

AVALIAÇÃO DE WEBSITES DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DA REGIÃO SUL

GISELE VASCONCELOS DZIEKANIAK^{*}
CIBELE VASCONCELOS DZIEKANIAK^{**}
CRISELEN JARABIZA^{***}
ANDRÉA PEREIRA^{***}
RAQUEL DO PRADO^{***}

RESUMO

Este artigo é resultado do projeto de pesquisa intitulado Avaliação de Websites de Bibliotecas Universitárias Federais da Região Sul, o qual buscou avaliar *websites* de bibliotecas universitárias, de acordo com a literatura da área, bem como através da satisfação de internautas. Para tanto a pesquisa contou com a elaboração e aplicação de entrevista nos Laboratórios de Informática para Graduação (LIG) da Fundação Universidade Federal do Rio Grande junto aos mais diferentes níveis de usuários (usuários de diversos cursos de graduação, usuários de *sites* de biblioteca ou não, usuários com e sem experiência na utilização da Internet). O estudo fez uso de revisão bibliográfica acerca de avaliação de *websites*, bem como de análise documental dos *sites* em questão. Detectou lacunas existentes nos *websites*, desde as que dizem respeito à tecnologia utilizada até a ausência de modelagem interativa, relativa ao processo de comunicação com os usuários; além da falta de interesse dos internautas em acessar *sites* de bibliotecas, denotando que a migração da biblioteca para a Internet ainda não transpôs “paredes”. Com isso conclui-se que há necessidade de inserção do bibliotecário no cenário de planejamento de *websites*, em vez de se delegar a outros profissionais tal projeto; além de se ter demonstrado a carência do desenvolvimento de planejamento de marketing nessa área, bem como a necessidade de ampliação dos produtos e serviços oferecidos *online* por esses *websites*.

PALAVRAS-CHAVE: Avaliação de *websites*; bibliotecas universitárias; tecnologia da informação.

INTRODUÇÃO

A sociedade da informação por meio do uso das tecnologias da informação e comunicação (TICs) trouxe consigo a tendência às relações à distância, na medida em que se encontra na era dos serviços

^{*} Professora do Dep. de Biblioteconomia e História – FURG

^{**} Bibliotecária da Faculdade de Direito de Santa Maria – FADISMA

^{***} Acadêmicas do 8º semestre do curso de Biblioteconomia da FURG

e produtos e, entre eles: *e-mail*, *e-book*, *e-learning* e, como não poderia deixar de ser, a *e-library*.

Essa tendência tem forçado as bibliotecas brasileiras a desenvolver produtos e serviços de natureza eletrônica, sob pena de – caso não o façam – tornarem-se obsoletas, uma vez que a própria Internet é uma concorrente da biblioteca tradicional: uma grande biblioteca virtual, aberta ao público 24 horas por dia, na qual podemos folhear (por meio do *browsing*) um livro na íntegra (*e-book*), lançando em frente à tela (em substituição ao tradicional “proibido entrar com alimentos e derivados”), podemos percorrer seu acervo (milhares de *sites* dos mais diversos assuntos e interesses), não esquecendo da possibilidade de ficarmos com a obra pelo tempo que desejarmos (por meio de um *download*), sem o ônus da multa. Além, é claro, de obter todas estas facilidades ao som de boa música (em contrapartida ao famoso “faça silêncio” das bibliotecas tradicionais). Somente isso já é suficiente para demonstrar que a biblioteca tradicional precisa adaptar-se em relação à dicotomia acesso disponível/acervo limitado, que é a principal dicotomia entre a biblioteca virtual ou híbrida e a tradicional¹. Este estudo não visa a tecer prospecções a respeito do fenecer ou não das bibliotecas tradicionais em benefício das bibliotecas virtuais, digitais ou híbridas, porém demonstrar para os bibliotecários a necessidade de desenvolver e ambientar as bibliotecas ao paradigma eletrônico, como um diferencial, um “algo mais” na busca da satisfação e do acesso à informação para o usuário.

Segundo Marcondes e Gomes (2000), “A Internet pode ser um poderoso instrumento para os bibliotecários, ampliando significativamente o alcance do seu trabalho, no sentido de aproximar o mundo para seus usuários”. Logo, percebemos a necessidade de oportunizar a ampliação das fronteiras das bibliotecas, através do ambiente e das tecnologias *web*.

Se bem planejado, um *website* de biblioteca tem muitas opções de aplicação de tecnologias principalmente em prol da comunicação. Como por exemplo, o uso da ferramenta MSN, sugerida por Dziekaniak (2004), para possibilitar ao usuário um contato *in time* com os bibliotecários; a criação de lista de discussão da biblioteca; o desenvolvimento de fóruns de dúvidas e sugestões.

Além dessas tecnologias podemos citar o uso de janelas *pop-up*, indicado por Amaral e Guimarães (2002) para transmitir informações como horário de funcionamento em períodos especiais – férias acadêmicas, por exemplo; uso de *webcastings* – videoaulas para treinamento do uso da biblioteca e do sistema, entre outras opções discutidas no decorrer do trabalho.

¹ Para abordagem sobre biblioteca virtual, híbrida e tradicional vide trabalhos como os de Blattmann e Alves (1998), Viana (1996), Rowley (2002), entre outros.

Com o passar dos anos os *websites* foram se aprimorando. Até a década de 90, eram de segunda geração, *sites* em que a comunicação se dava de *um para muitos*, sem a devida preocupação com o retorno da resposta às indagações do usuário e novo retorno da resposta pelo *site* (HORTINHA, 2001, apud AMARAL; GUIMARÃES, 2002).

Os websites de terceira geração já estão sendo desenvolvidos e implementados em outras áreas do conhecimento, privilegiando a comunicação interativa entre instituição e internauta, principalmente por meio de fóruns de discussão. As bibliotecas ainda não oferecem tais recursos, logo precisam de atualização nesse sentido.

Não se trata apenas de oferecer o que está sendo disponibilizado por outras áreas (até mesmo porque os interesses divergem), mas, se implantadas com criatividade e adaptação, essas tecnologias acrescentam otimização na prestação de serviços, ampliando a satisfação dos usuários, que não precisarão deslocar-se até a biblioteca para sentir-se informados e ao mesmo tempo receberão atendimento personalizado.

Para tanto é preciso que a biblioteca se organize no sentido de oferecer profissionais para atender a demanda que esses novos serviços irão gerar. De nada adianta oferecer, no *website*, serviços que acabarão caindo no descrédito, quer por falta de pessoal para gerenciá-los, quer por falta de interesse ou de sensibilização do grupo quanto à importância destes para o usuário, pois esse usuário esperará um retorno para suas questões, da maneira mais rápida possível, uma vez que, teoricamente, na biblioteca virtual não há filas para resolução de dúvidas, para acesso ao material ou para consulta à base de dados.

Embora a literatura da área indique algumas funções necessárias em *websites* de bibliotecas, devemos perceber que estes precisam sofrer constante aprimoramento e atualização. Acreditamos que essas atualizações devem estar sempre pautadas em avaliações realizadas pelos usuários, ou seja, que se promova o uso de espaços de comunicação entre usuário e biblioteca no ambiente do próprio *site*, para a realização de consultas, pesquisas de opinião, além de estatísticas periódicas – como possibilita o contador de acesso à página –, ou mesmo que se faça uso de softwares que mensuram o tempo de permanência do usuário no *website*, a fim de averiguar se realmente este foi utilizado ou se apenas “visitado” por engano devido a uma recuperação que não teve precisão ou que não supriu as expectativas do usuário.

De acordo com Passos (2005), há requisitos básicos para um *website* garantir sucesso no desenvolvimento da página:

- Clareza na apresentação e organização da informação;
- Atualização e revisão constantes;
- Mecanismo de pesquisa.

Complementaríamos esses itens com o requisito Avaliação do *website* por parte do usuário, que é quem pode oferecer *feedback* ao trabalho desenvolvido, uma vez que é para atender a ele que os *sites* são desenvolvidos. De nada adianta o *site* ofertar uma gama imensa de funções e serviços se o usuário não se sentir à vontade e satisfeito.

