa do Estado de Direito.

O STJ é a última instância da Justiça brasileira para as causas infraconstitucionais, não relacionadas diretamente à Constituição. Como órgão de convergência da Justiça comum, aprecia causas oriundas de todo o território nacional, em todas as vertentes jurisdicionais não-especializadas.

Sua competência está prevista no art. 105³ da Constituição Federal, que estabelece os processos que têm início no STJ (originários) e os casos em que o Tribunal age como órgão de revisão, inclusive nos julgamentos de recursos especiais.

O STJ julga crimes comuns praticados por governadores dos estados e do Distrito Federal, crimes comuns e de responsabilidade de desembargadores dos Tribunais de Justiça e de conselheiros dos Tribunais de Contas Estaduais, dos membros dos Tribunais Regionais Federais, Eleitorais e do Trabalho, além de julgar *habeas-corpus* que envolvam autoridades e ministros de Estado, exceto em casos relacionados à Justiça Eleitoral. Pode apreciar recursos contra *habeas-corpus* concedidos ou negados por tribunais regionais federais ou dos estados, bem como causas decididas nessas instâncias, sempre que envolverem lei federal (STJ, 2011).

Em 2005, como parte da reforma do Judiciário, o STJ assumiu também a competência para analisar a concessão de cartas rogatórias e processar e julgar a homologação de sentenças estrangeiras. Até então, a apreciação desses pedidos era feita no Supremo Tribunal Federal (STF). Sua organização foi feita pelo critério da especialização. Três seções de julgamento, cada uma delas composta por duas turmas, analisam e julgam matérias de

²SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. Atribuições. Disponível em: <http://www.stj.jus.br/portal_stj/publicacao/engine.wsp?tmp.area=293> Acesso em: 29 abr. 2011.

³BRASIL. Constituição (1988). Art. 105. Das competências do Superior Tribunal de Justiça. Disponível em: <<http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/ anotada/2611866/art-105-da-constituicao-federal-de-88>>. Acesso em: 30 abr. 2011.

acordo com a natureza da causa submetida à apreciação. Acima delas está a Corte Especial, órgão máximo do Tribunal (STJ, documento *online*).

As funções administrativas do STJ são exercidas pelo Plenário, integrado pela totalidade dos ministros da Casa. O STJ tem como slogan: Tribunal Cidadão, o que demonstra uma preocupação em divulgar as informações jurídicas e se aproximar dos cidadãos.

Sua incursão nas redes sociais iniciou em janeiro de 2010, quando ingressou no Twitter, serviço que permite a divulgação de mensagens com até 140 caracteres. O @STJNoticias⁴ conta com mais de 56 mil seguidores, que acompanham notícias e atualizações em tempo real sobre julgamentos e eventos. O STJ é o terceiro órgão público brasileiro com maior número de seguidores; entre as instituições do Judiciário, é o segundo maior, segundo dados da secretária de Comunicação Social (STJ, 2011). Ainda, em maio de 2011, o STJ aderiu ao Facebook⁵, maior rede social do mundo. São quase 20 mil seguidores que interagem e comentam na página do Tribunal da Cidadania, que já contabiliza 5 milhões de visualizações. Com o objetivo de ampliar a interação com o público, o STJ iniciou recentemente a participação no Foursquare, rede social de geolocalização. Ela permite que o usuário compartilhe com os amigos o local em que está – um restaurante, órgão público ou ponto turístico, por exemplo – e deixe dicas sobre o lugar. Na página do STJ, é possível encontrar dicas a respeito dos serviços e instalações do Tribunal.

O LinkedIn, maior rede profissional online do mundo, com 120 milhões de usuários, é outro ambiente a que o STJ aderiu. Com foco na carreira, os perfis são construídos com base em informações de currículo, como formação acadêmica e experiência profissional. Por meio do LinkedIn, o usuário pode buscar contatos profissionais e interagir por meio dos grupos de interesse. Possui ainda, dentro do programa STJ Cidadão, o professor Toguinha, que decifra o significado de expressões jurídicas mais complicadas. As lições do professor Toguinha são o conteúdo mais popular da página. Eis então, as diversas formas de inserir o STJ no cotidiano dos cidadãos.

Ainda, o *website* do STJ apresenta acessibilidade de conteúdo com aumento da fonte e mudança nas cores do layout. Apresenta uma complexa gama de opções para refinar a

⁴ @STJNoticias é o nome para acesso ao STJ no Twitter

⁵ Disponível em: <<http://www.facebook.com/stjnoticias>>. Acesso em: 30 ago. 2011.

pesquisa, para que o usuário mais experiente faça uso e em menos tempo, possa chegar ao documento específico.

Para fins desse estudo serão analisados vários itens do site, que tem sua página inicial apresentada na Figura 2:

Figura 2 - Página inicial do STJ

The image shows the homepage of the Superior Tribunal de Justiça (STJ). At the top, there is a search bar and navigation links for 'Início', 'Links', 'Fale conosco', 'Mapa do site', and 'Acessibilidade'. The main header features the STJ logo and the text 'Superior Tribunal de Justiça' and 'O Tribunal da Cidadania'. Below the header, there is a navigation menu with options like 'Conheça o STJ', 'Ministros', 'Consultas', 'Licitações e contas públicas', 'Concursos e estágios', 'Biblioteca', 'Relações internacionais', and 'Enfam'. The main content area is titled 'Sala de notícias' and contains several news items, including 'Tribunal diagnosticará prestação jurisdicional para avaliar necessidade de mais ministros', 'Marco Buzzi e Marco Aurélio Bellizze, renovação no STJ', 'Sexta Turma afirma que boletim de ocorrência basta para ação com base na Lei Maria da Penha', and 'Empresário acusado de fraudar licitações no interior de SP continua a ser processado'. A 'Veja também' section features three articles: 'Indisponibilidade', 'Primeiro aniversário', and 'Jornada de Direito Civil'. The bottom section is titled 'Comunique-se com o STJ' and includes links for 'Participe da pesquisa de satisfação', 'Siga no Twitter', and 'Curta no Facebook'. The right sidebar contains sections for 'Sala de Serviços Judiciais', 'Jurisprudência', 'Processos', 'DJ Eletrônico', and 'E-STJ'. The left sidebar contains a 'Sistema Push' section with an email and password field, and a 'Transparência' section.

Fonte: Superior Tribunal de Justiça Disponível em: < <http://www.stj.jus.br/>>. Acesso em: 21 set. 2011.

3 OBJETIVOS DO ESTUDO

Seguem abaixo descritos os objetivos, geral e específicos.

3.1 OBJETIVO GERAL

Analisar com auxílio da Arquitetura da Informação e da heurística a usabilidade de seções específicas do *website* do STJ.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

A fim de esclarecer o objetivo geral, são expostos os objetivos específicos:

- a) pesquisar na literatura da área de Arquitetura da Informação conceitos sobre busca e navegação e relacioná-los ao *website* do STJ;
- b) avaliar a usabilidade das seções BDJUR, Concursos, Jurisprudência e Relações Internacionais do *website* do STJ;
- c) identificar nos usuários diferentes tipos de comportamento informacional;
- d) identificar com os usuários a pertinência das informações jurídicas veiculadas no *website*;
- e) esboçar mudanças para facilitar as buscas efetuadas pelo usuário no *website*.

3.3 DEFINIÇÃO E OPERACIONALIZAÇÃO DOS TERMOS

Para fins deste estudo entende-se que:

- a) Fontes de informação jurídica: documentos que fornecem respostas específicas sobre a informação jurídica, dentre suas várias espécies: doutrina, legislação e jurisprudência.
- b) Usuários de informação jurídica: definidos como os que utilizam o *website* do STJ: advogados, bibliotecários jurídicos e estudantes de Direito.

- c) Comportamento informacional: processo de busca da informação do usuário que parte da necessidade de informação, busca e seleção.
- d) Usabilidade: é um atributo de qualidade relacionado à facilidade de uso do *website*. Refere-se à rapidez com que os usuários podem aprender a usá-lo, a eficiência deles ao usá-lo, o quanto lembram do *website*, seu grau de propensão a erros e o quanto gostam de utilizá-lo.
- e) Heurísticas: regras gerais com propriedades comuns de interfaces com usabilidade para avaliação de um *website*, neste estudo serão utilizadas as desenvolvidas por Nielsen (1993).

4 REFERENCIAL TEÓRICO

O contexto em que a informação jurídica está inserida, como fazer para, de uma forma eficiente, a jurisprudência cumprir sua função no contexto da *web* e como a Arquitetura da Informação pode ajudar nesses processos, serão os temas tratados nos próximos itens.

4.1 A INFORMAÇÃO JURÍDICA NO CONTEXTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

Pode-se afirmar que tudo é informação? Pode-se definir informação? Existe alguma definição categórica e tida como verdade absoluta sobre o que é informação?

A cada resposta surge um novo questionamento e assim seguem as discussões e deliberações sobre essa palavra com significado tão complexo, no entanto, a afirmação um tanto clichê de que 'informação é poder' ainda é a de consenso entre todos. Pode-se afirmar também que ela [a informação] transcende os suportes. Eles precisam existir, mas não como fim, e sim como meio para a transmissão da informação.

O paradigma custodial, embora ainda encontre solo fértil em algumas instituições e profissionais, se torna ultrapassado cada dia mais. Silva (2006) destaca outras denominações para esse paradigma: historicista, empírico-patrimonialista, tecnicista ou estático. Conforme o autor, algumas das principais características desse paradigma são a valorização afetiva, estética e econômica do que é antigo e raro com a supervalorização da custódia e conservação do suporte da informação como base para as atividades dos bibliotecários e arquivistas, além da preservação da cultura dita erudita menosprezando a cultura popular e a permanência do valor patrimonial do documento em detrimento de seu valor informacional.

A partir desses pontos destacados pode-se perceber que realmente esse paradigma vai de encontro com a Sociedade da Informação e seus preceitos.

Que preceitos são esses e à qual tipo de informação as discussões se referem? A Sociedade da Informação se consolida principalmente pelo surgimento dos computadores e da internet, ferramentas através das quais a informação gira o mundo em um segundo, ou

menos, e se espalha, se dissemina com uma rapidez que deixaria Gutenberg assombrado. Nessa Sociedade o foco já não é exclusivamente ligado a preservação de acervos como tesouros intocáveis e sim o usuário, que tem agregado sentido e valor à informação. Para Castells (1999), essa nova economia é informacional, pois a capacidade para gerar, armazenar, processar e aplicar efetivamente o conhecimento baseado em informações determinará a produtividade e competitividade dos agentes. Sanz Casado (1994) destaca que os conceitos de informação são diversos inclusive pelo fato de cada pesquisador da área da Documentação dar a sua definição particular. Entre as definições que apresenta em seu texto estão a de Wilson (1981), que vê a informação física ou fenômeno, um canal de comunicação através do qual são transferidas as mensagens, o dado determinado empiricamente e apresentado em um documento ou transmitido oralmente; e a definição de Faibisoff e Ely (1978) que, mais simplificada, veem a informação como aquilo que reduz a incerteza. Para cada conceito ainda existe um ou mais tipos de necessidades por parte do usuário e também diversos tipos de usos dessa informação.

Uma mesma informação tem valores diferentes para cada pessoa e isso vai depender de suas necessidades informacionais. O fato é que a informação é dinâmica e é uma ferramenta para o conhecimento, para o desenvolvimento desse usuário, além de ser dependente do fator humano para fazer sentido.

Como Sanz Casado destacou cada pesquisador traz a sua definição conforme ela se adéque melhor à situação. Pereira (2006) conceitua informação como: “[...] conjuntos significantes com a competência e a intenção de gerar conhecimento no indivíduo, em seu grupo, ou na sociedade”.

Tem-se até aqui as principais características da informação, embora o termo características possa não ser o mais adequado: ela depende do fator humano; tem a intenção de gerar conhecimento, reduzir incerteza; e é um canal de comunicação. A significação por parte do indivíduo é também identificada por Setzer (2001), para quem a informação contém uma significação atrelada ao signo, uma caracterização que é atribuída pelo usuário do termo ao símbolo.

Em seu uso, se o for de forma plena, a informação cumpre o seu papel como ferramenta para o conhecimento, e contribui como instrumento formador da consciência crítica do indivíduo. Nessa etapa, a informação pode tanto o levar à conquista do sucesso intelectual e profissional, como levá-lo ao fracasso e à própria estagnação (FULLIN, 2006), já

que, se o indivíduo não se satisfaz ou não consegue por algum motivo usufruir da informação obtida ele pode retroceder no seu processo de conhecimento, muitas vezes se decepcionando com o que encontrou.

O princípio da sociedade se fundamenta na legalização e formalização do que se refere a essa sociedade, além do que diz respeito à cidadania, pois : “[...] para que o indivíduo conquiste a cidadania é necessário que possa exercitar com plenitude seus direitos civis, políticos e sociais [...]” (MACHADO, 2000, documento *online*). Se a conceituação de informação se torna um leque gigantesco, dentro da biblioteca jurídica ela se afunila. A informação, assim como a biblioteca, se torna mais específica, assim tem-se a informação jurídica, e o papel do bibliotecário que além de auxiliar o cidadão nessa busca, começa a ver se o sistema de recuperação consegue beneficiar o usuário, de forma que a informação seja recebida e entendida, para que esses direitos possam ser conquistados.

Por essa razão, aos profissionais que atuam na área jurídica cabe assegurar que as normas, legislações e regulamentos sejam o reflexo dos interesses dos cidadãos e sejam devidamente cumpridos.

A informação jurídica se torna base da pesquisa acadêmica do Direito, das leis propriamente ditas e das decisões jurídicas baseadas nas leis, além obviamente de influenciar diretamente o comportamento em sociedade onde a cidadania é exercida. De acordo com Baptista (2007, p. 1) a informação jurídica pode ser encontrada em três formatos: normativa (legislação), analítica (doutrina) e interpretativa (jurisprudência). Assim, conforme Silveira (1999), Atienza (1999); Fullin (2006) a informação jurídica é dividida de acordo com três tipos de fontes:

- a) doutrina: trabalhos sobre a Ciência do Direito. A doutrina jurídica também pode ser chamada de Direito Científico, e consiste nos estudos desenvolvidos pelos vários juristas, que objetivam entender e explicar todos os temas relativos ao Direito. Compreende o estudo aprofundado, a atualização dos termos, e a sistematização e organização do conteúdo (MAGALHÃES, 2007, p. 502);
- b) legislação: normas, regulamentos e suas atualizações, diz respeito ao fato social. A legislação é um “conjunto de leis de um Estado, na ordem internacional ou na interna: legislação brasileira, legislação francesa, legislação paulista, ou referente a certa matéria: legislação penal, legislação fiscal.” (MAGALHÃES, 2007, p.705);
- c) jurisprudência: decisões dos juízes e tribunais. Modernamente, segundo o

Dicionário Jurídico Piragibe (MAGALHÃES, 2007, p. 685), “[...] significa o conjunto de decisões judiciais a respeito de um determinado assunto”. Ou seja, o hábito de interpretar e aplicar as leis aos fatos concretos, para que, assim, se decidam as causas. Como exemplo, tem-se as jurisprudências dos Tribunais Superiores (STF e STJ). Qualquer pessoa pode ter acesso às jurisprudências dos tribunais brasileiros, por meio de livros, revistas especializadas, ou pela internet.

A jurisprudência consiste na decisão irrecorrível de um tribunal, ou um conjunto de decisões dos tribunais ou a orientação que resulta de um conjunto de decisões judiciais proferidas num mesmo sentido sobre uma dada matéria e proveniente de tribunais da mesma instância ou de uma instância superior, indicando uma tendência a ser seguida por outras decisões futuras.

Súmula vinculante é a jurisprudência que adquire força de lei após ser votada em instância superior, como o STJ ou TST, a partir daí, se torna um entendimento obrigatório ao qual todos os outros tribunais e juízes, bem como a Administração Pública, Direta e Indireta, terão que seguir (SILVEIRA NETO, [1998?], documento *online*).

Esses três tipos de informação são produzidos em grande quantidade e podem ser encontrados em diários oficiais, relatórios, revistas, jornais, monografias, trabalhos em eventos, grupos informais de comunicação, obras de referência, livros e principalmente na internet (FULLIN, 2006). A jurisprudência se torna mais acessível ao cidadão comum que pode se informar a qualquer momento sobre a legislação através de sites, ou até mesmo entrar com recursos e acompanhar *online* certos processos, sempre lembrando que é necessário verificar a confiabilidade da fonte e sua atualização. Para Passos e Barros (2009) a jurisprudência é caracterizada por ser pública e pela forma como é produzida, ou seja, pela sua repetição longa, diuturna, uniforme e constante, diferenciando-se da informação jurídica normativa por ser mais flexível.

Conforme destaca Rezende (2003), as fontes de informações jurídicas dão suporte às atividades, tanto do Poder Público, quanto da iniciativa privada. De acordo com Passos (2001), os principais produtores de informação jurídica são: Senado Federal, Câmara dos Deputados, Assembléias Legislativas, Tribunais, Câmaras Legislativas, Prefeituras, Ministérios Públicos, entre outros. Também há organizações que são entidades comerciais e visam o lucro (livrarias, editoras e escritórios), e consultorias jurídicas.

A informação jurídica difere de alguns tipos de informação em um aspecto muito importante: a longevidade. De acordo com Lima Passos (1994):

Não existem leis ou fórmulas matemáticas universalmente aceitas, que possam mensurar a degenerescência da informação. Entretanto, o senso comum e a observação nos guiam a supor que alguns tipos de informação tornam-se obsoletas mais rapidamente que outras, como, por exemplo, a informação científica e tecnológica.

