



Departamento de Gestão

Mestrado em Gestão

Área de Especialização - Organização e Sistemas de Informação

Identificação das características relevantes dos Sites das Escolas

Dissertação elaborada por:

Fernando José Pires Marques

Orientação:

Prof. Doutor Rui Filipe Cerqueira Quaresma

Évora, Novembro de 2010



Departamento de Gestão

Mestrado em Gestão

Área de Especialização - Organização e Sistemas de Informação

Identificação das características relevantes dos Sites das Escolas

Dissertação elaborada por:

Fernando José Pires Marques

Orientação:

Prof. Doutor Rui Filipe Cerqueira Quaresma



186612

Évora, Novembro de 2010

À minha Mãe

Agradecimentos

A elaboração de um estudo de investigação implica um conjunto de disponibilidades muito diferenciadas e apenas é possível a sua realização porque existem pessoas que cooperam com o seu tempo, o seu saber e as suas experiências em prol da concretização de um objectivo.

Nesse sentido, não posso deixar de agradecer a todos que, de algum modo, colaboraram na realização deste estudo, manifestando aqui o meu reconhecimento.

Porém, gostaria de destacar, o meu particular agradecimento àquele cuja orientação, auxílio, motivação, assumiu uma importância primordial na elaboração deste estudo:

Ao meu orientador, Prof. Doutor Rui Filipe Cerqueira Quaresma, por todo o seu profissionalismo e competência que me permitiram adquirir novos conhecimentos, valorizando-me como pessoa, não esquecendo, a sua interminável paciência.

Gostaria também de agradecer:

À Escola Secundária Dr. Augusto César da Silva Ferreira de Rio Maior e, em geral, à sua Comunidade Educativa (alunos, docentes, não docentes), pela sua participação no estudo.

Às minhas colegas de mestrado, Dora Inácio e Paula Mesquita, pelo incentivo e especialmente pelos bons momentos.

A todos os colegas que me apoiaram.

Por fim, ao apoio da minha esposa em todas as circunstâncias, e um MUITO obrigado aos meus dois filhos pelos seus sorrisos e carinhos que me motivaram em alturas complicadas e pela compreensão pelo tempo que deixei de estar com eles participando nas suas brincadeiras diárias.

A todos o meu Obrigado.

Resumo

Este estudo tem como objectivo validar uma proposta de um “Modelo” para um site de uma Escola. A realização deste estudo decorre do pressuposto de que as instituições educacionais devem recorrer à Internet para proporcionar às Comunidades Escolares uma nova perspectiva de todas as vertentes do processo ensino-aprendizagem, apresentando sites próprios que proporcionem a todos os seus utilizadores um sentimento pleno de satisfação em todo o processo de interacção utilizador-site.

A metodologia deste estudo adopta como método de pesquisa um estudo de caso – A Escola Secundária de Rio Maior, e recorre à revisão da literatura para obter um quadro de referência com um conjunto de directrizes que servem de partida para a construção de uma ferramenta de pesquisa – o inquérito por questionário. Será com base na informação recolhida e tratada desses questionários, aplicados a uma amostra pré-definida de utilizadores de Sites de Escolas, que se identificam através do grau de concordância/discordância desses mesmos utilizadores, os principais elementos de um Site de uma Escola.

Através da análise dos resultados obtidos, foram identificados os elementos importantes e a evitar no site da Escola, o que deu origem a um Modelo para um site de uma Escola.

Palavras-chave: Sites; satisfação; Escola.

Identification of the relevant features of Schools Websites

Abstract

This study aims to propose a valid “framework” for a school website.

This study is based on the presupposition that all educational institutions should use the Internet to provide school communities a new perspective of all the sides of the educational process, presenting proper institutional websites which give all their users a complete sense of satisfaction in the entire interaction process of user and website.

The methodology of this study adopts a case study as research approach - The Secondary School in Rio Maior, using the literature review to gain a framework and guidelines as a basis for the construction of the research tool – the enquiry in the form of a questionnaire. It was applied to a previous defined sample of school website users and the gathered and organised information serves as the identifier of the level of agreement/disagreement of the website users and therefore of the main features of a school website.

Through the analysis of the results, the important elements in the School website, and the ones to be avoided, were identified, what gave origin to a Model for School Websites.

Key-words: Websites, satisfaction, school.

Índice

Índice de Tabelas	vii
Lista de Siglas	viii
Capítulo 1. Introdução	1
1.1. Introdução	2
1.2. Enquadramento da investigação	4
1.3. Formulação do problema	6
1.4. Objectivos da investigação	6
1.5. Relevância da investigação	7
Capítulo 2. Recomendações para a Construção de Sites	8
2.1. Introdução	9
2.2. Algumas considerações sobre a construção de Sites	10
2.3. Recomendações gerais a observar na construção de Sites	15
2.4. Recomendações Específicas para a construção dos Sites das Escolas	30
2.4.1. Objectivos do Site da Escola	30
2.4.2. Público-Alvo do Site da Escola	31
2.4.3. Qualidade dos Sites das Escolas	33
Capítulo 3. Metodologia	45
3.1. Introdução	46
3.2. Descrição da proposta de um Modelo para a construção dos Sites das Escolas	47
3.3. Descrição do estudo de caso	53
3.4. Identificação da amostra da investigação	59
3.5. Selecção e construção do instrumento de recolha de dados	60
3.6. Recolha e tratamento dos dados	63
Capítulo 4. Apresentação e análise dos resultados	65
4.1. Aplicação do Questionário	66
4.2. Caracterização da Amostra	66
4.3. Resultados por secção do Questionário	72
4.4. Apresentação do Modelo	88
Capítulo 5. Considerações Finais	92
5.1. Conclusões da investigação	93
5.2. Limitações da investigação	94
5.3. Sugestões para investigações futuras	95
Referências Bibliográficas	96
Anexos	100

Índice de Tabelas

Tabela 1 – Alunos/Turmas por oferta formativa e ano de escolaridade	55
Tabela 2 – Alunos com computador e acesso à Internet	56
Tabela 3 – Caracterização dos respondentes em relação à navegação na Internet	67
Tabela 4 – Periodicidade de navegação na Internet	67
Tabela 5 – Utilização do site da Escola no ano lectivo 2008/2009 por parte dos inquiridos	68
Tabela 6 – Frequência de utilização do site da Escola em 2008/2009	68
Tabela 7 – Dados sócio-demográficos dos inquiridos	69
Tabela 8 – Ano de escolaridade dos alunos.....	70
Tabela 9 – Grupo disciplinar dos docentes	71
Tabela 10 – Habilitações literárias do pessoal não docente	71
Tabela 11 – Percentagens de respostas da secção A	73
Tabela 12 – Percentagens de respostas da secção B	74
Tabela 13 – Percentagens de respostas da secção C	76
Tabela 14 – Percentagens de respostas da secção D	77
Tabela 15 – Percentagens de respostas da secção E	84
Tabela 16 – Percentagens de respostas da secção F	85

Lista de Siglas

BE/CRE - Biblioteca Escolar / Centro de Recursos Educativos

CEF - Cursos de Educação e Formação

CRIE - Computadores, Redes e Internet na Escola

EFA - Educação e Formação de Adultos

ESRM - Escola Secundária de Rio Maior

FAQ - Frequently asked questions

HTTP - Hypertext Transfer Protocol

PTE - Plano Tecnológico da Educação

RVCC - Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências

TIC - Tecnologias da Informação e Comunicação

UMIC - Unidade de Missão Inovação e Conhecimento

URL - Uniform Resource Locator

WAI - Web Accessibility Initiative

WWW - World Wide Web

W3C - World Wide Web Consortium

Capítulo 1 – Introdução

1.1. Introdução

A crescente utilização das novas tecnologias, e a preponderância da Internet, é uma realidade indiscutível, tanto a título individual como colectivo. De acordo com Ponte e Oliveira (2000), a Internet é uma importante ferramenta para o trabalho colaborativo, possibilitando que as pessoas partilhem recursos e os transformem em conjunto, mesmo afastadas umas das outras. Esta crescente utilização é justificada pela facilidade e benefícios obtidos quando o seu uso é adequado.

No contexto educacional, com o recurso à Internet, toda a relação pedagógica com a Escola deixou de estar limitada ao espaço físico “Sala de aula”, assim como as informações relevantes a quem de alguma forma pretende interagir com a Comunidade Escolar deixaram de estar limitadas ao espaço físico “Escola”. Este abrir de espaços virtuais “sediados” no site da Escola, torna-se vantajoso para o atingir dos objectivos da própria Escola. Segundo Moran (1997), na Internet há diferentes tipos de aplicações educacionais: divulgação, pesquisa e comunicação. A divulgação é feita pelas Escolas, alunos e professores (homepages individuais). A pesquisa pode assumir um cariz individual ou de grupo, podendo ser realizada dentro ou fora do espaço físico “Sala de aula”, com ou sem uma obrigatoriedade. Por último, a comunicação ocorre entre todos os intervenientes da Comunidade Escolar.

De acordo com o Gabinete de Estatística e Planeamento da Educação (GEPE, 2008) a percentagem de utilizadores de Internet em Portugal, no escalão etário dos 16 aos 24 anos, com o nível de Escolaridade completo até ao terceiro ciclo é de 80%, no ensino secundário é de 96% e no ensino superior é de 100%. Neste contexto, os estabelecimentos de ensino, devem proporcionar um serviço de qualidade, a esta grande percentagem de potenciais utilizadores dos seus sites¹, principalmente na forma como os conteúdos são disponibilizados e acedidos.

Pretende-se então, dada a importância destes espaços, possibilitar uma experiência proveitosa e satisfatória a quem deles usufrui, pelo que se torna importante conhecer as opiniões daqueles que visitam e utilizam os sites de Escolas, de forma a adequar esses sites às suas necessidades.

Neste estudo a estratégia de investigação adoptada foi o “estudo de caso”,

¹ Neste estudo utilizamos o termo “Site”, o qual, para determinados autores pode ser substituído pelos termos “Website” ou “Sítio Web”.

aplicado na Escola Secundária Dr. Augusto César da Silva Ferreira – Rio Maior. Este estudo pretende conhecer quais os elementos importantes para a construção de um bom site de uma Escola, tendo em conta todo um conjunto de recomendações obtidas na revisão da literatura. A conjugação deste conjunto de recomendações com a opinião dos utilizadores, obtida através da aplicação de um inquérito por questionário, dá origem a um **“Modelo” validado para um site de uma Escola.**

Na escolha da escola em questão como objecto de estudo foi importante o facto de o investigador pertencer ao quadro da referida Escola como docente, possibilitando, assim, um maior controlo de todo o processo.

Este trabalho está dividido em cinco capítulos. No primeiro capítulo, Introdução, contextualiza-se o estudo, referindo-se o enquadramento, o problema, os objectivos e a relevância da investigação.

No segundo capítulo, Recomendações para a Construção de Sites, começa-se por fazer algumas considerações sobre a construção de sites, seguindo-se um conjunto de recomendações para a construção de sites em termos gerais e um conjunto de recomendações para a construção de sites de Escolas em termos específicos. No caso dos sites de Escolas, abordam-se ainda os seus objectivos, o seu público-alvo e os indicadores de qualidade na perspectiva de vários autores.

O terceiro capítulo, Metodologia, inicia-se com a descrição das opções metodológicas, de seguida descreve-se uma proposta de um Modelo para a construção dos sites das Escolas. Continua-se com a descrição do estudo de caso – Escola Secundária Dr. Augusto César da Silva Ferreira (Rio Maior). Prossegue-se com a identificação e selecção da amostra e com a selecção e construção do instrumento de recolha de dados – inquérito por questionário. Por fim, abordamos a selecção da técnica de recolha de dados e do tratamento desses mesmos dados.

No quarto capítulo, Apresentação e análise dos resultados, começamos por apresentar como foi aplicado o inquérito por questionário, depois caracterizamos a amostra, de seguida apresentamos o Modelo obtido e por fim a apresentação e a análise dos dados por secção do inquérito por questionário.

O quinto capítulo, Considerações Finais, apresentamos as conclusões da investigação, referindo as limitações da investigação, assim como, apontamos um conjunto de sugestões para trabalhos futuros.

1.2. Enquadramento da investigação

A Internet é uma ferramenta cada vez mais utilizada pela sociedade em geral, recorrendo a enormes quantidades de informação, nos mais variados formatos, no sentido de proporcionar o concretizar de determinados objectivos de uma forma eficiente e eficaz.

A Internet teve origem nos meios militares norte-americanos no período da guerra-fria, com a finalidade de ser um meio seguro na troca de informações científicas e de segurança. Durante as décadas de 70 e 80, à Internet juntaram-se outras redes ligadas essencialmente a departamentos universitários, começando aqui o ciclo de vida da Internet na Educação. Terminado o período da guerra-fria, o acesso à Internet passou a ser cada vez mais do domínio público, tendo nos dias que correm igual acesso à informação em geral, tanto o cidadão comum como uma alta patente militar. O desenvolvimento da Internet tornou-se mais notório nos finais dos anos 80, tendo-se notado esse desenvolvimento em Portugal sobretudo a partir de meados da década de 90. Em Portugal, e ao nível da Educação, têm surgido vários projectos por parte do Ministério da Educação com o objectivo de trazer as novas tecnologias da informação e comunicação (TIC) para o contexto educativo. “O acesso à Internet nas escolas, o equipamento das salas de informática e a iniciativa (Escola, Professores e computadores portáteis), criaram as condições tecnológicas para que professores e alunos possam usufruir da diversidade de informação online, da comunicação, da colaboração e partilha com outros, a que se acresce a facilidade de publicação online.” (Carvalho, 2007, p.25). O primeiro grande projecto foi o “Minerva” (1985/1994), que tinha como objectivo introduzir as TIC nas práticas lectivas do 1º Ciclo, através de uma abordagem pedagógica, contemplando a formação de professores e a inclusão curricular das TIC. Com o desaparecimento deste projecto, a partir de 1996 surgiram novos projectos, onde se destaca o “Nónio-Século XXI”, lançado também pelo Ministério da Educação e que funcionou entre 1996 e 2004; praticamente ao mesmo tempo é criado o Programa Internet na Escola (1997/2001), do Ministério da Ciência e da Tecnologia, através do qual se disponibilizava acesso gratuito à Internet às Escolas. No ano de 2005 é promovida a iniciativa “Escolas, Professores e computadores portáteis”, com o objectivo de melhorar as condições de utilização dos computadores e da Internet quer em contexto sala de aula quer individualmente pelos professores no apoio à leccionação.

O aparecimento do Plano Tecnológico da Educação (PTE), aprovado em Agosto de 2007, representa uma solução com perspectivas de melhorar o que existe, mas também o ponto de viragem no sentido do real desenvolvimento da presença da Educação na Web, sendo sinónimo de interactividade e de partilha de conhecimento sem barreiras. Este plano mobiliza transversalmente todos os organismos do Ministério da Educação e tem como objectivo a modernização tecnológica das Escolas e promover a integração e a utilização generalizada das TIC nos processos de ensino-aprendizagem e na gestão escolar. O objectivo estratégico do PTE é posicionar Portugal entre os cinco países europeus mais avançados em matéria de modernização tecnológica das Escolas até 2010. Este Plano engloba três vertentes de actuação – **Tecnologia, Conteúdos e Formação**, que cobrem de forma integrada e transversal todos os domínios relacionados com a modernização do sistema educativo em Portugal (PTE, 2007).

As Escolas são locais importantes na concretização de um conjunto próprio de objectivos específicos, que culminam num objectivo geral que é o sucesso escolar. Neste contexto, as Escolas não podem, nem devem, alhear-se do impacto da Internet e dos seus recursos, sendo os sites das Escolas uma “ferramenta” chave para fomentar a utilização e divulgação das potencialidades da Internet, tanto no espaço físico “Sala de aula” como fora deste, com a finalidade de proceder a uma complementaridade da construção efectiva do saber.

Os sites das Escolas devem ser encarados como algo mais a acrescentar e a complementar ao percurso educativo do Aluno, assim como um serviço que disponibiliza um conjunto de informações relevantes aos outros membros da Comunidade Escolar. “... a análise do site de escola revela a própria instituição como sendo uma janela aberta para o mundo digital e para a própria Escola, ao revelar as suas concepções acerca da educação, do papel da Escola e do papel educativo das TIC, constituindo, desta forma, o site como um portfolio da própria Escola” (Franco, 2002, citada em Franco, 2003, p. 491). Pretende-se que os utilizadores usufruam da melhor forma dos sites das Escolas, aproveitando todos os benefícios possíveis proporcionados por esta ferramenta. Assim, é necessário questionar esses mesmos utilizadores no sentido de conhecer as suas pretensões no que diz respeito à sua interacção com os sites das Escolas.

Interessa pois investigar sobre esta área, de forma a complementar e enriquecer os serviços prestados pela Escola, com a validação de uma proposta de um “Modelo”,

que contemple todos os elementos importantes para o site de uma Escola, na perspectiva dos seus utilizadores, de forma a responder satisfatoriamente às suas necessidades.

1.3. Formulação do problema

A ideia para esta pesquisa surgiu do interesse em conhecer o grau de satisfação dos utilizadores, especificamente de sites de Escolas. Assumindo que os sites de Escolas são concebidos tendo em conta directrizes, recomendações e orientações obtidas na legislação, códigos de conduta e publicações relativas ao tema, com o intuito de proporcionar aos seus utilizadores uma “Escola Virtual” com todas as suas potencialidades e funcionalidades, é legítimo questionar os utilizadores desses sites relativamente aos elementos importantes para construir um bom site de uma Escola. Pois, acima de tudo, serão eles que podem aproveitar ou não as informações e os recursos disponibilizados.

Em síntese, esta investigação visa investigar sobre a perspectiva dos utilizadores recolhendo informação para que sejam diagnosticados os principais elementos a incluir no site de uma Escola.

1.4. Objectivos da investigação

Objectivo Geral

O principal objectivo que se pretende com este trabalho é o de validar uma proposta de um “Modelo” para um site de uma Escola. Pretende-se que esse “Modelo” seja resultado do cruzamento de um conjunto de directrizes para a construção de sites, encontradas em legislação, códigos de conduta e publicações relativas ao tema (que serviram de base para a construção do questionário a aplicar no nosso estudo), com os dados obtidos no tratamento dos questionários usados para conhecer a opinião dos utilizadores relativamente aos principais elementos do site de uma Escola.

O questionário, além de ferramenta de identificação dos principais elementos do site, deve ser também uma forma de detectar os aspectos menos conseguidos no desenho e funcionamento do site da Escola, na opinião dos utilizadores, de forma a permitir a sua correcção e promover a satisfação dos utilizadores do site.

Objectivos Específicos

- Realizar uma revisão da literatura com o objectivo de seleccionar e categorizar o conjunto de directrizes mais importantes na construção de sites.
- Elaborar um questionário, tendo por base a revisão da literatura realizada, que será aplicado a utilizadores de sites de Escolas para definir os elementos importantes para construir um bom site.
- Identificar os elementos mais importantes para o site de uma Escola, na perspectiva dos utilizadores.
- Identificar os elementos que devem ser evitados no site de uma Escola, na perspectiva dos utilizadores.

1.5. Relevância da investigação

A disseminação da Internet levou a uma consequente utilização desta tecnologia por parte de todos os organismos públicos, onde se incluem as Escolas. Neste contexto, o programa “Internet na Escola” teve, entre outras, uma vertente extremamente importante – a criação de sites para as Escolas. Assim, pensámos realizar um estudo que valide uma proposta de um “Modelo” de um site de uma Escola. Até porque a investigação, nesta área, é praticamente inexistente. Com este estudo, pretende-se contribuir para a clarificação dos principais elementos que um site de uma Escola deve possuir, garantindo a toda a Comunidade Escolar uma experiência plena de satisfação, através da adequação do site às suas necessidades. Pensamos que será uma ferramenta de grande utilidade para as Escolas usarem, quer como apoio na fase de concepção, desenvolvimento ou reformulação do site, quer como um documento de análise para estudos idênticos.

Capítulo 2 – Recomendações para a Construção de Sites

2.1. Introdução

Um site, também designado em português por sítio Web, tanto pode ter uma perspectiva colectiva, e nesse caso representa uma entidade (instituição, empresa ou grupo), como ter uma perspectiva individual, e nesse caso representa uma pessoa. Um site pode ser definido por um conjunto estruturado de páginas que são apresentadas por um serviço Hypertext Transfer Protocol (http) na World Wide Web (WWW), onde se destaca a página inicial. Segundo Carvalho et al. (2004), a página inicial de um site é habitualmente designada por “homepage” ou “home”, e faz referência, normalmente, a um conjunto seleccionado de informações e hiperligações² pertinentes. Podemos dizer que a página principal se assume como cartão-de-visita do próprio site, a “cara do site”.

De acordo com Figueiredo (2004), a estrutura de um site compreende três elementos essenciais: a **página principal**, essencialmente composta por menus, que tem a função de fidelizar o utilizador, através de conteúdos bem estruturados e recurso a hiperligações explícitas e funcionais; as **páginas secundárias**, essencialmente compostas por submenus, apesar de manter visível o menu principal; e as **páginas de conteúdos**, caracterizadas pela sua especificidade e pela ausência de estruturas de menus.

A base da estrutura do site está dependente do tipo de categorização escolhida para os conteúdos disponibilizados. Carvalho (1999) destaca as seguintes: estruturas hierárquicas, que têm como base um elemento (homepage), de onde partem todas as restantes ligações; estruturas de rede, onde todos os elementos do site estão igualmente ligados entre si, sem nenhum tipo de hierarquização; estruturas que resultam da combinação dos dois tipos referidos anteriormente.

Relativamente ao esquema de navegação de um site, Figueiredo (2004) identifica três tipos: o global, o local e o contextual. No esquema de navegação global as hiperligações posicionam-se em todas as páginas e no mesmo local (topo), permitindo o acesso às principais áreas do site. No esquema de navegação local as hiperligações posicionam-se do lado esquerdo do site e completam o esquema de navegação global, permitindo assim o acesso a locais mais específicos do site na categoria em que o utilizador incidiu. No esquema de navegação contextual as

² Uma hiperligação, também conhecida pelos termos, hyperlink e link, é uma referência num documento em hipertexto a outras partes deste documento ou a outro documento [<http://pt.wikipedia.org>].

hiperligações permitem acessos a locais não abrangidos pelos esquemas de navegação local e global. Em qualquer um destes esquemas de navegação podem identificar-se dois tipos de navegação possíveis, externa e interna, consoante o tipo de hiperligação existente. Assim, quando as hiperligações permitem o acesso a outras páginas, estamos perante navegação externa; quando as hiperligações permitem a navegação dentro de um mesmo documento, então temos a navegação interna. Projectar um esquema de navegação de um site implica definir uma estrutura de orientação simples e intuitiva, com o objectivo de facilitar a navegação do utilizador no site.