Além das questões supracitadas, a pesquisa fundamentou-se no trabalho de classificação e avaliação de *websites* de bibliotecas. Elaboramos um quadro com as funções, seus objetivos e principais itens, com base na proposta de Amaral e Guimarães (2002):

QUADRO 1 – Compilação das funções para avaliação de *sites* de bibliotecas

Função	Objetivo	Itens
Referencial	Ampliar o acesso para além do acervo da unidade de informação, fornecendo <i>links</i> para outras fontes	<i>Links sites</i> de outras bibliotecas <i>Links</i> periódicos eletrônicos <i>Links</i> material de referência <i>Links sites</i> instituição <i>Links</i> mecanismos de busca Acesso a bases de dados
Pesquisa	Tornar disponíveis todos os serviços e produtos da biblioteca	Catálogo da biblioteca <i>online</i> Listas assinaturas de periódicos Serviço de empréstimo (reserva, renovação <i>online</i>) Serviço de referência <i>online</i>
Comunicação	Visar à interatividade por meio de mecanismos para estabelecer relacionamentos	Formulários cadastro usuário Coleta de opiniões e satisfação Coleta de sugestões e críticas Pesquisa de opinião do <i>site</i> Sugestão de aquisições Link para contato com a biblioteca
Informacional	Prover informação sobre a unidade de informação	Nome da biblioteca e mantenedora Setores da biblioteca e sua equipe Notícias e novidades sobre a biblioteca Eventos realizados na biblioteca Missão da biblioteca <i>E-mail</i> e telefone geral e por setor Endereço físico Horário de funcionamento Normas e regulamentos Informações sobre instalações físicas Estatísticas, fotos e imagens da biblioteca Relação de produtos e serviços fornecidos
Promocional	Utilizar potencial da Internet para promover a unidade de informação	Selo com logotipo instituição e biblioteca Janelas <i>pop-up</i> com informações sobre a biblioteca <i>Banner</i> da biblioteca <i>Webcasting</i> e animações <i>Hot site</i>

Função	Objetivo	Itens
Instrucional	Fornecer instruções de uso dos recursos informacionais e serviços prestados tradicionalmente (na sede) e <i>online</i>	FAQs (perguntas freqüentes) Tutorias de uso dos serviços e produtos disponíveis no <i>site</i> Tutorias de uso dos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca Mapa do <i>site</i> Instruções de uso do <i>site</i>

FONTE: Adaptado de Amaral e Guimarães (2002)

METODOLOGIA

Procuramos com esta pesquisa analisar os *websites* de bibliotecas universitárias da Região Sul do Brasil, sob a visão dos usuários destes. Entretanto, detectamos que os usuários da Internet pouco utilizam *sites* de bibliotecas, logo, tornou-se quase impossível identificar avaliações de internautas que vinham a ser usuários dos *sites* analisados, salvo algumas exceções, principalmente do *website* da biblioteca da FURG, devido a ter sido realizada a pesquisa na sede desta instituição.

A pesquisa se deu por meio de um projeto voluntário vinculado ao Departamento de Biblioteconomia e História da FURG, a partir da percepção da necessidade de avaliar *websites* de bibliotecas através da satisfação dos seus usuários, como já mencionado, e de acordo com a literatura brasileira sobre avaliação de *websites* de bibliotecas – apesar de ser um tema ainda escasso.

Com base nos objetivos, a pesquisa é de caráter descritivo, uma vez que buscou descrever as características dos *websites*, as relações entre estes e as tecnologias utilizadas, bem como a satisfação dos usuários através de levantamento de dados, realizado via entrevista. Adotamos uma abordagem quali/quantitativa, uma vez que alguns dados foram quantificados em porcentagem, no curso da análise, e outras questões foram interpretadas com base nas falas dos entrevistados que serviram de complemento aos dados mensurados, o que foi permitido pela elaboração da entrevista mista enquanto instrumento de coleta.

É importante ressaltar que, no decorrer da análise, alguns *websites* como o da biblioteca da FURG, da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) e da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) sofreram alterações no *layout*, o que tardou a análise dos resultados, uma vez que foi necessário “revisitar” e refazer as entrevistas destes *sites* e a análise, que se baseou no confronto dos dados coletados dos usuários com os informados e oferecidos pelos *sites*, em visita a estes pelas pesquisadoras.

A fase de implantação da coleta se deu desde março de 2004, com previsão para término em novembro de 2004. Porém a pesquisa estendeu-se até abril de 2005, quando reapplicamos todas as entrevistas e revisitamos todos os *sites* da amostra.

A pesquisa contou com 90 entrevistados a respeito de avaliação de *websites* de bibliotecas. Essa coleta foi induzida no sentido de buscar internautas que fossem usuários do *site* ao qual estavam sendo convidados a analisar, a fim de que houvesse maior integridade nas respostas. Porém tivemos dificuldades com relação à disponibilidade de usuários considerados avançados, para responderem o instrumento, pois a maioria dos entrevistados não eram usuários de *sites* de bibliotecas.

A análise foi realizada com base no cotejamento de opinião entre os dados coletados da entrevista com usuários e a análise desses *websites* realizada pelas pesquisadoras, com base na literatura pertinente. O objetivo foi verificar a satisfação do usuário, bem como identificar se tais opiniões e avaliações correspondiam ao que o *website* realmente oferecia, uma vez que já exposto.

Elaboramos uma classificação para os usuários entrevistados, a fim de comparar o tempo de uso da Internet com a fidedignidade nas respostas da entrevista, além de essa informação denotar se os *sites* avaliados foram planejados para que usuários leigos compreendam e usufruam sua estrutura.

A tipologia, bem como o número de ocorrências, está descrita no quadro abaixo:

QUADRO 2 – Classificação do perfil dos usuários e sua ocorrência na entrevista

USUÁRIOS	EXPERIÊNCIA USO DA WEB	OCORRÊNCIAS
Leigos	Usuários da Internet há menos de 1 ano	6
Intermediários	Usuários da Internet há mais de 1 ano	49
Avançados	Usuários da Internet há mais de 1 ano e costumam acessar <i>sites</i> de bibliotecas	35

Como podemos observar no quadro 2, foram entrevistados 90 internautas; a categoria mais representativa foi a de usuários intermediários, ou seja, internautas que, mesmo utilizando a Internet há mais de um ano, não costumavam acessar *sites* de bibliotecas, o que de certa forma dificultou a análise.

ANÁLISE DOS RESULTADOS

A amostra para entrevista contou com a representatividade de estudantes da área de Ciências Sociais Aplicadas, seguidos dos estudantes das Ciências Exatas e da Terra e, logo após, das Humanas.

Não houve ocorrências para as outras áreas do conhecimento.

A pesquisa demonstrou que os universitários têm hábito de fazer uso da Internet, porém a maioria não costuma utilizar *sites* de bibliotecas, conforme já exposto. Os motivos apontados foram, entre outros: nunca terem sentido necessidade, desconhecerem a existência dos *sites*, falta de interesse, os *sites* não serem atrativos, os livros não estarem disponíveis para leitura. Isso denota a necessidade de desenvolvimento de políticas de marketing para a divulgação dos *sites*, além de ter demonstrado que, quando os usuários fazem uso desses *websites*, esse uso é restrito somente à busca de bibliografia no catálogo, dando à biblioteca um sentido limitado a livros no suporte físico.

Quanto ao desconhecimento acerca da disponibilização de materiais bibliográficos *online*, como base para monografias, dissertações e teses, ou mesmo de *e-books*, percebemos que as bibliotecas da Região Sul ainda não fazem uso efetivo da tecnologia digital para provimento de acesso *online* a obras na íntegra. Essa opção favorece grande parte do acesso à Internet por estudantes universitários, ou seja, buscas por bases de dados na íntegra em outros ambientes e repositórios que não as bibliotecas.

Cerca de 35 usuários responderam fazer uso de *sites* de bibliotecas, o que corresponde a 37,8% da amostra. Consideramos esse percentual muito baixo por se tratar de estudantes universitários, evidenciando a necessidade de maior divulgação desses *sites*, além de apontar algumas falhas neles que procuramos identificar no decorrer da análise.

Ao responder sobre os motivos pelos quais acessam esses *sites*, os entrevistados disseram que os utilizam para pesquisas na base de dados, para coletar material para trabalhos (referências), para procurar por determinada obra e posteriormente ir até a biblioteca emprestá-la, bem como tirar dúvidas de referências.

Entre as bibliotecas que apareceram na coleta como ocorrência de utilização pelos usuários, destacam-se a USP, a UFRGS e a própria FURG (acreditamos que esse resultado, referente à FURG, foi influenciado em grande parte pelo fato de a entrevista ter sido realizada na sede desta Universidade). Outras bibliotecas citadas, em menor ocorrência, foram a UFF, a UFSC, a Unisinos, a UFSM, a Unilasalle e a UFRJ, demonstrando que as buscas quase se limitam às bibliotecas da região.

Fatores subjetivos como pressa do usuário, falta de interesse e de engajamento nas respostas à entrevista, bem como *layout* mal-elaborado dos *sites*, acabaram por prejudicar e influenciar a coleta dos dados, inclusive isso é constatado devido às diferenças gritantes entre a análise das pesquisadoras e a dos usuários, havendo inclusive uma

inversão de colocação para aquele *site* que recebeu melhor avaliação pelo usuário em relação ao que as pesquisadoras avaliaram como mais completo.

