

Reestruturação do sítio Web da Rede das Bibliotecas Municipais de Oeiras

Miguel Sales Baptista

Bibliotecas Municipais de Oeiras
Av. Francisco de Sá Carneiro, n.º 17 – Urbanização
Moinho das Antas
2780-241 OEIRAS
Tel: 214406331
E-mail: miguel.baptista@cm-oeiras.pt

António Navarro Rodrigues

Bibliotecas Municipais de Oeiras
Av. Francisco de Sá Carneiro, n.º 17 – Urbanização
Moinho das Antas
2780-241 OEIRAS
Tel: 214406331
E-mail: arodrigues@cm-oeiras.pt

RESUMO

Com base na identificação das falhas existentes no sítio *Web* e no *Web OPAC* da Rede das Bibliotecas Municipais de Oeiras e das necessidades dos seus utilizadores partiu-se para a reestruturação dos mesmos. Utilizaram-se para o efeito as *Guidelines for online public access catalogue (OPAC) displays* da IFLA as *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0. da W3C*, no sentido de garantir o acesso aos conteúdos de grupos minoritários, tais como pessoas com deficiências físicas ou sensoriais, bem como aos vários agentes de utilizador

PALAVRAS-CHAVE: Acessibilidade, usabilidade, *Web OPAC*, Bibliotecas Municipais de Oeiras.

INTRODUÇÃO

Desde 1876, quando Charles Ammi Cutter formulou os objectivos de um catálogo e mais tarde reafirmados na Conferência Internacional sobre Princípios de Catalogação de Paris em 1961, que os objectivos de um catálogo se têm mantido inalterados apesar de revistos em 1998 pela IFLA nos “Functional Requirements for Bibliographic Records” e resistindo aos avanços científicos e tecnológicos bem como às implicações que esses avanços reflectem nas exigências da actual “sociedade do conhecimento”. Assim, dos três objectivos postulados por Cutter, resultam as quatro funções enunciadas pelo FRBR: encontrar, identificar, seleccionar e obter.

Articulando estas funções com a primeira das interfaces essenciais de um catálogo de biblioteca enunciadas por Tom Delsey, a interface com o utilizador, e com o princípio da igualdade de acesso do “Manifesto da IFLA/UNESCO Sobre Bibliotecas Públicas” de 1994, surge então o objecto do nosso trabalho.

A reestruturação do sítio *Web* e do *OPAC* da Rede das

Bibliotecas Municipais de Oeiras (RBMO) assenta nos princípios de usabilidade e acessibilidade na tentativa de garantir aos utilizadores o acesso aos seus serviços com base na igualdade e principalmente tornar possível encontrar, identificar, seleccionar e obter informação a partir do seu sítio *Web* eliminando ou reduzindo constrangimentos provocados por deficiências ou dificuldades visuais.

Como documentos orientadores dos trabalhos foram escolhidos os princípios propostos pelas *Guidelines for online public access catalogue (OPAC) displays* da IFLA, enquanto referência para as questões relacionadas com a usabilidade, os conteúdos, a organização e a normalização, bem como os princípios propostos pelas *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0. da W3C*, para as relacionadas com a acessibilidade do conteúdo. A escolha recaiu nos referidos documentos por estes serem desenvolvidos por entidades internacionais de reconhecido mérito e idoneidade que representam os interesses das bibliotecas e desenvolvem os *standards* que asseguram o crescimento a longo prazo da *Web*.

FASES DOS TRABALHOS

A reestruturação do sítio *Web* da RBMO (<http://catalogo.cm.oeiras.pt>) impunha-se pela deficiente aplicação dos princípios referidos anteriormente na concepção do sítio então existente, uma vez decidida a sua prossecução, foram discutidas e definidas as diferentes fases do projecto, tendo sido decidido que seriam as seguintes:

1. Identificação das falhas existente com base nas necessidades dos utilizadores;
2. Definição da estrutura do sítio;
3. Definição do *layout* das várias páginas (estáticas e dinâmicas);

4. Revisão e criação de novos conteúdos;
5. Implementação de novos serviços e produtos Millennium;
6. Ligação aos serviços *Web* 2.0 entretanto disponibilizados;
7. Testes de usabilidade com colegas e com utilizadores do sítio *Web* das BMO
8. E, finalmente, garantir a correcta indexação das páginas pelos diversos motores de busca.

Para a identificação das falhas existente contribuiu o relatório elaborado por César Augusto Ferreira no âmbito do estágio do Curso de Especialização em Ciências da Informação e da Documentação da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa que versa exactamente sobre avaliação do sistema Millennium e da sua interface de pesquisa e recuperação de informação.