Se a informação científica e tecnológica tem uma vida média muito curta, o mesmo não acontece com a informação jurídica; basta lembrar que o Código Civil Brasileiro foi aprovado em 1916 e ainda continua em vigor. (LIMA PASSOS, 1994, documento *online*)

Mesmo antiga, a citação acima continua válida, pois as alterações que o Código passou só aconteceram no ano de 2002 (BRASIL, 2002) e muitas ainda estão tramitando ou não foram totalmente aprovadas, o que justifica a longa validade desse tipo de informação jurídica que é a legislação e/ou a doutrina, diferente de áreas da saúde, que em pouco tempo se desatualizam ou mudam totalmente. Considerando-se que, atualmente, os conhecimentos em farmacologia, por exemplo, apresentam uma vida útil média de três anos, é lícito concluir que a informação sobre medicamentos, além de volumosa, é extensa e rapidamente superável (SILVA, 2002). O que acontece de certa forma também com a jurisprudência; que com uma frequente mudança de ideias compartilhadas por juízes a respeito de uma invariável sequência de julgamentos, torna-se como que o suplemento a própria legislação (ATIENZA, 1979), mostrando uma tendência de interpretação da lei, diante de uma dada matéria.

Como já foi dito, a maioria das informações já pode ser encontrada *online*, o que facilita a comunicação. Esse avanço merece destaque, pois ainda mais importante do que a própria informação, é fazer essa informação ser encontrada, caso contrário ela não terá valor nenhum, perde seu sentido. O uso de filtros e a busca orientada pelo bibliotecário são formas facilitadoras para usuário. (FREITAS JR et al., 2001). Assim, fica claro onde entra o papel do bibliotecário, nesse caso o bibliotecário jurídico. Embora os profissionais da área do Direito entendam sobre suas matérias, podem ter limitações sobre como organizar e encontrar na massa documental jurídica o documento pertinente. Segundo Machado (2000) se a recuperação for incompleta ou incerta para os usuários, pode causar danos a quem deles depende, no caso, os juízes, advogados, procuradores, alunos, entre outros públicos.

O bibliotecário jurídico é o profissional que facilita o acesso à informação jurídica de forma ágil e eficiente a esses profissionais. De acordo com a American Association of Law Libraries (AALL) (2000?) eles são:

- a) atentos às fontes de informação indiferente ao seu suporte;
- b) astutos juízes das vantagens e desvantagens de várias fontes de informação;
- c) capazes de organizar a informação para que possa ser localizada e utilizada independentemente do seu suporte;
- d) especialistas no uso de fontes jurídicas ou não.

Ao que parece esse perfil acaba tendo que se adaptar as mudanças da *web*, já que com uma alta velocidade, os sites jurídicos foram se disseminando, divulgando bases de dados com doutrina, texto integral de normas e jurisprudência, acompanhamento processual, divulgação de concursos, porém com esse excesso de oferta, o bibliotecário assume um novo papel: “[...] o de poupar etapas e indicar caminhos para os veios mais ricos de dados.”(UMA MUDANÇA...,2001)

De acordo com Passos (2001), outra função que o bibliotecário jurídico pode desempenhar muito bem é o desenvolvimento de sites na área. Pois navegando diariamente no mundo virtual, eles sabem que, em geral os *websites* estão pobremente organizados, ou difíceis de navegar, ou desatualizados. Ou seja: “[...]o bibliotecário conhece os elementos para criar com sucesso uma página na Web, pois irá concentrar-se mais na boa organização, no uso fácil das informações disponibilizadas do que nos recursos gráficos e sonoros.” (OGDEN, 2000, documento *online*).

4.2 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

*A gente não quer só comida
A gente quer comida
Diversão e arte
A gente não quer só comida
A gente quer saída
Para qualquer parte...*

(ANTUNES; BRITO; FROMER, 1987)

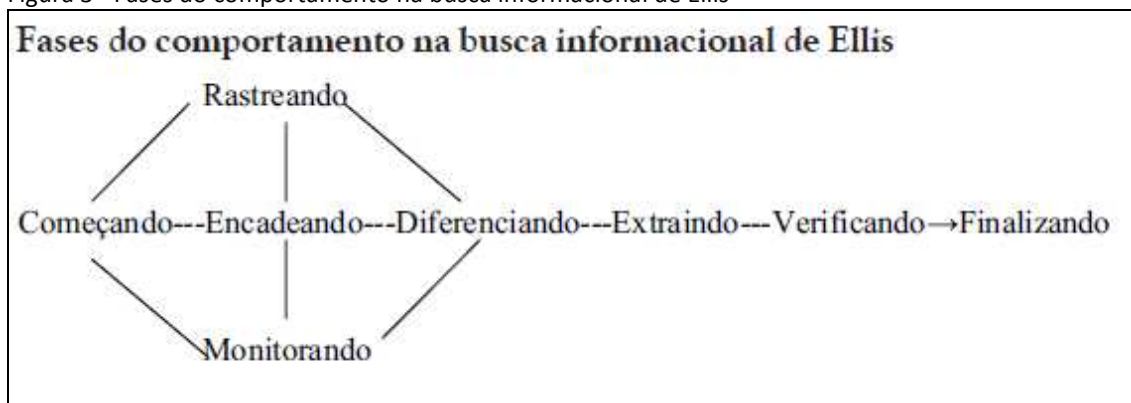
Assim como na música dos Titãs, o homem não vive só de comida, ele tem outras necessidades que “alimentam” sua curiosidade, sua investigação, seu trabalho, sua formação, o que implica em valores pessoais - cognitivos - que operam em diferentes níveis de consciência. Surgem de uma instabilidade, que denomina-se necessidade de informação. Segundo Lancaster (1978, p. 13, tradução nossa): “ [...] pode ser uma necessidade de localizar um documento do qual se conhece o autor e/ou o título ou a necessidade de localizar documentos relativos a um tema específico.” O comportamento de busca da informação inicia-se assim, com uma necessidade de informação.

Crespo e Caregnato (2003) conseguiram traduzir de maneira muito adequada e de fácil entendimento para o português as idéias de Wilson (1999), dizendo que o comportamento informacional (*information behaviour*) pode ser entendido como o campo mais amplo de investigação, o qual engloba o subcampo comportamento de busca de informação (*information-seeking behaviour*), que, por sua vez, compreende o subcampo comportamento de busca em sistemas de informação (*information search behaviour*). No subcampo *information-seeking behaviour* define-se a variedade de métodos que as pessoas utilizam para descobrir e ganhar acesso às fontes de informação, enquanto que o subcampo *information search behaviour* relaciona-se com às interações entre o usuário e um sistema de informação computadorizado. De acordo com a área de interesse do pesquisador, o modo de buscar e utilizar a informação é diferente e faz parte da construção do conhecimento do profissional.

Ellis (1989) desenvolveu um modelo do comportamento humano na busca informacional, que envolve uma gama de categorias e são organizados em sequência, conforme a Figura 3. São elas: começar (atividades de início da busca que podem ampliar-se

em buscas posteriores); encadear (prosseguir a busca; há uma ligação do indivíduo com as citações); navegar ou rastrear (busca semidirigida em locais potenciais de busca, uma área de interesse ampla); diferenciar (filtrar e selecionar as fontes); monitorar (continuar revendo as fontes identificadas como essenciais e específicas); extrair (trabalhar sistematicamente com as fontes de interesse); verificar⁶ (conferir a veracidade das informações) e finalizar.

Figura 3 - Fases do comportamento na busca informacional de Ellis



Fonte: Martínez-Silveira; Oddone. (2007) Disponível em:
<<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/797/725>>. Acesso em: 20 maio 2011.

O modelo de Ellis ainda hoje serve de apoio aos navegadores da internet, de acordo com Choo; Detlor e Turnbull (1998, documento *online*, tradução nossa):

Por exemplo, um indivíduo pode começar a busca em alguns websites (começar); seguir alguns links para recursos relacionados (encadear); percorrer os websites e fontes (navegar); marcar como favoritos alguns websites para visitas e referências futuras (diferenciar); assinar serviços de alerta por email para receber informações (monitorar); pesquisar uma fonte específica sobre todas as informações necessitadas ou sobre um tópico em particular (extrair).

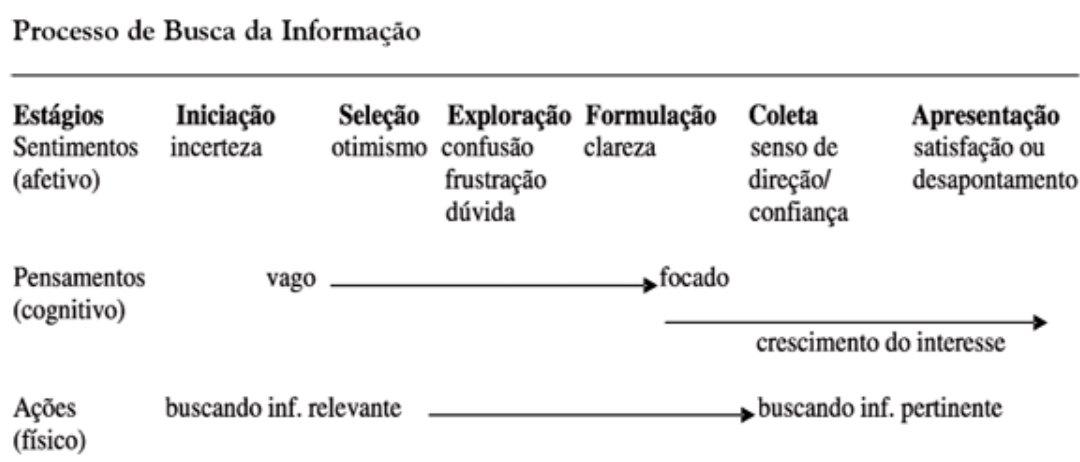
Assim a identificação das categorias de comportamento e busca informacional também sugere que os sistemas de recuperação de informação poderiam aumentar a sua utilidade, incluindo recursos que apoiem diretamente estas atividades.

Já Carol Kuhlthau, em associação ao modelo de Ellis, acresceu os sentimentos envolvidos nessa busca, num contexto fenomenológico e menos cognitivo. A busca da

⁶ Essas duas últimas categorias não foram mencionadas desde o início da caracterização do modelo de Ellis, que foi ampliado em 1993 com Ellis, Cox e Hall [A comparison of the information seeking patterns of researchers in the physical and social sciences. *Journal of Documentation*, London, v. 49, n. 4, p. 356-369, 1993.], a partir de um estudo comparativo entre cientistas sociais e cientistas de áreas exatas (químicos e físicos), passando de seis para oito categorias.

informação, segundo Kuhlthau (1991), é centrada no indivíduo e acompanhada de diversos sentimentos de acordo com a etapa em que o usuário se encontra. Na medida em que usuário vai identificando o que deseja, prevalece um sentimento de otimismo. Este sentimento é permeado por sensações de confusão, questionamento e também de frustração até o momento em que o indivíduo tenha condições de delimitar o foco principal de suas pesquisas. De acordo com a Figura 4, podemos perceber essas fases e suas implicações.

Figura 4 - Processo de busca da informação por Kuhlthau



Fonte: Kuhlthau (2004, p. 82)

Assim, as fontes de informação *online* podem corroborar com a busca e a seleção do usuário, tornando-se uma ferramenta eficaz nesse processo.

O comportamento de procura por informações *online* é muitas vezes, único, com várias situações específicas. Segundo Kalbach (2009, p. 50):

Dado que a ligação de uma fonte a outra é simples e imediata, as pessoas podem cobrir uma grande quantidade de informação rapidamente. Elas tendem a zigzaguear através de sistemas *online*, movendo-se de recurso a recurso, variando as estratégias de procura rapidamente.

Agora, um problema que o usuário da informação *online* encontra é a explosão da informação na web. A cada dia ele utiliza mais *websites*, uma rede global que envolve bilhões de hipertextos *linkados*, e que de certa forma acaba desfocando a sua ideia inicial de busca. Os visitantes acabam se perdendo nessa imensa galáxia da internet, e aqui está a importância de um site bem estruturado, seguindo requisitos da Arquitetura da Informação

e permanentemente reavaliado por seus usuários e programadores. Segundo Castells (2003, p. 167): “[...] a virtualidade é a nossa realidade [...] através da virtualidade que processamos nossa criação de significado. [...] construímos nossos próprios sistemas de interpretação, com a ajuda da Internet, somos livres, mas potencialmente autistas.”

A busca a que se refere este estudo é uma estratégia, que se utiliza de um motor de busca, com uma caixa de texto em que o usuário, interage com a interface, aspecto mais ligado à Informática do que a busca que a Ciência da Informação interpreta - o sentido mais amplo em que qualquer dúvida pode gerar uma busca.

4.3 ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO E O SISTEMA DE NAVEGAÇÃO

O criador do termo Arquitetura da Informação foi o visionário Richard Saul Wurman, arquiteto por formação, que aliou a sua profissão com os espaços informacionais e, em 1970, difundiu uma nova ideia: observou que os conceitos da arquitetura podiam ser aplicados em espaços informacionais como forma de melhorar o acesso à informação.

Com a expansão da internet, a Arquitetura da Informação passou a ser protagonista dos projetos de *webdesign*, consequentemente definindo toda a organização e a estrutura do *website* sobre a qual as demais partes irão se apoiar (projeto gráfico, redação, programação, etc.) (REIS, 2007, p. 27).

Para Camargo (2008, p. 2), os projetos de Arquitetura da Informação:

[...] visam tanto auxiliar o desenvolvimento do ambiente, quanto auxiliar a utilização do ambiente pelos usuários. Isto é, apresentar arquitetura da informação que visa o aumento da usabilidade do ambiente informacional digital, considerando que a estruturação descritiva e temática pode facilitar o resgate da essência do conteúdo informacional, que tanto o usuário busca na recuperação da informação.

Pensando na mesma linha, Morville e Rosenfeld (2006), apontam para a importância de alguns sistemas que dão suporte às ações dos usuários no ambiente web: sistemas de organização, navegação, rotulagem e busca, base da Arquitetura da Informação. Eles foram os primeiros a trabalhar com essa área, de formação na Ciência da Informação, ambos fundaram uma empresa com a premissa de organizar e projetar os sites, baseados nessa ideia de sistemas.

Os sistemas de organização, rotulagem, navegação e busca são elementos da Arquitetura da Informação, utilizados no desenvolvimento de *websites* e que também podem ser aplicados em bibliotecas digitais, porém esse estudo não abará todos esses aspectos, mas há um campo a desbravar. Então, para explicar os sistemas tem-se, de acordo com Morville e Rosenfeld (2006):

- a) **sistema de navegação:** deve prever como o usuário vai buscar o conteúdo e qual a forma de interação do usuário com o ambiente e com o conteúdo informacional

disponível, permitindo ao usuário ir de um ponto ao outro pelo caminho desejado, possibilitando melhor aproveitamento do tempo de uso ou de acesso;

- b) sistema de rotulagem:** uma descrição e apresentação dos itens, consta da análise sistêmica do *design* do *website*, verificando a possibilidade de pleno funcionamento, identificando e solucionando possíveis erros, tornando-os fáceis de usar em prol do usuário;
- c) sistema de busca:** decisões que nortearão os usuários, baseia-se em um sistema que possibilita ao usuário a formulação das expressões de busca para a recuperação dos documentos que correspondem à informação desejada;
- d) sistema de organização:** denominação do conteúdo do grupo informacional – forma de representar um conjunto de informações, utilizando uma palavra ou um ícone, de modo a facilitar a recuperação da informação e a navegabilidade do *website*. São divididos em esquemas (modelos mentais para que os usuários entendam de forma clara - podem ser exatos ou ambíguos) e estruturas (os meios primários de navegação, que podem ser hierárquica, modelo de base de dados e hipertextual).

Ainda para Lara Filho (2003, documento *online*), o usuário é o cerne para a organização da informação:

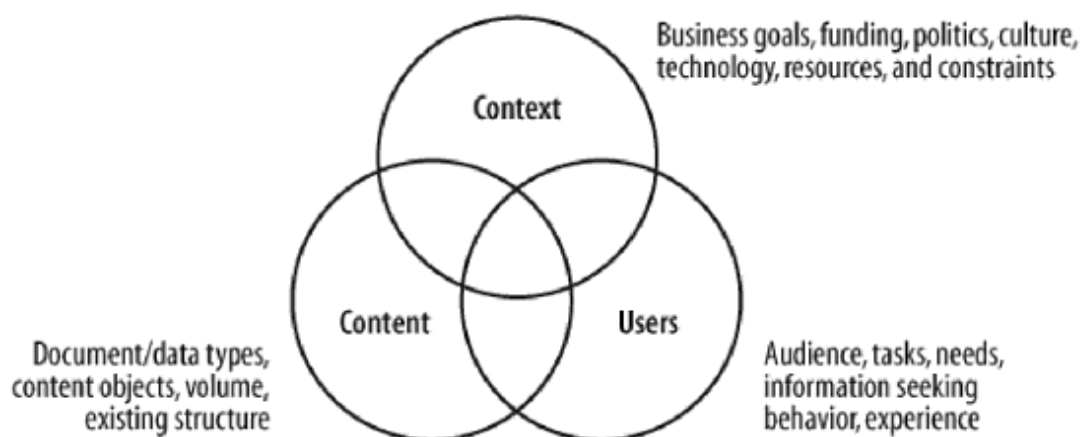
Uma vez que sabemos quem é o nosso público e conhecemos algumas coisas sobre ele e sobre suas necessidades e expectativas [*sic*], fica mais fácil determinar se uma informação é relevante ou não, ou se uma é mais importante do que outra. É preciso ter sempre em mente as premissas anteriores para não perder de vista as metas principais do site. De nada adiantará um site extremamente sofisticado e completo, recheado de ferramentas e bancos de dados, efeitos gráficos e design arrojado se ele for inadequado aos seus usuários ou se a organização do conteúdo for pouco clara ou excessivamente dispersa. Um site de um museu, de um jornal ou de uma concessionária de veículos não são diferentes apenas porque trabalham com "coisas" diferentes. Seu público - que até pode ser o mesmo - busca diferentes informações quando visita um site ou outro. A linguagem, quando se fala de um concerto ou de um produto de consumo, evidentemente não pode ser a mesma. E quando falamos em linguagem dizemos: textos, fotos, design, organização das páginas, etc. Um exemplo: o aficionado que entra no site do filme Matrix Reloaded irá esperar 30 ou 40 minutos para ver o trailer do filme. Uma pessoa que está procurando uma informação ou serviço possivelmente não terá a mesma paciência de esperar (carregando...), passar por inúmeros links e páginas para chegar à informação desejada.