A seguir apresentamos as seis funções que os *sites* de bibliotecas devem desempenhar, de acordo com Amaral e Guimarães (2002):

1 – Função Referencial

Podemos resumir o objetivo dessa função dizendo que visa a ampliar o acesso para além do acervo da unidade de informação, fornecendo *links* para outras fontes. Destacamos como indispensável um *website* conter todos os itens pertencentes a essa função (apresentados no quadro 1), pois é essa função que provê o diferencial entre a biblioteca tradicional (local restrito) e da biblioteca virtual (ausência de muros, informação sem fronteiras), permitindo aos usuários maior acesso à informação. A média de ocorrência dessa função entre os *sites* pesquisados, sob a análise dos internautas, foi 55,5%, e das pesquisadoras, 51%, aparentando uma análise semelhante. Porém, podemos perceber no gráfico abaixo que há grande dispersão nas avaliações entre os *websites* das universidades, por isso decidimos elaborar gráficos que permitissem a comparação entre os tipos de usuários (vide UFSM que, segundo os internautas, atendeu a 74% das expectativas, mas, segundo as pesquisadoras, não oferece nenhum dos itens pertencentes à referida função):

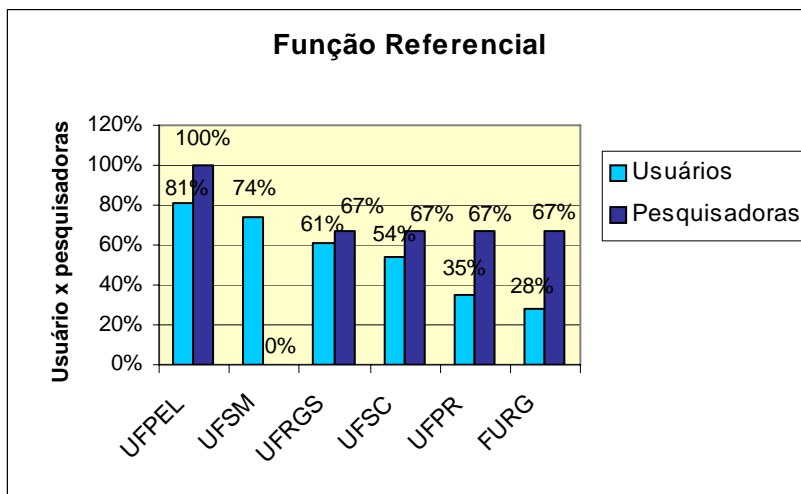


FIGURA 1 – Gráfico Função Referencial: comparativo entre percepção dos usuários e das pesquisadoras

A figura 1 demonstra que nem todos os *websites* possuem a mesma profundidade na função referencial. Ao nos reportarmos aos itens pertencentes a cada função, percebemos que, embora essa função tenha alta representatividade entre os *sites* pesquisados, alguns itens importantes não são oferecidos, como, por exemplo, no *site* da FURG, no qual a opção “*links* para materiais de referência (dicionários, enciclopédias)” não é oferecida. Já no *site* da UFPEL – o que demonstrou possuir maior aproveitamento dessa função – a opção “*links* para mecanismos de busca” não é oferecida. Não houve nenhum *site* que oferecesse todos os itens indicados para essa função.

Podemos compreender ainda quanto à função referencial, na interpretação da figura 1, que, embora o índice mais alto tenha sido apontado por ambos os tipos de usuários (UFPEL), os demais *sites* apontam diferenças marcantes nos resultados obtidos.

2 – Função de Pesquisa

Com relação à função de Pesquisa, podemos considerar como pertencentes a esta os serviços e produtos oferecidos pelo *website* de biblioteca de maneira *online*, entre eles: o OPAC (*Online Public Access Catalogue*) da biblioteca, os periódicos *online*, serviços de reserva/renovação e materiais bibliográficos *online*. Abaixo, o gráfico com os resultados alcançados:

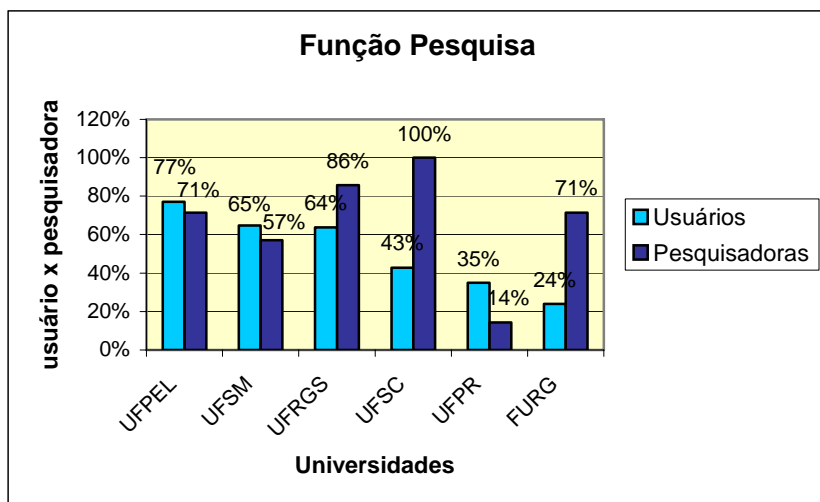


FIGURA 2 – Gráfico Função Pesquisa: comparativo entre percepção dos usuários e das pesquisadoras

Constatamos que essa função teve uma média de ocorrência de 51,3% entre os *websites* das bibliotecas universitárias, conforme os usuários. Já na análise realizada pelas pesquisadoras, a mesma função obteve 66,5% de média de ocorrências, demonstrando que não houve grandes distorções de pontos de vista entre as análises. Porém, o percentual atingido pela UFPR e pela UFSC não chegou a suprir 50% dos itens estabelecidos pela função. Logo, os *websites* dessas universidades precisam rever suas políticas de oferta de produtos e serviços *online*.

Podemos então considerar os resultados obtidos nessa função como insatisfatórios, uma vez que a função de Pesquisa é a reprodução de serviços simples realizados cotidianamente nas bibliotecas, e, ao se dirigirem para o ambiente virtual, os usuários esperam poder continuar fazendo uso pelo menos destes, o que quase não ocorre nos *sites* analisados, tampouco a oferta de produtos e serviços *online*. O que muitas vezes se apresenta são meras listas de informes dos produtos e serviços existentes na biblioteca, mas sem nenhum *link* para acesso a estes. Inclusive, o *link* para “material bibliográfico *online*”, que vem a ser o grande diferencial entre biblioteca tradicional e biblioteca virtual/eletrônica, pouco foi explorado pelas bibliotecas analisadas, denotando a ausência da tecnologia digital do *e-book*, que representa uso de tecnologia digital e de acesso às obras sem a barreira física, facilitando o acesso à informação e a documentos, inclusive por mais de um usuário ao mesmo tempo, entre outras vantagens da biblioteca digital.

Chamou a atenção o fato de que a UFPR, entre todos os itens da função de Pesquisa, somente oferece o serviço de acesso ao seu catálogo *online* (OPAC), o que demonstra carência de oportunidades aos seus usuários, fazendo com que o *site* não se torne atrativo. Já o *site* da UFRSG oferece, em ampla escala, acesso a bases de dados *online*: bases de artigos de periódicos, bases de áreas específicas do conhecimento em local bastante visível no *site*, facilitando sua localização e acesso para o usuário.

Opções como reserva/renovação são utilizadas somente pela comunidade acadêmica, mas serviços como acesso a periódicos eletrônicos, referência virtual, poderiam ser oferecidos largamente pelas bibliotecas, a fim de, além de oferecer aos seus usuários produtos e serviços realmente considerados *online*, ampliar a utilização do *site* pela comunidade de usuários da Internet.

O destaque na função de Pesquisa é para o *site* da UFSC, que, sob a análise das pesquisadoras, ofereceu 100% dos itens pertinentes à função.

3 – Função Comunicação

O objetivo da função Comunicação é utilizar interatividade para estabelecer relacionamentos entre usuários e biblioteca. Porém, percebemos ausência de modelagem interativa; a maioria dos *websites* faz uso da modelagem *um para muitos simples*, ou seja, o foco maior está em disseminar informações sem a preocupação por parte da biblioteca com o retorno imediato dos comentários do usuário. Este até tem alguns espaços dedicados nos *sites* analisados, porém não há qualquer garantia de resposta em tempo real, além de, em muitas delas, o acesso restrito, oportunizando somente à comunidade acadêmica a avaliação do *site*, como é o caso da UFSC. Durante a análise dessa função, simulamos perguntas às bibliotecas e não fomos atendidos no mesmo momento nem no mesmo dia por nenhuma delas.