Relativamente às necessidades dos utilizadores, estas consistiram na principal razão da nossa intervenção, em consonância com as directrizes definidas para os serviços da biblioteca pública. De facto, tem havido um constante trabalho no sentido da disponibilização de serviços que permitam divulgar, com mais eficácia, informação sobre as actividades das BMO (*newsletter* das BMO), sobre as novidades das suas colecções (DSI), bem como no sentido também de proporcionar a partilha de informação (quer no blogue “Oeiras a Ler”, quer na criação de conta do Facebook).

Sentíamos no entanto, que, embora o nosso esforço de disponibilização de novas tecnologias e de novos serviços fosse ao encontro das expectativas de um grupo expressivo de utilizadores, não estávamos a garantir o acesso a grupos minoritários, tais como as minorias linguísticas, as pessoas com deficiências físicas e sensoriais, entre outros casos que gostaríamos de incluir nos nossos contactos privilegiados.

Na medida em que todas as fases dos trabalhos estão relacionadas com a verificação das necessidades dos utilizadores tendo estas implicações na correcta aplicação dos princípios orientadores definidos, a nossa abordagem passará a consistir na enunciação dos princípios, na sua aplicação na resolução dos problemas mais relevantes, na apresentação de boas práticas e na correcta utilização de (X)HTML e folhas de estilo em cascata (CSS).

DOCUMENTOS ORIENTADORES DOS TRABALHOS

Guidelines for online public Access catalogue (OPAC) displays da IFLA

As directrizes da IFLA assentam nos seguintes princípios: da usabilidade, dos conteúdos e organização e da normalização/uniformização.

1. Princípios de usabilidade

1.1. Os princípios de usabilidade consistem nas seguintes orientações gerais para aplicação de boas práticas no desenho da interface e definição de critérios para a exibição de páginas *Web*, respectiva legibilidade, clareza, entendimento e navegabilidade:

1.1.1. As páginas *Web* deverão ser consistentes ao nível do texto, da formatação dos dados, do *layout*, do tipo de letra e da cor;

1.1.2. Deve ser claro para o utilizador o porquê e como chegou a determinada página *Web*, bem como o caminho percorrido para chegar a ela;

1.1.3. Deve ser claro para o utilizador o que se encontra apresentado nas páginas *Web* e em todas deverá constar o nome da biblioteca;

1.1.4. Os dados textuais devem ser apresentados da forma como foram introduzidos;

1.1.5. Devem ser fornecidas páginas de ajuda compatíveis com as diferentes necessidades dos utilizadores, as diferentes interfaces, etc.;

1.1.6. Não se deve assumir que o utilizador domine a terminologia biblioteconómica.

Na avaliação do cumprimento dos referidos princípios, foram detectados e resolvidos os seguintes problemas:

- o A falta de um trilho de navegação que permitisse ao utilizador aperceber-se da sua presente localização dentro do sítio, bem como do caminho seguido para chegar à página *Web*;
- o A ausência do nome da biblioteca em algumas páginas *Web*; esta informação passará a constar no banner que surgirá no topo de todas as páginas;
- o Não era fornecido um *link* de ajuda em todas as páginas *Web*.

1.2. O *design* das páginas *Web* deve guiar-se pelos objectivos do catálogo, na medida em que estes representam as necessidades dos utilizadores:

1.2.1. Deve ser permitido aos utilizadores localizar e determinar os documentos pretendidos;

De entre os problemas detectados, um – o da impossibilidade de recuperar numa pesquisa por cota os documentos em depósito – deve-se ao facto de esta ser introduzida nestes casos num campo dos registos de exemplar, e o sistema não permitir a pesquisa nos referidos registos; um outro, tem como causa a não indexação do campo das notas gerais (campo 300) e a consequente impossibilidade de pesquisar informação registada nesse campo, sendo que a sua resolução implica uma reindexação da base de dados

bibliográfica.

1.3. O *design* das páginas *Web* deve ir ao encontro da linguagem e dos meios de comunicação utilizados pelos utilizadores, para que lhes seja possível pesquisar o que pretendem utilizando as palavras que conhecem;

1.3.1. Os gráficos, páginas de ajuda, ícones, símbolos, páginas iniciais ou páginas introdutórias do OPAC devem ser apropriados ao público a que se destinam;

1.3.2. Para a interface deve utilizar-se o idioma oficial, bem como outros idiomas falados na comunidade que a utiliza. Devem disponibilizar-se interfaces noutras línguas de acordo com as exigências da comunidade.