Então, a Arquitetura da Informação é um aspecto a ser percebido tanto pelo desenvolvedor (nesse caso a instituição norteará o desenvolvimento do *website*), quanto pelo usuário (que buscará as informações, da maneira mais ágil possível). De acordo com Ribeiro e Vidotti (2009, documento *online*):

É necessário que sejam claros os interesses da instituição que cria o ambiente informacional digital, ou seja, deve-se ter em mente quais os objetivos, se são financeiros, comerciais, educacionais ou simplesmente de disseminação de informação. Então, o conteúdo de um ambiente informacional digital deve atender às duas perspectivas apresentadas: a do usuário que busca a informação e usa os serviços disponíveis e a da instituição que promove o ambiente digital por algum motivo.

A organização da informação é um dos aspectos que dificultam o acesso nos *websites*. Isto porque o usuário que não consegue obter o que deseja acaba ficando confuso, frustrado e até irritado, não alcançando seus objetivos. Essas conseqüências afetam diretamente a administração do site e acarretam uma desvalorização do *website* por ter dado um retorno negativo ao seu usuário. Por isso, o contexto, os usuários e o conteúdo devem ser bem avaliados, enquanto prática da Arquitetura da Informação, de acordo com a Figura 5:

Figura 5 - Os três círculos interdependentes da AI



Fonte: Morville; Rosenfeld (2006, p. 25)

Indiscutivelmente, uma boa Arquitetura da Informação é provida por esses três círculos, áreas que se interrelacionam. O contexto engloba os objetivos do negócio, a cultura, a política, a tecnologia, os recursos e restrições da instituição criadora; o conteúdo trata do documento, dos tipos de dados, dos objetos de conteúdo, do volume, da estrutura, dos metadados; e os usuários incluem o público, as necessidades, as tarefas, o comportamento de busca e a experiência. Nesse aspecto, a Ciência da Informação se aproxima da Arquitetura da Informação, pois também pesquisa as demandas e o comportamento de busca dos usuários. Morville e Rosenfeld (2006, p. 28) colocam três questionamentos essenciais para se ponderar: “Você sabe quem está usando seu *website*? Você sabe como eles estão usando-o? E você sabe que informações eles estão querendo do seu *website*?”

A fim de subsidiar a busca feita pelo usuário, há de se prever como o usuário navega pelo *website* e torná-lo eficiente para o fim que foi criado e, para isso, a usabilidade dá suporte à navegação e busca.

Navegadores antigos tinham uma frase gloriosa:
'Navegar é preciso; viver não é preciso'.

Quero para mim o espírito [d]esta frase,
transformada a forma para a casar como eu sou:

Viver não é necessário; o que é necessário é criar.
Não conto gozar a minha vida; nem em gozá-la penso.
Só quero torná-la grande,
ainda que para isso tenha de ser o meu corpo
e a (minha alma) a lenha desse fogo.

(PESSOA, 2005)⁷

Navegar é sair de um ponto de origem e ir para um ponto de destino que está fora do alcance dos nossos olhos, um ponto sem contato visual. Desde que o homem começou a dominar os instrumentos de navegação, veem desbravando novos espaços e criando novas formas de interagir com o espaço seja físico, seja virtual. No ciberespaço do hipertexto, o usuário precisa de informações e orientações para prosseguir uma busca, caso contrário, a busca gera uma insatisfação ou angústia. Para que isso não ocorra, um *website* deve ter duas funções básicas: indicar a localização do usuário e o caminho correto para chegar ao destino desejado. Segundo Nielsen (2000), para compor uma interface com uma composição harmônica entre os elementos de navegação são necessários dois níveis de localização. O primeiro nível mostra a posição do usuário em relação à internet como um todo e identifica o *website* específico em que se encontra. No segundo nível, coloca a posição do usuário em relação à estrutura interna do *website*. E esses dois níveis devem estar presentes em todas as páginas do *website*, pois nem sempre o usuário acessa o *website* da sua página inicial.

Para que um *website* tenha um sistema de navegação de qualidade deve observar dez requisitos, mesmo não sendo essa a receita simples para se elaborar, de acordo com Fleming (1999). Podemos citar:

- a) facilidade de aprender: o sistema de navegação deve ser fácil de aprender para que o usuário não abandone o sistema, pois não pode gastar tempo demais entendendo-o;

⁷ Data de edição utilizada, o poema original data entre os anos de 1900 à 1920.

- b) ser consistente: depois que o usuário conhece o sistema cria uma confiança pelo sistema, o que pode deixá-lo previsível, dando respostas imediatas sem que a ação aconteça;
- c) dar *feedback*: o usuário espera que o sistema reaja a cada ação que for executar, pois com as reações consegue avaliar se o sistema executou-a com sucesso. Por isso, o sistema de navegação precisa sempre fornecer *feedback*, mostrando a sua posição espacial;
- d) presente de diversas formas dependendo do contexto: o sistema precisa fornecer diversas rotas, para partir para a busca de acordo com a sua necessidade;
- e) mostrar alternativas: usuários diferentes apresentam diferentes comportamentos de busca, e o sistema deve prever diferentes estratégias de navegação para isso;
- f) economizar ações e tempo de uso: navegações curtas são mais atraentes ao usuário, do contrário gera frustração. O sistema, para isso necessita ter rotas curtas e oferecer atalhos, para usuários expertos (com experiência);
- g) mostrar mensagens visuais claras e no momento adequado: o sistema precisa ser claro, antes de estético, e guiar o usuário;
- h) ter rótulos compreensíveis: o sistema precisa ter a linguagem do usuário, sem ambiguidades, e consistentes nas informações que apresenta;
- i) sintonia com o objetivo do *website*: o sistema depende do propósito do *website* e das experiências dos usuários, e estar mostrando assim ao usuário que esses objetivos devem também ser internalizados na navegação;
- j) conformidade com o comportamento do usuário: o sistema precisa auxiliar o usuário a executar suas tarefas da mesma forma que está acostumado a fazê-la.

Esses requisitos serão um norte para avaliar a navegação do *website* do STJ. Assim é possível traçar um perfil de navegação, que muitas vezes não é atendido e o usuário tem prejuízos junto ao sistema para encontrar o documento desejado. A atenção nesses itens viabiliza uma busca eficaz com pouca ou nenhuma frustração ao usuário que está com uma demanda informacional.

4.4 USABILIDADE E HEURÍSTICAS

Durante a navegação em *websites* pode-se perceber que alguns hipertextos são mais agradáveis aos olhos e de fácil acesso que outros. O que subsidia esse acesso é a usabilidade, que baseada na norma ISO: “[...] é a medida na qual um produto pode ser usado por usuários específicos para alcançar objetivos específicos com efetividade, eficiência e satisfação num contexto específico de uso.” (ASSOCIAÇÃO..., 2002, p. 3).

Mas há de se fazer ressalvas, a usabilidade não é apenas ‘tornar mais fácil de usar.’ A usabilidade necessita restringir sua medição para casos específicos de usos dos sistemas *online*, pensando nos usuários específicos, no contexto específico de uso, entre outros, que na área da Ciência da Informação são os estudos de comunidades e usuários. Desde a metade dos anos 60, segundo Stumpf (2010), servem para: auxiliar no planejamento; orientar a seleção; contribuir para a previsão da demanda; auxiliar na criação de serviços e produtos e avaliar a qualidade dos mesmos. E a área da Informática, na especialidade de desenvolvimento de sistemas (IFB, 2011), tenta criar interfaces de fácil navegação e deve avaliar a influência de processos e produtos no meio sócio-cultural-ambiental, para interferir em benefício da sociedade; são áreas que se completam. Cada uma com suas particularidades, mas que visam à satisfação e/ou o uso da informação pelo usuário.

Conforme Nielsen (2000), cinco atributos estão ligados a usabilidade. Eles são complementares muitas vezes, mas também conflitantes:

- a) facilidade de aprendizado: capacidade para o usuário ter facilidade de uso, desde a primeira vez que utiliza o sistema;
- b) eficiência de uso: grau de produtividade estabelecido pelo usuário depois que aprendeu a usar o sistema;
- c) facilidade de memorização: capacidade do usuário em reter o modo como opera aquele sistema, depois de algum tempo sem utilizá-lo.
- d) baixa taxa de erros: medida de quanto o usuário pode ser induzido ao erro pelo sistema e quanto pode-se recuperar dele;
- e) satisfação subjetiva: medida de quanto o usuário pode estar satisfeito enquanto utiliza o sistema.

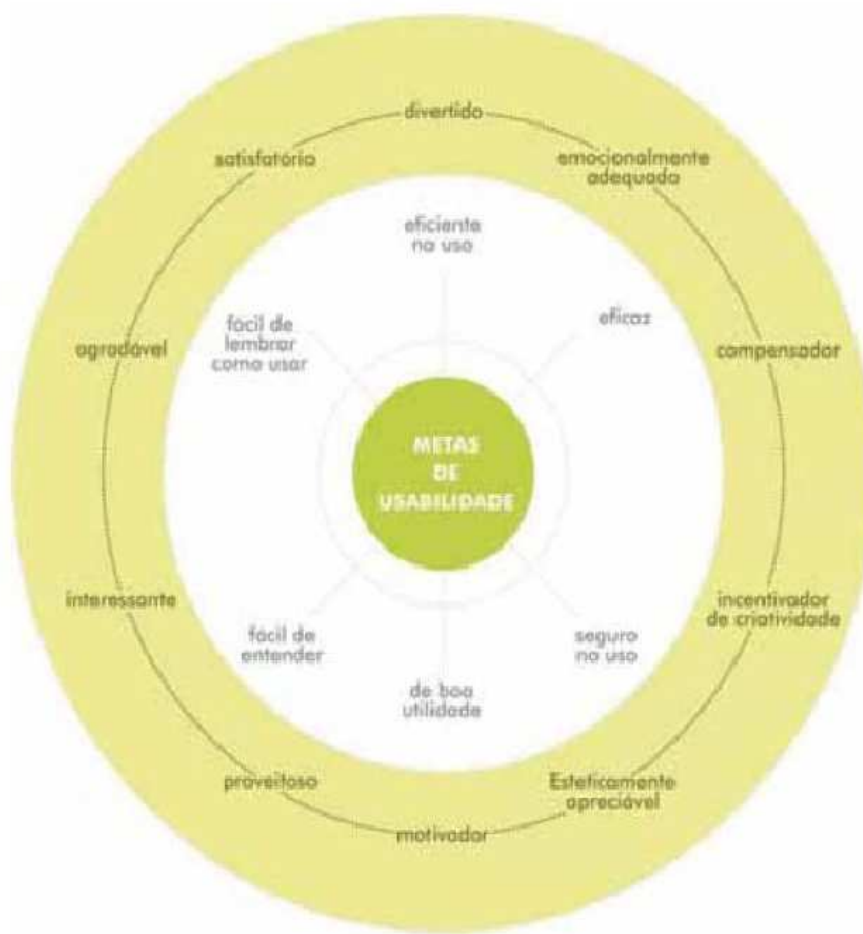
Os atributos citados acima podem ser uma boa fonte para que os desenvolvedores de sistemas criem *websites* com uma boa navegação e que proporcionem um acesso facilitado ao usuário, que hoje esperam muito dos *websistes* e cada vez menos aceitam um projeto ruim e ainda, não tem tempo e disposição para aprender uma nova interface. A ansiedade informacional que as pessoas estão sentindo atualmente exige que esses requisitos sejam atendidos e acaba envolvendo o bibliotecário, que também precisa entender do sistema e dar o atendimento pontual sobre suas dúvidas e em menor tempo possível. Pensar na interface juntamente com o profissional da informação, permite flexibilizar a troca entre usuário e desenvolvedor.

Na opinião de Fernandez (2005, documento *online*), os atributos mencionados anteriormente:

[...] podem ser facilmente relacionados aos atributos da ISO 9241-11 (1998), mas há outros atributos que devem ser considerados: consistência e flexibilidade, pois eles levam à possibilidade de expressão dos elementos mencionados por Nielsen. Consistência refere-se a tarefas que requerem uma seqüência de processos similares, que levam a supor que tenham efeitos similares, assim como entrar numa página de hierarquia inferior me leva a supor que terá uma seqüência de links semelhantes à sua 'página-mãe' ou, pelo menos, à imediatamente anterior. Flexibilidade refere-se à variedade de formas com que um usuário consegue atingir um mesmo objetivo.

A avaliação da usabilidade de um *website*, para Coelho (2006) pode ocorrer em diversos momentos do desenvolvimento do sistema: no projeto – para definição das funcionalidades; no desenvolvimento – para indicar alterações antes do lançamento; e depois do desenvolvimento – para avaliar se é possível lançar, atendendo satisfatoriamente aos requisitos dos usuários ou indicar possíveis problemas para solucionar na próxima versão. O interessante é realizar essas avaliações em todas as etapas. Eis então, a importância de prever diversos aspectos na construção e manutenção de um site. Ainda, segundo Preece e Sharp (2005, p. 41), um site deve observar as seguintes metas (Figura 6):

Figura 6 - Metas de usabilidade requisitadas pelo usuário



Fonte: Preece e Sharp (2005, p. 41)

Para se testar a usabilidade de um site, pode-se utilizar testes com os usuários. Em que eles testam diversos caminhos para encontrar um documento específico. Outro instrumento é a avaliação heurística (descrita na seção 5.3 – Instrumentos da coleta de dados), em que o pesquisador avalia vários itens, baseados nos requisitos de Nielsen (2000). Avaliadores podem ser especialistas ou usuários com experiência (DIAS, 2003). Eles julgam como regras gerais que parecem ter propriedades comuns de interfaces com usabilidade (NIELSEN, 2006) e ainda, o grau de severidade que o problema apresenta, comparado com as heurísticas, baseado numa escala de Nielsen (1993):

0= não é um problema de usabilidade

1= problema cosmético, pode ser resolvido por último

2=problema de baixa prioridade

3=problema de alta prioridade, é importante resolvê-lo

4= problema catastrófico, deve ser corrigido o quanto antes.

A definição de notas para os problemas é subjetiva, e serve para comparar os problemas em si e seu impacto na realização da tarefa. Um problema pode ser mais catastrófico numa seção que em outra.

Há relatos de pesquisa com esse tipo de inspeção em diversas áreas por Gonçalves (2008) no Design; Andrade (2005) no Jornalismo *Web*, Mendes (2009) e Sugimoto (2009) nos Objetos de Aprendizagem.

Sugimoto (2009, p. 87-89) avaliou o *Fabrico*⁸ com usuários do sistema e pode perceber que havia problemas de layout e consistência, o que foi interessante perceber que o desenvolvedor, por ter familiaridade com o *software* não consegue perceber as áreas problemáticas do ambiente, enquanto os usuários conseguem identificar com mais facilidade, pois adquiriram conhecimentos em outros *websites*. E ainda, há pouca flexibilidade do sistema, o que acaba prejudicando a produtividade do usuário.

⁸Fabrico é um ambiente em que conteúdos são coletivamente produzidos de forma continuada e colaborativa. A construção coletiva dos conteúdos é feita através das seguintes ferramentas: um ambiente wiki de escrita coletiva, em que textos são produzidos coletivamente; um repositório de documentos, em que são armazenados documentos produzidos; um anotador de páginas da web, em que favoritos são inseridos e descritos. Neste ambiente, comunidades são constituídas através de projetos. Disponível em: <<http://www6.ufrgs.br/fabrico/wiki/doc.php?id=357>>. Acesso em: 20 ago. 2011.

No estudo feito por Mendes (2009), sobre um protótipo que se encontra integrado ao ambiente *Hypercal online* - objeto de aprendizagem – foram aplicadas três avaliações: questionário - para identificação do perfil do usuário, que necessitava conhecer a interface a fim de poder avaliá-la, e dois *checklists* para avaliar a ergonomia e a usabilidade da ferramenta, baseado nas heurísticas de Nielsen (2006), e em outros critérios ergonômicos - Schneiderma (1998); Scapin e Bastien (1993) e ISO 9241:10 (1998), indicados para interfaces de Interação Humano-Computador.

Para Andrade (2005) a avaliação heurística mostrou-se eficiente no diagnóstico de problemas de usabilidade, identificando um total de 130 problemas para o site do JB Online. Destes, 17 foram listados pelo observador e 113 identificados pelo grupo de avaliadores. Os problemas encontrados pelo observador representam um acréscimo de 15% nos problemas levantados. A taxa de acréscimo é considerável, mas não há como avaliar se, no presente caso, ela derivou ou não da falta de experiência dos avaliadores com o método.