Outro fator que desmotiva o uso dos *websites* é que parte deles não estão com seus *links* disponibilizados de maneira visível nos portais das universidades, o que acaba prejudicando a divulgação dessas bibliotecas e influenciando no seu baixo acesso. É o caso da FURG, conforme mostram as setas em vermelho na figura 3, dando destaque para o *link* Serviços, no *frame* à esquerda, em que logo em seguida um outro *link* precisa ser acionado na janela que se abre (e é preciso rolar até o final) para encontrar o *site* da biblioteca, dificultando o acesso esta:

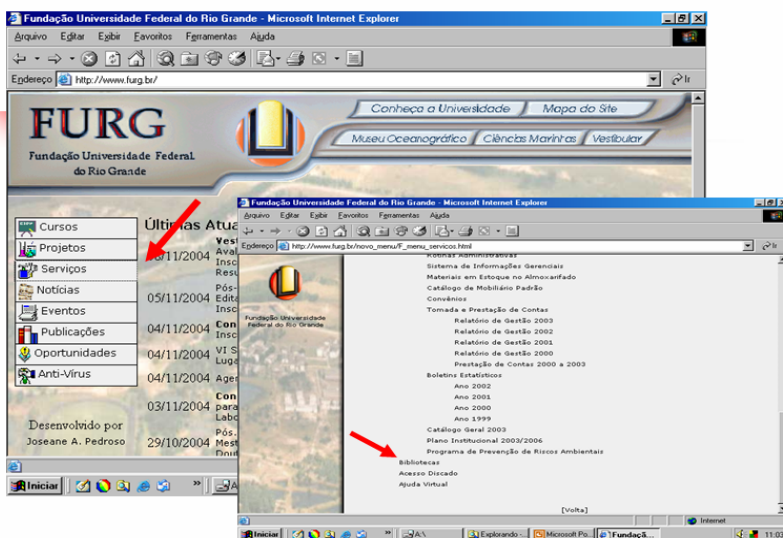


FIGURA 3 – Localização do link para a biblioteca da FURG

A função Comunicação foi a que denotou o percentual mais baixo de todas as funções analisadas – quando deveria ser a de maior índice –, pois, estando o usuário à margem de um contato pessoal e sendo o objetivo do *website* informar seus usuários sobre a instituição hospedada na Internet, todas as funções do *site* perdem a credibilidade e deixam de prover a comunicação entre o usuário e a instituição. Sob a análise dos usuários, a função Comunicação obteve média de 23% dos itens analisados, enquanto sob a análise das pesquisadoras a média foi um pouco acima: 36%.

Entendemos que esse resultado em muito se deve ao fato de os internautas não terem experiência no manejo dos *sites* de bibliotecas, porque em muitos deles houve o cumprimento de itens relativos à função Comunicação, como é o caso da “coleta de sugestões para compras” (UFSM), “coleta de sugestões e críticas” (UFSC), “*link* para contato com a biblioteca” (quase todos os *websites*), “*link* para sugestão de compras” (FURG), e percebemos que os internautas muitas vezes respondiam com uma negação a opções que estavam nos *sites*, talvez de maneira não muito visível, e esse é um dos problemas dos *websites* de bibliotecas universitárias, o não-desenvolvimento na modelagem dos *links* visando a seu fácil acesso e visualização.

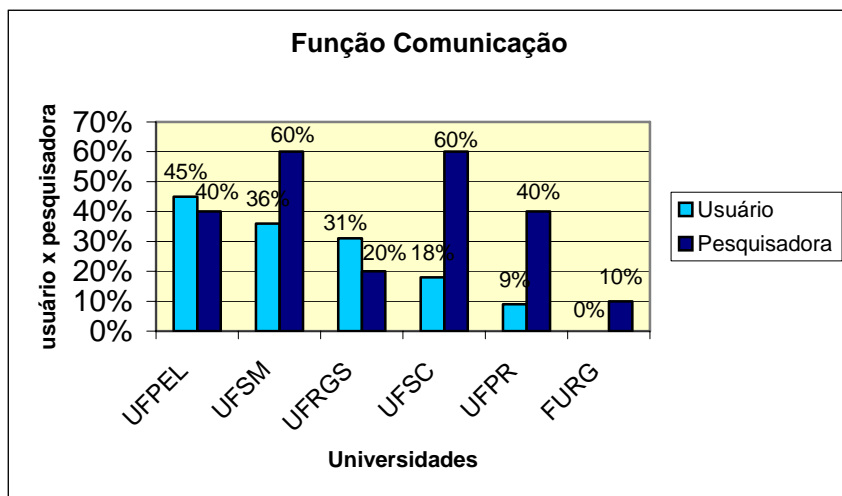


FIGURA 4 – Função Comunicação: comparativo entre percepção dos usuários e das pesquisadoras

4 – Função Informacional

Esta função compreende as informações inerentes à biblioteca que devem constar nos *sites*, como, por exemplo, o nome da biblioteca, nome da instituição mantenedora, seções da biblioteca, equipe etc. Essa função, considerada essencial, apresenta uma média de incidência maior encontrada pelas pesquisadoras (77%), porém confronta-se com a análise dos internautas, cuja média foi de 43%. Acreditamos que essa grande diferença no resultado se deve a fatores já aqui mencionados, quer porque os internautas tiveram dificuldades em encontrar a informação, quer porque não tiveram comprometimento ao responderem à entrevista. Acreditamos que especialmente nessa função a segunda hipótese seja a mais representativa, posto que na maioria dos *sites* o tipo de informação referente à função comumente vem no topo da página inicial do *site*, de forma bastante visível. Para essa função, o *website* que melhor desempenho obteve foi o da UFSC, com 100% (discordando dos usuários, que atribuíram 48% ao mesmo *site*); já o *website* que menos explorou a referida função, sob a ótica dos internautas entrevistados, foi a FURG, cobrindo apenas 40% do recomendado, confrontando com a visão das pesquisadoras, que entenderam ser o *site* da UFSM aquele que menos atendia os critérios da função Informacional, cobrindo 50% dos itens pertinentes a esta. A média dessa função sob a análise dos internautas foi de 43%, conforme a figura 5:

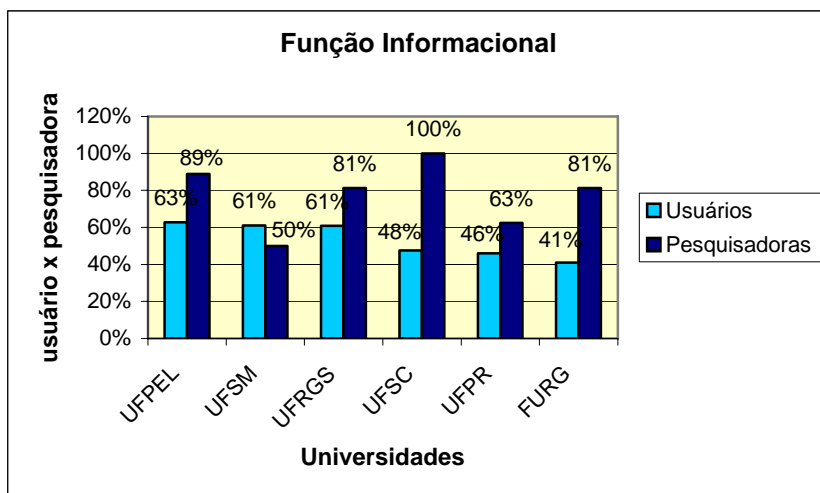


FIGURA 5 – Função Informacional: comparativo entre percepção dos usuários e das pesquisadoras

Chamamos a atenção para o fato de que muitos entrevistados acabaram por não marcar itens da função Informacional que estavam evidentes nos *websites*. Acreditamos que fatores como pressa em responder o instrumento e desengajamento com a pesquisa tenham influenciado a coleta de dados, causando uma margem de erro.

5 – Função Promocional

Função Promocional é a função entendida por Amaral e Guimarães (2002) como utilitária de ferramentas tecnológicas para a divulgação do conteúdo do *site*. Entre essas ferramentas estão: selo com logotipo da instituição, selo com logotipo da biblioteca, janelas *pop-up* com informações da biblioteca, *banner* da biblioteca, *webcasting* (vídeos, como, por exemplo, visitas virtuais) e *hot sites* (que são uma compilação de *links* para *sites* relacionados ao tema do *websites*).

A aplicação e interpretação dos dados da pesquisa demonstrou que a função Promocional apresentou uma visão conceitual equivocada, por parte dos usuários, uma vez que obtivemos resultados totalmente incompatíveis com a visão das pesquisadoras. Talvez isso tenha ocorrido devido ao desconhecimento por parte dos internautas entrevistados acerca das tecnologias e da nomenclatura adotada para representá-las. Porém evidenciamos que tomamos o cuidado de explicar aos entrevistados o significado das expressões da área tecnológica, biblioteconômica e estrangeirismos como: *hot sites*, *banner*, *webcasting*, entre outras, as quais consideramos necessário conceituar. Apesar de ser próxima a média geral da função (36% para os usuários e 37% pela análise das pesquisadoras), há um diferencial na colocação das universidades. Por exemplo, enquanto para os usuários o *website* da UFSC obteve uma das piores colocações, para as pesquisadoras este é o mais completo no que tange aos critérios da função Promocional (vide figura 6, logo abaixo).