Associado a um site está um endereço, o Uniform Resource Locator (URL) e um domínio. Os domínios podem ser classificados como territoriais ou genéricos. Os domínios territoriais são domínios com uma extensão associada a um país ou região, por exemplo: .pt para Portugal; .br para Brasil; .es para Espanha; .eu para Europa, etc. Os domínios genéricos são domínios que se concedem a nível internacional, por exemplo: .com para comércio; .net para uma rede na Internet; .org para organizações; .edu para instituições de ensino dos Estados Unidos da América; .info para informações, etc.

Um site deve ter características que proporcionem uma dose certa de previsibilidade e, ao mesmo tempo, que consigam garantir consistência. Previsibilidade, no sentido de permitir ao utilizador localizar de forma fácil e rápida os principais elementos presentes nas páginas do site, e consistência, de forma a permitir ao utilizador identificar facilmente as várias páginas como pertencentes ao mesmo site (Figueiredo, 2004).

2.2. Algumas considerações sobre a construção de Sites

A construção de sites tem, naturalmente, evoluído ao longo do tempo, sendo, actualmente, atribuída uma maior importância ao utilizador. Segundo Carvalho (2006), o utilizador passa de mero “leitor” da informação disponibilizada, a “autor” dessa mesma informação, através da possibilidade de interagir com o site. Contudo, outras vertentes sofreram alterações neste processo evolutivo. O design gráfico passou de praticamente inexistente, onde as páginas eram principalmente compostas por conteúdos estáticos, para páginas que permitem o recurso a diversos conteúdos dinâmicos e interactivos, tudo isto graças às novas tecnologias existentes. Contudo, não se deve perder a noção dos conceitos de simplicidade, sobriedade e uso racional da tecnologia

no processo de construção de um site. No que se refere à interactividade, verificou-se um reforço das ferramentas de comunicação e colaborativas, as quais permitem, entre outras actividades, a ocorrência de encontros virtuais, o trabalho cooperativo e a edição colaborativa online. Relativamente à informação disponibilizada, actualmente a preocupação passa por disponibilizar informação específica, focalizada nas necessidades dos seus utilizadores.

De acordo com Silva (2006), normalmente a visita a um site é sempre opção do utilizador, contudo, também será opção do utilizador o acto de abandonar o site. Neste contexto, um site deve, simultaneamente, fomentar acções que cativem e satisfaçam os seus utilizadores e evitar a ocorrência de situações que proporcionem o seu abandono. Assim sendo, todo o processo de planeamento e construção de um site deve estar focalizado na realidade dos seus utilizadores, pois, respondendo às suas necessidades, garantirá experiências plenas de satisfação e a consequente fidelização.

Figueiredo (2004) refere diversos aspectos a considerar no processo de construção de um site, dos quais destacamos:

Estabelecer objectivos - a definição dos objectivos do site deverá responder de forma clara e concisa a questões como: qual a sua finalidade, qual o público-alvo, quais as informações a divulgar e de que forma devem ser disponibilizadas. Segundo Carvalho et al. (2004), um site pode ter como objectivos:

Divulgação de informação: o site é visto como uma apresentação contextualizada, focalizada num determinado tema ou área, por exemplo, um site encarado como um portefólio que possibilita apenas a leitura.

Recolha de informação: o site é um meio de obter informações concretas e contextualizadas, disponibilizadas pelo utilizador, por exemplo, através do preenchimento de um formulário ou questionário online.

Meio de comunicação: o site permite que um grupo de utilizadores interessados num determinado tema ou área, e com recurso a ferramentas específicas de comunicação, por exemplo, através de um fórum, troquem ideias e opiniões.

Instrumento de trabalho: onde os utilizadores executam uma função específica previamente programada, por exemplo, através do recurso a WebQuests³.

³ WebQuests - termo criado por Bernie Dodge, docente na San Diego State University - consiste numa abordagem à organização de conteúdos web no contexto do ensino, traduzindo-se em desafios a que os alunos respondem usando a Internet. [Castro e Tavares, 2005]

A generalidade dos sites apresenta uma combinação das características de cada um dos objectivos referidos, com o intuito de possibilitar ao utilizador um conjunto diversificado de recursos.

Utilizadores - quando se planifica um site, um factor chave a considerar é saber quem irá utilizar esse site, em particular conhecer os seus interesses, aptidões e expectativas relativamente ao site. Esta opinião é corroborada por Adillón e Fransi (2003), que reforçam a importância do conhecimento das expectativas do utilizador, no processo de planeamento e construção do site, como forma de valorizar a prestação do serviço disponibilizado pelo próprio site. No entanto, o tipo de utilização dos sites por parte dos utilizadores também está associado ao seu perfil. Segundo Carvalho et al. (2004), o perfil de utilizador depende, nomeadamente, do escalão etário, da categoria profissional, dos conhecimentos informáticos, da experiência de navegação na Internet, do contexto em que utiliza a Web, do nível de conhecimento da informação disponibilizada no site e da frequência com que acede e navega no site. De acordo com os mesmos autores, os utilizadores podem classificar-se como frequentes, esporádicos e intencionais. Um utilizador frequente conhece as características do site assim como os conteúdos disponibilizados, procurando essencialmente novidades. No caso de um utilizador esporádico, a sua permanência no site depende de algo que suscite o seu interesse. Um utilizador intencional acede ao site por algum motivo específico do seu interesse, por exemplo, como consequência de uma pesquisa e, presumivelmente, vai analisar mais pormenorizadamente o site encontrado.

Conteúdos - independentemente do motivo que leva o utilizador a visitar o site, os conteúdos nele disponibilizados devem ir ao encontro das expectativas do utilizador. Os conteúdos disponíveis num site têm um papel decisivo na fidelização do utilizador, contudo, cada site é um caso, que deverá ser pensado com a finalidade de antecipar as necessidades dos seus utilizadores. Os conteúdos podem ser agrupados em quatro categorias: **estáticos**, sobre a forma de informações só para consulta, por exemplo, a disponibilização da política de privacidade; **dinâmicos**, sobre a forma de informações actualizadas periodicamente, por exemplo, a disponibilização de novidades; **funcionais**, sobre a forma de informações que necessitam de software

próprio para serem acedidas, por exemplo, consulta de uma base de dados; e **transaccionais**, informações que implicam interactividade, por exemplo, um pagamento com o respectivo comprovativo.

A disponibilização dos conteúdos deve ser categorizada por tema ou área de interesse, servindo posteriormente para a elaboração da estrutura do site e dando assim origem às suas secções e subsecções.

Navegabilidade - a navegabilidade pode ser entendida como um conjunto de recursos que proporcionam ao utilizador um acesso facilitado aos conteúdos e serviços disponibilizados no site, assim como compreender de forma intuitiva a estrutura do site, ou seja, a forma como estão ligadas todas as suas páginas, facilitando assim a forma de interagir com elas. Os menus de navegação, as barras de navegação, o mapa do site com links actualizados, um conjunto de ligações pertinentes na página principal, e a possibilidade de pesquisa, são alguns dos recursos que contribuem para a navegabilidade do site. As zonas reservadas para efeitos de navegação deverão ser concisas, consistentes e coerentes com a globalidade do site.

Design Gráfico - o design gráfico é um factor importante no sucesso do site, pois assume-se como a identidade visual de uma organização. O design gráfico de um site deve estar focalizado no seu público-alvo, garantindo um efeito visual contextualizado, que o torne agradável aos seus utilizadores, através de uma hierarquização visual, onde a ênfase é dada aos aspectos mais importantes. Será essencial fazer um uso racional da tecnologia nesta vertente, para assim obter um resultado sóbrio, equilibrado e, conseqüentemente, apelativo para o utilizador. O design de um site deverá ser resultado de um processo onde a composição do site recorre a uma combinação consistente e equilibrada de elementos como fontes, cores, imagens e vídeos. Um bom design deve ser imperceptível, pois não deve ser responsável por atrair a atenção do utilizador em detrimento da atenção necessária para as informações disponibilizadas no site.

Velocidade de carregamento - tendo em atenção que a questão da velocidade de carregamento está dependente de diversos factores, interessa aqui relacionar a forma

de conceber o site com a conseqüente velocidade de carregamento. Um factor importante é, naturalmente, a velocidade das ligações à Internet. Apesar de, actualmente se registar um aumento significativo em termos de velocidade da ligação à Internet, ainda se utilizam ligações lentas e partilhadas, seja nas organizações, seja em casa. Independentemente das condições de acesso, no processo de planeamento do site deve-se ter sempre em atenção pressupostos que garantam uma rápida apresentação das páginas, dos seus conteúdos e recursos, nomeadamente através de uma utilização coerente de elementos multimédia.

Acessibilidade - a acessibilidade é uma preocupação que tem vindo a revelar-se cada vez mais importante, em particular na Web. Caracteriza-se pelo conjunto de meios disponibilizados aos utilizadores, que lhes garante o acesso à informação e independentemente do respectivo suporte de apresentação. A principal preocupação prende-se com as condições de acesso dos utilizadores, concretamente com a eliminação de barreiras impeditivas, tanto em termos tecnológicos como em relação aos utilizadores com necessidades especiais. As preocupações com os utilizadores com necessidades especiais têm-se destacado nos últimos anos, levando mesmo à criação de legislação própria e de mecanismos de diagnóstico de dificuldades e de adaptação dos sites. A garantia de acesso de todos os cidadãos à Internet é, decididamente, uma questão de inclusão social. Respeitando os princípios de simplicidade e de conformidade⁴, todos os utilizadores devem conseguir aceder aos sites com facilidade, independentemente das contingências de acesso. Neste contexto, foram definidos níveis relativos a pontos de verificação pelos membros do World Wide Web Consortium (W3C), em consonância com as directivas em vigor para a acessibilidade do conteúdo da Web. São também de salientar os esforços a nível nacional em relação a esta temática, espelhados em diversas Resoluções do Conselho de Ministros (RCM 155/2007 e RCM 22/2001) e nos esforços por parte de organizações como o Centro de Engenharia de Reabilitação e Acessibilidade da Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro (CERTIC-UTAD) e do Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, através da Agência para a Sociedade do Conhecimento (UMIC). Os sites que se encontrem em conformidade com as Resoluções do Conselho de Ministros acima citadas apresentam o símbolo .

⁴ As directrizes de acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG 2.0) baseiam-se na verificação de quatro princípios (Perceptível, Operável, Compreensível, Robusto) e de três níveis de conformidade (A, AA, AAA) [<http://www.ilearn.com.br/TR/WCAG20/>].

Publicação e promoção na Internet - a publicação e a promoção de um site na WWW, é uma das fases mais importantes para o seu sucesso. A publicação do site compreende a aquisição de um espaço de alojamento num determinado servidor e as tarefas inerentes à própria publicação. Relativamente à promoção do site, o que se pretende é criar mecanismos que permitam aos utilizadores localizar o site. Para facilitar a localização de um site é fundamental que os seus conteúdos estejam correctamente indexados em motores de busca, devendo ainda ter-se em atenção os seguintes aspectos:

- o site deve ser promovido em directórios genéricos, locais e especializados. Por exemplo, se o site é sobre Educação, deve ser promovido não só em directórios genéricos e locais, mas também em directórios relacionados com o tema da Educação; se o site é um blogue, deve também ser promovido num directório de blogues.
- o site deve ser promovido em newsgroups ou fóruns, sobretudo se estes locais possuírem alguma relação com o site.
- o site deve ser promovido através de newsletters, campanhas publicitárias, conferências, desdobráveis, meios de comunicação tradicionais, etc.

2.3. Recomendações gerais a observar na construção de Sites

O sucesso de um site está dependente da sua capacidade em atingir os objectivos para o qual foi criado. A todo o momento surgem novos sites prontos a serem visitados, quer ao nível da globalidade dos mais diversificados palcos de negócios, quer ao nível da propagação dos interesses governamentais. Com a crescente proliferação de sites na Web, torna-se cada vez mais necessário dispor de critérios e indicadores capazes de medir a qualidade de um determinado site. Neste sentido, é possível encontrar diversos trabalhos produzidos tanto por investigadores como por organizações, que referem um conjunto variado de meios que permitem avaliar e/ou melhorar a qualidade de um site.

Mateos et al. (2002) centram o seu estudo na avaliação da qualidade de sites de universidades, propondo uma avaliação baseada em quatro critérios: qualidade dos conteúdos, acessibilidade, forma de navegar e velocidade.

Relativamente à **qualidade dos conteúdos**, interessa assegurar que a informação disponibilizada é relevante para o utilizador. Neste estudo considera-se como informação relevante: os contactos, a existência de informação sobre outras organizações similares, os planos de estudo, a divulgação de cursos de pós graduação, as publicações do corpo docente, a existência de um contador de visitantes e de uma data de actualização. Relativamente à **acessibilidade**, interessa verificar se o site é fácil de localizar por parte dos seus utilizadores, recorrendo para o efeito a motores de busca, e verificar os seus níveis de popularidade e notoriedade obtidos, por exemplo, através do número de visitantes do site. Relativamente à **navegabilidade**, interessa assegurar a presença de um mapa do site com ligações directas às várias secções do site, assim como fazer um levantamento do número de cliques necessários para aceder à informação relevante do site. Relativamente à **velocidade de acesso ao site**, interessa referir que este critério depende de inúmeros factores, como por exemplo, a hora em que é estabelecida a ligação, a quantidade de tráfego, o tipo de ligação, etc. Para este critério, os autores propõem também como indicador de qualidade o tamanho do site em bytes, isto porque quanto maior for o tamanho do site, mais tempo demorará a carregar e conseqüentemente a ficar disponível para o utilizador, apesar de o carregamento do site também estar dependente de outros factores, como por exemplo a capacidade do servidor onde está alojado o site.

Segundo Robbins e Stylianou (2003), no processo de avaliação da qualidade de um site de uma determinada empresa, deve contemplar uma distinção de conteúdos, onde interessa identificar os vários tipos de informação disponibilizada no site, e o aspecto do seu design, onde se destaca a apresentação do site e a forma de navegar no mesmo.

Relativamente aos **conteúdos**, os aspectos enumerados pelos autores que consideramos mais pertinentes são:

1. a informação específica da empresa (história, missão, organogramas), proporcionando assim ao utilizador uma ideia geral sobre a empresa e os elementos que a compõem;
2. os contactos, que possibilitem ao utilizador comunicar com a empresa (telefone, morada, e-mail, FAQ's, chat);
3. a questão da actualidade do site, tendo como referência a data da última actualização.

Relativamente ao **design**, consideramos como particularmente importantes os seguintes aspectos:

1. a apresentação, ou aparência geral do site;
2. a navegação, no sentido de permitir ao utilizador aceder rapidamente à informação que lhe interessa;
3. a rapidez, directamente relacionada com os tempos de espera impostos aos utilizadores no site.

Para Morais (2008), a qualidade dos sites pode ser avaliada por um conjunto de critérios que reflectem o sucesso desses mesmos sites, sendo eles: a autoridade, a exactidão da informação, a objectividade dos conteúdos, a actualidade dos conteúdos e o grau de cobertura que o site dá relativamente a um determinado tema.

Relativamente à **autoridade**, é importante identificar o autor, editor ou produtor da página, assim como disponibilizar os seus contactos, qualificações e credenciais. No que se refere à **exactidão da informação**, é importante verificar se a página contém erros e incoerências gramaticais, se passa por um processo de validação antes da publicação e se a informação disponibilizada é verdadeira. Ainda dentro deste tópico, é também importante verificar se são referidas as fontes de informação usadas, por exemplo, em notas de rodapé ou referências bibliográficas. Relativamente à **objectividade dos conteúdos**, importa perceber quais são os objectivos do autor ou da organização responsável por esses conteúdos e verificar a isenção desses mesmos conteúdos, de forma a garantir a sua objectividade. Em relação à **actualidade dos conteúdos**, é importante verificar a existência de datas na página, normalmente no rodapé da página, e a que se referem estas datas. Neste contexto é igualmente importante referir a indicação da actualização das fontes, dos recursos, das referências e informação usada, assim como a actualização das ligações existentes no site. Relativamente ao **grau de cobertura do site**, é importante examinar os temas apresentados, se a abordagem ao tema é aprofundada, superficial ou sumariada e se existem omissões incompreensíveis. É importante, também, verificar se a informação fornecida é útil para o tema em análise, e se existem ligações a informações complementares e, existindo, se são relevantes e apropriadas. Para além dos aspectos já mencionados, importa ainda verificar se o site é composto apenas por imagens, ou se existe um equilíbrio entre texto e imagem e se necessita de algum programa informático específico para visualizar as imagens.

Noutra perspectiva de avaliação da qualidade de um site, Carvalho et al. (2004) introduzem o conceito de usabilidade, o que é entendido como a facilidade e satisfação de utilização de um site. Os autores centram a sua abordagem em três questões gerais formuladas pelo utilizador na interacção com um site, sendo elas:

- a) O site é fácil de usar?
- b) A informação é de qualidade?
- c) Os autores da informação são credíveis?

a) O site é fácil de usar?

A estruturação de um site deve ser reflexo da aplicação de uma determinada estratégia, a qual deve orientar a construção de uma arquitectura global do site, onde se procede à organização e categorização das várias informações disponibilizadas. Neste sentido, devem ser elaborados vários cenários possíveis de navegação e garantidas situações que possibilitem ao utilizador encontrar o que procura, o qual deve estar sempre consciente da sua posição no site. Igualmente importante é a questão da velocidade a que é disponibilizada a informação, pois pode funcionar como garantia de permanência e regresso do utilizador ao site. De acordo com estes autores, os principais aspectos a ter em conta em termos de usabilidade são:

- A percepção do design por parte do utilizador, o que implica a existência de zonas específicas da página para cada uma das funcionalidades do site. O utilizador deve encontrar facilmente cada uma dessas zonas, por exemplo o título, o corpo de texto, o menu, as hiperligações e o caminho de retorno à página inicial.
- A legibilidade da informação, quer esteja em formato de texto ou de imagem está dependente da forma como se apresenta essa mesma informação. Neste sentido, relativamente ao formato texto existem preocupações a ter, tais como, a formatação do texto, o destaque do título relativamente ao restante corpo de texto e a utilização e combinação de cores. Relativamente às imagens, tabelas e esquemas, devem possuir legendas que as identifiquem. Outro aspecto a ter em conta é a possibilidade de alterar o tamanho do texto da página, sobretudo para o caso de utilizadores com dificuldades visuais.
- As hiperligações existentes devem estar sublinhadas. A hiperligação deve dar informação sobre a página de destino através da existência de um comentário e/ou uma legenda que aparece quando o ponteiro do rato se sobrepõe à hiperligação.

- O logótipo do site deve estar presente em todas as páginas. Esse logótipo deve conter uma hiperligação que conduza à página inicial do site.
- O menu de navegação deve estar localizado à esquerda ou no topo da página, apresentando entre 3 a 9 hiperligações principais. O menu deverá ser constituído por itens com hiperligação às páginas essenciais que conduzem a toda a informação do site, à página de ajuda e a um esquema global ou mapa do site. As opções do menu de navegação devem reflectir as temáticas abordadas no site. A página de ajuda deve ter informação específica que permita ao utilizador conhecer o conteúdo e/ou a navegação do site. Pode assumir a forma de Frequently asked questions (FAQ), roteiro de visita ou lista de informações.
- A página inicial do site (homepage) deverá conter elementos que não levantem dúvidas sobre a distinção e conteúdo do site. Portanto, deverá ter os seguintes elementos: nome do site destacado, símbolo ou logótipo, apresentação da finalidade do site ou hiperligação para um texto onde apresente o conteúdo, os objectivos e os destinatários do site, menu com as hiperligações essenciais para aceder à restante informação do site, referência ao e-mail, indicação dos responsáveis do site, datas de criação e de actualização do site, optimização do site para determinada resolução do monitor e para determinada versão do browser⁵ ou browsers, secção de novidades, ordenadas pelas datas e/ou assunto, contador de visitantes e motor de busca, caso a dimensão do site o justifique, de preferência colocado na parte superior do site.

Carvalho et al. (2004), propõem ainda a existência no site de ferramentas de comunicação e de uma zona que permita conhecer as opiniões dos utilizadores relativamente ao site. Para os autores, a confiança do utilizador na usabilidade do site depende ainda de outros factores, onde destacamos: a ausência de erros de código ou falhas de navegação; a acessibilidade à informação por utilizadores com algum tipo de deficiência; a adaptação do site a diferentes browsers, resoluções gráficas, sistemas operativos ou idiomas.

b) A informação é de qualidade?

Uma das funções de um site é a divulgação de informação, tornando-a, desta forma, disponível para um determinado conjunto de utilizadores. A informação a

⁵ Um **browser**, também conhecido pelos termos **web browser** ou **navegador**, é um programa de computador que habilita os seus utilizadores a interagirem com documentos virtuais da Internet, também conhecidos como páginas HTML, que estão hospedadas num servidor Web [<http://pt.wikipedia.org>].

disponibilizar no site deve ter em atenção o contexto e/ou o tipo de utilizador para o qual o site está direccionado. A informação apresentada também deverá respeitar alguns critérios, nomeadamente: todas as informações devem ser credíveis, actuais, possuidoras de um título explícito, identificar o autor ou conjunto de autores, fazer referência à data de publicação ou da última alteração, referir os direitos de autor associados, assim como fazer referência a eventuais fontes de informação utilizadas. No que se refere aos utilizadores, a informação não deverá conter expressões, imagens ou outros elementos desapropriados a um tipo específico de público ou a um público menos protegido, concretamente as crianças. A qualidade da informação pode também estar associada à sua utilização didáctica ou pedagógica, sobretudo quando se quer utilizar um site como ferramenta de apoio no processo ensino/aprendizagem. A estruturação da informação pode ser organizada para que o site seja encarado como uma ferramenta educativa, por exemplo sobre a forma de um tutorial, de um jogo, ou de uma WebQuest.

c) Os autores da informação são credíveis?

Uma das preocupações do utilizador no processo de interacção com o site é a credibilidade dos autores, os quais são responsáveis pela concepção do site e pelo domínio onde está alojado. O site deve disponibilizar elementos concretos sobre o autor (indivíduo ou entidade), tais como, o nome e o contacto, assim como informação específica que o caracterize profissionalmente (curriculum vitae, por exemplo), ou no caso de uma entidade, algo que a caracterize aos olhos do utilizador. Desta forma, o utilizador poderá avaliar a informação disponibilizada de acordo com as características do autor.