Ainda assim, os resultados de todos estes estudos levaram a recomendar que estudos posteriores utilizem a técnica de observação, quando possível.

Para Gonçalves (2008), as pesquisas de recomendações de usabilidade de *softwares* fazem parte de uma área pouco explorada, cabendo mais pesquisas que aprofundem e aprimorem as recomendações, especialmente no Brasil, onde existem poucas pesquisas sobre este assunto específico, o que também é a proposta desse estudo, pois avaliará um *website* de jurisprudência brasileira. Ainda, no estudo de Gonçalves (2008) foram encontrados problemas de usabilidade, o que, segundo o autor, denota conhecimento incompleto de usabilidade por parte da equipe desenvolvedora. As falhas levantadas nesta pesquisa são consideradas reflexos do despreparo de alguns profissionais que hoje exercem atividades de desenvolvimento de sistemas, ou dificuldades em colocar em prática o conhecimento adquirido. Esta situação corrobora com afirmações realizadas por Santos (2000), ao apontar que profissionais pouco utilizam parâmetros ergonômicos para o design de interfaces e ainda, cabe salientar, a importância de uma equipe multidisciplinar no desenvolvimento de interfaces diversas, o que também foi apontado por Sugimoto (2009, p. 88).

5 METODOLOGIA

A seguir identifica-se o tipo de estudo e os procedimentos metodológicos utilizados na sua realização.

5.1 TIPO DE ESTUDO

Trata-se de um estudo exploratório analítico, descritivo, uma vez que foi necessário reunir informações sobre o tema na literatura das áreas afins da Ciência da Informação; e descritivo, pois envolve técnicas padronizadas de coleta de dados que, segundo Gil (1999, p. 45): “[...] tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno e o estabelecimento de relações entre variáveis.”

A abordagem da pesquisa é qualitativa, uma vez que os dados analisados foram interpretados para atingir os objetivos e estabelecer as relações das variáveis envolvidas, sem necessariamente determinar uma relação causa/efeito.

Não foram encontrados na literatura outros estudos que avaliem a interface de sites de jurisprudência ou de informação jurídica sob esse prisma, e por este motivo, têm-se dificuldades em tecer considerações sobre a quantidade e/ou qualidade dos resultados. Logo, decidiu-se realizar um teste de usuários, que serviria como referência para a análise, embora não se pretende estabelecer comparações entre os métodos utilizados.

5.2 SUJEITOS DA PESQUISA

Um público misto compôs o conjunto de sujeitos da pesquisa. Foram convidados 10 (dez) usuários do *website* do STJ (Figura 6), porém apenas 7 (sete) se dispuseram a fazer parte da pesquisa. Os sujeitos são estudantes de Direito - 3 (três), 2 (dois) bibliotecários jurídicos e 2 (dois) advogados experientes na interface que foram conhecidos durante o período de estágio na Biblioteca Jurídica Paulo Franco, da Procuradoria da República no Rio Grande do Sul. Todos foram contatados por email para comparecer presencialmente na Biblioteca da Procuradoria da República, num ambiente preparado para realização do teste e

todos assinaram o termo de consentimento (APÊNDICE A). Para testes de usabilidade não é necessário um público muito grande, pois como Nielsen (2000) afirma, um maior número de usuários no teste de usabilidade, não contribui para aumentar o aprendizado sobre a interação do usuário com a interface de determinado sistema, pois os resultados se repetem, não havendo a necessidade de observar a mesma atividade várias vezes. Este pequeno número de sujeitos possibilita identificar 85% dos problemas de usabilidade em uma interface digital. Já os outros 15% são descobertos num segundo teste, neste caso, a avaliação heurística.

Figura 6 – Perfil dos usuários que realizaram o teste de usabilidade

Categoria	Sexo	Faixa etária (anos)
Estudante	Masculino	20 a 24 anos
Estudante	Feminino	20 a 24 anos
Advogado	Masculino	30 a 34 anos
Advogado	Feminino	25 a 29 anos
Bibliotecário	Feminino	45 a 49 anos
Bibliotecário	Feminino	50 a 54 anos

Fonte: Pesquisa da autora

5.3 INSTRUMENTO E PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS

Segundo Lakatos e Marconi (2009, p. 167) a coleta de dados é a “[...] etapa da pesquisa em que se inicia a aplicação dos instrumentos elaborados e das técnicas selecionadas, a fim de se efetuar a coleta dos dados previstos.”

O instrumento passou por uma evolução durante o estudo. A ideia inicial do projeto para o trabalho de conclusão de curso era aplicar com usuários do *website* do STJ uma avaliação heurística. O processo iniciaria com uma estratégia de busca pré-estabelecida pela autora para que se encontrasse um documento específico. Esse plano foi testado por dois usuários. Porém, após conversa e troca de experiência com Renato Rosa (2011), decidiu-se pela aplicação de testes de usabilidade, e não pela metodologia pensada inicialmente. Ele que é fundador e presidente da empresa RED, responsável por consultoria e projetos de design de experiência, que visam entender como as pessoas interagem com suas marcas,

dentro de um contexto. Lendo outros estudos, percebeu-se a necessidade de usuários testarem a usabilidade do website, pois segundo (DIAS, 2003), especialistas da área é que devem fazer avaliação heurística.

Com a mudança delineada, pensou-se num mapa de diversos caminhos para execução das tarefas propostas (APÊNDICE B), para depois o teste de usabilidade ser executado com usuários do *website* do STJ.

O teste de usabilidade iniciou com a execução de seis tarefas com requisitos e níveis de dificuldade diversificados. Essas tarefas foram colocadas para que o usuário pudesse testar diversos aspectos do *website*, forçando assim a navegação e avaliação da usabilidade, de acordo com sugestões de Rosa (2011). A coleta foi feita com a observação da autora, que aplicou o instrumento, fez seus comentários (APÊNDICE C) e gravou simultaneamente em áudio e vídeo os passos realizados para obtenção da informação desejada em cada tarefa.

Logo após a realização do teste de usabilidade e da respostas dos usuários, quanto à pertinência da informação encontrada, uma avaliação heurística foi respondida pela autora com base nas dez heurísticas de Nielsen (1993). Uma avaliação heurística é um método em que especialistas (usuários e profissionais da Informática) inspecionam as características da interface e analisam se elas vão contra os atributos de usabilidade. Sua função também é avaliar se o site possui um bom design e, conseqüentemente, boa usabilidade, avaliando os quatro sistemas de Arquitetura da Informação (organização, navegação, rotulagem e busca), de acordo com Reis (2007). Nielsen (1993), ainda recomenda que a avaliação heurística seja feita por uma equipe de três a cinco avaliadores, por conta das limitações desse estudo, apenas a autora pode avaliar a interface.

Para isso, um *checklist* disponibilizado pela Universidade de Campinas (Unicamp) foi utilizado (ANEXO A). A Unicamp tem uma linha de pesquisa na área da Informática, coordenado pela professora Maria Cecília Calani Baranauskas, cujos interesses acadêmicos têm sido direcionados a aspectos da interação humano-computador, particularmente investigando diferentes formalismos e abordagens (incluindo Semiótica e Design Participativo) na análise, design e avaliação de interfaces de usuário em aplicações orientadas a diferentes domínios (sistemas colaborativos para aprendizado, sistemas de informação geográfica, sistemas para a prática de trabalho)⁹ que vem desenvolvendo um

⁹Professora Associada no Instituto de Computação da Universidade Estadual de Campinas (Unicamp) É Bacharel e Mestre em Ciência da Computação e Doutora em Engenharia Elétrica, pela Unicamp, Brasil. Realizou Pós-

projeto de espaço para discussão de adequação de *websites* a requisitos de acessibilidade e usabilidade, o *Warau*¹⁰. Este foi um dos motivos de utilizar esse *checklist* disponibilizado no site, como ferramenta adequada aos propósitos deste trabalho.

Além disso, Rosa (2011) auxiliou na determinação das etapas para avaliação do *website*, sugerindo alterações ao projeto inicial. Assim, pode-se aliar a experiência de Rosa com os anseios da autora, modificando a metodologia inicial e aprimorando o estudo.

5.4 TRATAMENTO DE DADOS

Depois de respondidos os *checklists*, os dados foram organizados em planilhas Excel, os áudios transcritos e depois analisados qualitativamente para entendimento dos aspectos relacionados à usabilidade com a relevância das buscas para os usuários do *website* do STJ, de acordo com a exposição e comentários dos resultados obtidos e dos caminhos percorridos pelos os usuários.

5.5 LIMITAÇÕES DO ESTUDO

As limitações do estudo foram quanto ao assunto e espaço. As especificações de cada um seguem abaixo:

- a) **assunto:** o objetivo é levantar alguns aspectos da Arquitetura da Informação para entender como o site vem fazendo a ponte entre a jurisprudência e o usuário, sem pretensão de esgotar os assuntos ou entrar em áreas muito específicas do Design ou da Ergonomia, por exemplo;
- b) **espaço:** o local para aplicação do instrumento não foi um laboratório bem estruturado de usabilidade, conforme a ideia inicial do estudo e sugerida por Rosa (2011). Depois de uma série de conversas e indicações com os responsáveis pelo

doutorado no Semiotics Special Interest Group (SSIG) da Stafford University e no Applied Informatics with Semiotics (AIS) da University of Reading, Inglaterra. Disponível em: <<http://www.dcc.unicamp.br/~cecilia/CV.htm>> Acesso em: 08 ago. 2011.

¹⁰O WARAU é um website que tem o objetivo de ser um espaço de discussão de normas, diretrizes, técnicas e boas práticas para a criação de código web acessível e usável. Disponível em: <<http://warau.nied.unicamp.br/?q=about>>. Acesso em: 08 ago. 2011.

laboratório do Centro Nacional de Supercomputação (CESUP-UFRGS)¹¹, decidiu-se que a adesão à pesquisa e a ida ao local desejado pelos participantes, implicaria em problemas de estacionamento e viabilidade de aliar horas do trabalho com a pesquisa, o que demanda mais tempo, disponibilidade e recursos não disponíveis para esse estudo. Segundo Agner (2006) e Evans (2011), a tendência hoje não é a utilização de laboratórios de usabilidade, e sim ambientes que simulem os ambientes originais de uso, como residências, pois coloca o sistema a ser avaliado próximo do real. Logo, o espaço utilizado então foi uma sala da biblioteca da Procuradoria da República no Rio Grande do Sul, com um computador *desktop* com 8 MB de velocidade de internet banda larga e o navegador padrão foi o Internet Explorer, versão 7.

¹¹CESUP – UFRGS, localizado na Av. Osvaldo Aranha, 99. Disponível em: <<http://www.cesup.ufrgs.br/>> . Acesso em: 6 set. 2011.

6 ANÁLISES DOS RESULTADOS

De acordo com as observações dos sujeitos e da pesquisadora, há necessidade de separar os aspectos da usabilidade e da avaliação heurística, a seguir apresentados.

6.1 TESTE DE USABILIDADE COM USUÁRIOS DO WEBSITE DO STJ

As tarefas realizadas foram seis. A primeira tarefa consistia em procurar o Informativo de Jurisprudência do dia 12 de agosto de 2011 (Figura 7). O grupo dos advogados foi diretamente ao menu e encontrou rapidamente o desejado, seguindo o caminho destacado em vermelho. Um deles relatou que já não procurava mais no STJ, pois recebia os informativos pelo email, já que havia se cadastrado para receber a cada novo publicado. O grupo dos bibliotecários também usou de forma direta o menu, com a diferença que uma optou por buscar por ano o informativo, fazer o *download* e encontrar o requisitado. Já os estudantes na sua maioria utilizaram o menu, apenas um deles não conseguiu executar a tarefa, e desistiu sem mais buscas, caracterizando uma pequena ansiedade. Segundo Nielsen e Loranger (2007, p. 173), as pessoas querem que os *websites* organizem as informações de uma maneira que faça sentido para elas, que reflita características, informações e serviços do website, e que correspondem às expectativas dos usuários.

Figura 7 – Informativo de jurisprudência

STJ Superior Tribunal de Justiça | O Tribunal da Cidadania

[Início](#) | [Links](#) | [Fale conosco](#) | [Mapa do site](#)

Você está em: Início > Consultas > Jurisprudência > Publicações > Informativo de Jurisprudência

Informativos de Jurisprudência

Número:

Exibir o Informativo
 Buscar o Informativo em formato RTF

Critério de Pesquisa:

E
 OU
 ADJ

Clique nos links a seguir para fazer o download dos Informativos do STJ, agrupados por ano:
 1998, 1999, 2000, 2001, 2002, 2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, **2011.**

informativo.jurisprudencia@stj.jus.br

Número de usuários cadastrados para recebimento dos Informativos no sistema PUSH: 325994

Versão 1.0.15
 de 21/09/2011 14:30:09

SABS - Quadra 06 - Lote 01 - Trecho III - CEP: 70095-900 - Brasília - DF
 Telefone: (61) 3319-8000 | Informações Processuais: (61) 3319-8410 | Outros telefones do STJ
 © 1996-2006 - Superior Tribunal de Justiça. Todos os direitos reservados. Reprodução permitida se citada a fonte.

Fonte: Superior Tribunal de Justiça Disponível em: < <http://www.stj.jus.br/>>. Acesso em: 20 set. 2011.

Na segunda tarefa realizada, quando solicitou-se encontrar o quadro de convocados do concurso do STJ de 2004 (Figura 8), os advogados, os estudantes e os bibliotecários foram diretamente para o menu Concursos, depois abriram no menu o Concurso de 2004 e clicaram no menu que continha o quadro de convocados, em menos de 1 minuto. Tal resposta caracterizou uma forma fácil de busca e mostrou que a informação está bem visível a todos. De acordo com Nielsen e Loranger (2007), na maioria das vezes é melhor apresentar listas longas em um formato de hipertexto padrão, em que há mais espaço para descrições que ajudam as pessoas a diferenciar opções, do que utilizar menus em cascata, que é difícil de controlá-la, pois eles têm uma possibilidade grande de ficarem desorientados. Mesmo sendo uma atividade considerada fácil do ponto de vista do usuário experiente, uma advogada procurou no mapa do site para saber onde estava localizada essa informação no menu.

Figura 9 – Concurso 2004

STJ Superior Tribunal de Justiça

Pesquisa: Pesquisa direcionada

[Início](#) [Links](#) [Fale conosco](#) [Mapa do site](#) [Acessibilidade >](#)

Você está em: [Início](#) > [Concursos e estágios](#) > [Concursos](#)

Concursos

Bem-vindo (a) à página de concursos do STJ. Aqui você encontra todas as informações relevantes sobre os concursos públicos realizados pelo Tribunal.

Além do acesso aos editais e às provas, é possível acompanhar o andamento das convocações e obter informações sobre novos certames.

Veja no menu ao lado informações sobre os concursos realizados em 1999 e 2004.

Foto: Acácio Pinheiro/Cespe

[Voltar](#) [Imprimir](#) [Encaminhar](#)

Concursos realizados

- Concurso de 2008
- Concurso de 2004**
- Concurso de 1999

[Notícias via BSS](#)

SAFS - Quadra 06 - Lote 01 - Trecho III - CEP: 70095-900 - Brasília - DF
 Telefone: (61) 3319-9000 | Informações Processuais: (61) 3319-8410 | Outros telefones do STJ
 © - Superior Tribunal de Justiça. Todos os direitos reservados. Reprodução permitida se citada a fonte.

Fonte: Superior Tribunal de Justiça Disponível em: < <http://www.stj.jus.br/>>. Acesso em: 20 set. 2011.

Figura 10 – Quadro de convocados

STJ Superior Tribunal de Justiça

Pesquisa: Pesquisa direcionada

[Início](#) [Links](#) [Fale conosco](#) [Mapa do site](#) [Acessibilidade >](#)

Você está em: [Início](#) > [Concursos e estágios](#) > [Concursos](#) > [Concurso de 2004](#)

Concurso de 2004

Em 2004, o STJ realizou seu último concurso público. O certame teve validade prorrogada até junho de 2008.

Por meio do menu ao lado, é possível ter acesso aos editais, provas e demais documentos relativos a esse concurso, bem como acompanhar o andamento das convocações feitas pelo Tribunal.

Caso seja um candidato aprovado, utilize a opção "Alteração de endereços" sempre que for preciso atualizar seus dados.