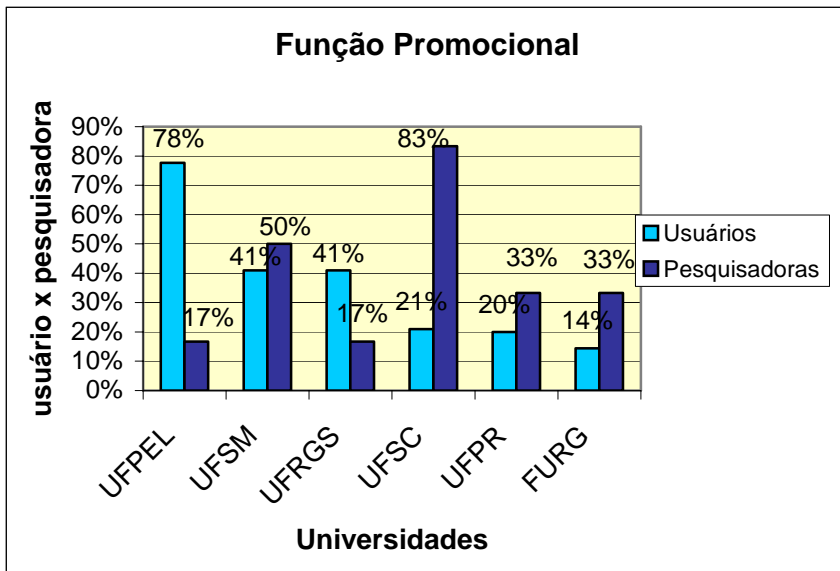


FIGURA 6 – Gráfico função Promocional: comparativo entre percepção dos usuários e das pesquisadoras

Existem outras tecnologias que poderiam ser somadas às referenciadas por Amaral e Guimarães (2002), como é o dos *chats* (salas de bate-papo); da ferramenta MSN; da tecnologia VOIP (*Voice in IP*), em que o contato é feito por meio da voz – esta, segundo Cunha (2002), possibilita “uma interação assíncrona, quebrando barreiras de espaço e tempo” –, enfim, ferramentas através das quais usuários e bibliotecários poderiam ter contato simultâneo.

6 – Função Instrucional

Como o próprio nome denota, essa função objetiva fornecer ao usuário instruções sobre o uso dos recursos informacionais oferecidos pela biblioteca na forma tradicional e *online*.

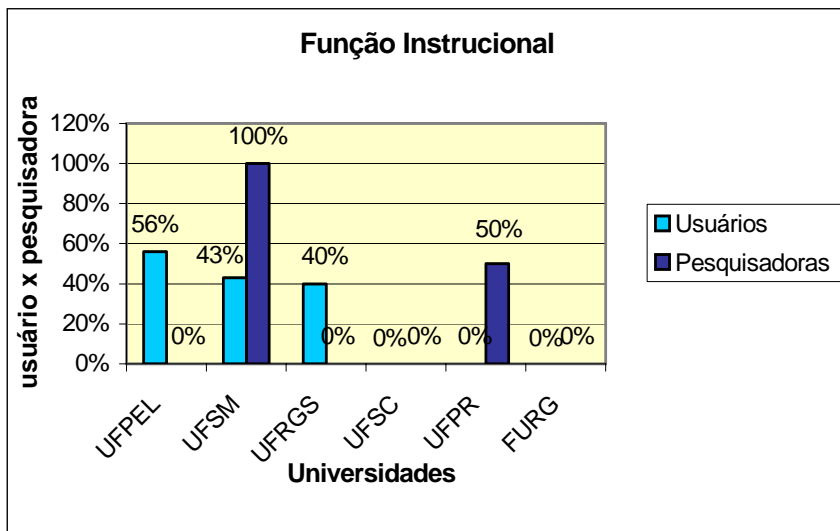


FIGURA 7 – Função Instrucional: comparativo entre percepção dos usuários e das pesquisadoras

Como podemos observar na figura 7, o *site* da UFSM foi o que melhor cobertura obteve no que diz respeito à função Instrucional, sob a ótica das pesquisadoras, oferecendo 100% dos itens da função; para os usuários, foi o da UFPEL que melhor explorou a referida função, cobrindo 56% dos itens da função, aparentemente uma boa medida. Mas, no que diz respeito à média geral da função pela análise do usuário, foi de 23%, e a média da análise geral pelas pesquisadoras foi de 25%, uma vez que os *sites* da UFSC, da UFPR e da FURG não ofertam nenhum item da função. Ressaltamos que é inconcebível o desenvolvimento de um *site* sem a preocupação com o oferecimento de *links* que auxiliem o internauta a usá-lo. Questões como tutoriais, mapa do *site* e instruções de uso não podem faltar, principalmente se não há espaço para fórum de discussão, *chat*, enfim, algum mecanismo para que o usuário possa se comunicar em tempo real com a biblioteca e sanar dúvidas ou mesmo trocar informações com as bibliotecárias.

Ao tomarmos como base a visão dos usuários na análise das funções de Amaral e Guimarães (2002), obtemos o seguinte resultado:

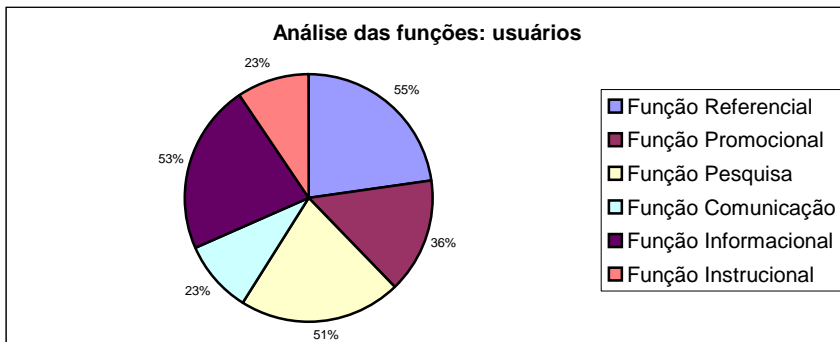


FIGURA 8 – Gráfico das funções sob a ótica dos usuários

A figura 8 demonstra que a função mais presente nos *websites* analisados, pela ótica dos internautas, é a função Referencial, seguida da função Informacional e da função de Pesquisa. A função Referencial cobre *links* para fontes de informação de interesse do usuário, a fim de ampliar o acesso para além do acervo da biblioteca – o que é muito importante em um *website* de biblioteca universitária. Porém, a análise evidencia uma desconsideração por parte dos *websites* analisados no que diz respeito à comunicação destes com seus usuários, uma vez que a função Comunicação cumpriu apenas 23% dos itens pertinentes a ela, demonstrando que esses *websites* não conseguiram ainda fornecer mecanismos de interação entre biblioteca e usuários, necessitando rever esse critério de suma importância, uma vez que o usuário, quando está acessando remotamente, tem apenas como foro de contato o *website*, que, logicamente, deve ser desenvolvido para esse fim.

A seguir apresentamos a visão das pesquisadoras sobre os *websites* analisados, com base nas funções de Amaral e Guimarães (2002):

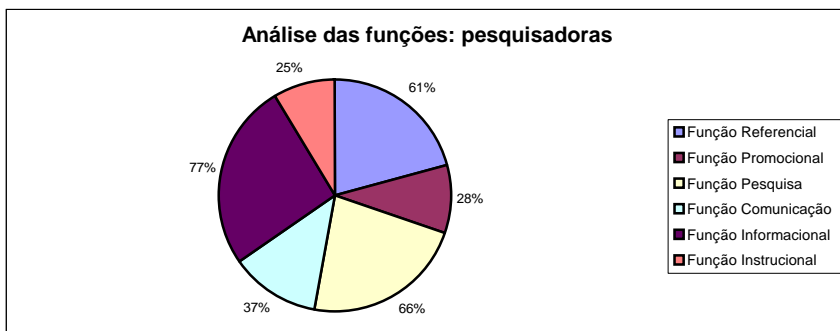


FIGURA 9 – Gráfico das funções sob a ótica das pesquisadoras

A figura 9 demonstra que, para as pesquisadoras, a função que os *websites* mais proveram foi a função Informacional, seguida da função de Pesquisa e da Referencial. Apesar de termos constatado, ao longo da análise das funções, uma inversão e diferença nos resultados entre internautas e pesquisadoras, as três funções citadas obtiveram as melhores colocações sob as duas análises.

Com base na média da análise realizada pelo usuário e pelas pesquisadoras no que diz respeito às funções, elaboramos o gráfico representado na figura 10, abaixo:

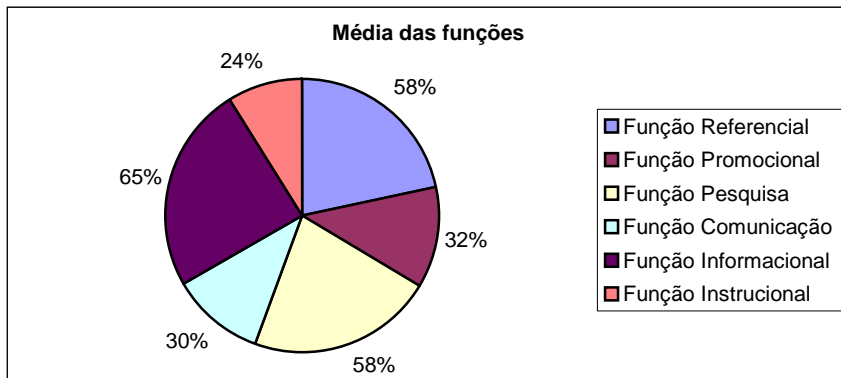


FIGURA 10 – Gráfico das médias das funções sob a ótica dos internautas e das pesquisadoras

Por meio do gráfico (figura 10) conseguimos obter o panorama da análise das funções realizada na presente pesquisa com os *websites* das Universidades Federais da Região Sul do Brasil, através da média entre a análise dos usuários e das pesquisadoras. O gráfico demonstra que os referidos *sites* necessitam de aprimoramento, uma vez que 50% das funções que poderiam ser oferecidas por eles não chegaram a ser cumpridas nem pela metade dos *sites*. Acréscimos como alteração em *layouts*, incorporação de *links* de acesso às informações, oferecimento de produtos e serviços *online*, inclusão de ferramentas tecnológicas para contato em tempo real entre usuários e biblioteca, criação de bibliotecas digitais com possibilidade de leitura de obras completas no *site*, oferecimento de serviço de *webmail*, visitas virtuais, entre outras opções de produtos e serviços, precisam ser incorporadas aos *sites*.