Não constava um texto introdutório, tanto na pesquisa simples como na pesquisa avançada, e não eram disponibilizadas interfaces em idiomas estrangeiros. Ambas as lacunas foram corrigidas e começará a ser disponibilizada uma interface também em inglês.

1.4. A interface deve ser suficientemente flexível de forma a reflectir as diferentes necessidades de utilizadores, incluindo utilizadores com necessidades especiais:

1.4.1. Disponibilizar interfaces alternativas;

1.4.2. Permitir aos utilizadores seleccionar a língua, o formato de apresentação dos registos e métodos de pesquisa;

1.4.3. Quando um registo tiver sido guardado em mais do que um idioma, deve permitir-se a sua visualização nesses diferentes idiomas mediante opção do utilizador.

Relativamente aos pontos enunciados, foi colocada grande ênfase na disponibilização de uma interface baseada em texto para que a informação pudesse ser acedida por utilizadores com necessidades especiais, bem como através de uma ligação lenta à Internet.

2. Princípios de Conteúdos e Organização

2.1. Apresentação do que se procura e necessita para mais acções

2.1.1. Apresentar registos bibliográficos, de autoridades ou de índices de acordo com o tipo de pesquisa efectuado;

2.1.2. Disponibilizar opções para apresentação de registos de acordo com o modelo FRBR;

2.1.3. Apresentar registos num formato abreviado;

2.1.4. Possibilitar a selecção de um, vários ou todos os registos a partir da lista de registos abreviados e visualizá-los no formato de

registo bibliográfico completo;

2.1.5. Disponibilizar funcionalidades que permitam navegar por entre um grande número de registos recuperados;

2.1.6. Apresentar o registo bibliográfico quando apenas um registo é recuperado na pesquisa;

2.1.7. Apresentar o registo bibliográfico de forma que possibilite ao utilizador aceder/obter o documento;

2.1.8. O conteúdo e a estrutura de um registo bibliográfico deverá incluir todos os campos prescritos pela ISBD;

2.1.9. Conteúdo e estrutura de um registo de autoridades possibilitando o acesso a informação adicional caso exista;

2.1.10. Disponibilizar informação sobre o sistema de indexação utilizado;

2.1.11. Disponibilizar as subdivisões dos registos de autoridades;

2.1.12. Permitir a visualização dos registos no formato Unimarc;

2.1.13. Facultar uma página para quando a pesquisa resultar em zero resultados com informação que auxilie na reformulação da pesquisa.

2.2. Apresentação de registos ordenados segundo um determinado critério e não de uma forma aleatória;

2.2.1. Apresentar registos segundo um determinado critério (por relevância, por ordem alfabética, cronológica ou outra, ou ainda por combinação de métodos diferentes);

2.2.2. Disponibilizar opções para definição de uma possível ordenação;

2.2.3. Definir a ordenação nas páginas de registos abreviados;

2.2.4. Definir a ordenação nas páginas de registos bibliográficos.

3. Os resultados devem ter ligações para informação relacionada

3.1. Possibilidade de explorar todas as ligações possíveis entre registos (do registo bibliográfico ao registo de autoridades, do de autoridades ao bibliográfico, etc.);

3.2. Permitir a navegação entre diferentes registos bibliográficos;

3.3. Permitir a navegação de um registo bibliográfico para todos os registos de autoridade associados;

3.4. Permitir a navegação entre registos de autoridade;

3.5. Permitir a navegação de um registo de autoridade para todos os registos bibliográficos associados;

3.6. Navegação entre “trabalhos sobre” e “trabalhos de”;

3.7. Disponibilizar ligações para informação externa ao catálogo.

Na reestruturação do catálogo efectuou-se a ligação a servidores Z39.50 nacionais, equacionando-se ainda a ligação a outros serviços *Web*, tais como: Wikipédia, Google Scholar, etc.