Ainda numa perspectiva de avaliar a qualidade de um site em termos da sua usabilidade, e visto que fará todo o sentido que o processo de construção de um site se suporte em normas de qualidade, destacam-se algumas normas internacionais. A norma NBR ISO⁶ 8402 (1994) define qualidade como a totalidade de características de um determinado produto, que lhe confere a capacidade de satisfazer as necessidades explícitas e implícitas dos seus utilizadores. As necessidades explícitas serão os objectivos sugeridos por quem produz o produto, e as necessidades implícitas terão um

⁶ A ISO: The International Standardization Organization, coordena o trabalho de 161 países membros para desenvolver e promover a padronização de normas técnicas [<http://www.iso.org/iso/about.htm>].

carácter mais subjectivo, como por exemplo, as diferentes necessidades dos utilizadores, as questões de segurança, etc.

Neste contexto referimos também as normas internacionais de usabilidade, as quais têm um papel importante porque:

- Garantem consistência, pois definem unidades de medida consistentes como forma de evitar a ocorrência de inconsistências nas interfaces de utilizador.
- Definem e uniformizam um conjunto de boas práticas e orientações independentes e competentes.
- Focam prioridades no utilizador.
- Apoiam as organizações a agir em conformidade com as suas obrigações legais, assegurando que os sistemas disponibilizados aos utilizadores são adequados e reúnem os requisitos ergonómicos mínimos.

A norma internacional ISO/IEC⁷ 9126 (1991) foi a primeira a introduzir o conceito de usabilidade relativo à qualidade de software, e está essencialmente vocacionada para a avaliação do produto de software. Segundo esta norma, a usabilidade é “um conjunto de atributos de software relacionado ao esforço necessário para seu uso e para o julgamento individual de tal uso por determinado conjunto de usuários”. A norma ISO/IEC 9126-1, é a parte da norma ISO/IEC 9126 que propõe um enquadramento onde é definido um conjunto de características que definem um modelo de qualidade e podem ser aplicadas a qualquer produto de software. Esse modelo de qualidade subdivide-se em duas partes, o Modelo de Qualidade Interna e Externa e o Modelo de Qualidade em Uso.

Relativamente ao Modelo de Qualidade Interna e Externa, esta norma propõe os seguintes grupos: funcionalidade, fiabilidade, usabilidade, eficiência, manutenção e portabilidade. No contexto do nosso estudo não vamos considerar os grupos fiabilidade, manutenção e portabilidade, pois são grupos que incluem variáveis difíceis de avaliar na perspectiva do utilizador do site. Os restantes grupos, compostos por um conjunto específico de características, serão adaptados à realidade dos sites como indicadores da sua qualidade, nomeadamente:

⁷ A IEC: The International Electrotechnical Commission, fundada em 1906, publica normas internacionais relacionadas com electricidade, electrónica e áreas relacionadas [<http://www.iec.ch/>].

Funcionalidade – conjunto de funções que respondem às necessidades dos utilizadores de acordo com a finalidade a que o produto se destina. Destacamos neste grupo as seguintes características:

- **Adequação** – propõe-se a fazer o que é adequado?
- **Exactidão** – produz resultados exactos ou conforme o previsto?
- **Interoperabilidade** – interage com os sistemas especificados?
- **Segurança** – permite algum tipo de acesso não autorizado, accidental ou deliberado a programas e dados?
- **Conformidade** – está de acordo com as normas e a legislação?

Usabilidade – funções que verificam a facilidade de utilização, e onde se incluem as seguintes características:

- **Facilidade de compreensão** – os conteúdos apresentados são perceptíveis?
- **Facilidade de aprendizagem** – é fácil de aprender a usar?
- **Operacionalidade** – é fácil de manusear e de controlar esse uso?

Eficiência – conjunto de funções que verifica se as tarefas são realizadas no tempo adequado às características de cada uma delas. Destaca-se neste grupo a seguinte característica:

- **Comportamento em relação ao tempo** – qual é o tempo de resposta?

O Modelo de Qualidade em Uso, também proposto pela norma ISO/IEC 9126-1, verifica se o software permite aos utilizadores realizarem com exactidão as tarefas, com o esforço adequado, com um risco mínimo e com garantia de satisfação. Assim, o referido modelo baseia-se na verificação das seguintes características: eficácia, produtividade, segurança e satisfação. No contexto do nosso estudo não vamos considerar a característica produtividade, pois inclui variáveis difíceis de avaliar na perspectiva do utilizador do site. Analisamos a seguir as características:

Eficácia – atinge os objectivos propostos em todas as condições de funcionamento?

Segurança – o software tem a capacidade de obter níveis de risco admissíveis em todas as condições de funcionamento?

Satisfação – o software satisfaz as necessidades do utilizador?

A Norma ISO 9241 (2008) foi revista no ano em questão e passou a ser constituída por 30 partes. Esta é uma das normas mais importantes em usabilidade, preocupando-se essencialmente com os requisitos ergonómicos do software. Inicialmente denominada “Requisitos ergonómicos para o trabalho de escritório com terminais de display visual”, o interesse nesta norma encorajou as subcomissões a alargar o seu campo de aplicação, incorporando outras normas relevantes. Destacamos, no contexto desta norma, a Parte 151: Linhas de orientação nas interfaces da WWW.

Segundo Travis (2009), a parte 151 da ISO 9241 (2008) apresenta princípios detalhados para a criação de sítios Web fáceis de manusear, abrangendo cinco áreas:

As decisões da estratégia de design e próprio design, onde se questiona qual é o propósito do site, como é disponibilizado, quem é o público-alvo e quais são as suas necessidades?

O design do conteúdo, onde se questiona qual é o modelo conceptual do site, como estão organizados os seus conteúdos e como é que o site lida com assuntos como a privacidade e a personalização?

A navegação e pesquisa, onde se questiona como devem estar estruturados os conteúdos para que os utilizadores possam navegar facilmente e como irão os utilizadores pesquisar os conteúdos do site?

A apresentação do conteúdo, onde se questiona como devem ser concebidas as páginas do site para que se possa usar a informação nelas disponibilizada e como deverão ser concebidos os links?

Os aspectos gerais do design, onde se questiona como se deve conceber um design específico para um determinado público, como deverá ser disponibilizada a ajuda e que tempos de download são aceitáveis no carregamento das páginas?

Também o Estado tem demonstrado preocupações em garantir a melhoria da qualidade dos sites directamente dependentes da sua administração, recorrendo, para o efeito a legislação própria, nomeadamente:

1. **A Resolução do Conselho de Ministros n.º 95/99**, determina a disponibilização na Internet de informação detida pela Administração Pública. Este diploma obriga as direcções-gerais e serviços equiparados, bem como os institutos públicos, a disponibilizar em formato digital na Internet toda a informação que seja objecto de publicação em papel. Desta forma facilita o acesso à informação

por parte dos cidadãos assim como, relativamente aos serviços e organismos da Administração Pública, aumenta a sua eficácia e reduz os seus custos.

2. **A Resolução do Conselho de Ministros n.º 22/2001**, prevê a avaliação dos sites na Internet de organismos integrados na administração directa e indirecta do Estado. Às páginas da Administração Pública na Internet, impõe-se qualidade, dado que só essa qualidade atestará os benefícios acrescidos a todos os cidadãos que recorram a este tipo de serviços proporcionados pela Administração Pública. Interessa, pois, criar mecanismos de avaliação periódica das páginas da Administração Pública na Internet que, nomeadamente, confirmem a sua compatibilidade com critérios básicos de qualidade. Desses critérios destaca-se a actualidade/actualização da informação disponibilizada, assim como a clareza com que é apresentada, a facilidade de pesquisa da informação e o cumprimento das disposições legais, nomeadamente no que diz respeito aos aspectos associados ao conceito de acessibilidade para cidadãos com necessidades especiais.
3. **A Resolução do Conselho de Ministros n.º 22/2002**, determina a referenciação dos sítios da Internet do Estado e a publicação de publicidade do Estado em sítios da Internet operados por terceiros. Interessa incentivar a publicitação de informação do Estado e a referenciação dos sítios na Internet de que o Estado seja titular, em outros sítios Web, quer de conteúdo especializado, quer de conteúdo generalista, para que o público-alvo da informação que se pretende divulgar seja efectivamente abrangido.
4. **A Resolução do Conselho de Ministros n.º 155/2007**, determina um conjunto de orientações respeitantes à acessibilidade pelos cidadãos com necessidades especiais aos sítios da Internet do Governo e dos serviços e organismos públicos da administração central. A disseminação das TIC, assim como a sua divulgação e disponibilização, levaram a um aumento das oportunidades de negócio, pois proporcionam um conjunto de instrumentos que possibilitam fomentar a cidadania e a inclusão social. Neste contexto, a garantia de acesso às TIC e a aquisição de competências para o seu uso são um factor diferenciador das oportunidades sociais. Assim, estas tecnologias devem assegurar que a informação disponibilizada pela Administração Pública na Internet seja compreendida e pesquisável pelos cidadãos com necessidades especiais, funcionando como factor de coesão social e de combate à exclusão. Desta forma,

e no âmbito da modernização tecnológica dos serviços públicos em curso, impõe-se um modelo que garanta não só o mínimo de acessibilidade aos conteúdos disponibilizados, de acordo com as directrizes definidas pelo W3C, mas também a acessibilidade aos sítios da Internet que impliquem a disponibilização de serviços transaccionais electronicamente.

Embora não seja um documento elaborado especificamente para o tema da concepção de sítios Web, a Lei n.º 67/98 (1998), a Lei da Protecção de Dados Pessoais, é outro documento legal a considerar, dado ser normal a recolha de dados pessoais nos sítios Web. Assim, e como se pode ler no art. 2º, “O tratamento de dados pessoais deve processar-se de forma transparente e no estrito respeito pela reserva da vida privada, bem como pelos direitos, liberdades e garantias fundamentais.”

A UMIC e o Departamento de Sistemas de Informação da Universidade do Minho elaboraram o Guia de Boas Práticas na Construção de Sites da Administração Directa e Indirecta do Estado, o qual tem como objectivo melhorar a presença na Internet dos organismos da Administração Directa e Indirecta do Estado, prevista na Resolução do Conselho de Ministros n.º 22/2001 de 27 de Fevereiro. Este guia afigura-se como um complemento ao Método de Avaliação de sites da Administração Directa e Indirecta do Estado, relativa à avaliação periódica a que os sites deste tipo de organismos estão sujeitos. Segundo este guia, os aspectos verificados nos sítios Web resultam de um conjunto de 38 recomendações, agrupadas em nove categorias: Conteúdos, Acessibilidade, Navegabilidade, Facilidades para cidadãos com necessidades especiais, Serviços, Gestão, Privacidade e protecção de dados individuais, Autenticação e segurança e Infra-estrutura [Oliveira, Santos e Amaral, 2003].

Considerando os objectivos do estudo que pretendemos realizar, algumas das recomendações referidas no guia não serão consideradas, na medida em que a sua avaliação, por parte do utilizador, não é exequível ou é difícil. Assim, as recomendações englobadas nas categorias Gestão e Infra-estrutura não serão consideradas neste estudo, tal como serão omissas algumas recomendações de outras categorias. De seguida especificam-se as categorias e respectivas recomendações que consideramos relevantes.

Conteúdos – o principal objectivo de qualquer Web site é a publicação de informação, garantindo o seu acesso a todos os interessados nessa mesma informação. As



recomendações agrupadas nesta categoria incidem em três aspectos: um conjunto mínimo de informação que deve estar contemplado num site, a actualização dos conteúdos disponibilizados e a forma como estes devem ser apresentados. Nesta categoria são verificados os seguintes elementos:

Descrição do organismo – possibilita aos cidadãos conhecer a missão, a estrutura orgânica e os serviços prestados pelo organismo.

Contactos – contactos do organismo, nomeadamente a sua morada, o seu telefone, e o seu e-mail, assim como os contactos dos diversos serviços disponibilizados pelo organismo.

Novidades – referência à lista das últimas actualizações do site, facilitando o acesso às novidades, principalmente aos visitantes mais frequentes.

FAQ's – existência de uma área específica com as respostas às perguntas mais frequentes, vulgarmente designadas por FAQ's.

Informação sobre formulários e documentos para download – disponibilização em formato digital de formulários e documentos utilizados pelo organismo, assim como a indicação do tamanho, formato e software necessário.

Dados estatísticos, publicações e estudos – disponibilização das publicações efectuadas pelo organismo em formato digital.

Outras informações importantes – legislação contextualizada com a actividade da entidade, eventos programados ou em curso, plano de actividades e orçamento, ligações a outros sítios Web relacionados com o tema.

Questões legais e direitos de autor – referenciar os termos de responsabilização sobre os conteúdos disponibilizados e sobre a utilização da informação.

Apresentação da política de privacidade e segurança – o organismo deve definir o tipo de utilização dada aos dados fornecidos pelos cidadãos.

Versão noutras línguas – existência de versões do site noutros idiomas.

Apresentação da informação – deve existir um critério uniforme na utilização de fontes, tamanhos e estilos do texto.

Data da última e da próxima actualização dos documentos – todos os documentos devem ter a data da última actualização e, caso se aplique, a data da próxima actualização.

Diversidade da informação – diversificar a informação disponibilizada relativamente à actividade do organismo será um bom indicador da qualidade do site.

Acessibilidade – a capacidade de encontrar o site é relevante, pois implica que se encontre rapidamente o serviço desejado, dispondo assim da informação disponibilizada por ele. Neste contexto, é preponderante que o registo do site seja efectuado em diversos directórios e motores de pesquisa, nacionais e internacionais, e seja aplicada uma boa política de promoção do site. Essa política de promoção pode ser realizada através da divulgação do site noutros sítios Web, ou na divulgação do endereço do site em todas as publicações que promovam o organismo. Interessa também assegurar a compatibilidade dos browsers e a rapidez de carregamento da página principal, como forma de anular barreiras que dificultem o acesso ao site. Assim, destacam-se nesta categoria os seguintes elementos:

Compatibilidades de browsers – as páginas devem ser testadas em diferentes versões de browsers e em diferentes browsers.

Rapidez no download da primeira página – tempos de downloads excessivos (superiores a oito segundos por referência no guia, apesar das actuais velocidades de ligação à Internet possibilitarem tempos de download inferiores), conduzem o visitante a procurar uma alternativa ao site.

Navegabilidade – o conjunto de recomendações aqui agrupadas expressam preocupações relacionadas com a orientação do cidadão na visita ao site. Neste contexto, é preponderante a presença de uma barra de navegação e de um conjunto de hiperligações em todas as páginas, que direccionem o visitante para os locais pretendidos. Verificam-se, nesta categoria, os seguintes elementos:

Ligações na primeira página – devem estar disponíveis na página principal o conjunto de ligações mais pertinentes, nomeadamente, à identificação e descrição do organismo que tutela o site, às publicações, aos formulários, às novidades e às FAQ's.

Barra de navegação – deve existir uma barra de navegação em todas as páginas do site que permita a ligação à página principal, ao mapa do site, ao motor de pesquisa, às sugestões e aos contactos.

Rapidez no download das várias páginas do site – tempos de downloads exagerados podem levar o cidadão a desistir e, conseqüentemente, a procurar um site alternativo.

Mapa do site – deve ser apresentado um mapa do site, com links directos, de modo a facilitar o acesso a essa informação.

Motor de pesquisa – é uma ferramenta de extrema importância, nomeadamente no auxílio à procura de determinada informação através de palavras-chave.

Facilidades para cidadãos com necessidades especiais – nesta categoria o guia pretende assegurar a inexistência de todo e qualquer tipo de exclusão, quer ao cidadão em geral, quer ao cidadão com necessidades especiais. Porém, as preocupações expressas dedicam-se principalmente aos cidadãos com necessidades especiais. De acordo com a Resolução do Conselho de Ministros n.º 155/2007, as preocupações com o acesso à Sociedade da Informação e do Conhecimento por cidadãos com necessidades especiais são uma obrigação para quem concebe e produz sites públicos. Assim, verificam-se nesta categoria os seguintes elementos:

- Garantir que a informação seja disponibilizada em formato texto sempre que possível, para que possa ser lida por software específico, como por exemplo sintetizadores de voz.
- Evitar o uso excessivo de gráficos, imagens ou sons. Caso sejam usados, dever-se-á disponibilizar em conjunto um texto alternativo.
- Permitir que as várias funcionalidades e páginas possam ser acedidas através de várias formas, por equipamentos diversos (teclado, rato, etc.).
- Conformidade com as Directrizes para a acessibilidade do W3C.

Serviços – a preocupação nesta categoria incidirá na possibilidade de aceder e descarregar formulários ou na possibilidade de os preencher e enviar para os serviços responsáveis pelo seu tratamento. Da mesma forma, será referenciada a possibilidade de efectuar pagamentos online. De referir também a utilização das ferramentas de comunicação, onde se salienta o correio electrónico, visto ser a mais utilizada entre o cidadão e os organismos públicos. Nesta categoria são verificados os seguintes elementos:

Formulários para download – todos os formulários utilizados pelo organismo ou serviço devem estar disponíveis para download e impressão.

Preenchimento de declarações/formulários online – o organismo deverá permitir que as interacções entre o cidadão e o Estado se façam de forma electrónica.

Pagamento online – deve ser possível realizar o pagamento online dos serviços, sempre que tal se justifique. Este procedimento implica que a segurança de toda a transacção seja assegurada através de um protocolo de segurança.

Interacção com o cidadão – deverão ser disponibilizados no site mecanismos ou serviços que permitam e promovam a interacção, nomeadamente e-mail, serviço de newsletter, fórum, chat online, telefone e fax, bem como a possibilidade de fazer sugestões/reclamações online.

Privacidade e protecção de dados individuais – neste contexto a privacidade e a segurança são referidas como as principais preocupações relativas ao relacionamento dos cidadãos com um site, nomeadamente através de utilizações indevidas dos dados pessoais. Para existir confiança nas políticas do organismo, e consequentemente no site desse mesmo organismo, deverá ser indicada a forma como essa informação será tratada. Esta questão da privacidade também diz respeito às informações pessoais dos elementos que integram os vários organismos públicos. De acordo com o guia, nesta categoria são verificados os seguintes elementos:

Política de privacidade – qualquer site deverá, de forma clara e explícita, definir a sua posição relativamente aos objectivos e aos limites da utilização da informação recolhida.

Cookies⁸ e clickstreams⁹ – a utilização de cookies e clickstreams no site deverá ser explicada a todos os seus visitantes, nomeadamente, a sua utilidade e a sua funcionalidade.

Dados pessoais de elementos da Administração Directa e Indirecta do Estado – a publicação dos dados pessoais dos elementos internos do organismo deve ser alvo de preocupações, de forma a garantir que não sejam violados os princípios da privacidade e protecção de dados individuais.

Autenticação – cada organismo público deverá definir, com clareza e exactidão, as ferramentas e os procedimentos a adoptar para controlar o acesso a informação considerada como restrita, assim como à questão da autenticação de informação recebida.

Segurança – cada organismo deverá disponibilizar um plano de segurança no qual são enumerados os mecanismos e os procedimentos adequados para a segurança da infra-estrutura electrónica.

⁸ Cookie é um grupo de dados trocados entre o browser e o servidor de páginas, colocado num arquivo (ficheiro) de texto criado no computador do utilizador [<http://pt.wikipedia.org>].

⁹ Clickstream ou Sequência de Cliques (também conhecido como Rastro de Cliques) é o registo da trajetória que um utilizador de computador percorre ao clicar em algo numa página Web ou aplicativo [<http://pt.wikipedia.org>].

2.4. Recomendações específicas para a construção dos Sites das Escolas

A Internet é hoje uma realidade indiscutível em todo o mundo, pelo que, também a Escola não se pode distanciar desta realidade. Assim, a Escola deve potenciar o seu uso, nomeadamente, através do recurso à publicação do site da Escola.

A filosofia desse site será a abertura de uma janela virtual para a realidade da própria Escola a toda a Comunidade Escolar. Neste contexto, interessa definir quais os objectivos e o público-alvo do site da Escola, assim como, os aspectos que contribuem para a validação da qualidade desses mesmos sites.

2.4.1. Objectivos do Site da Escola

Tal como na generalidade dos sites, o site da Escola deve ser planeado tendo em atenção o seu público-alvo e os seus objectivos. Segundo Silva (2006), o site de uma Escola deve respeitar os seguintes objectivos:

Optimizar o processo ensino-aprendizagem, funcionando como ferramenta ao serviço do projecto educativo, na tentativa de complementar e diversificar os processos de aprendizagem.

Potenciar a comunicação, entre toda a Comunidade Escolar, a qual deve ser concretizada através da disponibilização no site da Escola de ferramentas específicas como, por exemplo, fóruns e chats.

Publicitar a Escola, para divulgar junto da Comunidade Escolar a sua missão, divulgar a oferta educativa da própria Escola, e cativar novos membros da comunidade através da divulgação de eventos, trabalhos e projectos.

Segundo McKenzie (1997), citado por Silva (2006), o site da Escola pode ser uma estrutura de conhecimento e de divulgação de boas práticas e uma interface entre diversos agentes. Para tal, apresenta quatro objectivos que os sites de uma Escola devem ambicionar:

1. **Introduzir os visitantes na Escola**, através da definição clara da sua missão, do seu carácter, da sua aparência, das suas ofertas aos alunos e da sua posição em relação às novas tecnologias;
2. **Apontar para uma informação de qualidade na Web**, identificando os melhores recursos que a Web tem para oferecer à Comunidade Escolar, sendo

estes recursos os que mais provavelmente apoiam o currículo e as investigações que irão ser empreendidas tanto pelo seu staff como pelos seus alunos;

3. **Oferecer uma oportunidade de publicação dos trabalhos dos alunos** (artísticos ou escritos), tanto para uma audiência local como global;
4. **Fornecer dados importantes**, recolhidos de tópicos relacionados com o currículo, quer essas recolhas se assumam como bases de dados, museus virtuais ou livrarias virtuais.

Ainda segundo o autor, alguns sites de Escolas desempenham estas quatro funções, mas acabam por se concentrar, normalmente, em duas ou três das funções referidas.

2.4.2. Público-Alvo do Site da Escola

O site da Escola tem os grupos de stakeholders claramente definidos, os quais têm as suas necessidades e exigências específicas. Assim, ao estar acessível a toda a Comunidade Escolar, o site deve categorizar e direccionar as suas informações consoante os diferentes stakeholders: alunos, docentes, não docentes, encarregados de educação e restante comunidade. No caso do nosso estudo, e como explicaremos no ponto 3.4, (pág. 59), consideramos apenas os grupos de stakeholders dos alunos, dos docentes e dos não docentes. Em seguida apresentamos a caracterização desses grupos de stakeholders, e que é baseada (no caso dos alunos e dos docentes) na proposta de Silva (2006).

