

# **Análise da Acessibilidade e Usabilidade *Web* de Sítios de Comércio Electrónico Portugueses e o seu Impacto em Utilizadores com Necessidades Especiais**

**Autores:** Ezequiel Filipe Ferreira Dias da Silva; Joaquim Manuel Ventura Faias,  
Carla Alexandra Teixeira Lopes

**E-mail:** [mail@ezequielsilva.net](mailto:mail@ezequielsilva.net)

**Profissão/Instituição:** Terapeuta Ocupacional/ Prós-Avós Unipessoal Lda.

**Tipo de Apresentação:** Comunicação Oral, resultante de projecto de investigação.

**Meios necessários para apresentação:** computador para utilização de Power Point.

## **Resumo**

O Comércio Electrónico constitui uma janela de oportunidades quer para empresas, quer para consumidores. A possibilidade de realizar compras a qualquer hora, em qualquer loja do mundo, na comodidade do lar, pode influenciar o envolvimento ocupacional das pessoas, podendo estas rentabilizar o seu tempo noutras actividades, que não no desperdício em deslocações e filas de espera. No caso de pessoas com necessidades especiais, que encontram muitos entraves na mobilidade na comunidade, este tipo de comércio pode ser a solução ideal para adquirir uma vida mais autónoma.

O presente estudo tem como objectivo avaliar a Acessibilidade e Usabilidade de sítios *web* de comércio electrónico portugueses, e verificar que tipos de entraves poderão ser encontrados por pessoas com necessidades especiais que procuram este tipo de comércio.

Trata-se de um estudo transversal de carácter observacional descritivo. A amostra é do tipo não-probabilística, recolhida por conveniência, constituída pelo conjunto de sítios de comércio electrónico portugueses, associados da Associação do Comércio Electrónico Português (ACEP), com os seguintes critérios de Inclusão:

- Sítios de comércio electrónico portugueses, associados da ACEP;
- Sítios com função “Carrinho de Compras”.

Em cada Sítio Web foi analisado o conjunto de páginas que é necessário percorrer para concretizar a compra de um produto (Homepage; Registo; Login; Categoria de Produto; Produto Escolhido; Carrinho de Compras; Pagamento). De referir, que as páginas de categoria de produto e do produto escolhido foram seleccionadas aleatoriamente.

Para a análise da Acessibilidade recorreu-se à página da ferramenta WebXACT (<http://webxact.watchfire.com/>) e em seguida, inseriu-se a URL da página web a analisar, na caixa “Page URL” e efectuou-se o pedido do relatório. O navegador usado foi o Mozilla ® Firefox ®. Todos os sítios foram avaliados no período que decorre entre 13 de Julho a 27 de Setembro de 2006.

Os dados recolhidos foram tratados através de uma análise estatística descritiva, recorrendo ao programa SPSS 12.0.

Depois de analisados os dados relativos à Acessibilidade dos sítios web, seleccionou-se aquele que cumpriu mais requisitos de Acessibilidade, para em seguida efectuar a análise da Usabilidade (realizada no período de 27 a 30 de Setembro de 2006). Escolhemos esta metodologia, por ser impossível estender esta análise a todos os sítios da amostra, visto que a análise é demorada, tendo em conta o tempo disponível para realização do estudo. Assim, pretendeu-se perceber se o sítio que obedecia a mais requisitos de acessibilidade era também usável. A análise da Usabilidade, foi qualitativa, tendo por base as directrizes do documento *Beyond ALT Text: Making the Web Easy to Use for Users with Disabilities*, e com recurso a duas tecnologias de apoio: um leitor de ecrã (AudioBrouser) e um ampliador de ecrã (ZoomText 8.0). Deste modo, analisaram-se manualmente as páginas do sítio seleccionado, averiguando se as mesmas cumpriam as directrizes de Usabilidade presentes no documento.

Depois de analisados os dados sobre Acessibilidade e Usabilidade, identificaram-se quais os erros de acessibilidade mais frequentes e de que forma dificultam o acesso à Web por pessoas com necessidades especiais e verificou-se se uma elevada Acessibilidade é também sinónimo de boa Usabilidade.

Os resultados obtidos demonstram que a grande maioria dos Sítios de Comércio Electrónico não são acessíveis a pessoas com necessidades especiais. Chegámos à conclusão que o grupo de utilizadores com necessidades especiais mais prejudicado é aquele constituído por pessoas com deficiências visuais e que o facto de um sítio web possuir razoáveis requisitos de acessibilidade, não implica necessariamente que este seja usável por pessoas com necessidades especiais. A nossa análise de Usabilidade, indica que existe uma grande probabilidade de utilizadores que acedem à página com recurso a leitores de ecrã ou navegadores sem carregamentos de imagem, não tenham sucesso na aquisição de produtos.

Analisando na generalidade os resultados obtidos, concluímos que muitos utilizadores com necessidades especiais que têm interesse em usufruir dos benefícios do comércio electrónico, estarão a ser confrontados com uma privação ocupacional, por não conseguirem realizar compras online. Isto poderá influenciar directamente a forma como os indivíduos organizam rotinas e desempenham papéis, bem como o seu nível de autonomia e independência. Neste sentido, e tendo em conta que o objectivo da Terapia Ocupacional é habilitar para a ocupação, a intervenção do terapeuta nesta área poderá não ser bem sucedida. Apesar do terapeuta poder contribuir com os conhecimentos para a prescrição de tecnologias de apoio adequadas às necessidades do utilizador, posicioná-lo correctamente diante do computador ou adaptar uma interface (ex.:o teclado ou o rato), o ambiente será o entrave à participação ocupacional. Por não possuir conhecimentos de programação e desenvolvimento de conteúdos web, e no sentido de facilitar o envolvimento de pessoas com necessidades especiais em actividades como o comércio electrónico, seria de extrema importância desenvolver a sua actividade numa equipa multidisciplinar, com acesso à

colaboração de engenheiros informáticos, de reabilitação, designers e professores de língua portuguesa.

Desta forma, e tendo em conta as limitações anteriormente enumeradas, considerámos importante a realização de futuros estudos nesta área, propondo:

-A constituição de um grupo de utilizadores com necessidades especiais, com o objectivo de acederem aos sítios avaliados no nosso estudo, de modo a verificar na prática, se os resultados por nós obtidos são proporcionais às dificuldades por eles encontradas;

-A Execução de uma análise de Usabilidade, recorrendo a um leque mais diversificado de tecnologias de apoio e utilizadores com necessidades especiais.

Com este estudo esperamos ter dado um contributo para reforçar a importância de uma Web acessível e usável por todos e contribuído, para que as pessoas em geral e os profissionais em particular, percebam as vantagens que a Web pode ter para pessoas com necessidades especiais.