Além das funções, a pesquisa inseriu alguns outros aspectos que consideramos indispensáveis em *websites* de bibliotecas e puderam ser avaliados por meio da entrevista, como: preocupação com a usabilidade e ergonomia (facilidade no acesso aos *links*), através da abertura

instantânea das páginas (questão 15) e da facilidade na navegação no *site* (questão 14); os *links* possuírem *help* sobre seus conteúdos (questão 12); o catálogo da biblioteca ofertar instruções de como o utilizar (questão 13); a satisfação do usuário quanto ao *website* (questão 16) e a coleta de opinião desse usuário sobre o *site* (questão 17). Esses aspectos foram inseridos na pesquisa considerando que, para avaliação de *websites*, não bastam critérios teóricos e técnicos, sendo necessário considerar a opinião de quem está navegando e visitando o *site*, seja um usuário que o acessa costumeiramente, seja um internauta que o descubra por acaso e o esteja utilizando pela primeira vez.

Quanto à abertura instantânea das páginas, cerca de 90% dos entrevistados afirmaram que as páginas e os *links* abriam rapidamente, no que as pesquisadoras concordam, uma vez que poucos foram os *links* que apresentaram algum tipo de problema ou morosidade ao abrir. Já com relação à existência de *helps* nos *links*, indiquem o seu conteúdo, o *site* da UFPEL e da UFRGS informam, já a UFSM, a FURG, a UFSC e a UFPR não os oferecem, precisando fazê-lo para melhor compreensão do seu conteúdo, pois a linguagem técnica das bibliotecas nem sempre é de conhecimento do usuário.

No que diz respeito à facilidade na navegação, os usuários indicaram que os *sites* da UFPR, UFSM, UFRGS são de fácil navegabilidade. Apresentamos algumas justificativas por parte dos usuários para a avaliação positiva: “o *site* é claro, objetivo, é como se eu estivesse fazendo a leitura de um texto em papel” (UFSM), “as informações dos *links* correspondem ao conteúdo disponível por eles” (UFSC), “é bastante limpo, de fácil navegação e com sub-*links* dentro da mesma página, o que ajuda a gente a não se perder no que estamos buscando e onde estamos no *site*” (UFPR). Já os *sites* da FURG, da UFSC e da UFPEL foram entendidos como *sites* de navegabilidade difícil. Algumas justificativas para a resposta foram: “fiquei muito tempo à procura das informações” (UFPEL); “a página é boa mas o conteúdo é sempre da central, fiquei confuso em entrar nos *links* delas” (FURG), entre outros comentários similares. Consideramos oportunos esses comentários e não os questionamos, pois a navegabilidade é uma característica qual consideramos diretamente relacionada a impressões pessoais, sendo um processo individual.

Com relação ao catálogo on-line das bibliotecas apresentar instrução de uso, como explicações acerca de pesquisa, os *sites* da FURG, UFPEL, UFPR não oferecem, já a UFRGS, a UFSC e a UFSM possuem, porém sugerimos que o *site* da UFSM ofereça *link* específico para ajuda na busca, porque este *site* oferece um *link* de ajuda geral no uso do *site* e dentro dele é que vem uma seção pra o catálogo on-line.

As pesquisadoras evidenciaram que os *sites* das bibliotecas em sua maioria oferecem pelo menos algum tipo de instrução de uso, apesar de alguns deles serem ajudas simples demais, necessitando de explicações acerca de buscas avançadas, uso de operadores booleanos, entre outros, além de necessitarem inserir exemplos de buscas. Logo, os *sites* precisam rever a oferta de produtos sem devida explicação de seu funcionamento e possibilidades de utilização.

Inclusive na questão que tratou da divulgação dos serviços da biblioteca (questão 11), 62% dos *websites* analisados os divulgavam com eficiência, porém não podemos deixar de citar os comentários contrários a esse resultado, pois foram considerados relevantes e legítimos, e devem ser levados em consideração pelos desenvolvedores dos *websites*: “texto muito extenso, tem índice mas se tornou cansativa demais a procura dentro dele” (UFRGS), “não pude entrar em algumas bases oferecidas, era somente para alunos da universidade, então que não mostrem se não podemos usar” (UFSC), “não oferece nada além da busca no acervo, muito pobre” (UFPR). Entendemos que esses depoimentos dos internautas condizem com seus interesses ao acessarem os *sites*, e, ao não serem atendidos, ficaram frustrados. Mesmo de maneira ainda tímida, estes oferecem serviços *online*, entre os quais destacamos: a oferta de listagem das últimas aquisições e catálogo para sumários correntes (UFSM); a oferta de acesso a bases de dados gratuitas, *download* de *softwares* gratuitos, treinamento do COMUT – Programa de Comutação Bibliográfica, fotos dinâmicas da biblioteca (FURG); acesso a bases de dados e muitos outros serviços (UFSC); serviço de *webmail*, acesso a várias bases de dados gratuitas (UFRGS); somente oferta do acesso ao acervo (UFPR); disponibilização de biblioteca digital com artigos de jornal (UFPEL), entre outros serviços não mencionados.

Este item ainda precisa ser mais bem explorado pelas bibliotecas universitárias analisadas posto que muitos serviços poderiam ser ofertados de maneira on-line e não o são, como por exemplo o pedido de COMUT via formulário, um dispositivo de consulta rápida ao *site*, informações sobre as instalações físicas das bibliotecas e das setórias, obras para *download* (*e-book*), mapa do *site*, imagens das instalações e ambientes da biblioteca, *links* para mecanismos de busca na internet, relação das novas aquisições, serviço de renovação e reserva, cadastro de perfil do usuário, fórum para discussão usuários-bibliotecários, entre outros inúmeros serviços.

Achamos pertinente avaliar a satisfação do internauta com relação ao *site* (questão 16), e, para surpresa, cerca de 85% dos entrevistados disseram estar satisfeitos com os *websites*, apesar de

terem indicado ao longo da entrevista que muitos *links* exigidos pelas funções não foram fornecidos pelos *websites*. Por esses dados, podemos supor que o não-oferecimento pelos *sites* das funções identificadas por Amaral e Guimarães (2002) não são impedimento para um *site* agradar usuários – logo, precisaríamos identificar quais critérios são realmente importantes para o internauta –, ou que as funções não representam as necessidades dos usuários de um *website* de biblioteca universitária e precisam ser revistas. Os usuários se contradisseram quando pronunciaram estar satisfeitos com os *websites*, porque na questão 17, na qual eram questionados acerca da opinião sobre o *site*, cerca de 50% dos entrevistados o consideraram “Razoável” e 30% o consideraram “Ruim”. Logo, apesar de estarem satisfeitos (85%), sua opinião sobre o *site* obteve 80% entre “Razoável” ou “Ruim”, em contrapartida a apenas 20% que disseram ser o *site* “Ótimo”.

Porém, entendemos que os internautas convidados a participar da entrevista – a qual tentou simular possíveis necessidades de usuários de *websites* de bibliotecas –, não tinham necessidades informacionais reais, ou seja, não estavam realizando buscas reais e sim uma simulação através de instrumento orientador (a entrevista), logo, não tinham por que demonstrar insatisfação com os *sites* analisados. Mas talvez, se a pesquisa tivesse sido realizada com usuários dos *sites* em situação real, ou seja, se fosse aplicada no momento de uma busca real no *site*, ante o retorno de um resultado negativo, provavelmente esse usuário teria demonstrado sua insatisfação.

Abrimos espaço para os internautas apresentarem justificativas para sua análise e houve várias considerações com relação ao motivo da satisfação, das quais destacamos: “*Layout* de fácil entendimento” (UFMS), “O conteúdo do *site* é muito bom” (UFSC), “Oferece textos na íntegra” (UFRGS, UFPEL), “Oferece visita virtual” (FURG), “Tem serviço de *e-mail* para o aluno” (UFRGS), entre outras.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Um dos objetivos, quando a biblioteca desenvolve seu *website*, deve ser o de tornar o serviço oferecido o menos distante possível dos usuários, no sentido de oferecer atendimento personalizado e ágil. Grande parte dos *websites* de bibliotecas são meros informativos, com pouca disponibilidade de produtos e serviços *online*.

Com isso, conclui-se que há necessidade de o bibliotecário inserir-se no cenário de planejamento de *websites*, em vez de delegar a outros profissionais tal projeto, além de estar demonstrada a carência do desenvolvimento de planejamento de marketing nessa área, bem como

a necessidade de ampliação dos produtos e serviços oferecidos *online* por estes *websites*.