Alunos – acontece, por vezes, os alunos serem relegados para uma posição menos importante no processo de planeamento do site da Escola. Este é um erro crítico, pois são os alunos que provavelmente mais adoptam e se adaptam aos recursos disponibilizados pelas novas tecnologias. A diversidade e quantidade de informação disponibilizada na Web, e à qual os alunos têm um acesso facilitado, dificulta-lhes a selecção dessa mesma informação, quer em termos de credibilidade, quer em termos de qualidade. O site da Escola pode, e deve, ser um exemplo nesse sentido, através da selecção e validação criteriosa dos conteúdos disponibilizados no seu site, assegurando a sua credibilidade e consequente qualidade. O site da Escola deverá proporcionar, para além de um conjunto de informações pertinentes para o aluno, mecanismos de interacção que permitam a comunicação fora das barreiras físicas da

Escola. Nesse sentido, o site deve disponibilizar recursos que permitam ao aluno uma participação efectiva na discussão, na contribuição e na partilha de ideias, nomeadamente através da utilização de ferramentas interactivas (fóruns, chats, etc.). Essas ferramentas devem permitir não só a comunicação entre alunos, mas também a comunicação entre alunos e docentes. Outro aspecto importante, é a utilização do site da Escola como montra de projectos e trabalhos realizados pelos alunos e docentes; através desta divulgação torna-se possível o acesso a um conjunto diversificado de temas.

Docentes – o site da Escola pode ser um factor influenciador no modo como o docente define a sua estratégia de acção, concretamente através da utilização do site como forma de poder interagir com a Comunidade Escolar. Em termos de informação, o site da Escola deverá possibilitar ao docente, por exemplo, o acesso a um conjunto de documentos, de natureza pedagógica e administrativa, com a possibilidade de download, ajudando, assim, no planeamento da sua actividade. A existência de um conjunto de sugestões de visita a sites considerados úteis, quer como enriquecimento dos seus conhecimentos curriculares, quer em termos gerais, poderão tornar o site mais apelativo para os docentes. Em termos de comunicação, e tal como já foi referido a propósito dos Alunos, o site da Escola deverá disponibilizar recursos que fomentem as discussões e a partilha de informação. Deste modo, poderá contribuir para a criação e dinamização de salas virtuais de reflexão, seja com os docentes da própria Escola, seja com docentes de outras Escolas como forma de intercâmbio de conhecimentos.

Não Docentes – o pessoal não docente engloba o conjunto de funcionários e agentes que, de acordo com as respectivas funções, contribuem para apoiar a organização, a gestão e a actividade sócio-educativa das Escolas. Este grupo é composto pelo pessoal técnico superior, assistente técnico e assistente operacional, assim como pelo pessoal que desempenha funções na educação especial e no apoio sócio-educativo. Posto isto, e dada a diversidade de categorias de pessoal não docente, o site da Escola deve disponibilizar todo um conjunto de informações que respondam às necessidades específicas de todas estas categorias, por exemplo legislação dirigida a cada uma dessas categorias.

2.4.3. Qualidade dos Sites das Escolas

Segundo Figueiredo (2005), a Escola tem um papel importante na preparação dos indivíduos para a Sociedade da Informação, contribuindo para a criação de uma sociedade composta por pessoas capazes de tirar proveito das vantagens das novas tecnologias. Contudo, a Escola é um tipo de organização com uma realidade muito própria, pelo que terá de ter uma estrutura própria que responda a todas as suas necessidades específicas. Se entendermos a Escola como um poderoso “instrumento” ao serviço da Educação, e a contextualizarmos num meio onde a inovação em termos tecnológicos é uma realidade incontornável, terá todo o interesse perceber de que maneira a Escola pode tirar partido dessa mesma inovação tecnológica de forma a potenciar o seu papel perante a sociedade. Assim, a Escola, anteriormente enclausurada dentro dos seus limites físicos, tem vindo a alargar os seus horizontes através de um investimento no mundo virtual, a WWW. Esse investimento tem sido direccionado para o desenvolvimento de um site, com o objectivo de criar uma Escola virtual, que abra as suas portas físicas a toda a Comunidade Escolar. No entanto, e para garantir a sua qualidade, os sites devem ser avaliados com base em critérios e indicadores específicos que validem a sua qualidade.

Figueiredo (2005) propõe no seu estudo uma estrutura de serviços e conteúdos para um portal¹⁰ Web Escolar e apresenta uma proposta adequada às especificidades deste tipo de organizações. A proposta incide sobre três vertentes: os utilizadores do portal, os sistemas de gestão Escolar e de e-learning, e o portal propriamente dito, dividido em duas componentes - a componente transversal e a componente específica. Estas três vertentes interagem com a finalidade de apoiar todos os processos organizacionais existentes numa Escola.

Utilizadores – de acordo com o autor, os utilizadores estão organizados em três grupos: visitantes esporádicos, elementos da Comunidade Escolar e administradores do site. O autor classifica os visitantes esporádicos como sendo um grupo de utilizadores externos à Comunidade Escolar que por algum motivo visitem o site, os elementos da Comunidade Escolar divide-os em docentes, alunos, encarregados de educação e funcionários e, por fim, os administradores do portal. Porém, um utilizador pode pertencer a vários grupos. Por exemplo, um docente, além de ser um

¹⁰ A definição apresentada pelo autor para um portal é, em nossa opinião, coincidente com a nossa definição de site, razão pela qual fazemos referência ao seu trabalho.

elemento do grupo Comunidade Escolar, também pode ser do grupo administradores do portal. Interessa portanto, assegurar que as funcionalidades oferecidas pelo portal variam consoante o tipo de utilizador, garantindo áreas específicas a cada tipo de utilizador.

Sistemas de Gestão Escolar e de E-Learning – esta vertente engloba, sobretudo, as tarefas administrativas das Escolas, nomeadamente, a gestão do pessoal docente, não docente e dos alunos, o processo das matrículas, a gestão de horários, a gestão de cursos, os lançamentos das avaliações, a gestão de bibliotecas (Centros de Recursos Educativos), etc. O autor propõe ainda a incorporação de plataformas de apoio ao processo ensino-aprendizagem. Apesar de as Escolas terem plataformas de apoio ao processo ensino-aprendizagem próprias, nomeadamente o “Moodle”, terá todo o interesse em disponibilizar no portal uma entrada para essa plataforma, pois poderão existir complementaridades entre os serviços disponibilizados pelo portal com os disponibilizados na plataforma.

Portal – por último, o autor divide a estrutura proposta para o portal Escolar em duas componentes: transversal, que engloba todos os módulos transversais (essenciais) que deverão existir em qualquer portal, e a específica, que engloba todos os módulos específicos do portal, neste caso, Escolar.

Componente Transversal – nesta componente destacam-se alguns módulos incluídos na sua proposta de estrutura de um portal corporativo: a Interface, a Gestão e Manutenção e a Integração. No que diz respeito à Interface, o portal deve estar adequado ao tipo de utilizador que o visita. Quanto à Gestão e Manutenção, salienta-se a importância de os utilizadores se sentirem seguros e confiantes na sua relação com o portal. Em relação à Integração, refere-se a combinação dos vários sistemas de gestão dos conteúdos, de gestão documental e os sistemas de comunicação e discussão. Nestas condições, destaca-se a facilidade da divulgação de convocatórias através do correio electrónico, ou a realização de reuniões recorrendo a salas de conversação ou videoconferência.

Componente Específica – são enquadrados nesta componente os aspectos técnico-pedagógicos, visto assumirem-se como os aspectos que diferenciam as Escolas das outras organizações. Relativamente a esta componente do portal, o autor propõe os seguintes módulos: Institucional, Gestão e Orientação Educativa,

Gestão de Turmas, Exames e Provas Globais¹¹, Actividades de Complemento Curricular, Biblioteca/CRE¹², Serviços e Formação Contínua. Estes módulos devem inter-relacionar-se no sentido de melhorar a realização das suas funções.

O módulo **Institucional** tem como objectivo principal fornecer uma descrição da Escola e do seu meio envolvente. Este módulo engloba todas as comunicações informativas do portal através da disponibilização de notícias, convites, avisos, etc., assim como deve possibilitar ao utilizador uma interacção com o portal, por exemplo, através do livro de visitas ou da caixa de sugestões, facilitar a compreensão da organização do portal, dar a possibilidade de efectuar pesquisas e disponibilizar um conjunto de hiperligações de interesse para a comunidade.

O módulo **Gestão e Orientação Educativa** centra os conteúdos e funcionalidades do portal no Conselho Executivo, nas suas estruturas de apoio e no Conselho Pedagógico, e é caracterizado pela sua capacidade para disponibilizar a toda a comunidade informações relevantes. Outra função para este módulo, é o apoio às estruturas de orientação educativa, nomeadamente, aos departamentos e aos grupos disciplinares.

O módulo **Gestão de Turmas** engloba as informações relativas à caracterização das turmas, com referência à listagem de alunos que as compõem, ao seu horário, aos conselhos de turma, ao horário de atendimento do director de turma e às pautas de avaliação. Também é proposta uma área dedicada à coordenação das direcções de turma, onde se pretende potenciar as relações entre o coordenador dos directores de turma e os directores de turma.

O módulo **Exames e Provas Globais** tem a finalidade de apoiar o Secretariado de Exames através da disponibilização do calendário de exames, dos enunciados e respectivos critérios de classificação dos exames, das pautas e das convocatórias para as vigilâncias de exame. Propõe-se também incorporar neste módulo um serviço que permita ao aluno a inscrição em exames e a realização de pedidos de consulta e reapreciação dos exames.

O módulo **Actividades de Complemento Curricular** deve compreender todo o processo de gestão de actividades, desde a sua proposta até à sua divulgação,

¹¹ Apesar de o autor fazer referência às Provas Globais, optámos no nosso estudo por não as ter em conta pois presentemente já não se realizam. No entanto, na nossa proposta de um modelo para a construção dos sites das Escolas, faremos referência aos testes intermédios em sua substituição.

¹² Centro de Recursos Educativos.

permitindo a inscrição de possíveis interessados.

O módulo **Biblioteca/CRE** pretende ser uma porta virtual de acesso a estes serviços, além de permitir acções de pesquisa e de reserva, através de uma interacção com as soluções informáticas actuais a funcionar nas bibliotecas (ex. PorBase). É proposta também uma área que funcione como arquivo de exames e outros instrumentos de avaliação de anos anteriores, oriundos do módulo Exames e Provas Globais.

O módulo **Serviços** engloba áreas com mais interacção, como as relativas aos aspectos administrativos, geralmente resolvidos nas secretarias das Escolas (pedido de certidões, marcação de férias, etc.) e as relativas à gestão dos recursos materiais (requisição de projectores, de portáteis, etc.). Propõe-se ainda a existência de outras áreas neste módulo para disponibilização de informações mais gerais.

O módulo **Formação Contínua** tem como objectivo divulgar os planos de formação disponibilizados pelos centros de formação, apoiar os pedidos de dispensa para formação e possibilitar, sempre que possível, as inscrições nas acções de formação. O bom funcionamento deste módulo implica a necessidade de um trabalho conjunto com os centros de formação.

Pinto (2005) propõe a aplicação dos seguintes critérios para avaliar a qualidade dos recursos electrónicos educativos na Internet: Autoridade, Actualização, Conteúdo, Estrutura, Acessibilidade, Navegabilidade, Funcionalidade, Interacção e Design. Para cada um dos critérios referidos a autora identifica um conjunto de indicadores que devem ser verificados.

Relativamente à **autoridade**, destaca-se a identificação e reconhecimento social do autor, a identificação do propósito do site, e a relevância do domínio do site. Quanto à **actualização**, destaca-se a divulgação da data da última actualização, como garantia de actualização do site e a inexistência de links desactualizados. Em relação aos **conteúdos**, destaca-se a sua consistência, pertinência e objectividade, indicadores difíceis de avaliar no âmbito do nosso estudo. No que se refere à **estrutura**, destaca-se a presença de elementos descritivos e identificativos das várias secções do site, a hierarquização da informação, de forma a facilitar a sua leitura, assim como a identificação das novidades disponibilizadas no site, recorrendo a zonas específicas para o efeito. Relativamente à **acessibilidade**, destaca-se um design compatível com

diferentes browsers e resoluções de ecrã, a existência de versões alternativas de visualização e versões em outros idiomas e o cumprimento da normativa Web Accessibility Initiative (WAI). No que se refere à **navegabilidade**, destaca-se a visibilidade e coerência dos menus, a existência de um mapa do site e a existência de links internos e externos. Em relação à **funcionalidade**, destaca-se a objectividade dos títulos e a adequação entre estes e as secções a que correspondem, a existência de um motor de busca, a existência de mapa do sítio com links directos e velocidades razoáveis de carregamento das várias páginas. Quanto à **interacção**, destaca-se a existência de correio para sugestões, a existência de inquéritos de opinião sobre o site para aplicar ao utilizador, a existência de um sistema de ajuda ao utilizador e a indicação da previsão do tempo de resposta às perguntas dos utilizadores. Relativamente ao **design**, destaca-se a conformidade visual entre as várias páginas do sítio, a simplicidade de design e o recurso a fontes adequadas aos utilizadores, tanto nos estilos como nos formatos.

Benzer (2005), numa revisão que incidiu sobre os recursos da Internet que promovem uma educação artística interdisciplinar, propõe a aplicação dos seguintes critérios para a avaliação de sites: Documentação e credibilidade, Conteúdos, Capacidade de atracção e adequação, Facilidade de navegação e acessibilidade e Concepção da interface para o utilizador. Englobados em cada critério estão um conjunto de indicadores de qualidade, propostos pelo autor.

Relativamente à **documentação e credibilidade**, destaca-se a indicação do nome e contacto do autor, a disponibilização dos contributos do autor para o tema em questão, a inclusão das fontes de informação e a disponibilização da data da última actualização do site. No que se refere aos **conteúdos**, destaca-se a definição do propósito do sítio Web e se este propósito está reflectido nos seus conteúdos, se tem ligações para outros sítios relevantes da mesma área ou áreas afins e se os conteúdos são isentos de qualquer tipo de influência. Em relação à **capacidade de atracção e adequação**, destaca-se se a aparência do site e a linguagem nele utilizada é apropriada aos seus utilizadores, se o texto e as imagens utilizadas são apropriados para os seus utilizadores e se os conteúdos dos sites estão apropriados aos seus utilizadores. Quanto à **facilidade de navegação e acessibilidade**, destaca-se a existência de ajudas (Help) e se o mapa do sítio está disponível e se é de fácil acesso, se a informação está bem organizada, se as ligações para a página inicial existem nas outras páginas do site, se todas as ligações funcionam, se a velocidade de carregamento das páginas é aceitável,

se os downloads disponíveis no site não necessitam de software adicional (Plug-ins), se o sítio Web corre em vários browsers e se o sítio Web tem uma versão acessível a indivíduos com necessidades especiais. Relativamente à **concepção da interface para o utilizador**, destaca-se a definição das opções de navegação e se estas estão comentadas com clareza, se o texto, a pontuação e a gramática estão correctos, se o texto e tipo de letra estão adaptados aos seus utilizadores, se os elementos multimédia estão adequados aos conteúdos, se a concepção geral proporciona um ambiente estimulante e se os elementos da concepção são consistentes em todas as páginas.

Silva (2006), e de acordo com o estudo que realizou sobre os sites de Escolas públicas com 2º ciclo, desenvolveu uma grelha de análise que tem como objectivo avaliar a qualidade desses sites. A grelha proposta integra quatro dimensões: identificação, conteúdos disponibilizados, apresentação da informação e elementos de navegação e orientação no site.

Identificação: é constituída por elementos que permitem identificar o site da Escola assim como a própria instituição. Neste contexto, são identificadas, as seguintes subdimensões:

Nome da Escola – deve aparecer de forma visível e clara e deve também aparecer na barra superior do browser.

Página do agrupamento – identificação das várias Escolas pertencentes ao agrupamento.

Identificação do distrito e concelho – a identificação das características próprias do distrito e do concelho em que a Escola se insere ajuda a contextualizar melhor a própria Escola.

Endereço (URL) – disponibilização do endereço do site da Escola, ou o atribuído pelo Programa Internet na Escola¹³ a cada Escola, ou de um endereço opcional, para o caso das Escolas que optaram por outro tipo de solução.

Data de acesso – sendo a actualização de um site um indicador de qualidade do mesmo, ao disponibilizar a data da última actualização e cruzando essa informação com a data de acesso será possível ao utilizador perceber o tempo que decorreu desde esse momento até à data do seu acesso.

Páginas de entrada – são páginas utilizadas normalmente para publicidades ou com notas de boas vindas; segundo as pesquisas do autor, este elemento não é

¹³ Programa Internet na Escola: <http://www.uarte.mct.pt/index.asp>

aconselhado dado o desinteresse demonstrado pelos utilizadores, nomeadamente os mais frequentes.

Página inicial – é a página em que o utilizador pode iniciar a navegação para qualquer outro local do site. Da página inicial devem fazer parte os elementos identificadores do autor ou responsável pelo site, da instituição, por exemplo, do logótipo, assim como os contactos, nomeadamente a morada, o telefone, o e-mail e o fax.

Site em permanente construção – um site deve estar permanentemente em construção, logo não se justifica haver um elemento específico a referir esse mesmo facto.

Conteúdos disponibilizados: “Um site de uma escola tem um público-alvo muito abrangente: alunos, professores, funcionários, encarregados de educação e comunidade educativa em geral. Deste modo os conteúdos a disponibilizar devem, na medida do possível, procurar responder a cada um destes actores do processo educativo” (Silva, 2006, p. 82). Neste contexto, são identificadas as seguintes subdimensões:

Apresentação ou descrição da Escola – disponibilização da descrição pormenorizada da Escola, nomeadamente a sua história e a sua missão.

Localização – divulgação de informações relativas à sua localização, através da apresentação do mapa, dos diferentes percursos que podem levar à Escola ou até da rede de transportes públicos que servem a zona da Escola.

Informações sobre o meio – interessa descrever o meio envolvente, visto ser um elemento decisivo a considerar no momento de caracterizar uma Escola.

Documentos institucionais – disponibilização no site de documentos específicos, onde se destaca, o Projecto Educativo, o Regulamento Interno, o Projecto Curricular de Escola, o Plano de Actividades e o Calendário Escolar.

Órgãos e corpos – divulgação de informação específica sobre todos os órgãos e corpos existentes na Escola. Relativamente aos órgãos, destaca-se o Conselho Executivo, o Conselho Pedagógico e a Assembleia de Escola (actualmente Conselho Geral). No que diz respeito aos corpos, destaca-se o corpo Docente, o corpo Não Docente e as listas de alunos por turma. Sobre as listas de alunos, é importante salientar o apontamento do autor para um cuidado especial, relativamente à garantia de todas as condições de segurança, assim como, o respeito pela privacidade dos alunos em questão.

Horários – disponibilização no site dos horários dos diferentes serviços (biblioteca, reprografia, secretaria, bar, cantina), assim como os horários de atendimento dos Directores de Turma e os horários de cada turma.

Actividades desenvolvidas – a divulgação no site de actividades desenvolvidas pela Escola, quer em termos de projectos de alunos ou docentes, quer através das actividades dos vários clubes ou do jornal da Escola, deverá ser uma realidade. Neste âmbito, também será interessante a divulgação de jogos pedagógicos ou até mesmo concursos temáticos.

Disciplinas – como forma de incentivo ao uso do site, devem ser disponibilizados conteúdos que potenciem esse mesmo uso em torno de informações específicas de cada disciplina. Entre essas informações destacam-se os programas disciplinares e as planificações das disciplinas, as ligações a sites com interesse pedagógico, a lista dos livros adoptados na Escola para as várias disciplinas leccionadas e referências a bibliografia temática contextualizada com as várias áreas disciplinares.

Serviços de comunicação – disponibilização de um conjunto de ferramentas de comunicação, como elementos potenciadores de interacção, onde se destaca, o chat, o fórum, o Webmail e a comunicação via e-mail. O objectivo destas ferramentas é garantir a interactividade entre a Escola e a sua comunidade.

Serviços administrativos – possibilitar uma utilização virtual dos serviços administrativos, por exemplo, na possibilidade de contactar electronicamente com os serviços através da disponibilização de formulários online ou da realização de matrículas online.

Diversos – engloba situações como a disponibilização da ementa da cantina e outros elementos não considerados antes.

Apresentação da informação: nesta terceira dimensão, a preocupação é a forma como a informação é apresentada graficamente. Assim, são identificadas as seguintes subdimensões:

Mancha gráfica da página – propõe-se o recurso a uma mancha gráfica inferior à totalidade do ecrã, no sentido de facilitar o enquadramento dessa mesma informação em suportes diversificados.

Cores – assegurar que a conjugação das cores utilizadas no site, nomeadamente as cores de fundo em contraste com as cores dos conteúdos disponibilizados, não dificultem a visualização da informação disponibilizada.

Fontes – a utilização das fontes no site, nomeadamente, o tamanho, devem respeitar não só as questões de acessibilidade, como em termos gerais permitir uma leitura fácil dos conteúdos disponibilizados.

Texto e parágrafos – o tipo de formatação do texto, nomeadamente dos parágrafos, deve recorrer a parágrafos alinhados à esquerda, e a espaçamento entre parágrafos e linhas, como factores facilitadores da leitura da informação.

Texto alternativo nas imagens – garantir que associado às imagens esteja um texto que personalize da melhor forma as imagens em questão, para que qualquer utilizador possa aceder à informação, quer por algum tipo de necessidade, quer por opção própria.

Elemento multimédia – o recurso a animações, vídeos ou sons, pode contribuir para tornar mais apelativa a informação disponível, se usados coerentemente.

Elementos de navegação e orientação no site: esta dimensão está relacionada com os elementos do site que possibilitam ao utilizador navegar e orientar-se no site. Neste contexto, destacam-se as seguintes subdimensões:

Menu – a presença de um menu facilita a navegação em cada uma das secções do site, tornando o utilizador mais autónomo.

Acesso à homepage – a utilização de um botão de regresso à página inicial deve ser uma constante, permitindo a qualquer momento voltar ao ponto de partida.

Localizações no site – a existência de instrumentos no site de apoio à navegação, permitem ao utilizador saber a qualquer altura onde se encontra no site, contribuindo assim para uma navegação mais eficiente.

Hiperligações – as hiperligações (internas ou externas), são um elemento preponderante na forma como o utilizador navega no site. A escolha “predefinida” de cores para as hiperligações (azul – ligações não visitadas; vermelho ou roxo – ligações visitadas), facilita a navegação. Contudo, se a opção não passar pelas cores “predefinidas”, as hiperligações devem ser coerentes com o design do site. As hiperligações podem ser um indicador da actualidade de um site, nomeadamente garantindo que as hiperligações existentes no site estão todas activas e actualizadas.