[Voltar](#) [Imprimir](#) [Encaminhar](#)

Informações gerais

- Editais
- Provas
- Quadro de convocados**

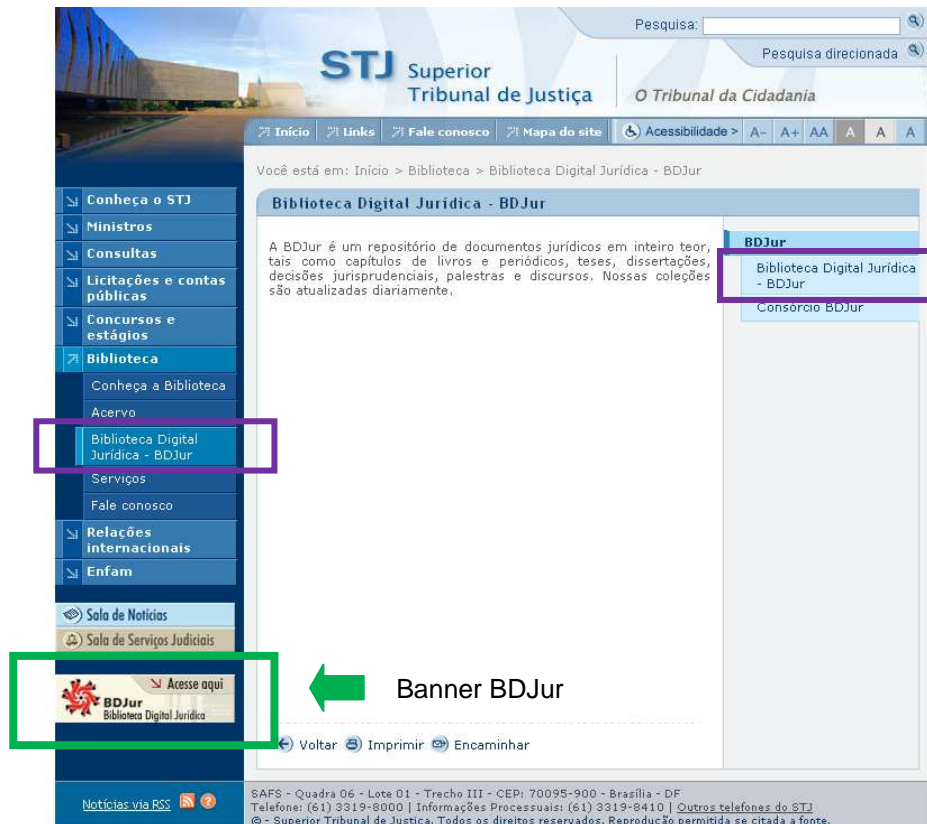
Fonte: Superior Tribunal de Justiça Disponível em: < <http://www.stj.jus.br/>>. Acesso em: 20 set. 2011.

Na terceira tarefa o nível de dificuldade aumentou, fato que provocou diferentes reações nos usuários e que chamou a atenção para a diferença de comportamento de busca, de acordo com a faixa etária. A tarefa era encontrar na Biblioteca Digital Jurídica (BDJur) a obra: **Relatório geral dos trabalhos do primeiro Congresso Jurídico Brasileiro**. Extrapolando os grupos em que estavam inseridos, notou-se que os mais jovens agem muito pela motivação da informação. Segundo Kuhlthau (1991), a busca é centrada no indivíduo e acompanhada de diversos sentimentos de acordo com a etapa em que o usuário se encontra. Eles desistiram em poucos minutos (variando de 2 a 5 minutos) depois de uma frustração na busca por não encontrar o que necessitavam; ou então mudaram de tarefa com o objetivo de finalizar o teste. Então conseguiram o resultado esperado, refinando a sua estratégia de busca. Três usuários, de diferentes grupos perceberam que a escrita era diferente, já que se referia a um documento de 1909 e, portanto, era com uma escrita diferente (grafia de brasileiro com a letra Z). Apenas os bibliotecários clicaram sobre o *banner* na página inicial (marcado em verde na figura 11), os outros cinco usuários usaram o menu para acessar a página do BDJur (marcado em roxo). Alguns usuários expuseram seu sentimento de dificuldade nas falas abaixo:

“É triste saber que existe a informação e tu não consegue achar ela no site!” (Advogado, faixa etária de 20 a 24 anos)

“Também é importante a parte da doutrina da BDJur, mas muitas vezes encontra-se a referência de algum trabalho e não se tem acesso ao inteiro teor, porque é disponível somente para o pessoal autorizado do STJ. Nestes casos, entramos em contato com a Biblioteca do Tribunal.” (Bibliotecário, faixa etária de 45 a 49 anos)

Figura 11 - Acesso à BDJur



Fonte: Superior Tribunal de Justiça Disponível em: < <http://www.stj.jus.br/>>. Acesso em: 21 set. 2011.

De acordo com Nielsen e Loranger (2007), a busca de um site deve funcionar melhor do que um sistema de busca na web, pois é um dos elementos mais importantes do design de uma interface. Ainda na página da BDJur (Figura 12), o acesso à informação ficou difícil para quem não prestou atenção nas abas e nas diferenças nos campos das buscas. Uma advogada relatou esta dúvida durante o processo:

“Doutrina. Acho que é isso! Não tô procurando Atos Administrativos.” (Advogado, faixa etária de 25 a 29 anos)

Figura 12 – BDJur

The screenshot shows the BDJur website interface. At the top, there is a search bar with the text "Buscar por..." and an "ok" button. Below the search bar is a navigation menu with tabs for "Atos Administrativos", "Doutrina", "Repositório Institucional", "Sobre a BDJur", "Login", and "Ajuda". The "Doutrina" tab is highlighted with a blue box. Below the navigation menu, the "Doutrina" section is displayed. On the left, there is a list of "Coleções desta Comunidade" including "Documentos Jurídicos", "Jornais - caderno Direito & Justiça", "Livros digitais", "Obras Raras", "Produção Intelectual dos Ministros do STJ", "Revistas de Acesso Aberto", "Revistas de Acesso Restrito", "Sumários Jurídicos", and "Temas de Direito". In the center, there is a search form titled "PESQUISAR DOUTRINA" with fields for "Assunto (palavras-chave)", "Autor", "Título", and "Pesquisa geral". The "Título" field is filled with "Relatório geral dos trabalhos do primeiro Congresso Jurídico Brasileiro" and is highlighted with a blue box. Below the search form, there is a "Tipo de Documento" dropdown menu set to "Todos os tipos". At the bottom of the search form, there are "Pesquisar" and "Limpar" buttons. Below the search form, there is a "Visualizar por" section with links for "Título", "Autor", "Data", and "Assunto". At the bottom of the page, there are links for "Revistas", "Coleções", "Consórcio BDJur", and "Atualizações por email".

Fonte: BDJur. Doutrina, 2011. Disponível em: <<http://bdjur.stj.jus.br/xmlui/handle/2011/17968>>. Acesso em: 28 set. 2011.

Pode-se observar ainda, que as estratégias de busca dos mais jovens foram as mais genéricas, e no campo de busca assunto ou pesquisa geral. Um estudante ainda, usou as aspas para procurar pelo título específico, mostrando uma ideia mais apurada de busca e um advogado usou o operador booleano E para buscar o relatório, mas depois percebeu que seria interessante fazer a busca com todas palavras sem os conectivos, já que retornaram 98 páginas de resultados com o conectivo em cada palavra do título. Conforme Nielsen e Loranger (2007, p. 150), poucas pessoas utilizam a busca avançada corretamente, e na maioria das vezes, traz mais problemas que benefícios. A não ser que sejam técnicos especializados ou bibliotecários, pois a maioria dos usuários não sabe como utilizar recursos como pesquisa booleana. A exceção é o uso de aspas para indicar uma busca de texto literal. A estratégia de um usuário é mencionada abaixo:

“Botei assim na busca específica: Congresso Brasileiro, mas com Z, aí achou 58 resultados, mas esse tava na primeira folha.” (Advogado, faixa etária de 30 a 34 anos)

Figura 13 – Resultado da busca no BDJur

BDJur
Biblioteca Digital Jurídica - STJ

Atos Administrativos | Doutrina | Repositório Institucional | Sobre a BDJur | Login | Ajuda

Busca Avançada

Sua requisição "(title:Relatorio title:geral title:dos title:trabalhos title:do title:primeiro title:Congresso title:Jurídico title:Brasileiro)" produziu 1 resultado(s).

Burcar resultados para a Comunidade: Doutrina

Mostrando os itens 1-1 de 1

1

Relatorio geral dos trabalhos do primeiro Congresso Juridico Brasileiro
Congresso Juridico Brasileiro (1. : 1908 : Rio de Janeiro) (Imprensa Nacional, 1909)

Grandes temas foram tratados no Congresso, cada um dentro de uma seção e os eventos divididos em oito seções, sendo a primeira seção dedicada ao ensino jurídico. O Congresso apresentou, como síntese das teses deduzidas em seus trabalhos, entre outros, o seguinte: a proposição da criação das cadeiras de Direito Internacional Privado e de Prática Forense, e a convicção de que os cursos jurídicos não podem ter caráter exclusivamente prático ou profissional, ressaltando a necessidade de conciliar a teoria com a prática.

Mostrando os itens 1-1 de 1

1

Âmbito da pesquisa:
Restrinja a busca a uma comunidade ou coleção.

Conjunção	Tipo de busca	Buscar por
<input type="text" value="Operador booleano AND (e)"/>	<input type="text" value="Assunto"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="Operador booleano AND (e)"/>	<input type="text" value="Contribuidor"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="Operador booleano AND (e)"/>	<input type="text" value="Título"/>	Relatorio geral dos trabalh
<input type="text" value="Operador booleano AND (e)"/>	<input type="text" value="Texto completo"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="Operador booleano AND (e)"/>	<input type="text" value="Tipo de documento"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="Operador booleano AND (e)"/>	<input type="text" value="Texto completo"/>	<input type="text"/>

Resultados/página Classificar Itens por à pedido

Fonte: BDJur. Doutrina, 2011. Disponível em: <<http://bdjur.stj.jus.br/xmlui/handle/2011/17968>>. Acesso em: 28 set. 2011.

Figura 14 – Relatório geral dos trabalhos do primeiro Congresso Brasileiro

BDJur
Biblioteca Digital Jurídica - STJ

Atos Administrativos | Doutrina | Repositório Institucional | Sobre a BDJur | Login | Ajuda

Relatorio geral dos trabalhos do primeiro Congresso Juridico Brasileiro

[Apresentar o registro completo](#)

Título:	Relatorio geral dos trabalhos do primeiro Congresso Juridico Brasileiro
Autor:	Congresso Juridico Brasileiro (1. : 1908 : Rio de Janeiro)
Resumo:	Grandes temas foram tratados no Congresso, cada um dentro de uma seção e os eventos divididos em oito seções, sendo a primeira seção dedicada ao ensino jurídico. O Congresso apresentou, como síntese das teses deduzidas em seus trabalhos, entre outros, o seguinte: a proposição da criação das cadeiras de Direito Internacional Privado e de Prática Forense, e a convicção de que os cursos jurídicos não podem ter caráter exclusivamente prático ou profissional, ressaltando a necessidade de conciliar a teoria com a prática.
Descrição:	Por iniciativa do Instituto da Ordem dos Advogados do Brasil, a comunidade jurídica reuniu-se no Rio de Janeiro para a realização do Primeiro Congresso Jurídico Brasileiro, em 11.08.1908, tendo como motivação o centenário da abertura dos portos do Brasil, mas o grande tema findou sendo o ensino jurídico.
Palavras chaves:	Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) Advogado, congresso, Brasil Direito, congresso, Brasil
URI:	http://bdjur.stj.gov.br/dspace/handle/2011/20462
Data de publicação	1909
Referência:	CONGRESSO JURÍDICO BRASILEIRO, 1., 1908, Rio de Janeiro. Relatório geral dos trabalhos... BDJur, Brasília, DF, 2 abr. 2009. Disponível em: < http://bdjur.stj.gov.br/jspui/handle/2011/20462 >.
Referência:	CONGRESSO JURÍDICO BRASILEIRO, 1., 1908, Rio de Janeiro. Relatório geral dos trabalhos... Rio de Janeiro: Imprensa Nacional, 1909. 792 p.
Editor:	Imprensa Nacional

Arquivos neste Item

Arquivos	Tamanho	Formato	Visualizar
Relatorio geral trabalhos congresso juridico.jpg	35.65Mb	JPEG image	Visualizar/Abrr
Relatorio geral trabalhos congresso juridico.pdf	7.784Mb	PDF	Visualizar/Abrr

A seguinte licença está associada a este Item:

- [Licença Original License](#)

Este Item aparece na(s) seguinte(s) Coleção(ões)

- [Obras Raras](#)

[Apresentar o registro completo](#)

Revistas | Coleções | Consórcio BDJur

[Atualizações por email](#)
Cadastre-se e receba avisos sobre novos documentos

Fonte: BDJur. Doutrina, 2011. Disponível em: <<http://bdjur.stj.jus.br/xmlui/handle/2011/17968>>. Acesso em: 28 set. 2011.

Na quarta tarefa, os usuários deveriam encontrar a ementa do acórdão do caso notório do massacre de Eldorado dos Carajás (Figura 15). Um bibliotecário encontrou facilmente, pois já sabia da existência da chamada “Pesquisa Pronta” (Figura 16), uma ferramenta que visa facilitar a localização de diversas matérias; é feita em tempo real e, por isso, o resultado encontrado estará sempre atualizado. O outro demorou a encontrar o menu de pesquisa pronta, achando a tarefa mais difícil; apenas depois de buscar na jurisprudência, lembrou da opção relatada acima. Porém, os advogados e os estudantes pesquisados foram diretamente para a busca de jurisprudência na página inicial e usando o termo Eldorado dos Carajás, encontraram 4 documentos, e o que era a motivação da busca foi selecionado. Apenas um estudante de Direito desistiu de encontrar o item, pois disse não ter paciência e demonstrou ansiedade, buscando em diversos locais, sem realmente encontrar o desejado, navegou pelos menus sem demonstrar estar focado na pesquisa, foi na busca superior e genérica da página inicial, que remetia apenas para as notícias do STJ, agiu quase como um usuário “caçador”. Segundo Rosa (2011), o usuário caçador é aquele usuário jovem, que não tem paciência nenhuma, altamente incomodado, ansioso, intolerante, vai para busca direto e sabe o que está buscando, porém, tem pressa e o *website* tem apenas 20 segundos para dar a resposta que ele deseja. Um estudante falou da sua necessidade e da maneira que gostaria de receber o resultado:

“Devia ter uma busca por ementa. Um ementário.” (Estudante, faixa etária de 20 a 24 anos)

Figura 15 – Pesquisa pronta STJ

STJ Superior Tribunal de Justiça O Tribunal da Cidadania

[Início](#)
[Links](#)
[Fale conosco](#)
[Mapa do site](#)

Você está em: Início > Consultas > Jurisprudência > Pesquisas > Pesquisa Pronta

Pesquisa Pronta

Nesta página você poderá consultar algumas pesquisas previamente realizadas sobre temas jurídicos, bem como acordãos com julgamento de casos notórios. Clicando nos links intitulados com os temas, você terá acesso aos acordãos e súmulas do Superior Tribunal de Justiça sobre a matéria. A busca dos documentos é feita em tempo real e, por isso, o resultado encontrado estará sempre atualizado.

Caso não encontre o tema desejado, sugerimos que utilize os recursos de nossa [página de jurisprudência](#).

Pesquisar por Ramo do Direito/Categoria

- **CASOS NOTÓRIOS**
- DIREITO ADMINISTRATIVO
- DIREITO AMBIENTAL
- DIREITO CIVIL
- DIREITO CONSTITUCIONAL
- DIREITO DO CONSUMIDOR
- DIREITO EMPRESARIAL
- DIREITO PENAL
- DIREITO PREVIDENCIÁRIO
- DIREITO PROCESSUAL CIVIL
- DIREITO PROCESSUAL PENAL
- DIREITO TRIBUTÁRIO

Pesquisa Livre

Critério de pesquisa:

Ramo do direito/categoria:

Fonte: Superior Tribunal de Justiça Disponível em: < <http://www.stj.jus.br/>>. Acesso em: 20 set. 2011.

Figura 16 – Eldorado dos Carajás: caso notório

STJ Superior Tribunal de Justiça O Tribunal da Cidadania

[Início](#)
[Links](#)
[Fale conosco](#)
[Mapa do site](#)

Você está em: Início > Consultas > Jurisprudência > Pesquisas > Pesquisa Pronta

Pesquisa Pronta

Critério de pesquisa:
 Ramo do direito/categoria:

CASOS NOTÓRIOS

- Caso Bateau Mouche IV
- Caso Chacina de Unai
- Caso do acidente aéreo envolvendo aeronave Legacy N600XL e Boeing 737-800
- Caso da empregada doméstica agredida no ponto de ônibus no Rio de Janeiro
- **Caso Eldorado dos Carajás**
- Caso em que presos eram mantidos em contêineres no Espírito Santo
- Caso Liga da Justiça
- Caso das pílulas anticoncepcionais de farinha
- Caso Raposa Serra do Sol
- Devolução da lista sextupla da OAB sem elaboração da lista triplice

Esta página foi acessada 24290 vezes.

Fonte: Superior Tribunal de Justiça Disponível em: < <http://www.stj.jus.br/>>. Acesso em: 20 set. 2011.

Já na quinta tarefa, que era encontrar o site da Corte Suprema de Justiça da Bolívia (Figura 18), dentro de Tribunais e cortes internacionais (Figura 17), todos os estudantes e um advogado mencionam a vontade de utilizar o Google nesse momento, conforme as falas abaixo:

“Eu tenho que encontrar o site da Suprema Corte da Bolívia, pelo site do STJ, é isso?” (Advogado, faixa etária de 25 a 29 anos)

“Eu pegaria pelo Google, mas tem que ser por aqui, né? Bahhh!!” (Estudante, faixa etária de 20 a 24 anos)

“Não pode usar o Google?” (Advogado, faixa etária de 25 a 29 anos)

Assim nota-se a dependência dessa ferramenta para busca no sistema que deveria atender a todas as necessidades informacionais dos usuários. Ainda, segundo Vaidhyanathan (2011, p. 193): “Permitimos que o Google determine o que é importante, relevante e verdadeiro na rede e no mundo. Confiamos no Google e acreditamos que ele age para nosso benefício.” Utiliza-se, muitas vezes essa ferramenta de busca de “olhos fechados” e não há um esforço em descobrir dentro do próprio site informações que deveriam estar acolhidas, afinal o usuário busca as informações da forma que lhe facilite o acesso.