4. Princípios de Normalização/Uniformização

4.1. Formato de codificação;

4.2. Regras de catalogação;

4.3. Números internacionais normalizados;

4.4. Formatos de visualização;

4.5. Protocolos.

Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 da W3C

Relativamente aos princípios da W3C, enunciaremos os que foram aplicados, fornecendo em alguns casos exemplos do código HTML e das folhas de estilo em cascata (CSS) utilizadas. Foi desenvolvido um grande esforço na aprendizagem de HTML e das folhas de estilo em cascata (CSS) para que se conseguisse separar o estilo da estrutura, de forma a melhorar a acessibilidade dos conteúdos, e que estes passassem a permitir um acesso correcto por pessoas com deficiências físicas e sensoriais, pelos diferentes agentes de utilizador, etc.

o Adicionar um *link* no topo de cada página para aceder directamente à área do conteúdo principal. Foi acrescentado um *link* em todas as páginas com o seguinte código HTML: `<div id="saltar">Acesso directo ao conteúdo principal</div>`

o Fornecer um mapa do sítio da *Web*;

o Fornecer um trilha de navegação;

o Fornecer um *link* de ajuda em todas as páginas *Web*;

o Fornecer títulos descritivos para páginas *Web*. Ex.: `<title>Sítio da Rede das Bibliotecas Municipais de Oeiras : Quem Somos</title>`;

o Fornecer texto de *link* que descreva a finalidade de um *link*. Ex.: `Localização e horários`;

o Fornecer a definição por extenso ou explicação de uma abreviatura. Ex.: `<abbr title="Rede das Bibliotecas Municipais de Oeiras">RBMO</abbr>`;

o Utilizar cores e padrões uniformizados com a imagem da RBMO;

o Utilizar elementos semânticos para marcar a estrutura. Ex.: Utilizar h1-h6 para identificar cabeçalhos (h1 para o nome do sítio, h2 para o título da página, h3 para o nome do título de uma subsecção, etc.);

o Utilizar elementos label para associar etiquetas de texto a controlos de formulário. Ex.: `<label for="text">Sugestões: </label> <text area name="text" id="text" cols="20" rows="10">`;

o Utilizar a marcação semântica para assinalar texto especial ou realçado. Ex.: `RBMO` em vez de `RBMO`;

o Indicar a localização actual nas barras de navegação. Consegue-se cumprir este princípio atribuindo por exemplo um id ao body (`<body id="quem_somos">`) e nas CSS: `#quem_somos { color: #FFF; cursor:default; }`;

o Validar páginas *Web*. Foi utilizado o validador da W3C, disponível em: <http://validator.w3.org/>;

o Fornecer controlos na página *Web* que permitam aos utilizadores alterar gradualmente o tamanho de todo o texto numa página até 200% através da utilização de javascript e CSS. Ex.: O código `A`;

o Fornecer instruções em texto no início de um formulário ou conjunto de campos que descrevem a entrada de dados necessária.

A revisão da estrutura resultou numa mais eficaz reorganização da informação disponibilizada, bem como na detecção de lacunas, tendo sido decidido acrescentar informação sobre:

o Os vários serviços e actividades das bibliotecas municipais (com disponibilização de formulário *Web* para inscrição nas actividades);

o Os vários regulamentos de funcionamento de serviços e espaços funcionais;

o Secções de perguntas frequentes (FAQ);

- o Novidades por tipo de material, com o top de livros mais emprestados;
- o Serviço de referência virtual.

No que respeita à revisão dos actuais conteúdos e à criação de novos, a nossa principal preocupação foi a de que estes estivessem bem estruturados e fossem esclarecedores, evitando que fossem supérfluos e redundantes.

Foram desenvolvidos *layouts* diferentes para as várias páginas do sítio, nomeadamente, para a sua página inicial, para as páginas de resultados das pesquisas nas colecções das várias instituições pertencentes à rede, para os formulários, para os serviços, para o *Web OPAC*, etc. O nosso principal objectivo centrou-se na melhoria do grafismo e em tornar cada página do sítio auto-evidente, de forma a permitir que qualquer utilizador consiga perceber que acedeu ao sítio pretendido e como pode chegar à página/informação desejada. Para o conseguir, foi colocado um grande cuidado na divisão e na hierarquização das várias secções das páginas, de forma que se consiga perceber a função de cada uma delas, bem como proporcionar uma melhor leitura das relações entre os vários elementos das páginas. A par dos cuidados referidos anteriormente, foram também considerados outros aspectos, tais como: acrescentar trilhos de navegação para facilitar a navegação dentro do sítio e um menu de rodapé para proporcionar mais possibilidades de acesso às páginas mais importantes, tornar óbvio o que é clicável, etc.

Foram adquiridos durante o ano corrente e serão implementados após o processo de reestruturação, os seguintes novos produtos e funcionalidades do *Web OPAC*: subscrição de *feeds* com informação do catálogo (listas de novidades por tipo de material), com informação de atrasos na devolução de documentos das BMO e da disponibilidade de documentos reservados para levantamento, possibilidade de inserção de comentários nas páginas de resultados com os registos bibliográficos completos e uma agenda de actividades das BMO com a possibilidade de inscrição online.