Para Carvalho (2006), a liberdade de publicação de informação e a diversidade de sites na Web, impõem que se verifique a sua qualidade. Neste contexto, existem indicadores que auxiliam na certificação dessa mesma qualidade. Assim sendo, a autora aborda perspectivas de diversos autores e, apoiando-se nestas opiniões e na norma

ISO/IEC 9126-1 (2001), propõe nove categorias que integram os indicadores de qualidade de um site educativo, nomeadamente: a identidade, a usabilidade, a rapidez de acesso, os níveis de interactividade, a informação, as actividades, a edição colaborativa online, o espaço de partilha e a comunicação. Analisamos a seguir cada uma destas categorias, as quais integram diversos indicadores.

Identidade: engloba referências ao nome do site, à sua finalidade ou propósito, ao autor ou instituição responsável, à data de criação e da última actualização.

Usabilidade: o site deve ser fácil de usar e de aprender a usar, e para isso deve-se ter em conta a estrutura do site, a navegação e orientação no site e a interface (aspecto gráfico). Relativamente à estrutura, e para que o utilizador seja capaz de a compreender, deve estar sempre disponível um menu que reflecta as secções do site. Quanto à navegação e orientação no site, deve ser disponibilizada a barra de navegação, o mapa do site, um motor de busca, assim como deve estar indicado o percurso percorrido pelo utilizador. No que se refere à interface, a preocupação central são as questões de acessibilidade como, por exemplo, permitir a adaptação da visualização da informação às necessidades do utilizador, permitir o controlo sobre vídeos ou sons, permitir uma leitura fácil através da escolha do tipo de letra, do espaçamento entre linhas e entre parágrafos, pelo destaque de títulos e subtítulos, pelo contraste entre fundo e caracteres e pelo equilíbrio das cores usadas. A mancha gráfica não deve ocupar a totalidade do ecrã e o sublinhado só deve ser utilizado para identificar uma hiperligação. A hiperligação deve ter associada informação sobre o seu destino, através de um comentário que surge quando o rato se lhe sobrepõe.

Rapidez de acesso: a rapidez de acesso, assim como a sua navegação interna é um requisito importante para a qualidade do site. Para uma rápida navegação interna, contribui o facto de as hiperligações estarem activas e actualizadas, evitando assim tempos de espera desnecessários.

Nível de interactividade: deve-se desafiar o utilizador para que este se sinta interessado em navegar no site, através de propostas de interacção que potenciem o seu envolvimento respondendo às suas expectativas.

Informação: pode estar em qualquer formato (textos, imagens, sons, vídeos), apresentada individualmente ou combinada com outros formatos, como por exemplo, o podcasting¹⁴, e engloba todos os conteúdos disponibilizados. Como indicadores de

¹⁴ **Podcasting** – termo criado pelo MTV VJ Adam Curry, resultou da fusão de Ipod com Broadcasting e é usado para descrever a tecnologia utilizada para descarregar conteúdos áudio da páginas Web [Moura e Carvalho, 2006].

qualidade da informação, destaca-se a adequação dos temas disponibilizados às orientações curriculares, o tipo de abordagem feita ao assunto, quer em termos de adequação do nível linguístico, quer na amplitude, profundidade, rigor e objectividade com que se apresentam os conteúdos, o respeito aos aspectos éticos e morais, evitando questões insultuosas, por exemplo, de carácter religioso ou racial, a revisão dos conteúdos em termos gramaticais e sintácticos, possuir um título, a indicação do autor, a data da disponibilização e as respectivas referências bibliográficas.

Actividades: o objectivo é garantir que os utilizadores compreendam a informação associada a estas actividades ou a informação contida em propostas complementares de apoio à actividade, disponibilizada noutros sites contextualizados com o tema da actividade. Dentro das actividades propostas pela autora, destacamos as que se enquadram no âmbito do nosso estudo: para os alunos a pesquisa orientada, através de actividades estruturadas, como por exemplo as Webquests, e jogos temáticos com objectivos pedagógicos. Relativamente aos docentes, devem ser disponibilizadas informações sobre o tipo de actividades propostas, assim como o seu objectivo.

Edição colaborativa online: o site deve disponibilizar ferramentas colaborativas, proporcionando assim aos vários utilizadores, em diferentes lugares, trabalharem no mesmo espaço virtual, na concretização do mesmo objectivo, por exemplo, colaborarem no mesmo blogue.

Espaço de partilha: é uma forma de dar a conhecer a toda a comunidade os trabalhos realizados por alunos e/ou docentes. A publicação dos trabalhos deve estar associada à referência a algum processo de validação desses trabalhos, caso tenha existido, antes da sua divulgação.

Comunicação: além de disponibilizar os contactos institucionais, o site deve proporcionar a toda a comunidade a participação em fóruns temáticos. Nesta perspectiva, o site deve também oferecer um conjunto de ferramentas de comunicação que permitam a interacção da Comunidade Escolar com o site, por exemplo, o fórum e o chat.

Expostas as opiniões dos vários autores, depreendemos que um utilizador não pode esperar encontrar no site um símbolo que garanta a sua qualidade, tendo por base um conjunto standard de critérios ou indicadores. Nesta perspectiva, constatamos que a

qualidade de um site se resume a um sistema de avaliação apoiado num conjunto de indicadores escolhidos de acordo com a sua temática, objectivos e utilizadores do site. Estes indicadores devem ser assegurados por parte dos responsáveis pela construção e manutenção do site.

Capítulo 3 - Metodología

3.1. Introdução

Este capítulo tem como objectivo descrever os procedimentos metodológicos adoptados no desenvolvimento deste estudo.

No nosso estudo o método de pesquisa adoptado foi o “estudo de caso”, aplicado a uma situação bem definida: a Escola Secundária Dr. Augusto César da Silva Ferreira – Rio Maior (ESRM), dadas as características do objecto de estudo e os objectivos do próprio estudo, nomeadamente a necessidade de compreender quais os elementos importantes / a evitar na construção de um bom site de uma Escola, tendo em conta as directrizes legais, códigos de conduta e outras recomendações e a sua conjugação com a opinião dos utilizadores, de modo a **validar uma proposta de um “Modelo” para um site de uma Escola.**

Escolhemos este método de pesquisa, por se proceder à investigação de um fenómeno actual e contextualizado, centrado na opinião de indivíduos. De acordo com Yin (2008), um estudo de caso é uma investigação empírica que se foca num fenómeno actual dentro do seu contexto real, nomeadamente quando os limites entre o fenómeno e o contexto não estão visivelmente definidos. Freixo, (2009, p. 109) complementa referindo relativamente ao estudo de caso, que “... a sua finalidade será descrever de modo preciso os comportamentos de um indivíduo, ou seja, neste procedimento, o sujeito é o centro da atenção do investigador.”.

Esta investigação tem um propósito exploratório e descritivo. Exploratório no intuito de fornecer informações para uma melhor contextualização da realidade a estudar: a ESRM, e descritivo, dadas as relações estabelecidas entre os resultados obtidos no processo de investigação num determinado espaço-tempo.

Relativamente à abordagem de pesquisa, esta é quantitativa, porque agrupa, assinala e analisa todos os dados numéricos relativos às atitudes e comportamentos do seu público-alvo. De acordo com Freixo (2009, p. 144) este tipo de abordagem “ ... constitui assim um processo sistemático de colheita de dados observáveis e quantificáveis.”

A recolha de informação ao longo da investigação procurou ser a mais exaustiva possível, utilizando como técnicas de recolha de informação inicialmente a pesquisa bibliográfica que procurou obter referências teóricas publicadas e posteriormente o questionário com o objectivo de inquirir os utilizadores acerca dos elementos

considerados importantes num site de uma Escola. Assim sendo, o processo de investigação em si, começa com uma pesquisa bibliográfica, das fontes de informação secundárias, já publicadas e consideradas pertinentes, nomeadamente legislação, normas, códigos de conduta e outras investigações relacionadas com indicadores de qualidade de um site. O objectivo da pesquisa bibliográfica será o de obter um conjunto seleccionado de directrizes a ter em conta na construção dos sites das Escolas. De seguida, o objectivo será a elaboração de um questionário, baseado na sistematização e categorização das directrizes propostas anteriormente. A aplicação deste questionário a uma amostra pré-definida pretende conhecer a opinião dos inquiridos quanto aos elementos considerados importantes / a evitar num site de uma Escola.

3.2. Descrição da proposta de um Modelo para a construção dos Sites das Escolas

Tendo em consideração todas as directrizes baseadas em recomendações e orientações obtidas através da revisão de literatura, a nossa experiência em sites de Escolas, e especificamente os estudos dos autores Carvalho (2006), Silva (2006), Figueiredo (2005), Benzer (2005) e Pinto (2005), por estarem mais contextualizados com os sites das Escolas, propõe-se um conjunto de categorias gerais compostas por vários elementos que as constituem. De acordo com a análise efectuada a toda esta informação, composta por recomendações, critérios de avaliação, indicadores de qualidade e normas, e com algumas adaptações que achámos pertinentes, elaborámos esta proposta composta por seis categorias, cada uma com o seu conjunto próprio de indicadores, nomeadamente: a identidade do site, a navegação e orientação no site, a acessibilidade do site, os conteúdos do site, a interacção no site e a segurança/privacidade do site. Estas seis categorias não estão individualizadas, pelo contrário, estão directamente relacionadas entre si, contribuindo para um conjunto de dinâmicas próprias.

Neste contexto, interessa particularizar cada uma das categorias propostas, no sentido de enunciar os principais indicadores a aplicar em cada uma delas.

Identidade do site – relativamente a este tópico, interessa garantir que existe um conjunto de referências a elementos que identifiquem o site, à sua finalidade, a

questões de autoridade e à data da sua última actualização. Assim, a identidade de um site Escolar deve englobar os seguintes elementos:

Identificação do site – como forma de identificar o site, o nome da Escola, assim como o seu logótipo, devem estar visíveis em todas as páginas do site e posicionar-se na barra superior do browser.

Finalidade do site – deve ser disponibilizada uma breve apresentação do site, que englobe objectivos, missão e público-alvo. Um site Escolar deve direccionar essa informação aos vários elementos da Comunidade Escolar.

Autoridade – de acordo com Morais (2008) e Pinto (2005) entre outros, a autoridade identifica o autor do site ou a organização responsável pelo site. Relativamente ao autor ou à organização responsável, o site deve disponibilizar os respectivos contactos, por exemplo, endereço de correio electrónico institucional, telefone e endereço postal, para o caso da organização.

Data da última actualização – praticamente unânime a todos os autores, a disponibilização da data da última actualização é importante num site, pois se partirmos do pressuposto que o site vale pelos seus conteúdos, e que os conteúdos valem também por serem actuais, a disponibilização da data de actualização é um indicador da actualidade do site e respectivos conteúdos. Uma forma de os utilizadores identificarem a publicação dos conteúdos mais actuais, por exemplo, será através da criação de uma secção de “novidades”.

Navegação e orientação no site – o site da Escola deve estar estruturado de forma a facilitar todas as movimentações no site, garantindo aos utilizadores a percepção da sua localização em qualquer instante da sua navegação, o alcançar do seu objectivo e o conhecimento do percurso percorrido durante a sua navegação. Nesse sentido, o site deve possibilitar o acesso (consulta e/ou download), na primeira página, a um conjunto de ligações consideradas mais pertinentes, por exemplo, à identificação e descrição da Escola que tutela o site, às publicações da Escola, a documentos institucionais, a formulários, às novidades, às FAQ. Deve, também, garantir a existência no site de esquemas de menus visíveis e coerentes, de barras de navegação em todas as páginas e que possibilitem a ligação com a página principal, do mapa do site com links directos, do motor de pesquisa interno, da possibilidade de fazer sugestões, do botão de retroceder, dos contactos, de links internos e externos

actualizados, de rapidez no carregamento das páginas, da identificação da resolução de ecrã, e da identificação permanente do nome da página activa como apoio à orientação e navegação no site.

Em qualquer página de um site o utilizador deve conseguir responder às seguintes questões enunciadas por Krug (2001): Que site é este? Em que página estou? Quais são as secções principais deste site? Quais são as minhas opções neste nível?

Acessibilidade do site – para garantir uma boa acessibilidade, o site da Escola deve respeitar um conjunto de recomendações que facilitem o acesso e, desta forma, eliminem barreiras que dificultem esse acesso ao utilizador. Essas barreiras podem ser de carácter tecnológico ou relacionadas com o acesso de utilizadores com necessidades especiais. Para evitar essas barreiras, o site da Escola deve respeitar um conjunto de aspectos, tais como: ser compatível com diferentes browsers e resoluções de ecrã, não demorar no carregamento da primeira página e disponibilizar os conteúdos e recursos em formatos alternativos. Na prática, o site da Escola deve usar tecnologias acessíveis, evitando o recurso a aplicações pouco difundidas. A concepção das páginas deve ser caracterizada pela simplicidade, sobriedade e equilíbrio na utilização de cores, fontes, tamanhos, formatos e estilos do texto, de forma a garantir um site uniforme e perceptível. Deve ainda dispor de alternativas viáveis de acesso, essencialmente para utilizadores com necessidades especiais, nomeadamente, garantir a acessibilidade total através quer do teclado quer do rato, de forma a não limitar o acesso apenas a um destes dispositivos, e dar a possibilidade de alterar a fonte e o tamanho da letra.

Conteúdos do site – esta categoria, proposta unanimemente por todos os autores, difere apenas na identificação dos indicadores de qualidade, o que pretendemos uniformizar com esta proposta. A escolha dos conteúdos a disponibilizar, assim como a escolha do formato da sua apresentação, deverá ser feita de forma criteriosa, levando em linha de conta não só os aspectos pedagógicos, científicos, sociais e culturais, mas também o tipo de utilizador. Os conteúdos disponibilizados devem ser alvo de uma política de actualizações rigorosa, e relativamente à abordagem ao tema devem ser adequados em termos linguísticos, objectivos e respeitarem os aspectos éticos e morais. Também devem ser revistos gramaticalmente e sintacticamente,

devem ser possuidores de um título, da indicação do autor, da data e, caso se justifique, das referências bibliográficas. Os conteúdos do site de uma Escola devem englobar os seguintes elementos:

Informações específicas da Escola – o site de uma Escola deve fazer referência a um conjunto de informações sobre a Escola, nomeadamente a sua localização, a sua história, a história do seu patrono, a descrição do seu meio envolvente, das suas estruturas organizacionais e da sua plataforma virtual de aprendizagem. Relativamente à sua localização, o site da Escola deverá disponibilizar mapas e indicações da sua localização, e da rede de transportes públicos que servem a Escola (informação relevante para alunos e docentes colocados nessa Escola pela primeira vez, por exemplo). Relativamente ao seu patrono, o site da Escola deve identificá-lo e caracterizá-lo. No que se refere ao meio envolvente, e para uma percepção realista do contexto Escolar, é importante uma descrição do meio onde a Escola está inserida. Tendo em atenção que cada Escola é uma realidade distinta no que se refere às suas estruturas organizacionais, terá todo o interesse a identificação e publicação das listas de todas as suas estruturas organizacionais. Aos utilizadores interessará conhecer essas mesmas estruturas, no sentido de identificarem tanto os responsáveis pelos diferentes órgãos de gestão e órgãos administrativos da Escola, como da associação de estudantes, associação de pais, dos grupos disciplinares, dos departamentos pedagógicos, das turmas, respectivos directores de turma, docentes e não docentes. A referência aos vários elementos das diferentes estruturas atrás referidas, pode ser complementada pelo respectivo endereço de correio electrónico institucional, assim como os horários de atendimento aos encarregados de educação para os diversos directores de turma. Desta forma será possível alcançar uma maior interactividade entre todos os elementos envolvidos no processo educativo. Relativamente à plataforma virtual de aprendizagem, apesar de não se enquadrar no âmbito do nosso estudo, deverá existir uma breve descrição da plataforma e disponibilizar no site um link de acesso à mesma, dada a complementaridade existente entre os recursos disponibilizados pelo site e pela plataforma.

Documentos institucionais – a Escola terá todo o interesse em disponibilizar aos seus utilizadores os documentos associados ao planeamento das estratégias delineadas pela Escola. Nomeadamente, documentos como o Projecto Educativo,

o Regulamento Interno, o Plano de Emergência, o Projecto Curricular ou o Plano de Actividades da Escola, assim como os restantes regulamentos existentes na Escola. Estes documentos permitem identificar as opções estratégicas definidas pela Escola de acordo com as directrizes impostas pelo Ministério da Educação. A este nível, será de considerar também a disponibilização no site dos horários de docentes e alunos, das convocatórias, dos avisos, das listas de adopção de manuais Escolares, da publicação do quadro de valor e de excelência, das ofertas curriculares de Escola e do calendário Escolar.

Documentos orientadores – enquadram-se nesta categoria um conjunto de documentos de apoio às várias estruturas organizacionais da Escola, tais como, legislação específica aos vários elementos da Comunidade Escolar (Estatuto do Aluno, Estatuto da Carreira Docente, etc.), programas disciplinares, planos de formação disponibilizados pelos centros de formação, entre outros.

Actividades extra-curriculares – a criação e divulgação de espaços sociais contextualizados do conhecimento da comunidade são, cada vez mais, importantes para se alcançar uma Escola activa, que interaja com a comunidade. Neste contexto, o site da Escola deve divulgar todos os seus projectos dos alunos ou do seu corpo docente, o seu jornal e os seus clubes temáticos. A importância que, actualmente, é dada às actividades extra-curriculares resulta do facto de suscitarem novas formas de ensinar e aprender, através da inovação e da experimentação, livres de pressões curriculares. Importante também, será a existência de um arquivo documental para os documentos que tenham sido substituídos, assim como a divulgação de outras informações relevantes, como por exemplo, dados estatísticos e eventos programados ou em curso. Com a divulgação no site de informação sobre todas estas actividades, a Escola comunica à Comunidade Escolar o conjunto próprio de vertentes de acção, apelando desta forma a uma participação em qualquer uma dessas vertentes.

Exames/Testes Intermédios – esta categoria resulta da necessidade de um conjunto de informações específicas quer sobre a realização de exames nacionais, quer sobre a realização de testes intermédios, processo este que passou a ser uma realidade nas Escolas. Este conjunto de informações é direccionado essencialmente para os alunos, apesar de interessar a docentes e encarregados de educação cujos educandos participem no processo. As informações englobam os calendários de exames/testes intermédios, os enunciados e respectivos critérios de

classificação, as pautas de chamada dos alunos e as convocatórias para as vigilâncias de exame para os docentes.

Serviços – nesta categoria apresentamos um conjunto de serviços próprios de cada uma das estruturas da Escola, nomeadamente, o Conselho Executivo com todas as suas estruturas de gestão, os Serviços Administrativos, a Biblioteca Escolar/CRE, a Reprografia, o Refeitório, o Bar, a Papelaria, os Serviços de Acção Social Escolar e o Serviço de Psicologia e Orientação. O site da Escola deve disponibilizar informação sobre os seus serviços, estando essa informação adequada a cada tipo de utilizador e categorizada por serviço, mencionando relativamente a cada serviço os seus contactos, os seus responsáveis, as pessoas que os compõem, assim como os seus horários.

Interacção no site – o site da Escola deve apostar na interactividade com os seus utilizadores, como forma de os motivar a explorar o site, inculcando-lhes assim uma sensação de envolvimento virtual com a Escola. A interactividade de um site deve ser traduzida em termos de disponibilização de zonas para:

Utilidades – a ideia subjacente à disponibilização no site de um conjunto de documentos ou recursos úteis, são a de fomentar a interacção da Comunidade Escolar com o site. Desses documentos destacam-se os formulários online e o inquérito de opinião, quanto a recursos destaca-se a disponibilização de uma “caixa de sugestões/reclamações”, onde os utilizadores possam expressar a sua opinião.

Edição colaborativa online – as ferramentas colaborativas permitem que vários utilizadores participem na concretização de um mesmo objectivo. Desde que se garanta uma ligação à Internet, existe a possibilidade de recorrer a um conjunto de ferramentas online, como por exemplo os blogues. Assim, estão garantidas as condições para trabalhar colaborativamente fora dos limites físicos da Escola.

Comunicação – o site da Escola deve garantir a existência de mecanismos que possibilitem a comunicação entre toda a Comunidade Escolar, como sejam os fóruns de discussão ou chats, associados a um determinado tema de interesse, de forma a criar um espaço de troca de ideias e debate relativo ao tema em questão.

Segurança/Privacidade do site – a Internet ocupa um espaço cada vez maior no contexto educativo, onde predominam os menores de idade. Assim, e constatada a existência de riscos associados a usos indevidos e até mesmo ilegais na Internet, têm surgido diversas iniciativas para combaterem esses problemas, nomeadamente o projecto SeguraNet, coordenado presentemente pela equipa de missão Computadores, Redes e Internet na Escola (CRIE) e o projecto DADUS, resultado de uma parceria entre a Comissão Nacional de Protecção de Dados e o Ministério da Educação, com o objectivo de sensibilizar a Comunidade Escolar para a necessidade de proteger os dados pessoais. Optámos por incluir nesta categoria, além das questões de segurança, as questões de privacidade. Assim, a Escola deve disponibilizar no seu site informação específica sobre a sua posição relativamente ao respeito pela privacidade e protecção dos dados recolhidos. Na questão da privacidade, além das preocupações inerentes ao uso dado aos dados recolhidos pelo próprio site, também ser relevante as preocupações relativas aos dados individuais dos vários elementos da Escola disponibilizadas no site. Desta forma, a Escola deve agir no sentido da não violação dos princípios da privacidade e protecção de dados individuais, aplicados aos cidadãos em geral, previstos na Lei n.º 67/98. A Escola também deve disponibilizar a sua política de segurança, com informação sobre os mecanismos e procedimentos adoptados para a segurança do site, nomeadamente através das permissões dadas a cada nível de acesso atribuído a cada tipo de utilizador.

3.3. Descrição do estudo de caso

A Escola, actualmente inserida numa realidade plena de mudança, desempenha um papel crucial no processo de formação de cidadãos responsáveis e aptos para enfrentarem os desafios da Sociedade da Informação e do Conhecimento. Nesta perspectiva a ESRM pretende, de uma forma criativa, adaptar-se às mudanças verificadas na Comunidade Escolar, assim como às verificadas na sociedade em geral, concretamente na adaptação a novas políticas educativas, através da adopção de soluções inovadoras para dar resposta às exigências impostas pelo meio envolvente.