Essa informação parecia bem escondida, mas após analisarem o menu todos que obtiveram sucesso na tarefa clicaram no menu Relações Internacionais e encontraram um sub-menu Tribunais e Cortes estrangeiras e rolaram o mouse para encontrar a letra B e verificar o site desejado. Apenas um usuário bibliotecário não finalizou a tarefa, alegando falta de paciência em identificar o local exato da informação. Característico de um usuário por intenção, que de acordo com Rosa (2011) é aquele que sabe o que quer, mas não sabe como buscar, navega por eixo lógico, tem-se 40 segundos para dar a resposta para ele, normalmente mais velho, entre 35 e 50 anos, de acordo com o relato abaixo:

“Esse aqui é um módulo avançado, acho que eu vou usar o Google. Senão vou ter que olhar todos os menus. Acho que vou desistir. Quanta coisa para ver, nossa!!! Vou desistir, mesmo.” (Bibliotecário, faixa etária de 45 a 49 anos)

Figura 17 – Tribunais e cortes estrangeiras

The screenshot shows the homepage of the Superior Tribunal de Justiça (STJ). The main navigation menu on the left includes 'Conheça o STJ', 'Ministros', 'Consultas', 'Licitações e contas públicas', 'Concursos e estágios', 'Biblioteca', 'Relações internacionais' (highlighted with a red box), and 'Enfam'. Below this is the 'Sala de Notícias' and 'Sala de Serviços Judiciais'. The main content area is titled 'Internacional' and features a section about international cooperation efforts. On the right, there is a sidebar titled 'Acesse também' with links to 'Assessoria de Relações Internacionais', 'Cooperação Internacional', 'Eventos', 'Redes de Cooperação', and 'Tribunais e cortes estrangeiras' (highlighted with a red box). The bottom of the page includes a 'Destques' section with news items and a 'Mais Notícias' link.

Fonte: Superior Tribunal de Justiça Disponível em: < <http://www.stj.jus.br/>>. Acesso em: 20 set. 2011.

Figura 18 – Corte Suprema da Bolívia

The screenshot shows a list of foreign courts on the STJ website. The list is organized alphabetically by country, with a navigation bar at the top showing 'A - B - C - D - E - F - G - H - I - J - L - M - N - P - R - U - V'. The entry for 'República da Bolívia' is highlighted with a green box. It includes the name of the court, its website, and email address. Other entries include 'Reino da Bélgica' and 'Bósnia e Herzegovina'.

Fonte: Superior Tribunal de Justiça Disponível em: < <http://www.stj.jus.br/>>. Acesso em: 20 set. 2011.

O menu e a barra de rolagem foram bem utilizados pelos participantes que tiveram sucesso na tarefa.

A última tarefa, encontrar o processo REsp 1133648 – revelou o sucesso e a rapidez de todos os usuários. A maioria usou a busca por processos da página inicial (Figura 19).

Figura 19 – Busca da página inicial

The image shows the homepage of the Superior Tribunal de Justiça (STJ). At the top right, there is a search bar labeled 'Pesquisa:' with a magnifying glass icon and a link for 'Pesquisa direcionada'. Below the header, there are navigation links: 'Início', 'Links', 'Fale conosco', 'Mapa do site', and 'Acessibilidade'. The main content area is divided into several sections:

- Sala de notícias:** Contains news articles such as 'Tribunal da Cidadania, do Brasil e do seu tempo', 'Segunda Seção define responsabilidade de bancos em protesto de duplicatas endossadas', and 'Tráfego perto de escola é causa de aumento de pena mesmo sem prova de venda a estudantes'.
- Veja também:** Features three featured articles: 'Primeiro aniversário', 'Exposições 2012', and 'Tribunal da cidadania'.
- Comunique-se com o STJ:** Includes social media links for Twitter and Facebook, and a survey participation link.
- Sala de Serviços Judiciais (highlighted in red):** Contains search options for 'JURISPRUDÊNCIA' and 'PROCESSOS'. The 'PROCESSOS' section has a search box with the text 'REsp 11336498' and a 'Pesquisar' button.
- DJ ELETRÔNICO:** Includes links for 'Acesso direto ao sistema' and 'Guia para consulta à publicação'.
- E-STJ:** Includes links for 'PETIÇÃO ELETRÔNICA' and 'VISUALIZAÇÃO DE PROCESSOS'.

On the left side, there is a vertical menu with categories like 'Conheça o STJ', 'Ministros', 'Consultas', 'Licitações e contas públicas', 'Concursos e estágios', 'Biblioteca', 'Relações internacionais', and 'Enfam'. Below this is a 'Sistema Push' section with email and password fields, and an 'Intranet' section with links for 'Webmail Notes', 'Webmail Outlook', 'Aplicativos', and 'Gestão de Desempenho'.

Fonte: Superior Tribunal de Justiça Disponível em: < <http://www.stj.jus.br/>>. Acesso em: 20 set. 2011.

Segundo Nielsen e Loranger (2007, p. 142):

A interface da busca – caixa de texto em que os usuários podem inserir suas consultas combinada com um único botão rotulado Pesquisar – normalmente deve estar no canto superior esquerdo ou, preferivelmente no canto superior direito da página, uma vez que é aí que os usuários a procuram. Essa caixa deve mesmo estar na homepage, mas, idealmente, ela estará em cada página do site. Os usuários recorrem a uma busca quando estão perdidos ou desistiram de navegar pelo site.

Na Figura 20, observam-se os exemplos de como buscar por processos, através do caminho realizado por um bibliotecário, no menu Consultas > Processos.

Figura 20 – Consulta de Processos

STJ Superior Tribunal de Justiça O Tribunal da Cidadania

[Início](#)
[Links](#)
[Fale Conosco](#)
[Mapa do Site](#)

Você está em: [Início](#) > [Consultas](#) > [Processos](#)

Processos

Pesquisar por:

(Preencha **qualquer um** dos campos abaixo para realizar a pesquisa. Se preferir, preencha mais de um campo.)

Número do Processo no STJ: Ex.: REsp 123456, HC 54321, AG 435459
 Número de REGISTRO no STJ: Ex.: 2007/0249585-9
 Número Único de Processo (NUP): Ex.: XXXXXXXX-XX-XXXX.X.XX.XXXX
 Número do Processo na ORIGEM: Não digitar barra ("/"), ponto (".") ou traço ("-"). Ex.: 200702495859
 OAB do Advogado: Ex.: DF1234, SP123456
 Nome da PARTE:
 Nome do ADVOGADO:

Exibir somente processos eletrônicos.

Em caso de dúvidas, fale conosco:
Seção de Informação Processual
 (61) 3319-8410, 3319-8411, 3319-8412 e 3319-8225
informacao.processual@stj.jus.br

Avalie este serviço:
Informações processuais
 Ótimo
 Bom
 Ruim
 Péssimo

Sala de Notícias
 Sala de Serviços Judiciais

SAFS - Quadra 06 - Lote 01 - Trecho III, CEP: 70.095-900, Brasília - DF
 Telefone: (61) 3319-8000 Fax: (61) 3319-8700 - Informações Processuais: (61) 3319.8410
 © 1996-2006 - Superior Tribunal de Justiça. Todos os direitos reservados. Reprodução permitida se citada a fonte.

Fonte: Superior Tribunal de Justiça Disponível em: < <http://www.stj.jus.br/>>. Acesso em: 20 set. 2011.

Quanto à pertinência da informação veiculada no *website* do STJ viu-se que é relevante para todos os profissionais entrevistados, porém o que se observou foi uma predominância na busca e uso apenas da jurisprudência, enfatizando a ideia de que está sendo uma tendência no cenário jurídico brasileiro, saber quais as interpretações dadas pelos ministros, sobre dada matéria. Notou-se que é essencial no trabalho dos juristas, como salienta o advogado:

“Eu uso mais a jurisprudência para instruir nossas peças.” (Advogado, faixa etária de 30 a 34 anos)

Outro usuário relatou a preferência do uso do website do STJ:

“Eu procuro vários recursos especiais, já o informativo de Jurisprudência eu recebo por email, então não procuro. Eu uso bastante o BDJUR, mas busco na maioria das vezes pelo assunto. Eu preciso mais da parte dos processos [...] 90% das vezes eu acho o que preciso para os processos. [...] Numa comparação com o TJRS, eu prefiro o STJ, com a mudança, o do RS ficou mais difícil de encontrar o que necessito.” (Advogado, faixa etária de 25 a 29 anos)

Os bibliotecários falaram da importância da informação veiculada no STJ e de como oferece possibilidades diversificadas, mostrando a relevância da jurisprudência nas atividades de pesquisa realizadas, mencionadas a seguir:

“Sim, tem relevância para o trabalho. Principalmente as que questões jurisprudenciais.” (Bibliotecário, faixa etária de 45 a 49 anos).

“É um site muito grande, te dá várias possibilidades. Para o meu trabalho de pesquisa, de atendimento ao público, acho as informações de muita importância e de relevância. Atende as necessidades dos usuários. Quando eu estava num escritório de consultoria eu usava direto. Agora, a geração que está aqui sabe tudo de internet. Hoje eu não navego muito pelo site, pois todos buscam sozinhos, são mais autônomos. Eles ligam para saber como chegar, qual o caminho para achar o que procuram. A pesquisa aqui é rara de um acórdão, um inteiro teor. [...] É um dos melhores sites da área jurídica.” (Bibliotecário, faixa etária de 50 a 54 anos)

E ainda, os estudantes relataram também o uso da jurisprudência nos seus trabalhos e falaram da preocupação com a clareza nas mudanças de entendimentos, para que haja destaque no *website* e para que não se tenha uma poluição na página inicial, de acordo com as narrações abaixo:

“Eu uso mesmo para pesquisar jurisprudência. Só acho o site meio poluído, olha têm muitas coisas na página inicial, têm coisas assim como STJ Junior e essas outras coisas que não precisavam estar aqui; tá certo que é um tribunal de cidadania... Acho que o informativo de jurisprudência devia ter mais destaque. Por exemplo: Mudamos a jurisprudência, temos novo entendimento, devia estar com mais destaque.” (Estudante, faixa etária de 20 a 24 anos)

“O meu TCC é com base em jurisprudências, e eu me socorro no site do STJ. As pesquisas que eu fiz até hoje, eu nunca tive problemas.” (Estudante, faixa etária de 20 a 24 anos)

6.2 AVALIAÇÃO HEURÍSTICA DAS SEÇÕES ANALISADAS

Uma análise heurística de cada seção do *website* pesquisada foi realizada e apresenta-se abaixo.

6.2.1 Seção de jurisprudência do STJ

Essa seção apresentou uma grande quantidade de campos específicos para se fazer a busca: por número de acórdão, por ministros que julgaram determinado acórdão, por data, por órgão julgador, por ementa de determinados assuntos, por legislações, e foi possível selecionar o tipo de documento procurado entre súmulas, acórdão, decisões monocráticas, informativos de jurisprudência ou todas. Há ainda uma ajuda bem detalhada, porém, conforme o teste de usabilidade mostrou, a ajuda parece ser pouco utilizada, visto que nenhum dos 7 sujeitos utilizou a ajuda, conforme Figura 22. E ainda há a possibilidade de utilizar: “ativar explicações” (Figura 23), sendo que em cada item deve surgir com uma breve explicação (apenas um bibliotecário utilizou o ativar explicações).

Ainda, há uma confusão com o campo de busca do lado direito. E o menu no lado esquerdo. Além de confundir, a interface fica poluída com várias áreas para a navegação. Percebeu-se que a ideia é oferecer uma forma mais avançada para os usuários experientes, porém isso mais confunde do que ajuda. A tela não funcionou nem com as migalhas de pão, que é um recurso utilizado por interfaces disponibilizadas na web, pois orienta o usuário quanto à localização e possibilita saltos entre diferentes níveis de um site, de forma a tornar mais rápido o acesso à informação e permite que o usuário navegue com facilidade entre as seções deste, de acordo com Nielsen e Loranger (2007), mas elas remeteram para telas diferentes e em algumas o *link* Consultas das migalhas funcionou e em outras não, a tela ficou vazia (Figura 21).

Figura 21 – Problemas com as migalhas



Fonte: Superior Tribunal de Justiça Disponível em: < <http://www.stj.jus.br/>>. Acesso em: 28 set. 2011.

Figura 22 – Ajuda da busca de jurisprudência

Superior Tribunal de Justiça
Secretaria de Jurisprudência
Ajuda

[Voltar à tela de pesquisa](#) Consulte também: [Ajuda - Avançado](#)

DICAS IMPORTANTES:		
Na opção de pesquisa pela caixa "Busca Livre" é possível realizar todo e qualquer tipo de pesquisa, conjugada ou não.		
É indiferente a digitação de palavras com letras maiúsculas, minúsculas, acentuadas ou não.		
As palavras pesquisadas no singular resgatarão também as palavras no plural.		
Use aspas se estiver pesquisando números. Ex: "9099"		
As decisões só estarão disponíveis depois de PUBLICADAS no Diário da Justiça e incluídas na base de dados pela Secretaria de Jurisprudência.		

O QUE SÃO CONECTIVOS?

Conectivos são facilitadores utilizados como termos de ligação entre as palavras digitadas na pesquisa por assunto.
O sucesso da pesquisa depende, basicamente, do uso correto dos conectivos a seguir apresentados.

CONNECTIVOS		
CONNECTIVOS	OBJETIVO	EXEMPLOS
E	Localizar as palavras digitadas mesmo estando distantes entre si dentro de um julgado .	protesto E dano moral
OU	Localizar um e/ou outro termo no julgado. Os termos procurados por esse critério devem vir sempre entre parênteses.	(desapropriação OU expropriação)
PROX	O PROX é um conectivo que tem como função delimitar a distância entre as palavras digitadas recuperando-as em qualquer ordem em que aparecerem no julgado.	protesto PROX4 dano moral Bagagem PROX2 extravi\$
ADJ	O ADJ é um conectivo que tem como função delimitar a distância entre as palavras observando na recuperação a ordem em que foram digitadas.	extravio ADJ2 bagagem Mandado ADJ2 segurança
MESMO	Localizar julgados a partir de termos que estejam num mesmo campo. As palavras ou números digitados vão necessariamente ser encontrados dentro de um mesmo campo, seja ele: ementa; resumo; reflex; fonte.	cf-"\$ MESMO @ref="213"
NÃO	Excluir determinado termo da pesquisa.	Desapropriação NÃO indireta
\$	Localizar julgados usando termos a partir de um mesmo radical. Neste caso, consegue-se recuperar todos os julgados em que apareça o radical com qualquer prefixo ou sufixo. O conectivo \$ ainda é usado para resgatar, p. ex., o ano de um determinado código: CC-\$, CPC-\$, CDC-\$ CP-\$, CPP-\$ etc.	\$legal\$ \$constitucional\$

PESQUISA POR CAMPOS

A pesquisa por campos específicos recupera julgados de forma objetiva e pode ser usada de acordo com a necessidade do usuário, não sendo necessário preencher todos os campos.

Na opção Busca Livre, os termos desejados devem vir entre parênteses precedidos da sigla, que deve ser digitada entre dois pontos.

VEJA O QUADRO DE EXEMPLOS ABAIXO

Sigla	Nome do Campo	Informação/Objetivo	Exemplo
.reg.	número do registro	localizar o julgado pelo número do Registro.	(199500118653). REG.
.dcla.	classe do processo	localizar todos os julgados de uma determinada classe de processo.	(Recurso especial). DCLA.
.clas.	sigla da classe	localizar todos os julgados de uma determinada classe.	(Resp). CLAS.
.proc.	número do processo	localizar um julgado (seja ele principal ou sucessivo) do qual se conhece o número	(220641). PROC. ou (47243). PROC.

Fonte: STJ / Ajuda. Disponível em: < <http://www.stj.jus.br/>>. Acesso em: 28 set. 2011.

Figura 23- Janelas de explicações

The screenshot displays the website of the Superior Tribunal de Justiça (STJ). The main header includes the STJ logo and the text 'Superior Tribunal de Justiça' and 'O Tribunal da Cidadania'. Below the header is a navigation bar with links for 'Início', 'Links', 'Fale conosco', and 'Mapa do site'. The main content area is titled 'Jurisprudência' and features a search interface. The search interface includes a 'Pesquisa Livre' field, a 'Pesquisa por' dropdown menu, and various search filters such as 'Data', 'Órgão Julgador', 'Ementa/Indexação', and 'Legislação'. A pop-up window is open over the search results, displaying the text: 'Furto adj5 estacionamento adj4 supermercado' and 'Obs: Nesse caso, o sistema resgatará uma distância de no máximo 4 (adj5) e 3 (adj4) palavras entre os termos digitados; sendo que as palavras serão resgatadas na ordem em que digitadas'. To the right of the search interface is a feedback form titled 'Avalie este serviço Pesquisa de jurisprudência' with radio buttons for 'Ótimo', 'Bom', 'Ruim', and 'Péssimo', and a 'Votar' button. The footer of the page contains version information and contact details for the STJ.

Fonte: Superior Tribunal de Justiça Disponível em: < <http://www.stj.jus.br/>>. Acesso em: 28 set. 2011.

6.2.2 Informativo de jurisprudência

Observou-se que o informativo de jurisprudência especificado muitas vezes não abriu (4 vezes no teste com usuários), constituindo um problema de visibilidade e de auxílio de reconhecimento de erros, uma vez que não explicou porque não abre e o que está acontecendo, formalizando um grau de severidade 4, dentro da classificação de Nielsen (1993), pois é necessário especificar o ocorrido ao usuário e mostrar a informação o quanto antes. Segundo Figueiredo (2007, documento *online*): “[...] deve-se exibir os erros de forma clara e sem códigos (por exemplo, Erro 5471). Nessa seção não há ajuda para busca, porém um menu com indicativo de número e data de publicação é aberto para que se possa otimizar o tempo, conforme Figura 24.