Não se faz uso da possibilidade tecnológica na Internet em que duas ou mais pessoas podem estar conectadas ao mesmo tempo sob o mesmo foco de interesse (fóruns de discussão, ferramenta MSN, *chats* sob orientação de bibliotecários ou até mesmo de artistas, autores, membros de interesse da comunidade usuária). A referência precisa ser interativa e em tempo real. Há tecnologia para isso, precisando ser mais bem explorada pelos *websites* das bibliotecas universitárias da Região Sul.

Com a oferta de *websites* pelas bibliotecas, devemos perceber que se abre (ou deveria) um canal de comunicação entre os usuários e a biblioteca, proporcionando, se bem gerenciado, um contato mais efetivo, ágil, em menor tempo e personalizado, focado nas dúvidas individuais do usuário. Percebemos que a maioria das funções equivale na biblioteca tradicional a demandas do setor de referência, denotando a importância deste, principalmente em ambiente virtual, no qual o usuário realiza suas pesquisas de forma autônoma – necessitando de uma estrutura interativa com o *site* da biblioteca, o chamado “balcão de referência virtual”.

Cabe salientar que muitos entrevistados assinalaram opções que os *sites* não ofereciam, em contrapartida a *links* que constavam como disponíveis nos *sites* mas que os usuários tiveram dificuldade em encontrar, denotando que os *sites* precisam remodelar seu *layout* (distribuição de *links*, figuras e botões) e revisar a interatividade dos *links*, ou seja, avaliar se o seu rótulo condiz realmente com o seu conteúdo.

Outra sugestão vem a ser a elaboração de tutoriais para explicação dos *links* ou a criação de mapas do *site*, para que os usuários possam ter uma espécie de índice do *site* e saber a que *link* ou seção deverão se remeter para acessar a informação que lhes interessa.

Poderíamos considerar, à primeira vista, como não-confiável a análise realizada pelos internautas que não eram usuários de *sites* de bibliotecas e mesmo assim representaram a maior parte dos entrevistados (61%), porém os *websites* devem ser planejados para atrair novos usuários, e estes, segundo os resultados obtidos, precisarão aprender sozinhos a dinâmica do uso. Logo, quanto mais interativo, intuitivo e explicativo for o *site*, mais bem explorado e utilizado será. A pesquisa denotou que os *websites* da Região Sul precisam atentar para a importância de instruir os seus novos visitantes. Pudemos perceber isso porque opções que os *sites* disponibilizavam, mas de maneira não muito visível, não eram encontradas pelos entrevistados. Esse foi um dos principais problemas dos *websites* de bibliotecas universitárias.

Opções como uso de contadores de acesso facilitariam a

mensuração do uso dos *sites*, oferecendo *feedback* às bibliotecas de quanto o *site* é utilizado. Sabemos que o contador de acesso não é o melhor mensurador da qualidade do *site*, até mesmo porque o usuário pode entrar no *site* e, ao não encontrar o que precisa, sair logo em seguida. Para isso recomendamos o uso de tecnologia capaz de informar o tempo de uso e permanência do usuário no *site* ou na seção do *site*. Essas são alternativas para avaliação da biblioteca sobre a qualidade do *site*, o que não deve desconsiderar a elaboração de instrumento para análise e avaliação por parte dos seus usuários (questionários, entrevistas, etc) aplicados à sua comunidade universitária – quer por meio de instrumento fornecido no próprio *site*, quer em papel (para abrigar também aqueles usuários em potencial) – o que pode atraí-los para conhecer o *website* e passarem a utilizá-lo.

Ao dar preferência pelo acesso virtual à biblioteca via *website* ao acesso físico, o usuário está à procura de opções inclusive de leitura de textos na íntegra, ou seja, acesso a *e-books* em bibliotecas digitais. As bibliotecas alegam em sua maioria que não fazem uso dessa tecnologia devido às restrições dispostas na Lei Federal n.º 9.610, referente aos direitos autorais, a qual proíbe a reprodução de qualquer obra sem a autorização do seu autor. Porém, questionamos: por que a maioria das bibliotecas universitárias da Região Sul ainda não desenvolveu suas bibliotecas digitais (com exceção da UFSC), abrigando a própria produção intelectual da universidade que representam, com suas monografias, dissertações e teses? Isso enriquece o *site* e disponibiliza o acesso a obras na íntegra que, em muitas universidades, ficam esquecidas em estantes, obras que, em muitas áreas do conhecimento, representam pesquisas de ponta, com resultados que acabam por não chegar ao conhecimento e uso efetivo pela sociedade.

Entendemos que o objetivo de um *website* é tornar disponíveis os produtos e serviços fornecidos pela biblioteca. Porém, podemos perceber que essa oferta está aquém das necessidades dos usuários; a maioria dos produtos e serviços são apenas listados no ambiente *web*, mas sua utilização somente se dá caso o usuário se desloque até a biblioteca *in loco*, situação não condizente com o objetivo da biblioteca virtual. Isso vale também para a necessidade de haver profissionais nessas bibliotecas que atendam o usuário *online*, em tempo real, logo, uma das barreiras não é somente o uso ou não de tecnologias e disponibilização de recursos financeiros para tal, mas também recursos humanos dedicados ao atendimento virtual.

Em suma, os *websites* das bibliotecas das universidades federais da Região Sul precisam rever seus objetivos, ampliar produtos e serviços disponíveis *online*, bem como avaliar a satisfação de seus

usuários, além de rever suas políticas de divulgação dos *websites*, pois muitas vezes não são usados porque se desconhece sua existência. Apesar de a pesquisa analisar somente os *websites* da Região Sul, sabemos que a maioria dos *sites* de outras regiões do país encontram-se na mesma situação, revelando a necessidade de desenvolvimento de políticas de planejamento e implementação por parte dos bibliotecários, profissionais estes que precisam exercer maior participação nesse processo híbrido de evolução dos repositórios de informação.

Toda pesquisa traz limitações, quer de ordem teórica ou prática. No caso de uma pesquisa sobre avaliação de *websites* de bibliotecas, pudemos evidenciar alguns percalços em sua trajetória, desde sua fundamentação até a aplicação, permeando a análise e interpretação dos dados gerados. A seguir apresentamos algumas limitações que entendemos necessário compartilhar, as quais consideramos como talvez sendo as mais pontuais, uma vez que esta metodologia pode ser utilizada por bibliotecários e bibliotecas que desejem desenvolver e posteriormente avaliar seus *websites*.

Limitações da pesquisa

Podemos considerar como primeira limitação o fato de que as áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação carecem de literatura sobre avaliação de *sites* de bibliotecas; logo, foi preciso inferir e inserir alguns critérios que ficarão à mercê dos colegas da área para futuras análises. O que, se por um lado limita a análise devido a poucas possibilidades de oferta de diálogo existentes, por outra vertente apresenta um enfoque atual sujeito a conversações e, quem sabe, incorporação de alguns desses critérios pelas áreas.

Em um segundo momento, percebemos que o uso da pesquisa aplicada para avaliação desse tipo de objeto encontra alguns problemas, uma vez que os *websites* mudam constantemente, o que resulta em dados facilmente desatualizados quando da análise. Esse fato ocorreu desde o desenvolvimento da pesquisa, passando pela aplicação e culminando no momento da sua publicação. Inclusive acabamos por repetir a coleta dos dados quando duas bibliotecas acrescentaram novas opções aos seus *sites* durante o período de tabulação. Porém entendemos que essa nova coleta não se fazia necessária, uma vez que o objetivo maior desta pesquisa não era propriamente os resultados, mas sim o desenvolvimento e a aplicação de um método de avaliação baseado nas funções de Amaral e Guimarães (2002). Até mesmo, porque até o momento da divulgação desta, várias alterações devem ter ocorrido nos *websites* analisados.

Portanto, pedimos escusas às bibliotecas, mas há que se considerar o tempo de aplicação da pesquisa até a publicação.

Com relação aos entrevistados, em algumas entrevistas pudemos evidenciar descomprometimento – o que acaba por ocorrer quando se utiliza entrevista com consulentes escolhidos *in loco* no momento da aplicação do método de coleta, sem prévio aceite dos mesmos. Ainda quanto à população entrevistada, os internautas presentes no laboratório de informática da universidade onde foi realizada a entrevista não eram, em sua maioria, usuários de *sites* de bibliotecas, o que nos levou a questionar se estávamos utilizando uma amostra significativa e representativa. Entretanto, posteriormente entendemos que a diversidade de tipos de internautas e a presença de internautas leigos tornaria a amostra mais fidedigna, pois teríamos variadas visões sobre o objeto analisado, o que inclusive enriqueceria a análise, considerando que os *websites* precisam ser desenvolvidos visando a atender usuários novos, que desconhecem seu *layout* e padrão de usabilidade.