Contexto e caracterização geral da ESRM

A Escola Comercial Municipal de Rio Maior foi fundada em 1924 tendo iniciado o primeiro ano lectivo em 1924/25, na Escola Primária de Rio Maior, onde

leccionava o Dr. Augusto César da Silva Ferreira, médico e Delegado de Saúde e futuro patrono da ESRM. A ESRM torna-se autónoma em 1975, em instalações temporárias. Em 1984 e em 1986 (1ª e 2ª fases de construção), respectivamente, entraram em funcionamento as actuais instalações situadas no Largo da Pá Ribeira. Em 1997 é atribuído o nome do Dr. Augusto César da Silva Ferreira como patrono da ESRM (Projecto Educativo da ESRM, triénio 2008/2011).

Dimensão e condições físicas da ESRM

A ESRM é composta por quatro blocos: três blocos de salas de aula e um edifício polivalente. Além das salas de aula normais, possui salas específicas, nomeadamente: laboratórios de biologia, química, matemática e informática, sala de educação tecnológica, oficina, sala de desenho, e uma Biblioteca Escolar/Centro de Recursos Educativos (BE/CRE). Após elaboração da candidatura, no ano de 2005, a BE/CRE da ESRM foi integrada na Rede Nacional de Bibliotecas Escolares. A BE/CRE foi reformulada, ao longo de 2006 e de 2007, transformando completamente o seu espaço físico e funcionalidade, optimizando a operacionalização do espaço e a modernização dos recursos existentes, nomeadamente com a aquisição do novo software de catalogação para bibliotecas (PorBase).

A ESRM está localizada dentro da cidade, perto da Escola Superior de Desporto, das duas Escolas Básicas, do Estádio Municipal, das piscinas municipais, do pavilhão gimnodesportivo da cidade e do pavilhão multiusos. A ESRM é frequentada por alunos do 7º ao 12º ano, oriundos maioritariamente do Concelho de Rio Maior.

O Projecto Curricular da ESRM oferece uma vasta diversificação curricular. Para além do ensino regular e profissional, a ESRM tem Cursos de Educação e Formação de Jovens (CEF), Educação e Formação de Adultos (EFA) e o Sistema Nacional de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências (RVCC).

Como estratégia motivadora para os alunos, a ESRM desenvolveu projectos de complemento curricular e implementou o Quadro de Mérito na Escola, com vista a reconhecer as aptidões e atitudes dos alunos ou grupos de alunos, que revelem valor e excelência nos domínios cognitivo, cultural, pessoal e social.

Quanto aos Serviços disponibilizados pela ESRM, podemos identificar os seguintes: Serviços Administrativos; Serviços de Acção Social Escolar; Serviços de Psicologia e Orientação; Bar; Reprografia / Papelaria; BE/CRE.

Relativamente ao ano lectivo 2008/2009, podemos caracterizar a ESRM da seguinte forma:

Pessoal docente – o corpo docente é constituído por 120 professores, dos quais 75 pertencem ao quadro. Alguns Docentes da Escola leccionam também nos Estabelecimentos Prisionais de Alcoentre e Vale de Judeus.

Pessoal não docente – os assistentes operacionais são 35, quanto aos assistentes técnicos, existem 10 funcionários, distribuídos por diferentes áreas: a área de alunos, a área de pessoal, a área de vencimentos, a área da contabilidade, a área da tesouraria e a área do expediente.

Alunos – Quanto à distribuição dos alunos pelas diferentes ofertas formativas e diferentes anos de escolaridade a ESRM apresenta os dados expressos na tabela seguinte.

Tabela 1 – Alunos/Turmas por oferta formativa e ano de escolaridade

	N.º Alunos	N.º Turmas	Idade Média
Básico	204	12	
CEF	51	4	
Tipo 2	37	3	15,5
Tipo 3	14	1	16,4
EFA	29	2	
Tipo 3	29	2	38,0
Regular	124	6	
7º Ano	39	2	12,3
8º Ano	36	2	13,6
9º Ano	49	2	14,2
Secundário	631	33	
CEF	24	1	
Tipo 6	24	1	18,4
EFA	100	6	
Tipo 1	100	6	32,0
Profissional	145	8	
1º Ano	93	4	16,4
2º Ano	23	2	17,9
3º Ano	29	2	18,4
Recorrente	17	3	27,8
Regular	345	15	
10º Ano	113	5	15,2
11º Ano	131	5	16,5
12º Ano	101	5	17,6
Total Alunos / Turmas	835	45	

No que respeita aos dados dos alunos relativos à posse de computador e acesso à Internet, a realidade da ESRM é a que consta na tabela seguinte:

Tabela 2 – Alunos com computador e acesso à Internet

	Com computador e com Internet	Com computador e sem Internet	Sem computador e sem Internet
Básico	111	42	51
Secundário	461	110	60
Total	572	152	111

Tendo por base a análise do relatório com os resultados recebidos do processo de Avaliação Externa das Escolas efectuada à ESRM por uma equipa de avaliação da Inspeção Geral da Educação (IGE, 2008), enumeram-se a seguir os pontos fortes, os pontos fracos, as oportunidades e os constrangimentos enumerados neste documento.

Pontos Fortes / Áreas a Manter

1. Oferta Educativa

- Oferta educativa consolidada em várias áreas e que corresponde a uma procura satisfatória por parte dos alunos do concelho.

2. Relação Pedagógica, Desenvolvimento Curricular e Avaliação

- Relação professor/aluno caracterizada pela disponibilidade para o diálogo e pelo reduzido número de conflitos.
- Existência de critérios gerais de avaliação.
- Adopção de procedimentos de transparência na correcção de testes que incluem a informação ao aluno sobre as cotações das várias questões e a cotação atribuída na correcção.
- Cultura de clarificação dos critérios de avaliação específicos junto dos alunos.

3. Organização da Escola

- O critério da continuidade da leccionação das turmas na atribuição do serviço lectivo aos professores.
- Existência de Reuniões Intercalares de Conselhos de Turma do Ensino Básico para elaboração e gestão dos projectos curriculares de turma.

4. Espaços escolares, instalações e equipamentos

- Instalações e equipamentos em bom estado de conservação.
- Existência de rede informática sem fios em todas as salas da Escola e de equipamento informático em número razoável.
- Embelezamento e conservação dos espaços.
- Apetrechamento técnico das salas e espaços de trabalho prático e laboratorial.
- Acesso à Internet em todo o espaço Escolar.

5. Orientação Escolar e profissional

- Existência de Serviços de Psicologia e Orientação.

6. Serviços Administrativos

- Implementação de projectos de modernização administrativa.

7. Centro de Recursos

- Escola integrada na Rede de Bibliotecas Escolares.

8. Projectos/Clubes

- Diversidade de projectos/clubes, nomeadamente: Promoção e Educação para a Saúde; Desporto Escolar; Jornal Escolar; Página da Escola na Internet e Plataforma Virtual de Aprendizagem; Educação Ambiental; Astronomia; Horta Pedagógica; Comenius; Versos com Música; Português sem Dúvidas; Clube de Actualidades; Plano TIC; Plano da Matemática; Clube de Geografia; O Cantinho das Línguas.

9. Actividades

- Oficina da Ciência.
- Janela da Ciência.
- Curiosidades do Ambiente.

10. Relação da Escola com Pais e Encarregados de Educação

- Existência de Associação de Pais com participação assídua nos órgãos de gestão onde estão representados.

11. Plano de actividades

- Existência de grande número de actividades propostas.

12. Áreas Curriculares Não Disciplinares

- Satisfação de alunos e directores de turma relativamente ao trabalho desenvolvido na Formação Cívica;

- Mostras diversas do trabalho desenvolvido.
13. Cultura de Escola
 - Clima social caracterizado pelo bem-estar e pela segurança.
 14. Motivação e empenho do Conselho Executivo no desenvolvimento da Escola.
 15. Atenção dada às situações de absentismo e aos comportamentos perturbadores dos alunos, com implementação de estratégias para os diminuir.
 16. Promoção de uma cultura cívica democrática, valorizando o mérito.
 - Quadro de Mérito.
 17. Forte ligação à comunidade local para a concretização das intenções formativas.

Pontos Fracos / Áreas a Melhorar

1. Insucesso académico em algumas disciplinas, transversal aos dois níveis de ensino.
2. Inexistência de estratégias de articulação com os agrupamentos do concelho, no sentido do estabelecimento de continuidade educativa.
3. Necessidade de articulação curricular entre as disciplinas de cada departamento e entre os diferentes ciclos.
4. Implementação de uma cultura de melhoria com constituição de uma equipa de auto-avaliação da Escola.

Oportunidades

1. Óptimas relações com as instituições locais, quer públicas quer privadas.
2. Formação específica em auto-avaliação, com o objectivo de conceber um projecto para a Escola.
3. Participação da Escola no Programa Novas Oportunidades, com a finalidade de captar novos públicos, permitindo a inclusão e o sucesso de todos os alunos.

Constrangimentos

1. Número insuficiente de assistentes técnicos e de assistentes operacionais.
2. Dificuldade na fixação de mão-de-obra especializada na região.

3.4. Identificação da amostra da investigação

Na definição do plano de amostragem, será seleccionada uma amostra representativa dos Alunos, dos Docentes e dos Não Docentes da ESRM. A técnica de amostragem é não probabilística, sendo o método utilizado para seleccionar a amostra, o método de amostragem intencional, pois interessa-nos estudar apenas determinados elementos da população, nomeadamente, só queremos inquirir os elementos que tiveram a possibilidade de utilizar o site da ESRM no ano lectivo de 2008/2009. Acima de tudo, foi nossa intenção na escolha intencional da amostra, inquirir um grupo representativo (aproximadamente metade) de alunos conhecedores da realidade da ESRM, que pertencessem a vários níveis de ensino com diversas opções relativas à oferta educativa.

Em relação aos Alunos do ensino regular secundário, optámos por inquirir 40% das turmas de 11º ano e 40% das turmas de 12º ano, ou seja, duas turmas de 12º ano e duas turmas de 11º ano. Relativamente ao ensino regular básico decidimos inquirir 50% das turmas de 8º ano e 50% das turmas de 9º ano, ou seja, uma turma de 8º ano e uma turma de 9º ano.

Quanto às restantes ofertas educativas, optámos por inquirir uma turma de CEF do ensino básico (9º ano), uma turma de CEF do ensino secundário (12º ano) e duas turmas do ensino Profissional, uma de 11º ano e outra do 12º ano, com a finalidade de abranger todas as ofertas formativas. Visto o inquérito ter sido aplicado no início do ano lectivo de 2009/2010, esta escolha permite que se excluam os alunos que neste ano lectivo se encontram na ESRM pelo primeiro ano e, conseqüentemente, não utilizaram o site da ESRM em 2008/2009, nomeadamente os alunos do 7º e do 10º ano de Escolaridade (para estes, e com excepção de um número irrelevante de repetentes, será o primeiro ano na Escola).

No que se refere aos Docentes, optámos por inquirir só os que pertencem ao quadro da ESRM, pois como o inquérito foi aplicado no início do ano lectivo de 2009/2010, garantimos a utilização do site da ESRM em 2008/2009, além de, pela inerência da situação, existir um maior conhecimento da realidade da ESRM e das suas necessidades.

Quanto aos Não Docentes, optámos por inquirir também só os que pertencem ao quadro da ESRM, pelas mesmas razões acima assinaladas para os Docentes.

Optámos por excluir os Encarregados de Educação e a restante comunidade deste processo de inquirição, porque no âmbito deste estudo decidimos enquadrar apenas quem efectivamente exerce as suas principais funções dentro dos limites físicos da Escola. No entanto, e percebendo a importância quer dos Encarregados de Educação quer da restante comunidade, não excluímos a hipótese de os enquadrar em futuros estudos, pois reconhecemos que fora dos limites físicos da Escola, serão garantidamente os grupos mais importantes de utilizadores do site de uma Escola.

3.5. Selecção e construção do instrumento de recolha de dados

O instrumento de pesquisa escolhido para proceder à recolha de informação é o inquérito por questionário. Este tipo de instrumento expressa os seus resultados sobre a forma de códigos, facilmente quantificáveis. As questões abrangerão o tema da investigação e serão essencialmente fechadas (englobam todas as respostas possíveis, sendo mais fácil de tabular).

Não existe uma norma standard para a elaboração de um questionário. Existe sim, um conjunto de recomendações, e sugestões de apoio a todo esse processo de pesquisa. Hill e Hill (2008, p. 83) referem que “é muito fácil elaborar um questionário, mas não é fácil elaborar um bom questionário”. O questionário é uma ferramenta de recolha de dados que procura medir alguma coisa. Desta forma, deve ser pensado e planeado de acordo com o problema da pesquisa e a própria metodologia da pesquisa.

O objectivo de um questionário em geral, e do nosso em particular, será o de através da sua aplicação a uma amostra da população definida por nós, obter as informações consideradas relevantes para o nosso estudo, apoiando a pesquisa de forma eficaz e eficiente e reduzindo as probabilidades de erro.

Na elaboração do questionário, a nossa preocupação incidiu na definição do conteúdo das questões, na forma de definir a resposta para cada questão, na forma de definir a estrutura e a redacção das questões, na definição da sequência das secções, no tipo de linguagem aplicado, assim como na aparência do próprio questionário. As questões foram elaboradas com rigor, tendo em conta alguns princípios básicos: o princípio da clareza (devem ser claras e sucintas), o princípio da coerência (contextualizadas com o tema) e o princípio da neutralidade (permitir uma resposta livre, sem qualquer tipo de influência).

A elaboração do questionário passou por um conjunto de fases, todas elas importantes na obtenção do sucesso da aplicação do questionário, nomeadamente:

- Definição do conjunto de questões a aplicar no questionário, tendo por base a revisão da literatura;
- Classificação das questões em categorias e subcategorias, sendo as categorias a base das secções em que o questionário foi dividido (as subcategorias foram “omitidas” na aplicação do questionário);
- Revisão à consistência das questões, nomeadamente, ajuste, agrupamento e eliminação de perguntas similares;
- Concepção do questionário;
- Validação do questionário através da realização de um pré-teste.
- Obtenção do questionário final a aplicar.

Com o questionário pretende-se dar resposta aos objectivos definidos no nosso estudo, concretamente a identificação dos elementos mais importantes para o site de uma Escola, bem como daqueles que devem ser evitados, na perspectiva dos utilizadores. O questionário é constituído por diversas secções: Identidade do site; Navegação e orientação no site; Acessibilidade do site; Conteúdos do site; Interação no site; Segurança/Privacidade do site. A estas secções acrescentámos uma secção inicial que pretende definir o grau de envolvimento dos inquiridos com a Internet e com o site da Escola e uma secção final que pretende identificar algumas características sócio-demográficas dos inquiridos.

Assim, o questionário é composto por oito secções, que passaremos a descrever.

A primeira secção apresenta um conjunto de questões que permitem saber se o inquirido navega ou não navega na Internet, assim como identificar o tipo de respondente em ambos os casos. Se o inquirido navega, permite conhecer a periodicidade com que o faz. Nesta secção interessa-nos também conhecer a percentagem de inquiridos que utilizaram o site da ESRM no ano lectivo de 2008/2009 e com que frequência o utilizaram, com a finalidade de perceber o grau de envolvimento destes com o site da ESRM. Esta secção permite também identificar quem não utiliza o site da ESRM.

Da segunda à sétima secção (isto é, da Secção A à Secção F), são apresentadas afirmações que têm como objectivo identificar os elementos importantes para construir um bom site de uma Escola, tendo por base o nível de concordância/discordância em

relação à afirmação apresentada. Assim: a segunda secção (Secção A) é composta por um conjunto de afirmações relacionadas com a **Identidade do site** e estão agrupadas nas seguintes subcategorias: identificação do site (afirmações 1, 2 e 3), finalidade do site (afirmações 4 e 5), autoridade (afirmações 6 e 7) e data de actualização (afirmações 8 e 9).

A terceira secção (Secção B) é constituída por um conjunto de afirmações baseadas em indicadores relacionados com a **Navegação e orientação no site**.

A quarta secção (Secção C) é constituída por um conjunto de afirmações baseadas nos indicadores propostos para a **Acessibilidade do site**.

A quinta secção (Secção D) é constituída por um conjunto de afirmações relacionadas com os **Conteúdos do site** e estão agrupadas nas subcategorias: informações específicas da Escola (da afirmação 1 à 7), documentos institucionais (da afirmação 8 à 14), documentos orientadores (afirmações 15, 16 e 17), actividades extra-curriculares (afirmações 18, 19 e 20), exames/testes intermédios (da afirmação 21 à 24) e serviços (da afirmação 25 à 29).

A sexta secção (Secção E) é constituída por diversas afirmações relacionadas com a **Interacção no site** e estão agrupadas em: utilidades (afirmações 1, 2 e 3), edição colaborativa online (afirmação 4) e comunicação (afirmações 5, 6 e 7).

A sétima secção (Secção F) é composta por um conjunto de afirmações baseadas em indicadores relacionados com a **Segurança/Privacidade do site**, e estão agrupadas em: segurança (afirmação 4 e 5) e privacidade (afirmações 1, 2 e 3).

A última secção do questionário (Secção G) é composta por algumas questões identificadas como **Informações demográficas**, tais como: idade, sexo e identificação do tipo de respondente (Aluno, Docente e Não Docente).

Quanto aos tipos de escala utilizados no questionário, optámos por diferentes tipos de escala de acordo com a informação que pretendemos obter e medir.

Assim sendo, na primeira e na última secção (secção G) optámos pela utilização da escala nominal e da escala ordinal. Para obter o grau de concordância/discordância relativamente aos indicadores que propusemos (Secção A à Secção F), optámos por utilizar uma escala específica de ordenação, a escala de Likert composta por cinco pontos: Concordo Totalmente, Concordo, Nem concordo nem discordo, Discordo e Discordo Totalmente.

Nas secções A, B, C, D, E, e F, optámos por incluir afirmações formuladas na negativa de forma a prevenir o enviesamento das respostas.

Depois de elaborado o questionário, e conforme Silvério (2003, p. 68), “... é necessário testá-lo junto de uma amostra pequena da população alvo, de forma a identificar e a eliminar potenciais problemas”, procedeu-se a um pré-teste do questionário, aplicado a um grupo restrito da população com características semelhantes às da amostra seleccionada para o presente estudo, com a finalidade de constatar se os termos utilizados e as questões eram perceptíveis, se as questões possibilitavam todas as opções de respostas e se não existiam questões repetidas. Segundo Moreira (1993), citado por Silvério (2003, p. 68), “o pré-teste permite certezas onde antes só se dispunham de estimativas e dá, portanto, luz verde para a realização da pesquisa propriamente dita”.

O pré-teste foi aplicado a 10 Docentes de áreas disciplinares distintas, a 10 alunos de diferentes anos de Escolaridade e a 10 Não Docentes. Com o pré-teste foi possível identificar as principais dificuldades dos inquiridos em responder a algumas questões, o que levou à reformulação de algumas questões e à eliminação de outras. Depois de introduzidas as correcções sugeridas e/ou necessárias foi obtida a versão final do questionário (que se apresenta no anexo 1) e que foi aplicado à amostra seleccionada.

3.6. Recolha e tratamento dos dados

Segundo Hill e Hill (2008), toda a investigação empírica subentende a existência de uma recolha de dados, sendo os dados fontes de informação, ainda sob a forma de observações, medidas, ou valores de uma ou várias variáveis, normalmente obtidas de um conjunto de entidades ou casos da investigação.

A recolha de dados relativa à aplicação dos inquéritos por questionários é realizada especificamente sobre dados primários com base em inquéritos por questionários do tipo de recolha directa, onde cada um dos inquiridos responde às mesmas questões, sendo de extrema importância a sua cuidadosa formulação e a explicação aos inquiridos dos objectivos do questionário. Os inquéritos por questionário foram aplicados no início do ano lectivo de 2009/2010 a todos os elementos que constituem a amostra.

Após a aplicação do questionário, procedeu-se ao tratamento dos dados gerados pelos vários questionários tendo-se utilizado uma análise estatística descritiva, recorrendo ao programa informático Statistical Package for the Social Sciences (SPSS),

onde foi definida uma base de dados específica para receber e relacionar os dados introduzidos. A interpretação e tratamento dos resultados incidiram na análise e verificação da importância dos resultados obtidos relativamente aos propósitos da investigação.

Capítulo 4 – Apresentação e análise dos resultados

Neste capítulo procede-se à apresentação e análise estatística dos resultados obtidos com os inquéritos por questionário aplicados à amostra definida no nosso estudo.

4.1. Aplicação do Questionário

O questionário foi aplicado através do método de administração directa a uma amostra seleccionada da Comunidade Escolar. Para o efeito foi requerida uma autorização à Direcção Geral de Inovação e Desenvolvimento Curricular (DGIDC) – Ministério da Educação, relativamente à aplicação de instrumentos de inquirição em meio Escolar, e à instituição onde o estudo de caso foi realizado, a ESRM.

Como já referimos no ponto 3.6. (pág. 63), o questionário foi aplicado no início do ano lectivo 2009/2010, entre 16 de Setembro e 30 de Setembro de 2009. O questionário foi preenchido individualmente de forma voluntária, com a garantia de exclusiva utilização dos dados para fins académicos e garantindo a confidencialidade e o anonimato das respostas. Os inquiridos foram previamente informados do objectivo subjacente à aplicação do questionário. O questionário foi entregue directamente a cada um dos Docentes e Não Docentes seleccionados, foi explicado o objectivo da aplicação daquele instrumento de pesquisa, pedindo a cada um dos Docentes e Não Docentes o seu preenchimento no prazo de uma semana. No caso dos Alunos, o preenchimento dos questionários foi feito em sala de aula, onde se explicou o objectivo da aplicação daquele instrumento de pesquisa a cada uma das turmas seleccionadas e após o período dado para o seu preenchimento foi recolhido.

De um total de 316 questionários entregues só 309 foram preenchidos e entregues: não se verificou a entrega por parte dos inquiridos de 4 questionários relativos aos Docentes e de 3 questionários relativos aos Não Docentes; relativamente aos Alunos, todos os questionários aplicados foram preenchidos e devolvidos.

4.2. Caracterização da Amostra

A amostra da Comunidade Escolar era constituída por Alunos, Docentes e Não Docentes da ESRM. Tendo em atenção que pretendemos identificar os elementos mais importantes para o site de uma Escola, e aqueles que devem ser evitados, na perspectiva

do utilizador, a primeira questão do questionário “elimina” os respondentes que não navegam na Internet. Assim, de um total de 309 inquiridos, foram excluídos 32. Esta “eliminação” é importante para o nosso estudo, pois garante-nos que vamos considerar apenas as respostas de pessoas que têm presente a realidade da Internet e estão familiarizados com este meio.