Figura 24 – Informativo de jurisprudência

The screenshot shows the website of the Superior Tribunal de Justiça (STJ). The main header includes the STJ logo and the text 'Superior Tribunal de Justiça' and 'O Tribunal da Cidadania'. Below the header, there are navigation links: 'Início', 'Links', 'Fale conosco', and 'Mapa do site'. The breadcrumb trail indicates the current location: 'Você está em: Início > Consultas > Jurisprudência > Publicações > Informativo de Jurisprudência'.

The main content area is titled 'Informativos de Jurisprudência'. It features a search interface with a 'Número:' dropdown menu and an 'OK' button. A search dialog box is open, showing a list of jurisprudential numbers and their corresponding periods. The list includes:

- Nº 0462 - Período 29 de agosto a 9 de setembro de 2011.
- Nº 0481 - Período 15 a 26 de agosto de 2011.
- Nº 0480 - Período 1º a 12 de agosto de 2011.
- Nº 0479 - Período 27 de junho a 1º de julho de 2011.
- Nº 0478 - Período 20 a 24 de junho de 2011.
- Nº 0477 - Período 13 a 17 de junho de 2011.
- Nº 0475 - Período 6 a 10 de junho de 2011.
- Nº 0475 - Período 30 de maio a 3 de junho de 2011.
- Nº 0474 - Período 23 a 27 de maio de 2011.
- Nº 0473 - Período 16 a 20 de maio de 2011.
- Nº 0472 - Período 9 a 13 de maio de 2011.
- Nº 0471 - Período 2 a 6 de maio de 2011.
- Nº 0470 - Período 25 a 29 de abril de 2011.
- Nº 0469 - Período 11 a 15 de abril de 2011.
- Nº 0468 - Período 26 de março a 8 de abril de 2011.
- Nº 0467 - Período 21 a 25 de março de 2011.
- Nº 0466 - Período 7 a 18 de março de 2011.
- Nº 0465 - Período 28 de fevereiro a 4 de março de 2011.
- Nº 0464 - Período 21 a 25 de fevereiro de 2011.

The search dialog also includes a 'Limpar' button and a 'Número de usu' field. The footer of the page contains contact information: 'SAFS - Quadra 06 - Lote 01 - Trecho III - CEP: 70095-900 - Brasília - DF', 'Telefone: (61) 3319-8000 | Informações Processuais: (61) 3319-8410 | Outros telefones do STJ', and '© 1996-2006 - Superior Tribunal de Justiça. Todos os direitos reservados. Reprodução permitida se citada a fonte.'

Fonte: Superior Tribunal de Justiça Disponível em: < <http://www.stj.jus.br/>>. Acesso em: 29 set. 2011.

6.2.3 Seção de concursos

O acesso a informação dos convocados do concurso de 2004 foi feita de forma fácil pelos menus. Os usuários usaram de forma rápida e acessaram a informação com facilidade, clicando no ano desejado, conforme demonstrado no teste de usabilidade, quando os 7(sete) sujeitos encontraram a informação em menos de 1 minuto. Não foi identificado, portanto, problemas de usabilidade nessa seção.

6.2.4 Seção da Biblioteca Digita Jurídica (BDJur)


Para se chegar a página da BDJur havia um *banner* de acesso, na página inicial do STJ, porém estava localizado muito abaixo de várias informações. Os usuários necessitavam usar a barra de rolagem para descobri-lo, o que pode ser apresentado como um problema leve, porém necessita ser revisto, já que dá uma visibilidade diferente a BDJur.

Como esta seção era externa ao *website* do STJ, ela apresentou diferenças no menu e na busca. Observou-se uma dificuldade dos usuários em encontrar na busca o relatório que procuravam. A falta de intuitividade de um *website* prejudica a navegação do usuário e acarreta problemas de usabilidade. Iniciou-se pelas abas, que devem ser trocadas no momento de buscar a informação desejada. Para o usuário mais desatento, o resultado da sua busca pode ser catastrófico se não observar isso; então nota-se aí um problema de severidade 4, já que o sistema não informa porque a recuperação apresenta problemas. Segundo Nielsen (1993), um sistema deve ser eficiente, proporcionando produtividade ao usuário, fornecendo maneiras de recuperação. Oferece uma aba de ajuda, dividido em tópicos dos assuntos das abas que em vários momentos não abriram ou teve erro na página, oferece ainda, umas dicas de pesquisa. Observou-se também que a busca não foi eficiente e trouxe muitas informações não pertinentes, o que gerou muita informação ao usuário, que acabou confundindo o que era necessário com o que não era importante.

6.2.5 Seção de Corte Estrangeira

Nesta seção observou-se um problema de usabilidade de grau 3, no menu, uma vez que a opção somente abriu quando clicado exatamente no texto e não no botão todo. Isso prejudica o acesso ao item desejado. Há fatores que facilitaram a navegação como uma lista de links para os sites e e-mails de Cortes Superiores de diversos países. Os tribunais estavam agrupados por país e em ordem alfabética: o menu de letras das iniciais dos países em cada mudança de inicial do alfabeto. Um site deve, segundo Figueiredo (2007), dar indicações claras sobre os meios de operação aceitáveis e quando a operação não é imediatamente visível (requer exploração), dar um meio alternativo (mais visível) de executar a tarefa, o que ocorreu com as letras dos países na tela dessa seção, conforme marcações na Figura 25.

Figura 25- Tribunais e cortes estrangeiras

Conheça o STJ Ministros Consultas Licitações e contas públicas Concursos e estágios Biblioteca Relações internacionais Enfam	Sala de Notícias Sala de Serviços Judiciais	 Acesse aqui BDJur Biblioteca Digital Jurídica	Tribunais e cortes estrangeiras	Acesse também
			Veja abaixo a lista de links para os sites e e-mails de Cortes superiores de diversos países. Os tribunais estão agrupados por país em ordem alfabética.	Assessoria de Relações Internacionais Cooperação Internacional Eventos Redes de Cooperação Jurídica Tribunais e cortes estrangeiras Comissão Conjunta de Poderes Judiciários Cúpula Judicial Ibero-Americana
			A - B - C - D - E - F - G - H - I - J - L - M - N - P - R - U - V	
			República da Albânia <i>Gjykata e Larte Supreme Court of Albania</i> Site: www.gjykataelarte.gov.al E-mail: supremecourt@albaniaonline.net	
			República Federal da Alemanha <i>Bundesgerichtshof Tribunal Federal Supremo</i> Site: www.bundesgerichtshof.de E-mail: poststelle@bvg.bund.de <i>Bundesverfassungsgericht Federal Constitutional Court</i> Site: www.bundesverfassungsgericht.de E-mail: bverfe@bundesverfassungsgericht.de	
			República Argentina <i>Corte Suprema de Justicia</i> Site: www.csin.gov.ar E-mail: lbalan@csin.gov.ar	
			Comunidade da Austrália <i>High Court of Australia – Tribunal Superior da Austrália</i> Site: www.hcourt.gov.au E-mail: enquiries@hcourt.gov.au	
			República da Áustria <i>Oberster Gerichtshof Supreme Judicial Court</i> Site: www.ogh.gv.at <i>Verwaltungsgerichtshof Supreme Administrative Court</i> Site: www.vwgh.gv.at E-mail: office@vwgh.gv.at <i>Verfassungsgerichtshof Constitutional Court</i> Site: www.vfgh.gv.at E-mail: vfgh@vfgh.gv.at	
			A - B - C - D - E - F - G - H - I - J - L - M - N - P - R - U - V	
			Reino da Bélgica <i>Supreme Court of Justice Cour de Cassation</i> Site: www.iuridat.be	

Fonte: Superior Tribunal de Justiça Disponível em: < <http://www.stj.jus.br/>>. Acesso em: 29 set. 2011.

6.2.6 Seção de Processos

Não foram observados problemas de usabilidade, uma vez que os menus e as caixas de busca estão em conformidade com o que indica Nielsen e Loranger (2007). Mostrando opções de busca na *homepage* ou no menu Consulta – Processos. Inclusive ofereceu-se um exemplo para que se possa buscar. E ainda existia uma janela para que se avaliasse o serviço, um *email*, telefones de contato para dúvidas o que mostrou uma preocupação com os serviços oferecidos aos usuários. Havia orientação de onde o usuário estava dentro do site e vários campos que poderiam ser preenchidos para realizar a pesquisa como: número do processo, número do registro, número único de processo (NUP), número de processo na origem, OAB do advogado, nome da parte e nome do advogado, cada um dos campos com uma explicação de como devia ser preenchido. Ainda havia uma pesquisa avançada utilizando critérios como: contém, igual, inicia com, explicando que tem efeito apenas se preenchidos os campos partes ou advogados. O usuário reconhece a interface, e não apenas lembra, ou seja, há conformidade com as heurísticas de Nielsen (1993), que reconhecer é melhor que relembrar e ainda ajuda e documentação, em que o usuário recebe dicas de como determinada tarefa deve ser executada.

7 CONCLUSÕES

A organização de um *website* deve ser projetada estruturalmente para que reflita o pensamento e tarefas dos seus usuários. Não há um método padrão para isso, o que as pessoas buscam em diferentes interfaces varia. Assim, a Arquitetura da Informação ideal de cada *website* é determinada pelos propósitos e objetivos únicos da instituição e de seus usuários. Aliado a sua organização, tem-se a navegação, que pode ser fator de sucesso ou ser a derrocada final de acesso à informação, logo está diretamente relacionado com a usabilidade.

As heurísticas utilizadas servem para guiar o trabalho de um desenvolvedor web e para avaliar se a usabilidade do website existe. Na área da Ciência da Informação, não é comum esse objeto de estudo, uma vez que há uma preocupação com a organização da informação de uma forma mais ampla, ou seguindo outros ensinamentos com vocabulário controlado, facetas ou mesmo de comportamento de busca dos usuários de diferentes comunidades, enfatizando a interação humano-computador (IHC).

Na área jurídica, a tendência comprovada por este estudo em utilizar a jurisprudência como embasamento de peças e processos faz com que haja uma preocupação em dar o acesso de forma rápida ao usuário, que pode referenciar diariamente o material disponibilizado online. Neste momento abre-se um novo espaço para inserção do profissional bibliotecário com as suas atividades profissionais que visam, primordialmente, proporcionar caminhos, links de acesso e uma linguagem que facilite chegar à informação desejada, sem que seja necessário o uso de outros *websites* de busca como o Google.

Para Nielsen e Loranger (2007) usabilidade é um atributo de qualidade relacionado à facilidade do uso de algo, mais precisamente, à rapidez com que os usuários podem aprender a usar um sistema, e o quanto eles são eficientes em seu uso. O termo também se refere ao quanto os usuários lembram a respeito do uso, seu grau de propensão a erros e o quanto gostam de utilizar essa interface. Se as pessoas não puderem ou não utilizarem um recurso, ele pode muito bem não existir. Com essa pesquisa pode-se perceber que de maneira geral, para as tarefas das seções tratadas aqui – jurisprudência, concurso, processos, cortes estrangeiras e BDJur- a usabilidade é um fator atendido. Uma vez que houve uma predominância de sucessos nas atividades. Há alguns problemas como botões de

acesso no menu, falta de vocabulário padronizado: consulta e pesquisa e alguns excessos de informação, como na ajuda de busca de jurisprudência.

Percebe-se que os jovens (neste estudo, os estudantes de Direito) possuem um comportamento de busca característico: pouca atenção e muita ansiedade em encontrar a informação desejada. Os mais velhos (advogados e bibliotecários) lêem com atenção a tarefa e as informações veiculadas no *website*, muitas vezes, reportando-se ao mapa do site. Notou-se ainda, uma prevalência no uso da busca por jurisprudência e não do uso do menu Consulta para encontrar a informação solicitada. Todos partilham da ideia de que a jurisprudência é a parte mais importante do STJ, e que é de uso rotineiro pelo diversos profissionais do Direito. Norman (2002), afirma que os usuários costumam se sentir culpados quando comentem erros na utilização dos produtos e procuram até escondê-los, sentindo-se ignorantes. O que essas pessoas não sabem é que outros, provavelmente, enfrentam as mesmas dificuldades. O autor enfatiza que isso ocorre em virtude de um projeto de interface falho, o que foi evidenciado no teste de usabilidade com usuários e identificou-se com a avaliação heurística, porém não de forma grave. Há uma necessidade de no menu de tribunais e cortes estrangeiras, o botão ser todo acessível. E ainda, o fato de muitas vezes o informativo de jurisprudência não abrir e não indicar qual o possível erro é outro problema evidenciado. Na busca da BDJur por exemplo, quando o documento não é encontrado não há indicativo de onde está o erro ou sugestões de remissivas para outra busca.

Nota-se ainda que a preocupação do órgão em ser um tribunal cidadão é atendida, uma vez que veicula informações no website, para que se aproxime dos cidadãos com iniciativas na redes sociais e de serviços que auxiliam no entendimento de questões jurídicas como o professor Toguinha – que explica conceitos jurídicos difíceis para leigos e o STJ Junior – que aproxima as crianças e os professores do Poder Judiciário. E o *website* disponibiliza diversas seções uma avaliação do serviço e uma avaliação de satisfação do usuário.

Para estudos futuros, sugere-se analisar a usabilidade do STJ em comparação com outros tribunais, como os usuários encontram a informação desejada e se há mudanças na navegação do website do STJ, uma vez que ele está constantemente em avaliação. E ainda, para que a usabilidade do website da BDJur seja melhorada é necessário um estudo mais aprofundado dos botões e da busca proporcionada aos usuários, com especialistas da área da Informática, para corroborar com alguns itens das seções que não foram vistos.

REFERÊNCIAS

AGNER, L. **Ergodesign e arquitetura da informação**. Rio de Janeiro: Quartet, 2006.

AMERICAN ASSOCIATION OF LAW LIBRARIES. **Finding your way in the information age: the many roles of law librarians**. Chicago: Lexis-Nexis, 2000?

ANDRADE, A.L.L. **Avaliação heurística de usabilidade de interfaces no jornalismo online: um estudo de caso do JB online**. 2005. 181 f. Dissertação (Mestrado em Comunicação e Culturas Contemporâneas) – Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2005. Disponível em: <<http://poscom.tempsite.ws/wp-content/uploads/2011/05/Antonio-Luis-Lordelo-Andrade.pdf>>. Acesso em: 08 ago. 2011.

ANTUNES, A.; BRITO, S.; FROMER, M. Comida. Intérprete: Titãs. In: **Jesus não Tem Dentes no País dos Banguelas**. São Paulo: WEA, 1987. 1 CD. Faixa 2.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9241-11:2002** – Requisitos Ergonômicos para Trabalho de Escritórios com Computadores. Parte 11 – Orientações sobre Usabilidade. Rio de Janeiro, 2002.

ATIENZA, C. A. **Documentação jurídica** : introdução à análise e indexação de atos legais. Rio de Janeiro: Achiamé, 1979.

ATIENZA, C. A. A informação jurídica face às comunidades da área do direito e dos fornecedores da informação jurídica. In: CIBERÉTICA, 1, Florianópolis, 1998. **Anais ...** Florianópolis: UFSC, 1999. Disponível em: <<http://www.ciberetica.iaccess.com.br/anais/doc/ceciliaatienzaalonso.doc>>. Acesso em: 15 abr. 2011.

BAPTISTA, S. G. et al. O perfil do bibliotecário que atua na área jurídica no Distrito Federal: um relato de pesquisa. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO JURÍDICA – SNDIJ, 1., 2007, Brasília. **Anais...** Belo Horizonte: Fórum, 2007, 210 p.

BDJur. Doutrina. 2011. Disponível em: <<http://bdjur.stj.jus.br/xmlui/handle/2011/17968>>. Acesso em: 28 set. 2011.

BRASIL. Constituição (1988). **Art. 105**. Das competências do Superior Tribunal de Justiça. Disponível em: <<http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/anotada/2611866/art-105-da-constituicao-federal-de-88>>. Acesso em: 30 abr. 2011.

BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. **Diário Oficial da União**, Poder Legislativo, Brasília, DF, 11 de janeiro de 2002. Seção 1, p.1-83. Disponível em: <<http://www.in.gov.br/imprensa/visualiza/index.jsp?jornal=1&pagina=1&data=11/01/2002>> . Acesso em: 04 ago. 2011.

CAMARGO, L. S. A. Uma estratégia de avaliação em repositórios digitais. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS – SNBU, 15. **Anais...** São Paulo, 2008.

CASTELLS, M. **A galáxia da internet**: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CHOO, C. W.; DETLOR, B.; TURNBULL, D. The behavioral model of information seeking on the web: preliminary results of a study of how managers and IT specialist use the web. In: **ASIS Annual Meeting**, 1998. Contributed paper. Disponível em: <<http://choo.fis.utoronto.ca/fis/respub/asis98/>>. Acesso em: 15 jun. 2011.

COELHO, L. M. P. **Usabilidade de catálogos online**: estudo exploratório dos OPACs das Universidades Públicas Paulistas (UNESP, UNICAMP, USP). 2006. 101 f. Trabalho de conclusão de curso (Graduação em Biblioteconomia e Documentação) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2006.

CONGRESSO JURÍDICO BRASILEIRO, 1., 1908, Rio de Janeiro. Relatório geral dos trabalhos... BDJur, Brasília, DF, 2 abr. 2009. Disponível em: <<http://bdjur.stj.gov.br/jspui/handle/2011/20462>>. Acesso em: 10 set. 2011.