REFERÊNCIAS

- AMARAL, S. A. do; GUIMARÃES, Tatiara Paranhos. Sites de bibliotecas universitárias brasileiras: estudo das funções desempenhadas. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12, 2002, Recife, 2002. *Anais...* CD-ROM.
- ARAÚJO, W. de. Ferramentas para a promoção em *websites* de unidades de informação. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, v. 23-24, p. 89-108, esp., 1999/2000.
- BAX, M. P. As bibliotecas na *web* e vice-versa. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 3, n. 1, p. 5-20, jan.-jun. 1998.
- BLATTMANN, Ursula; ALVES, Maria B. Martins. Organizações virtuais da informação. *Site* da professora Ursula Blattmann. Disponível em: <http://www.ced.ufsc.br/~ursula/papers/orgvirt1.htm>. Acesso em: maio 2005.
- CARDOSO, S. C. et al. Relato da experiência de se criar o *website* do serviço de biblioteca e documentação da faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12, 2002, Recife, 2002. *Anais...* CD-ROM.
- CLICK Today. Disponível em: <http://www.clickz.com/design/>. Acesso em: 21 jan. 2004.
- CUNHA, M.B. da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. *Ciência da Informação*, v. 29, n. 1, p. 71-89, jan.-abr. 2000.
- _____. Produtos e serviços da biblioteca universitária na Internet. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12, Recife, 2002. *Anais eletrônicos...* Disponível em: <http://www.ufpe.br/snbu/murilo1.ppt>. Acesso em: 02 ago. 2005.
- DZIEKANIAK, Cibele V. *Produtos e serviços no setor de referência*. Rio Grande, FURG, 2004. Palestra ao curso de Biblioteconomia, na disciplina de Referência.
- GARCEZ, E. M. S.; RADOS, G. J. V. Biblioteca híbrida: um novo enfoque no suporte à educação a distância. *Ciência da Informação*, v. 31, n. 2, p. 44-51, maio/ago. 2002. Disponível em: <http://www.ibicit.br/cionline>>. Acesso em: 13 fev. 2003.
- GUIMARÃES, T. P. Uso e papel promocional do *site* de biblioteca: o caso da Biblioteca

Central da Universidade de Brasília. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, v. 23-24, n. 1, p. 109-131, 1999-2000.

HIRATSUKA, T. P. *Contribuições da ergonomia e do design na concepção de interfaces multimídia*. Florianópolis, 1996. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, 1996.

MARCONDES, C. H.; GOMES, S. L. R. O impacto da internet nas bibliotecas brasileiras. *Transinformação*, v. 9, n. 12, maio-ago 1997. Disponível em: <http://www.puccamp.br/~biblio/marcondes92.html>. Acesso em: 15 jan. 2004.

MARINHO, R. R. et al. Proposta de construção da biblioteca digital da produção científica da Universidade Federal do Maranhão. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12, 2002, Recife, 2002. *Anais...* CD-ROM.

OLIVEIRA, S. M. M. de. Fator de impacto na *web* das bibliotecas das Universidades Estaduais do Paraná: uma proposta metodológica. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12, 2002, Recife, 2002. *Anais...* CD-ROM.

PAZ, C. M. M. *Caracterização das informações de bibliotecas brasileiras universitárias na Internet*. Brasília, 2000. 99f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, 2000.

ROSETTO, M.; COUTTO, M. L. de M. do; PAIVA, V. de. Plano de gestão do *website* do SIBI/USP com a implantação de um sistema de informação. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12, 2002, Recife, 2002. *Anais...* CD-ROM.

ROWLEY, J. *A biblioteca eletrônica*. Brasília: Briquet de Lemos, 2002.

SCHNELL, Eric. *Writing for the web: a primer for librarians*. Disponível em: <http://www.bonesmed.drio-state.edu/eric/papers/primer/webdoc.html>. Acesso em: 16 jan. 2004.

SILVA, E. M. da.; COUTO, R. G. Gerenciamento de informação virtual em uma biblioteca universitária. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12, 2002, Recife, 2002. *Anais...* CD-ROM.

TECHNOLOGY and Libraries. Disponível em: <http://www.lita.org/ital/index.htm>. Acesso em: 15 jan. 2004.

TEIXEIRA, C. M. S.; SCHIEL, U. A Internet e seu impacto nos processos de recuperação da informação. *Ciência da Informação*, v. 26, n. 1, jan.-abr. 1997. Disponível em: <http://www.ibicit.br/cionline>. Acesso em: 9 de nov. 2002.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS. *Metodologia DADI*. Disponível em: <http://www.ccuec.unicamp.br/treinamentos/websites/3.html>. Acesso em: 13 fev. 2004.

VANTI, N. A. P. Da bibliometria à webometria: uma exploração conceitual dos mecanismos utilizados para medir o registro da informação e a difusão do conhecimento. *Ciência da Informação*, v. 31, n. 2, p. 152-162, maio-ago. 2002. Disponível em: <http://www.ibicit.br/cionline>. Acesso em: 9 de nov. 2002.

VIANA, Michelângelo Mazzardo Marques. A Internet e o bibliotecário: a adequação de habilidades profissionais frente aos novos serviços. Disponível em: <http://www.geocities.com/SiliconValley/8504/artigo.htm>. Acesso em: 13 fev. 2005.

VICENTINI, Luiz A.; MILECK, Luciângela S. Desenvolvimento de *sites* na *web* em unidades de informação: metodologias, padrões e ferramentas. *Biblioteca Digital da Unicamp*. Disponível em: <http://www.rau.tau.unicamp.br/nou-rau/sbu/document/get.php/3/H68.pdf>. Acesso em: 13 fev. 2004.

ANEXO

ENTREVISTA PROJETO “AVALIAÇÃO DE WEBSITES DE
BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DA REGIÃO SUL”
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE – FURG
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECONOMIA E HISTÓRIA
PROF.^a RESPONSÁVEL: GISELE V. DZIEKANIAK

I. PERFIL DO ENTREVISTADO

1 – Qual seu curso e em que período você está?

2 – Marque o item que corresponde ao tempo que você utiliza a Internet.

() Menos 6 meses

() Mais de 1 ano

() Mais de 1 ano e costuma acessar *sites* de bibliotecas universitárias

3 – Caso você não costume utilizar *sites* de bibliotecas universitárias, indique alguns motivos.

4 – Caso você costume acessar *sites* de bibliotecas, quais são estes *sites* e por quais motivos os acessa?

II. AVALIAÇÃO DO SITE (escolha um site de biblioteca universitária federal e responda as questões que seguem)

5 – Assinale as opções que o *site* oferece quanto a:

() *Links* para *sites* de outras bibliotecas

() *Links* para periódicos eletrônicos

() *Links* para materiais de referência

() *Links* para *sites* de instituições de ensino

() *Links* para mecanismos de busca

() Acesso a bases de dados

6 – Assinale as opções que o *site* oferece quanto a:

- Catálogo da biblioteca *online*
- Lista de periódicos assinados pela biblioteca
- Disponibilização de material bibliográfico *online*
- Serviço de reserva de material
- Serviço de renovação de material
- Serviço de referência *online*

7 – Assinale as opções que o *site* oferece quanto a:

- Formulários para cadastro de usuários
- Espaço para coleta de opinião/satisfação dos serviços
- Espaço para coleta de sugestões e críticas
- Pesquisa de opinião sobre o *site*
- Espaço para sugestões de aquisição de bibliografia pelos usuários

Ao acessar o *site* desta biblioteca universitária, você encontrou *link* para contato com a mesma?

- Sim Não Às vezes

8 – Marque nos itens abaixo o que você encontra ao acessar o *site*:

- Nome da biblioteca
- Nome da instituição mantenedora
- Seções da biblioteca
- Equipe, notícias e novidades sobre a biblioteca
- Eventos realizados pela ou na biblioteca
- Missão da biblioteca
- E-mail* geral ou setorial
- Telefone geral e/ou setorial, número de fax
- Endereço físico
- Histórico da biblioteca
- Horário de funcionamento
- Normas e regulamentos
- Informações sobre as instalações físicas
- Estatísticas
- Fotos e/ou imagens da biblioteca
- Relação dos produtos e serviços oferecidos

9 – Assinale as opções que o *site* oferece quanto a:

- Selo com o logotipo da Instituição
- Selo com o logotipo da biblioteca
- Janelas *pop-up* com informações sobre a biblioteca
- Banner* da biblioteca

- () *Webcasting* (aulas a distância)
() Animações
() *Hot sites* (*sites* quentes)

10 – Assinale as opções que o *site* oferece quanto a:

- () Tutoriais de como usar serviços e produtos disponíveis no *site*
() Mapa do *site*
() Instruções sobre o uso do *site*

11 – Na sua opinião, o *site* divulga eficientemente os produtos e/ou serviços oferecidos pela biblioteca? Justifique.

- () Sim () Não
-
-
-

12 – Os *links* do *site* oferecem *helps* sobre do que tratam?

- () Sim () Não

13 – O OPAC da biblioteca possui instruções de utilização?

- () Sim () Não

14 – O *site* avaliado foi de fácil navegação?

- () Sim () Não Por quê?
-
-
-

15 – As páginas abriram rapidamente?

- () Sim () Não

16 – Ao acessar o *site* desta biblioteca universitária, você ficou satisfeito?

- () Sim () Não Por quê?
-
-
-

17 – Qual sua opinião acerca do *site* avaliado?

- () Ótimo () Razoável () Ruim

18 – Espaço para comentários

Biblioteca: _____

Data da entrevista: ____/____/____