Como se pode observar na tabela 3, os respondentes que não navegam na Internet são todos do grupo dos Não Docentes.

Tabela 3 – Caracterização dos respondentes em relação à navegação na Internet

	Aluno		Docente		Não Docente	
	F. A.	%	F. A.	%	F. A.	%
Sim	196	100%	71	100%	10	23,8%
Não	0	0%	0	0%	32	76,2%
Total	196	100%	71	100%	42	100%

Estes dados não nos surpreendem, na medida em que os Não Docentes são o grupo que, no momento actual, tem menos formação e apetência para navegar na Internet. Este grupo é constituído por assistentes técnicos (23,8%), que corresponde à percentagem de Não Docentes que navega na Internet, e por assistentes operacionais (76,2 %) que têm um nível de formação académica baixo (4º, 6º e 9º anos de escolaridade correspondem a 96,9% da amostra) e estão nos grupos etários mais velhos (53,1 % no escalão etário dos 55 aos 64 e 31,3% no escalão etário dos 45 aos 54 anos).

Como forma de avaliar a familiaridade dos inquiridos com a navegação na Internet (277), foi incluída a questão dois na primeira secção do questionário, e cujos resultados apresentamos na tabela 4. Nota: A partir deste ponto apenas serão analisados os inquiridos que não foram “eliminados” do nosso estudo, ou seja 277.

Tabela 4 – Periodicidade de navegação na Internet

Periodicidade			
Todos ou quase todos os dias	Pelo menos uma vez por semana	Pelo menos uma vez por mês	Menos de uma vez por mês
78,7%	18,1%	3,2%	0%

Os dados apresentados na tabela 4 permitem-nos constatar que 78,7% utiliza a Internet todos ou quase todos os dias, representando a grande maioria dos inquiridos. Verifica-se igualmente que não existem respondentes que utilizem a Internet menos de uma vez por mês. Este facto é significativo para o nosso estudo, pois garante que a maioria dos utilizadores da Internet é utilizadores frequentes ou regulares, o que pode implicar um maior conhecimento e uma maior experiência em termos de navegação na Internet.

Para além da frequência de utilização da Internet, também questionámos os inquiridos sobre a utilização do site da ESRM no ano lectivo 2008/2009. Os dados obtidos, que apresentamos na tabela 5, revelam que 88,1% dos inquiridos utilizou o site da Escola no ano lectivo 2008/2009.

Tabela 5 – Utilização do site da Escola no ano lectivo 2008/2009 por parte dos inquiridos

Utilizou o site da Escola no ano lectivo 2008/2009	
Sim	Não
88,1%	11,9%

Os valores obtidos, nomeadamente a grande percentagem de utilizadores do site da Escola no ano lectivo 2008/2009, credibiliza o nosso estudo pois estamos a inquirir e, conseqüentemente, a obter a opinião de utilizadores do site que conhecem a realidade em questão. Este facto permite uma identificação dos vários elementos importantes do site da Escola, na opinião de utilizadores contextualizados com o tema.

Vejamos agora a frequência de utilização do site, através da análise da tabela 6.

Tabela 6 – Frequência de utilização do site da Escola em 2008/2009

Utilização do site da ESRM em 2008/2009		
mais de uma vez por mês	uma vez por mês	menos de uma vez por mês
45,1%	22,1%	32,8%

Verificamos, através da análise da tabela 6, que 45,1% dos inquiridos utilizaram o site da ESRM mais que uma vez por mês e 22,1% utilizaram o site uma vez por mês. Tal como já comentámos anteriormente, estes dados são um indicador positivo para o nosso estudo, na medida em que revelam que estamos a recolher opiniões de pessoas que têm por base algum conhecimento da realidade em estudo.

De seguida, apresentamos na tabela 7 os dados que nos permitem fazer a caracterização sócio-demográfica dos inquiridos que não foram “eliminados” do nosso estudo.

Tabela 7 – Dados sócio-demográficos dos inquiridos

		F. A.	%
	12;18	176	63,5%
	19;24	20	7,2%
	25;34	7	2,5%
Grupos etários	35;44	28	10,8%
	45;54	33	11,6%
	55;64	13	4,3%
	65;74	0	0%
Sexo	Masculino	106	39,7%
	Feminino	171	60,3%
Tipo de respondente	Aluno	196	70,8%
	Docente	71	25,6%
	Não docente	10	3,6%

Os grupos etários que apresentamos têm por base um estudo realizado pela UMIC na área da educação e formação, onde são apresentados os Utilizadores de Internet, por escalão etário e nível de Escolaridade completo. Porém, introduzimos um primeiro grupo etário (dos 12 aos 18), para englobar, e de certa forma separar, os alunos da nossa amostra. No que diz respeito à faixa etária podemos ver que a maioria dos inquiridos tem entre 12 e 18 anos, representando 63,5% da amostra. Seguindo-se o intervalo entre os 45 e os 54 anos com 11,6% e depois o intervalo dos 35 aos 44 anos

com 10,8%. Os grupos etários 19-24, 25-34 e 55-64 têm, todos juntos, 14% da amostra; o grupo 65-74 não teve nenhum respondente. Assim, pode-se concluir, que relativamente à nossa amostra, a maior parte dos inquiridos são jovens, ou seja, são utilizadores habituados a navegar na Internet e, portanto, contextualizados com este meio.

Em relação ao género, 39,7% dos inquiridos são do sexo masculino e 60,3% do sexo feminino.

Por fim, quanto ao tipo de respondente, temos que 70,8% dos inquiridos são alunos, 25,6% são docentes e os restantes 3,6% são não docentes.

No presente estudo interessa também apresentar a distribuição dos alunos por ano de Escolaridade (tabela 8). É de salientar o facto de a turma inquirida de CEF do ensino Básico corresponder ao 9º ano e a outra turma inquirida do CEF do ensino Secundário corresponder ao 12º ano. Quanto às turmas do ensino profissional inquiridas, uma é do 11º ano e a outra do 12º ano.

Tabela 8 – Ano de Escolaridade dos alunos

		F. A.	%
Ano de Escolaridade dos alunos	8º	22	11,2%
	9º	30	15,3%
	11º	61	31,1%
	12º	83	42,3%

Através dos dados fornecidos pela tabela 8, identificamos a distribuição dos alunos inquiridos por ano de escolaridade, a qual corresponde à amostra escolhida por nós. Esta escolha teve como finalidade inquirir todas as ofertas formativas, assim como uma percentagem significativa de todos os anos de escolaridade dentro de cada uma dessas ofertas formativas. Tal como já referimos anteriormente (ver ponto 3.4, pág. 59), não foram inquiridos alunos do 7º ano e do 10º ano pois esses alunos, salvo alguns alunos (poucos) repetentes, não tiveram razão para visitar o site da ESRM no ano lectivo de 2008/2009 e conseqüentemente não estão contextualizados com a realidade da ESRM.

De seguida, podemos observar a distribuição dos docentes por grupo disciplinar.

Tabela 9 – Grupo disciplinar dos docentes

		F. A.	%
Grupo disciplinar	Português	10	14,1%
	Francês	4	5,6%
	Inglês	4	5,6%
	Espanhol	1	1,4%
	História	3	4,2%
	Filosofia	5	7,0%
	Geografia	6	8,5%
	Economia e Contabilidade	9	12,7%
	Matemática	7	9,9%
	Física e Química	3	4,2%
	Biologia e Geologia	6	8,5%
	Educação Tecnológica	3	4,2%
	Informática	4	5,6%
	Ciências Agro-pecuárias	1	1,4%
	Educação Física	5	7,0%

Verifica-se uma percentagem um pouco superior de docentes no grupo de Português, no grupo de Economia e Contabilidade, no grupo de Matemática, no grupo de Biologia e Geologia e no grupo de Geografia. É de salientar que estas percentagens coincidem com o facto de serem os grupos disciplinares com o maior número de docentes efectivos e consequentemente com o maior número de docentes inquiridos.

Por fim, no que diz respeito à caracterização sócio-demográfica da amostra, apresentamos na tabela 10 as habilitações literárias do pessoal Não Docente.

Tabela 10 – Habilitações literárias do pessoal não docente

		F. A.	%
Habilitações Literárias	9º ano	2	20,0%
	12º ano	6	60,0%
	Licenciatura	2	20,0%

Como se pode observar pelos dados apresentados, o nível de habilitações literárias do pessoal Não Docente é razoável, pois apenas 20% têm o 9º ano, tendo a maioria o 12º ano (60%) e os outros 20% a Licenciatura. Este aspecto é importante, pois pensamos que com este nível de habilitações literárias o contributo dos respondentes é, certamente, mais válido.

4.3. Resultados por secção do Questionário

No sentido de conhecer a opinião dos inquiridos face aos principais elementos a considerar na construção de um bom site de uma Escola, assumiu-se que o facto de os inquiridos considerarem um elemento importante para o site de uma Escola, ser determinado tendo em conta a percentagem de inquiridos que concordam e concordam totalmente com as afirmações formuladas na positiva, assim como o facto de os inquiridos considerarem um elemento a evitar num site de uma Escola ser determinado tendo em conta a percentagem de inquiridos que discordam e discordam totalmente com as afirmações formuladas na positiva. Na análise feita às afirmações formuladas na negativa assumiu-se que o facto de os inquiridos considerarem um elemento importante para o site de uma Escola ser determinado tendo em conta a percentagem de inquiridos que discordam e discordam totalmente com as afirmações, assim como o facto de os inquiridos considerarem um elemento a evitar num site de uma Escola, ser determinado tendo em conta a percentagem de inquiridos que concordam e concordam totalmente com as afirmações.

Assim, de seguida procede-se à análise dos resultados agrupados por secção do questionário. De forma a simplificar a leitura dos dados apresentaremos, por secção analisada, primeiro o conjunto de afirmações relativas a essa secção do questionário e depois a análise da respectiva secção. As afirmações apresentadas nas tabelas com sombreado são as afirmações na positiva; as afirmações sem sombreado são as afirmações na negativa. Para que se consiga obter um conjunto de informações mais detalhadas nas várias análises por secção, fazemos uma análise geral por secção e caso se justifique fazemos uma análise por tipo de respondente. Como forma de facilitar a leitura da análise, nas secções que o justificarem dada a sua dimensão, faremos uma análise por cada uma das subcategorias da secção.

Vejam agora a análise dos resultados da secção A (**Identidade do site**), representados na tabela 11.

Tabela 11 – Percentagens de respostas da secção A

	Concordo Totalmente	Concordo	Nem concordo, nem discordo	Discordo	Discordo Totalmente
1. O nome da escola deve constar em todas as páginas do site.	40,1%	39,4%	18,1%	2,5%	0%
2. O site da escola deve apresentar o seu logótipo.	59,6%	30,3%	9,7%	0,4%	0%
3. O site deve associar ao logótipo da escola uma funcionalidade que permita voltar à página principal.	49,1%	36,1%	13,4%	1,1%	0,4%
4. O site da escola deve identificar o seu objectivo ou missão.	34,7%	40,8%	19,5%	4,3%	0,7%
5. O site da escola não deve identificar o seu público-alvo.	10,1%	22,4%	32,5%	26,7%	8,3%
6. O site deve identificar o responsável pelo seu desenvolvimento e manutenção.	28,5%	44,4%	21,3%	4,0%	1,8%
7. O site não deve disponibilizar os contactos institucionais do responsável pelo desenvolvimento e manutenção.	12,3%	33,6%	29,6%	17,3%	7,2%
8. O site deve disponibilizar a data da última actualização.	53,4%	32,5%	12,6%	0%	1,4%
9. O site não deve disponibilizar uma secção de novidades.	2,5%	6,5%	13,7%	45,8%	31,4%

Como se pode observar pelos dados constantes na tabela 11, a maioria dos elementos identificados como importantes na literatura para a **Identidade do site**, foram também referidos como elementos a incluir no site de uma Escola pelos respondentes ao nosso inquérito. As afirmações 1, 2, 3, 4, 6 e 8 (formuladas na positiva) registaram níveis de concordância superiores a 70% (somando as opções “concordo” e “concordo totalmente”). Em relação às afirmações formuladas na negativa (5, 7 e 9), os dados revelam claramente que a existência de uma secção de novidades (afirmação 9) também é um elemento importante para mais de 77% dos inquiridos; no que se refere à identificação do público-alvo (afirmação 5), os dados não nos permitem concluir, com certeza, se este é, ou não, um elemento importante; a disponibilização dos contactos institucionais do responsável pelo desenvolvimento e manutenção do site (afirmação 7) é um elemento que, segundo uma parte significativa dos respondentes (quase 46%, considerando as opções “concordo” e “concordo totalmente”), não deve ser colocado no site. Pensamos que os resultados obtidos para as afirmações 5 e 7 podem ter sido influenciados pelo facto de as afirmações estarem formuladas na negativa.

Analisando as respostas por **tipo de respondente** (anexo 2), verifica-se que no geral, o pessoal não docente direcciona as suas respostas exclusivamente para as opções “concordo” e “concordo totalmente” (afirmações 1, 3 e 8) e nas afirmações 4 e 6, apenas acrescentam a opção “nem concordo, nem discordo”. Na afirmação 9 (formulada

na negativa) as suas respostas são direccionadas exclusivamente para as opções “discordo”, “discordo totalmente” e “nem concordo, nem discordo”. A excepção apenas acontece nas afirmações 5 e 7, o que pode estar relacionado com o facto de as afirmações estarem formuladas na negativa, apesar de não se ter verificado esta situação relativamente à afirmação 9.

Observando estas opiniões relativamente às afirmações formuladas, conclui-se que, as afirmações 1, 2, 3, 4, 6, 8 e 9 são elementos importantes no site da Escola, Quanto à afirmação 5, o equilíbrio verificado sugere que o facto de o site da Escola não identificar o seu público-alvo, não é consensual como elemento importante no site da Escola. No que diz respeito à afirmação 7, conclui-se que o site não deve disponibilizar os contactos institucionais do responsável pelo desenvolvimento e manutenção, logo este é um elemento a evitar no site da Escola.

De seguida procedemos à análise dos resultados da secção B (**Navegação e orientação no site**), representados na tabela 12.

Tabela 12 – Percentagens de respostas da secção B

	Concordo Totalmente	Concordo	Nem concordo, nem discordo	Discordo	Discordo Totalmente
1. O site deve garantir que o utilizador sabe, a qualquer momento, onde se encontra no site (em termos de navegação).	49,8%	39,0%	9,7%	1,1%	0,4%
2. O site deve apresentar, na primeira página, ligações para:					
a. identificação e descrição da escola que tutela o site	40,8%	44,8%	12,6%	1,4%	0,4%
b. publicações diversas (por exemplo, o jornal da escola)	31,8%	53,8%	12,3%	1,4%	7%
c. documentos institucionais (por exemplo, o Regulamento Interno da Escola)	30,7%	51,6%	14,1%	1,8%	1,8%
d. novidades	43,3%	46,6%	9,0%	1,1%	0%
e. lista de perguntas mais frequentes	31,4%	40,4%	23,1%	5,1%	0%
3. O site não deve disponibilizar os menus sempre no mesmo lugar em cada página.	7,2%	16,6%	25,6%	29,6%	20,9%
4. O site deve disponibilizar nos seus menus uma:					
a. ligação à página principal	53,4%	39,0%	6,9%	4%	4%
b. ligação ao mapa do site	32,1%	49,5%	15,9%	2,5%	0%
c. ligação a um sistema de pesquisa dos conteúdos	39,4%	47,7%	13,0%	0%	0%
d. ligação às sugestões	24,9%	52,3%	21,7%	1,1%	0%
e. ligação aos contactos	26,0%	46,9%	23,5%	2,9%	0,7%
5. O site deve garantir que as suas ligações (links) externas e internas estão a funcionar.	56,0%	33,2%	8,7%	1,4%	0,7%
6. O site deve otimizar os tempos de carregamento das páginas.	49,5%	30,0%	17,3%	1,4%	1,8%
7. A aparência das páginas do site, as cores e os tipos de letra utilizados devem ser consistentes em todas as páginas do site	41,2%	36,8%	18,4%	2,2%	1,4%

Os dados recolhidos relativamente aos elementos importantes para a **Navegação e orientação no site** (tabela 12), indicam que os respondentes do nosso inquérito estão de acordo com as recomendações que constam na literatura. De facto, o nível de concordância dos respondentes (se somarmos a opção “concordo” e “concordo totalmente”) varia entre 71,8% para a afirmação 2.e (existência de uma ligação na primeira página para a lista de perguntas mais frequentes) e 93,4% para a afirmação 4.a (existência nos menus de uma ligação à página principal); por outro lado, para 9 elementos desta secção, de um total de 15, os níveis de concordância são superiores a 80%. Os dados da afirmação formulada na negativa, a afirmação 3 (O site não deve disponibilizar os menus sempre no mesmo lugar em cada página), e contrariamente às nossas expectativas, revelam que apenas 50,5% dos respondentes consideram que os menus devem estar sempre no mesmo lugar, a percentagem de indecisos é superior a 25% e cerca de 24% concordam com a mudança de lugar dos menus. Pensamos, também neste caso, que a formulação da afirmação na negativa deve ter influenciado as respostas. Para além da importância atribuída pelos respondentes à existência de uma ligação à página principal nos menus (afirmação 4.a, com 93,4% de opiniões favoráveis), a existência na primeira página de ligações para as novidades (afirmação 2.d) regista também uma elevada percentagem de opiniões favoráveis (89,9%), assim como é importante o bom funcionamento das ligações externas e internas existentes no site (afirmação 5, com 89,2% de opiniões favoráveis).

Nas respostas às afirmações por **tipo de respondente** (anexo 3), verifica-se que o pessoal não docente (que, em teoria e por comparação com os outros tipos de respondentes, é quem está menos à vontade na navegação na Internet) manifesta uma maior necessidade quanto à existência destes elementos, pois em várias afirmações (8), somando “concordo” e “concordo totalmente” a opinião neste sentido é de 100%. Ou seja, é sempre superior ao grupo; este facto também se verifica para o pessoal docente, onde a soma do “concordo” com “concordo totalmente” é sempre superior ao grupo (excepto na afirmação 4.e, onde nos docentes a soma dá 67,6% e na amostra dá 72,9%). Portanto, parece que as pessoas mais velhas (os docentes e os não docentes), precisam mais destes elementos que contribuem para a navegação e orientação no site.

Analisando estas opiniões relativamente às afirmações formuladas, conclui-se que, as afirmações 1, 2a, 2b, 2c, 2d, 2e, 4a, 4b, 4c, 4d, 4e, 5, 6, e 7, são elementos importantes no site da Escola. Quanto à afirmação 3, sobre a colocação dos menus no mesmo lugar, e dado que 50,5% dos respondentes concordam com a colocação no

mesmo lugar, entendemos que este também é um elemento importante para o site da Escola.

Vejamos agora a análise dos resultados da secção C (**Acessibilidade do site**), representados na tabela 13.

Tabela 13 – Percentagens de respostas da secção C

	Concordo Totalmente	Concordo	Nem concordo, nem discordo	Discordo	Discordo Totalmente
1. Não é importante que as páginas do site funcionem com diferentes navegadores (browsers).	3,2%	17,0%	35,4%	23,5%	20,9%
2. As páginas do site devem funcionar com diferentes tipos (resoluções) de ecrã.	26,0%	32,9%	28,2%	9,0%	4,0%
3. O site não deve possuir uma versão alternativa adaptada em termos de acessibilidade, como forma de facilitar a navegação a pessoas com algum tipo de deficiência.	6,9%	15,9%	17,0%	26,4%	33,9%
4. Na utilização do site deve estar garantida a possibilidade de aceder à informação recorrendo a diferentes tipos de periféricos, por exemplo, o teclado em vez do rato.	28,5%	40,4%	26,7%	2,9%	1,4%

Como se verifica pelos dados apresentados na tabela 13, os respondentes do nosso inquérito estão de acordo com as recomendações obtidas na literatura em relação aos elementos importantes para a **Acessibilidade do site**. Nas afirmações 2 e 4, o nível de concordância dos respondentes (se somarmos a opção “concordo” e “concordo totalmente”) é de 58,9 e 68,9, respectivamente. Relativamente às afirmações formuladas na negativa (afirmações 1 e 3), a afirmação 1, revela que apenas 44,4% dos respondentes consideram ser importante que as páginas do site funcionem com diferentes navegadores (browsers). Ou seja, estes dados não nos permitem concluir se este é, ou não, um elemento importante a considerar no site. A existência de uma versão alternativa do site adaptada em termos de acessibilidade, como forma de facilitar a navegação a pessoas com algum tipo de deficiência (afirmação 3) é um elemento que, segundo a maioria dos respondentes (60,3%, considerando as opções “discordo” e “discordo totalmente”), deve ser considerado no site.

Analisando as respostas por **tipo de respondente** (anexo 4), verifica-se que tanto o pessoal não docente como o pessoal docente, manifesta uma maior preocupação quanto à existência destes elementos, pois nas afirmações (2 e 4), somando “concordo” e “concordo totalmente”, o resultado é sempre superior ao grupo. A mesma situação verifica-se na afirmação 3, onde a soma das opções “discordo” e “discordo totalmente”

também é superior ao grupo. A afirmação 4 regista uma percentagem elevada (90%) de respostas favoráveis no pessoal não docente, não se verificando nenhum registo de discordância. Quanto à afirmação 3 tanto os Alunos como os Docentes e os Não Docentes incidem as suas respostas entre o discordo totalmente e o discordo, porém só nos Docentes e nos Não Docentes se verificam percentagens relevantes de discordância (iguais ou superiores a 80%), o que sugere que esta será essencialmente uma preocupação de pessoas mais velhas.

Contrapondo estes posicionamentos relativamente às afirmações formuladas, conclui-se que, as afirmações 2, 3 e 4 são elementos importantes no site da Escola. Quanto à afirmação 1, e dado que a percentagem de respostas desfavoráveis é inferior a metade da amostra (44,4%) e a percentagem de respondentes que não concorda, nem discorda é significativa (35,4%), pensamos que o facto de as páginas do site funcionarem em diferentes navegadores (browsers), não é um aspecto consensual, pelo que não deve ser considerado.

Vejamos agora a análise dos resultados da secção D (**Conteúdos do site**), representados na tabela 14.