CRESPO, I.; CAREGNATO, S. Comportamento de Busca de Informação: uma comparação de dois modelos. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 9, n. 2, jul./dez. 2003. Disponível em: <http://www6.ufrgs.br/emquestao/pdf_2003_v9_n2/EmQuestaoV9_N2_2003_art02.pdf>. Acesso em: 10 jun. 2011.

DIAS, C. **Usabilidade na web**: criando portais mais acessíveis. Rio de Janeiro: Altabooks, 2003.

ELLIS, D. A. Behavioral approach to information retrieval system design. **Journal of Documentation**, London, v. 45, n. 3, p. 171-212, sept. 1989.

EVANS, W. **Introduction to UX**: fundamentals of usability testin. 1 sep. 2011. Disponível em: <<http://arquiteturadeinformacao.com/2011/09/09/fundamentos-de-testes-de-usabilidade/>>. Acesso em: 10 set. 2011.

FAIBISOFF, S.; ELY, D.P. Information and information needs. In: _____. **Key papers in the design and evaluation of information systems**. New York: Kknowledge Industry Publications, 1978.

FERNANDEZ, A. **Usabilidade**: um pouco da história e definição. 2005. Disponível em: <<http://webinsider.uol.com.br/2005/03/30/usabilidade-um-pouco-da-historia-e-definicao/>>. Acesso em: 18 maio 2011.

FIGUEIREDO, B. Usabilidade em Rich Internet Applications. In: SEMINÁRIO DE USABILIDADE, 3., abril, 2007, Oeiras. **Palestra**. Oeiras: Associação Portuguesa de Profissionais de Usabilidade, 2007. Disponível em: <<http://www.usabilidade.org/Usabilidade%20em%20RIA.pdf>>. Acesso em: 20 out. 2011.

FLEMING, J. **Web Navigation**: designing the user experience. Sebastopol: O'Reilly, 1999.

FREITAS JR, H. R. de et al. Pesquisando e monitorando a informação médica. 2001.

Disponível em:

<http://www.arquivar.com.br/espaco_profissional/sala_leitura/artigos/Pesquisando_e_Monitorando_Informacao_Medica.pdf>. Acesso em: 07 ago. 2011.

FULLIN, C. B. Perspectivas futuras para a demanda de profissionais da informação e a organização da informação jurídica nos escritórios de advocacia de Campinas. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 3, n. 2, p. 31-42, jan./jun. 2006.

Disponível em:

<<http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/include/getdoc.php?id=260&article=61&mode=pdf>>. Acesso em: 15 maio 2011.

GIL, A. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1996.

GONÇALVES, M. K. **Usabilidade de software**: estudo de recomendações básicas para verificação do nível de conhecimento dos alunos dos cursos de Design Gráfico e sistema de informação da UNESP. 2008. 238 f. Dissertação (Mestrado em Design) - Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, Bauru, 2008.

IFB. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília. **Técnico em Informática**: desenvolvimento de sistemas: perfil. Disponível em: <<http://www.ifb.edu.br/estude-no-ifb/1917-tecnico-em-informatica>>. Acesso em: 04 ago. 2011.

KALBACH, J. **Design de navegação web**: otimizando a experiência do usuário. Porto Alegre: Bookman, 2009.

KUHLTHAU, C. C. **Seeking meaning**: a process approach to library and information services. 2.nd. Westport: Libraries Unlimited, 2004.

LANCASTER, F. W. **Pautas para la evaluación de sistemas y servicios de información**. Paris: UNESCO, 1978. (UNESCO Doc. PGI-80/WS/1).

LAKATOS, E. M. ; MARCONI, M. de A. **Fundamentos da Metodologia Científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

LARA FILHO, D. de. O fio de Ariadne e a arquitetura da informação na WWW.

DataGramZero: Revista de Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v. 4, n. 6, dez. 2003.

Disponível em: <http://www.dgz.org.br/dez03/Art_02.htm>. Acesso em: 29 abr. 2011.

LIMA PASSOS, E. J. O controle da informação jurídica no Brasil: a contribuição do Senado Federal. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 23. n. 3, p. 363-368, set./dez. 1994. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1158/803>> . Acesso em: 4 maio 2011.

MENDES, R. M. **Avaliação da interface de desenvolvimento de materiais educacionais digitais no ambiente HyperCAL online a partir da análise de usabilidade**. 2009. 260 f. Dissertação (Mestrado em Design) - Programa de Pós-Graduação em Design, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2009. Disponível em: <<http://www.bibliotecadigital.ufrgs.br/da.php?nrb=000728189&loc=2010&l=608d781961cb c8e5>>. Acesso em: 20 abr. 2011.

MACHADO, M. T. F. Relacionamento biblioteca / usuário: fator relevante no processo de disseminação da informação jurídica. In: ENCONTRO NACIONAL DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO JURÍDICA, 7., 2000, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre, 2000. Disponível em: <<http://dici.ibict.br/archive/00000777/01/T126.pdf>> . Acesso em: 15 maio 2011.

MAGALHÃES, E. P.; MAGALHÃES, M. **Dicionário jurídico Piragibe**. 9. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2007.

MARTÍNEZ-SILVEIRA, M.; ODDONE, N. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 36, n. 2, 2007. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/797/725>> . Acesso em: 20 maio 2011.

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

NIELSEN, J. **How to conduct a heuristic evaluation**. Disponível em: <http://www.useit.com/papers/heuristic/heuristic_evaluation.html>. Acesso em: 25 abr. 2011.

NIELSEN, J. **Projetando web sites**. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

NIELSEN, J. **Usability engineering**. Boston: Ap Professional, 1993, 362 p.

NIELSEN, J; LORANGER, Hoa. **Usabilidade na web: projetando websites com qualidade**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

NORMAN, D. A. **The design of everyday thinks**. New York: Basic Book, 2002.

OGDEN, J. M. **Librarians can add to the bottom line in many ways** : the role of the law librarians has changed, and your firm should be taking advantage of her skills. 2000. Disponível em: <http://www.martindale.com/xp/Martindale/Professional_Resource/LegalBiz_Online/Law_Library/00_12_2.xml> . Acesso em: 20 mar. 2011.

PASSOS, E. Bibliotecário jurídico: seu perfil, seu papel. In: ENCONTRO DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO JURÍDICA DO RIO DE JANEIRO, 3., 2001, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro, 2001. Disponível em: <<http://www.infolegis.com.br/perfilbibjuridico.htm>>. Acesso em: 12 maio 2011.

PASSOS, E. ; BARROS, L. V. **Fontes de informação para pesquisa em direito**. Brasília: Briquet de Lemos, 2009. 170 p.

PEREIRA, M. P. Biblioteca como recurso estratégico no escritório de advocacia. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 4, n. 1, p. 19-37, 2006. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/viewarticle.php?id=76>>. Acesso em: 15 maio 2011.

PESSOA, F. Navegar é preciso. In: _____. **Obra poética**. 3. ed. Rio de Janeiro: Nova Aguilar, 2005. Disponível em: <www.casadobrujo.com.br/poesia/f/navefa.htm>. Acesso em: 9 jun. 2011.

PREECE, J.; ROGERS, Y.; SHARP, H. **Design de interação: além da interação homem computador**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

REIS, G. A. dos. **Centrando a Arquitetura de Informação no usuário**. 2007. 250 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo. São Paulo, 2007.

REZENDE, M. I. de S. D. **Gerenciamento da informação e do conhecimento jurídico**. 2003. Disponível em: <<http://www.prgo.mpf.gov.br/prgonova/doutrina/MARTHA-13.htm>>. Acesso em: 28 maio 2011.

RIBEIRO, O.; VIDOTTI, S. A. B. G. Otimização do acesso à informação Científica: discussão sobre a aplicação de elementos da arquitetura da informação em repositórios digitais. **Biblos**, Rio Grande, v. 23, n. 2, p. 105-116, 2009. Disponível em: <<http://www.seer.furg.br/ojs/index.php/biblos/article/view/1309/593>>. Acesso em: 27 maio 2011.

ROSA, R. **Usabilidade e arquitetura da informação**. Porto Alegre: 29 ago. 2011. Entrevista concedida à autora.

SANZ CASADO, E. **Manual de estudios de usuarios**. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Madrid: Pirámide, 1994, p. 19-44.

SCAPIN, D.; BASTIEN, C. **Critérios ergonómicos**. Florianópolis: LablUtil, 1993.

SCHNEIDERMAN, B. **Designing the user interface**. 3. ed. [S.l.]: Addison Wesley, 1998.

SILVA, A. M. da . Informação e cultura. In: _____. **A Informação: da compreensão do fenômeno e construção do objeto científico**. Porto: Edições Afrontamento, 2006.

SILVA, E.V. **Centro de Informação sobre Medicamentos: caracterização do serviço e estudo da opinião dos usuários.** Dissertação (Mestrado em Ciências da Saúde) - Faculdade de Ciências da Saúde, da Universidade de Brasília, 2002.

SILVEIRA, A. G.; FERREIRA, R. de M. Uso das tecnologias de acesso à informação na área do Direito do Trabalho. In: JORNADA SUL-RIOGRANDENSE DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 14, E ENCONTRO REGIONAL DE USUÁRIOS DE MICROISIS, 2, Porto Alegre, 26-28 ago. 1998. **Anais ...** Porto Alegre: UFRGS, 1999. Disponível em: <<http://orion.ufrgs.br/jornada/anais/temario2.html>>. Acesso em: 15 abr. 2011.

SILVEIRA NETO, A. **Súmula de efeito vinculante.** [1998?]. Disponível em: <<http://www.angelfire.com/ut/jurisnet/art64.html>>. Acesso em: 22 abr. 2011.

STUMPF, I. C. **Estudo de usuários: funções.** Porto Alegre, 2010/1. Disponível em: <<http://moodleinstitucional.ufrgs.br/course/view.php?id=9781>> Acesso em: 04 ago. 2011. (Apresentação em Power point)

SUGIMOTO, A. **Aplicação de princípios de Design na avaliação da interface do ambiente Fabrico.** 2009. 106 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Comunicação Social, Publicidade e Propaganda) - Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2009.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **Atribuições.** Disponível em: <http://www.stj.jus.br/portal_stj/publicacao/engine.wsp?tmp.area=293>. Acesso em: 29 abr. 2011.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. Coordenadoria de Editoria e Imprensa. O STJ na era das redes sociais. Sala de notícias, 11 set. 2011. Disponível em: <http://www.stj.gov.br/portal_stj/publicacao/engine.wsp?tmp.area=398&tmp.texto=103133>. Acesso em: 12 set. 2011.

UMA MUDANÇA DE CONCEITO COM BASES TECNOLÓGICAS: programa modernizou as principais bibliotecas do Estado. Pesquisa FAPESP, São Paulo, n. 63, p. 4-7, abr. 2001. Suplemento Especial.

UNICAMP. Centro de Computação (CCUEC). **Teste de usabilidade.** Campinas, 2011. Disponível em: <http://www.ccuec.unicamp.br/treinamento_int2004/webpro/implantar/implantar_usabilidade.html>. Acesso em: 22 ago. 2011.

VAIDHYANATHAN, S. **A Googlelização de tudo: (e por que devemos nos preocupar).** São Paulo: Cultrix, 2011.

WILSON, T.D. Models in information behaviour research. **Journal of Documentation**, London, v. 55, n. 3, p. 249- 270, 1999. Disponível em: <<http://informationr.net/tdw/publ/papers/1999JDoc.html>>. Acesso em: 20 mar. 2011.

WILSON, T. D. On uses studies and information needs. **Journal of Documentation**, London, v. 37, n.1, p. 3-15, 1981.

ANEXO A - Avaliação heurística

- Inspeção de Usabilidade - Avaliação Heurística -

Projeto: Nome do projeto

Avaliador: Quem vai avaliar o projeto

Data: 00/00/0000

Heurística	Problemas Detectados	Grau [0-4] de Severidade
1. Visibilidade <i>Ex. O sistema informa o usuário sobre o que está ocorrendo?</i>		
2. Coerência Sistema/Mundo Real <i>Ex. Usa convenções do mundo real em vez de termos orientados ao sistema?</i>		
3. Controle e Liberdade <i>Ex. Há saída de emergência? Undo e Redo?</i>		
4. Consistência e Padronização <i>Ex. Segue convenções de Plataforma?</i>		
5. Prevenção de Erros <i>Ex. Previne a ocorrência de Problemas?</i>		
6. Reconhecer é melhor que relembrar <i>Ex. É necessário lembrar informação de uma parte em outra?</i>		
7. Flexibilidade e Eficiência de Uso <i>Ex. Usa aceleradores (in)visíveis para o (novato) experto?</i>		
8. Estética e Design Suficiente <i>Ex. Contém informação irrelevante?</i>		
9. Auxilia no reconhecimento, diagnóstico e recuperação de erros? <i>Ex. Indica problemas? Sugere soluções?</i>		
10. Ajuda e Documentação <i>Há help/documentação com busca simples por tarefa?</i>		

- Avaliação Geral -

Usabilidade:

Os usuários podem facilmente e eficientemente interagir com a aplicação para conseguir a informação desejada?

Funcionalidade:

Que funções e controles estão disponíveis para permitir uso otimizado da aplicação?

Comunicação Visual e Estética:

Como a aparência visual e localização espacial dos elementos da aplicação otimizam acesso à funcionalidade?

APÊNDICE A - Termo de consentimento livre e esclarecido

Eu, _____ declaro estar devidamente informado (a) e de acordo em participar do Teste de Usabilidade do site do Superior Tribunal de Justiça (STJ), com o objetivo de colaborar com a pesquisa do trabalho de conclusão da aluna Karin Lorien Menoncin do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Declaro estar ciente de que os dados coletados para esta pesquisa são de caráter sigiloso e não haverá publicação e nem identificação dos (as) Colaboradores (as) participantes desta pesquisa.

Porto Alegre, ___ de setembro de 2011.

Assinatura

Assinatura do Pesquisador

Pesquisadora: Karin Lorien Menoncin / Cel. (51) 8128 9081 /
Email: karinlorien@gmail.com

Orientador: Samile A. de Souza Vanz

Email: samilevanz@terra.com.br

APÊNDICE B – Tarefas e caminhos para o teste de usabilidade com os usuários

- a) Este experimento tem como objetivo testar o site e não você.
- b) Você pode levar o tempo que precisar para realizar as tarefas.
- c) Você não precisa acabar as tarefas caso esteja tendo muitas dificuldades.
- d) Você pode desistir em qualquer momento da realização da pesquisa

Perfil: () Estudante Direito () Advogado () Bibliotecário

Sexo: () M () F

Idade:

1) Procurar o informativo de jurisprudência do dia 12 agosto de 2011.

Caminhos no site:

-Pela busca ou pelo menu - adicionando a data específica do boletim referente

- Pela busca direcionada > Informativo de jurisprudência

2) Quadro de convocados do concurso do STJ de 2004.

Caminhos no site:

Pela busca: qual expressão de busca

Pelo menu - concursos - concursos 2004 - quadro de convocados

Início > Concursos e estágios > Concursos > Concurso de 2004 > Quadro de convocados

3) Encontrar na biblioteca digital Jurídica (BDJur) a obra: Relatório geral dos trabalhos do primeiro Congresso Jurídico Brasileiro

Pela busca :

Pelo ícone do menu com um banner da BDJur

Menu: Início > Biblioteca > Biblioteca Digital Jurídica - BDJur > Biblioteca Digital Jurídica - BDJur

4) Ementa da Jurisprudência do caso notório, do Massacre em Eldorado dos Carajás

Início > Consultas > Jurisprudência > Pesquisas > Pesquisa Pronta

Busca > abre aba com a expressão massacre de eldorado dos carajás > Muitos resultados (9) > Radio

Início > Pesquisa Procure também > Jurisprudência

5) Encontrar o Site da Corte Suprema de Justiça da Bolívia nos tribunais e cortes estrangeiros

Início > Menu > Relações internacionais > Tribunais e cortes estrangeiras > República da

Bolívia > Corte Suprema de Justicia Site: www.poderjudicial.gob.bo

Início > Mapa do site > Relações internacionais > Tribunais e cortes estrangeiras > República da Bolívia

6) Procurar o processo REsp 1133648

Início > Menu Consultas > Processos

Início > Busca > Pesquisa direcionada > Busca processual >

Início > Consultas > Jurisprudência > Pesquisas > Jurisprudência do STJ > Acompanhamento Processual

7)As informações solicitadas tem alguma relevância para sua atividade de trabalho ou estudo? Quais são mais importantes?

APÊNDICE C – Formulário de observação

Formulário para coletar informações sobre a observação do participante durante o Teste de Usabilidade

Data e hora do início do teste: _____ Data e hora do fim do teste: _____

Participante: _____

Início	Nº de acesso à ajuda	Tempo gasto na busca	Número de erros do sistema	Sucesso S/N	Comentários do participante	Observações e comentários do participante
1) Procurar o informativo de jurisprudência do dia 12 agosto de 2011.						
2) Quadro de convocados do concurso do STJ de 2004.						
3) Encontrar na biblioteca digital Jurídica (BDJur) a obra: Relatório geral dos trabalhos do primeiro Congresso Jurídico Brasileiro						
4) Ementa da Jurisprudência do caso notório, do Massacre em Eldorado dos Carajás						
5) Encontrar o Site da Corte Suprema de Justiça da Bolívia nos tribunais e cortes estrangeiros						
6) Procurar o processo REsp 1133648						