Durante todo o processo de reestruturação, procurou-se o envolvimento e colaboração da equipa das Bibliotecas Municipais de Oeiras (BMO), tendo sido criado para o efeito um blogue de acesso restrito (<http://ropac-bmo.blogspot.com>), o qual para além de registar as opiniões e sugestões, serve também como memória descritiva de todo o processo.

Na fase dos testes de usabilidade, decidimos reunir grupos de 3 pessoas constituídos por colegas e utilizadores da RBMO e do seu sítio *Web* que costumam participar nas nossas actividades. Nos testes, solicitámos que fosse verbalizada uma opinião sobre o grafismo, conteúdos, navegação, como aceder a determinada informação, utilizar determinado serviço do *Web OPAC*, etc. de cada um dos participantes.

Finalmente, foram definidas *meta tags* a introduzir no cabeçalho do sítio para que fosse efectuada uma indexação adequada por parte dos motores de busca. Foi

também criado o *Sitemap* de XML do sítio, o qual foi submetido através das Ferramentas do Google para *webmasters*, com o objectivo de melhorar a recuperação de informação do sítio pelo Google. Em todo o processo de reestruturação foi correctamente utilizado o código (X)HTML, nomeadamente os elementos do cabeçalho, não só para melhorar a acessibilidade do sítio, como também para facilitar o processo de indexação das suas páginas *Web*.

DIFICULDADES

Num sistema de gestão de bibliotecas com uma base de dados proprietária, nem sempre é possível alcançar o nível de personalização pretendido. À limitação de não se poder instalar produtos e serviços para além dos adquiridos ao fornecedor do S.I.G.B. Millennium, acresce a necessidade de intervenção do mesmo em determinadas parametrizações, tornando o processo mais moroso.

CONCLUSÃO

Apesar de o resultado final do trabalho não estar ainda disponível ao público, aguardando o lançamento oficial, cremos que se cumpriram os objectivos estabelecidos no início da reestruturação e que consistiam em:

- o Adequar o sítio *Web* da RBMO às exigências de usabilidade e de acessibilidade que um sítio *Web* institucional deve respeitar;
- o Disponibilizar serviços *Web* que proporcionem aos utilizadores uma maior autonomia na utilização de serviços das BMO (renovação do empréstimo de documentos, reserva de documentos, visualização do histórico dos empréstimos, serviço de alertas de novas aquisições e de atrasos na devolução de documentos);
- o Envolver colegas e utilizadores no processo;
- o Consolidar e partilhar conhecimentos.

REFERÊNCIAS

- BUDD, Andy ; MOLL, Cameron ; COLLISON, Simon – CSS mastery : advanced *Web* standards solution. New York : dist. Springer-Verlag, cop.2006. ISBN 1-59059-614-5.
- COLLISON, Simon - Beginning CSS *Web* Development. New York : Apress, 2006. ISBN 1-59059-689-7.
- CUTTER, Charles A. – Rules for dictionary catalog [Em linha]. 4th ed. Washington : Washington Government Printing Office, 1904. [Consult. 25 Jan. 2010]. Disponível em WWW: <URL: <http://digital.library.unt.edu/ark:/67531/metadc1048/m1/1/>>

DELSEY, Tom - The Library Catalogue in a Networked Environment [Em linha]. [S.l.] : Library of Congress, 2001. [Consult. 27 Jan. 2010]. Disponível em WWW: <http://www.loc.gov/catdir/bibcontrol/delsey_paper.html>

FERREIRA, César Augusto - Avaliação do Sistema Millennium : Interface de Pesquisa e Recuperação de Informação. Lisboa : Faculdade de Ciências Sociais e Humanas, 2007. Relatório de estágio.

IFLA - Guidelines for online Public Access Catalogue (OPAC) Displays : IFLA Task Force on Guidelines for OPAC Displays [Em linha]. [S.l.] : IFLA, 2003. [Consult. 18 Jan. 2010]. Disponível em WWW: <URL:<http://archive.ifla.org/VII/s13/guide/opacguide03.pdf>>

MORRISON, Michael – XML in 24 hours. Indianapolis : Sams Publishing, cop. 2006. ISBN 0-672-32797-X.

SHEA, Dave ; HOLZSCHLAG, Molly E. – The zen of CSS *design*. Berkeley : Peachpit Press, cop. 2005. ISBN 0-321-30347-4.

W3C - Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 [Em linha]. : W3C, cop. 2008. [Consult. 20 Jan. 2010]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.w3.org/TR/2008/REC-WCAG20-20081211/>>