Tabela 14 – Percentagens de respostas da secção D

	Concordo Totalmente	Concordo	Nem concordo, nem discordo	Discordo	Discordo Totalmente
1. O site deve fazer referência à localização da escola:					
a. apresentando a sua localização num mapa.	38,3%	45,5%	14,1%	1,8%	4%
b. indicando os transportes que a “servem”.	27,8%	41,9%	24,9%	4,3%	1,1%
2. O site deve disponibilizar uma breve história da escola.	29,6%	43,3%	19,9%	4,3%	2,9%
3. O site deve disponibilizar uma breve história do patrono da escola e seus contributos.	23,8%	42,6%	26,4%	4,7%	2,5%
4. O site não deve descrever o meio envolvente da escola.	5,8%	17,0%	30,3%	31,4%	15,5%
5. O site deve disponibilizar a composição das várias estruturas organizacionais pertencentes à escola, nomeadamente:					
a. órgãos de gestão e administrativos	34,7%	43,0%	21,3%	1,1%	0%
b. associação de estudantes	37,2%	47,3%	14,8%	0,7%	0%
c. associação de pais	31,8%	48,4%	18,4%	0,7%	0,7%
d. grupos disciplinares	33,2%	48,7%	16,2%	1,8%	0%
e. departamentos pedagógicos	31,0%	50,2%	17,7%	1,1%	0%
f. turmas com os respectivos directores de turma	40,1%	43,7%	14,1%	2,2%	0%
g. corpo de docentes	31,8%	45,5%	19,9%	2,2%	0,7%
h. corpo de não docentes	27,1%	40,8%	26,7%	3,6%	1,8%
6. O site não deve apresentar o horário de atendimento dos directores de turma.	5,1%	9,7%	15,9%	38,6%	30,7%

	Concordo Totalmente	Concordo	Nem concordo, nem discordo	Discordo	Discordo Totalmente
7. O site deve descrever e disponibilizar uma ligação (link) para a plataforma de aprendizagem virtual da escola (Moodle).	56,0%	29,2%	14,1%	0,7%	0%
8. O site deve disponibilizar em formato digital não editável os documentos institucionais da escola, nomeadamente:					
a. Regulamento Interno	36,8%	39,0%	18,8%	2,9%	2,5%
b. Plano de Actividades da Escola	36,5%	44,0%	15,9%	2,9%	0,7%
c. Projecto Curricular	35,7%	44,8%	17,7%	0,7%	1,1%
d. Projecto Educativo da Escola	35,0%	44,8%	17,7%	1,4%	1,1%
e. Regulamentos específicos dos grupos disciplinares	28,2%	42,2%	22,4%	5,8%	1,4%
f. Avisos Internos	28,5%	41,9%	20,2%	7,2%	2,2%
9. O site não deve disponibilizar o horário dos docentes.	18,1%	20,2%	24,5%	23,1%	14,1%
10. O site deve disponibilizar os horários das várias turmas.	55,6%	29,6%	10,1%	2,9%	1,8%
11. O site deve disponibilizar as convocatórias das várias reuniões e serviços a realizar, por exemplo, vigilância de exames.	36,1%	30,3%	22,7%	7,2%	3,6%
12. O site não deve disponibilizar as listas dos manuais escolares adoptados.	3,2%	5,4%	15,5%	38,6%	37,2%
13. O site deve apresentar os quadros de excelência e de valor.	43,0%	36,5%	17,3%	2,5%	0,7%
14. O site não deve divulgar o calendário escolar.	4,0%	5,4%	12,6%	37,9%	40,1%
15. O site deve disponibilizar a legislação em formato digital não editável, relativa:					
a. ao estatuto da carreira docente	24,9%	38,3%	30,3%	4,3%	2,2%
b. ao estatuto do aluno	28,9%	40,1%	27,1%	2,5%	1,4%
c. à avaliação do desempenho (docentes e não docentes)	25,6%	32,9%	31,8%	6,5%	3,2%
16. O site deve divulgar os planos de formação disponibilizados pelos centros de formação, para docentes e não docentes.	30,0%	36,5%	29,6%	2,5%	1,4%
17. O site deve disponibilizar os programas disciplinares.	29,2%	37,9%	27,8%	2,9%	2,2%
18. O site deve divulgar os trabalhos e os projectos realizados por alunos / docentes.	28,5%	41,2%	26,4%	2,9%	1,1%
19. O site não deve apresentar os trabalhos realizados nos vários clubes temáticos.	6,9%	14,8%	25,6%	35,0%	17,7%
20. O site deve disponibilizar outras informações tais como, eventos programados ou em curso.	30,0%	51,3%	17,7%	0,7%	0,4%
21. O site deve disponibilizar as informações relativas aos exames / testes intermédios.	45,5%	40,1%	12,6%	1,1%	0,7%
22. O site deve disponibilizar os calendários dos exames / testes intermédios.	49,1%	38,6%	10,5%	1,4%	0,4%
23. O site não deve disponibilizar as pautas de chamada para os exames / testes intermédios.	7,2%	19,1%	20,6%	31,8%	21,3%
24. O site deve disponibilizar os enunciados e critérios de correcção de exames / testes intermédios.	45,8%	31,8%	17,0%	3,6%	1,8%
25. O site deve disponibilizar os conteúdos e recursos de cada serviço adequados ao utilizador (por exemplo: aluno, docente).	30,7%	39,4%	25,3%	3,2%	1,4%
26. O site deve disponibilizar as informações organizadas por serviço (por exemplo: serviços administrativos, bar)	24,5%	43,3%	29,6%	2,2%	0,4%
27. O site deve disponibilizar os contactos dos vários serviços.	31,8%	43,3%	20,9%	2,9%	1,1%
28. O site deve identificar os responsáveis dos vários serviços.	28,2%	42,2%	23,8%	4,7%	1,1%
29. O site deve disponibilizar os horários dos vários serviços.	34,7%	44,4%	18,8%	1,4%	0,7%

Nesta secção optámos por analisar os dados recolhidos por subcategorias (apresentadas na pág. 62) pelo facto de existirem muitas afirmações nesta secção.

Relativamente à subcategoria **informações específicas da Escola** (afirmações 1 à 7) os elementos considerados importantes pelos respondentes do nosso inquérito estão na sua maioria de acordo com as recomendações que constam na literatura. De facto, o nível de concordância dos respondentes (se somarmos a opção “concordo” e “concordo totalmente”) varia entre 66,4% para a afirmação 3 (disponibilizar uma breve história do patrono da escola e os seus contributos) e 85,2% para a afirmação 7 (descrever e disponibilizar uma ligação (link) para a plataforma de aprendizagem virtual da escola (Moodle)); por outro lado, para 7 elementos desta secção, de um total de 15, os níveis de concordância são superiores a 80%. Os dados das afirmações formuladas na negativa, (afirmação 4, o site não deve descrever o meio envolvente da escola) e (afirmação 6, o site não deve apresentar o horário de atendimento dos directores de turma), revelam que quanto à afirmação 6, os respondentes assumem que deve ser apresentado o horário de atendimento dos directores de turma, já relativamente à afirmação 4, e contrariamente às nossas expectativas, os dados revelam que apenas 46,9% dos respondentes consideram que deve haver uma descrição do meio envolvente da escola, a percentagem de indecisos é 30,3% e 22,8% concordam com a inexistência da descrição do meio envolvente da escola.

Ao analisar as respostas por **tipo de respondente** (anexo 5), verifica-se que o pessoal não docente expressa uma maior necessidade quanto à existência destes elementos, pois em várias afirmações (11 das 15 possíveis), somando “concordo” e “concordo totalmente” a opinião neste sentido é de 100%. Ou seja, é sempre superior ao grupo; este facto também se verifica para o pessoal docente, onde a soma do “concordo” com “concordo totalmente” é sempre superior ao grupo em todas as afirmações. Consequentemente, parece que as pessoas mais velhas (os docentes e os não docentes), dão maior importância às informações específicas da escola. Quanto à afirmação 4, são exclusivamente os alunos que revelam dar pouca importância ao facto de o site descrever o meio envolvente da escola (35,2% de respostas favoráveis).

Ao analisar estas opiniões quanto às afirmações formuladas, conclui-se que, as afirmações 1a, 1b, 2, 3, 5a, 5b, 5c, 5d, 5e, 5f, 5g, 5h, e 7 são elementos importantes no site da Escola. Quanto à afirmação 4, e dado que a percentagem de respostas favoráveis é inferior a metade da amostra (46,9%) e a percentagem de respondentes que não

concorda, nem discorda é significativa (30,3%), pensamos que a descrição do meio envolvente da Escola não é um aspecto consensual, pelo que não deve ser considerado. Relativamente à afirmação 6, conclui-se que o site deve apresentar o horário de atendimento dos directores de turma.

Quanto à subcategoria **documentos institucionais** (afirmações 8 à 14), os elementos considerados importantes pelos respondentes do nosso inquérito estão maioritariamente de acordo com as recomendações que constam na literatura. O nível de concordância dos respondentes (se somarmos a opção “concordo” e “concordo totalmente”) varia entre 66,4% para a afirmação 11 (disponibilizar as convocatórias das várias reuniões e serviços a realizar, por exemplo, vigilância de exames) e 84,8% para a afirmação 10 (disponibilizar os horários das várias turmas); por outro lado, para 8 elementos desta secção, de um total de 12, os níveis de concordância são superiores a 75%. Quanto às afirmações formuladas na negativa, (afirmações 9, 12 e 14) os dados revelam que disponibilizar as listas dos manuais escolares (afirmação 12) é um elemento importante para 75,8% dos inquiridos; relativamente à divulgação do calendário escolar (afirmação 14) também é um elemento importante para 78% dos inquiridos; no que se refere à disponibilização do horário dos docentes (afirmação 9), os dados não nos permitem concluir se este é, ou não, um elemento importante.

Ao analisar as respostas por **tipo de respondente** (anexo 5), verifica-se que também nesta subcategoria o pessoal não docente expressa uma maior necessidade quanto à existência destes elementos, onde a soma do “concordo” com “concordo totalmente” é superior ao grupo em 5 das 9 afirmações possíveis; este facto também se verifica para o pessoal docente, onde a soma do “concordo” com “concordo totalmente” é sempre superior ao grupo em todas as afirmações, destacando as afirmações 8.a, disponibilizar o Regulamento Interno e 8.d, disponibilizar o Projecto Educativo da Escola que atingem os 100%. Logo, parece que os docentes e os não docentes, dão maior importância aos documentos institucionais da escola, pois necessitam destes documentos no seu dia-a-dia. Quanto às afirmações 12, não disponibilizar as listas dos manuais escolares adoptados e 14, não divulgar o calendário escolar, é de referir o facto de tanto o pessoal não docente como o pessoal docente ter opiniões desfavoráveis posicionadas entre os 90% e 100%, porém, os alunos que expressam uma opinião desfavorável em qualquer uma destas afirmações não atingem os 70%. O que não deixa de ser surpreendente pois à partida seriam os alunos os mais interessados na

disponibilização destes elementos no site da escola. Relativamente à afirmação 9, apesar do equilíbrio registado nas opiniões favoráveis, desfavoráveis e neutras, para todos os tipos de respondentes, destaca-se o facto de só no pessoal docente se verificar a maior percentagem nas opções favoráveis (52,1%), o que sugere que para este tipo de respondentes o site não deve disponibilizar o horário dos Docentes.

Observando estas opiniões comparativamente com as afirmações formuladas, conclui-se que, as afirmações 8a, 8b, 8c, 8d, 8e, 8f, 10, 11, e 13 são elementos importantes no site da Escola. Quanto à afirmação 9, o equilíbrio verificado sugere que o facto de o site disponibilizar o horário dos Docentes, também não é consensual como elemento importante no site da Escola. Relativamente à afirmação 12, conclui-se que o site deve disponibilizar as listas dos manuais escolares adoptados. No que diz respeito à afirmação 14, conclui-se também que o site deve divulgar o calendário escolar.

No que respeita à subcategoria **documentos orientadores** (afirmações 15, 16 e 17), os elementos identificados como importantes pelos respondentes do nosso inquérito estão de acordo com as recomendações obtidas na literatura. De facto, o nível de concordância dos respondentes (se somarmos a opção “concordo” e “concordo totalmente”) varia entre 58,5% para a afirmação 15.c (disponibilizar a legislação em formato digital não editável, relativa à avaliação do desempenho (docentes e não docentes)) e 69% para a afirmação 15.b (disponibilizar a legislação em formato digital não editável, relativa ao estatuto do aluno). É de assinalar as percentagens significativas de respostas na opção “Nem concordo, nem discordo” (entre 27,1% e 31,8%), nestas afirmações, podendo este facto ser explicado pela especificidade destas afirmações relativamente ao tipo de respondente.

Ao analisar as respostas por **tipo de respondente** (anexo 5), verifica-se que o pessoal docente revela uma maior necessidade quanto à disponibilização destes elementos, pois em todas as afirmações, somando “concordo” e “concordo totalmente” a opinião é sempre superior ao grupo; este facto também se verifica para o pessoal não docente, onde a soma do “concordo” com “concordo totalmente” é superior ao grupo em 3 das 5 afirmações possíveis. Novamente, os docentes e os não docentes, dão uma maior importância aos documentos orientadores, pois são os grupos de pessoas que mais necessitam deste tipo de documentos. Na afirmação 16 (divulgação dos planos de formação para docentes e não docentes), destacam-se os docentes (90% de respostas favoráveis) e os não docentes (80% de respostas favoráveis), comparativamente aos

54,1% de respostas favoráveis dos alunos, o que se compreende pois é um assunto que interessa particularmente aos dois primeiros tipos de respondentes.

Analisando estas opiniões relativamente às afirmações formuladas, conclui-se que, as afirmações 15a, 15b, 15c, 16, e 17 são elementos importantes no site da Escola.

Relativamente à subcategoria **actividades extra-curriculares** (afirmações 18, 19 e 20) os elementos considerados importantes pelos respondentes do nosso inquérito correspondem às recomendações obtidas na literatura. As afirmações 18 e 20 registaram níveis de concordância (somando as opções “concordo” e “concordo totalmente”) de 69,7% e 81,3%, respectivamente. Em relação à afirmação formulada na negativa (afirmação 19), e contrariamente às nossas expectativas, os dados revelam que apenas 52,7% dos respondentes consideram que devem ser apresentados os trabalhos realizados nos vários clubes temáticos, a percentagem de indecisos é 25,6% e 21,7% concordam com a não apresentação dos trabalhos realizados nos vários clubes temáticos.

Ao analisar as respostas por **tipo de respondente** (anexo 5), verifica-se que também nesta subcategoria o pessoal não docente expressa uma maior necessidade quanto à existência destes elementos, onde a soma do “concordo” com “concordo totalmente” é sempre superior ao grupo; este facto também se verifica para o pessoal docente, onde a soma do “concordo” com “concordo totalmente” é sempre superior ao grupo, destacando a afirmação 20, disponibilizar outras informações tais como, eventos programados ou em curso com 95,8% de respostas favoráveis. Também aqui, parece que os docentes e os não docentes, dão maior importância às actividades extra-curriculares da escola.

Analisando estas opiniões quanto às afirmações formuladas, conclui-se que, todas as afirmações desta subcategoria são elementos importantes no site da Escola.

Relativamente à subcategoria **exames/testes intermédios** (afirmações 21 à 24), os elementos considerados importantes pelos respondentes do nosso inquérito estão maioritariamente de acordo com as recomendações que constam na literatura. As afirmações 21, 22 e 24 registaram níveis de concordância (somando as opções “concordo” e “concordo totalmente”) superiores a 77%. Em relação à afirmação formulada na negativa (afirmação 23), os dados revelam que apenas 53,1% dos respondentes consideram que devem ser disponibilizadas as pautas de chamada para os exames/testes intermédios, a percentagem de indecisos é 20,6% e 26,3% concordam

com a não disponibilização das pautas de chamada para os exames/testes intermédios. Pensamos que, também neste caso, a formulação da afirmação na negativa pode ter influenciado as respostas.

Analisando as respostas por **tipo de respondente** (anexo 5), também se verifica que o pessoal docente revela uma maior necessidade quanto à disponibilização destes elementos, pois em todas as afirmações, somando “concordo” e “concordo totalmente” a opinião é sempre superior ao grupo; este facto também se verifica para o pessoal não docente, onde a soma do “concordo” com “concordo totalmente” é superior ao grupo em 2 das 3 afirmações possíveis. Novamente, são os docentes e os não docentes, a dar uma maior importância às questões relacionadas com exames/testes intermédios.

Observando estas opiniões relativamente às afirmações formuladas, conclui-se que, as afirmações 21, 22, 23 e 24 são elementos importantes no site da Escola.

No que respeita à subcategoria **serviços** (afirmações 25 à 29), todos os elementos identificados como importantes pelos respondentes do nosso inquérito estão de acordo com as recomendações obtidas na literatura. Todas as afirmações registam níveis de concordância superiores a 70% (se somarmos a opção “concordo” e “concordo totalmente”), excepto a afirmação 26 com 67,8%. É de salientar a importância atribuída pelos respondentes à disponibilização dos horários dos vários serviços, afirmação 29, com cerca de 80% de opiniões favoráveis.

Verificando as respostas por **tipo de respondente** (anexo 5), constata-se que o pessoal não docente também revela uma maior necessidade quanto à existência destes elementos, pois em 3 de 5 afirmações possíveis, somando “concordo” e “concordo totalmente” a opinião é superior ao grupo; esta situação também se verifica para o pessoal docente, onde a soma do “concordo” com “concordo totalmente” é sempre superior ao grupo. Portanto, parece que também aqui os docentes e os não docentes, necessitam mais destes elementos relacionados com os serviços do site. Destaca-se a importância atribuída pelos docentes (98,6% de respostas favoráveis) e pelos não docentes (100% de respostas favoráveis), à disponibilização dos horários dos vários serviços, em relação aos alunos (70,9% de respostas favoráveis), que revelam não dar tanta importância a esse facto.

Analisando estas opiniões relativamente às afirmações formuladas, conclui-se que, as afirmações 25, 26, 27, 28 e 29 são elementos importantes no site da Escola.

Vejamos agora a análise dos resultados da secção E (**Interacção no site**), representados na tabela 15.

Tabela 15 – Percentagens de respostas da secção E

	Concordo Totalmente	Concordo	Nem concordo, nem discordo	Discordo	Discordo Totalmente
1. O site deve disponibilizar formulários on-line, por exemplo, para a requisição de equipamentos específicos ou salas.	27,8%	44,4%	23,1%	4,0%	0,7%
2. O site deve disponibilizar inquéritos de opinião, por exemplo, sobre o grau de satisfação na utilização do site da escola.	27,8%	41,2%	27,1%	2,2%	1,8%
3. O site não deve disponibilizar uma zona para sugestões/reclamações.	4,0%	10,1%	19,9%	40,4%	25,6%
4. O site deve criar um espaço onde se troquem ideias relativamente a um determinado tema através da publicação de informação em blogues.	22,7%	43,3%	29,2%	2,9%	1,8%
5. O site deve possibilitar a comunicação através de serviços que disponibilizem boletins informativos temáticos (newsletter).	17,0%	49,1%	30,0%	3,2%	0,7%
6. O site deve possibilitar a comunicação através de serviços que disponibilizem espaços para debates temáticos (fóruns).	19,1%	48,7%	29,6%	2,2%	0,4%
7. O site deve possibilitar a comunicação através de serviços que disponibilizem salas virtuais de conversação (chat).	18,1%	33,6%	37,5%	8,3%	2,5%

Como se pode constatar pelos dados apresentados na tabela 15, a maioria dos elementos identificados como importantes na literatura para a **Interacção no site**, foram também referidos pelos respondentes do nosso inquérito como elementos a incluir no site de uma Escola. As afirmações 1, 2, 4, 5, 6 e 7 revelam níveis de concordância dos respondentes (se somarmos a opção “concordo” e “concordo totalmente”) que variam entre 51,7% para a afirmação 7, (possibilidade de comunicação através de serviços que disponibilizem salas virtuais de conversação (chat)) e 72,2% para a afirmação 1, (disponibilizar formulários on-line, por exemplo, para a requisição de equipamentos específicos ou salas). Apesar de no geral os respondentes concordarem com a existência deste tipo de instrumentos, em nenhuma das afirmações as percentagens de respostas ultrapassam os 75%. Os dados relativos à afirmação 7 (possibilidade de comunicação através de serviços que disponibilizem salas virtuais de conversação (chat)), revelam que 51,7% dos respondentes consideram que o site deve possibilitar a comunicação através de serviços que disponibilizem salas virtuais de conversação (chat), sendo a percentagem de inquiridos indecisos bastante significativa (37,5%). Na afirmação 3 (formulada na negativa), os dados revelam que o facto de o site disponibilizar uma zona para sugestões/reclamações, é um elemento importante para 66% dos inquiridos.

Analisando as respostas por **tipo de respondente** (anexo 6), verifica-se que no pessoal não docente em algumas afirmações (4), a soma das opções “concordo” com “concordo totalmente” é superior ao grupo, verificando-se inclusive na afirmação 2 um valor de 100%. Este facto também se verifica para o pessoal docente, onde a soma do “concordo” com “concordo totalmente” é sempre superior ao grupo. É de salientar o facto de se registar em quase todas as afirmações percentagens relevantes de posicionamento de respostas na opção “nem concordo nem discordo”, situação verificada maioritariamente nos Alunos, o que de alguma forma volta a ser uma surpresa, pois à partida deveria ser o tipo de respondente mais entrosado e preocupado com este tipo de instrumentos.

Analisando estes posicionamentos relativamente às afirmações formuladas, conclui-se que todas as afirmações desta secção são elementos importantes no site da Escola.

Vejamos agora a análise dos resultados da secção F (**Segurança/Privacidade do site**), representados na tabela 16.

Tabela 16 – Percentagens de respostas da secção F

	Concordo Totalmente	Concordo	Nem concordo, nem discordo	Discordo	Discordo Totalmente
1. O site deve omitir a informação relativa aos termos de responsabilização dos conteúdos nele publicados.	8,3%	21,7%	32,9%	24,9%	12,3%
2. O site deve disponibilizar informação relativa aos critérios definidos para a utilização da informação nele disponibilizada.	18,8%	46,6%	30,3%	2,2%	2,2%
3. O site deve proteger os dados pessoais introduzidos pelos seus utilizadores, em termos de confidencialidade.	51,6%	29,2%	17,7%	0,7%	0,7%
4. O site deve omitir a sua política de segurança.	6,5%	13,0%	28,9%	36,1%	15,5%
5. O site deve garantir o acesso seguro a zonas específicas de acordo com o tipo/permissão do utilizador.	46,9%	30,0%	19,5%	2,2%	1,4%

Como se pode observar pela análise da tabela 16, a maioria dos elementos identificados como importantes na literatura para a **Segurança/Privacidade do site**, foram também referidos como elementos a incluir no site de uma Escola pelos respondentes ao nosso inquérito. As afirmações 2, 3 e 5 registaram níveis de concordância superiores a 65% (somando as opções “concordo” e “concordo totalmente”). Em relação às afirmações formuladas na negativa (1 e 4), na afirmação 1

regista-se um equilíbrio nas respostas, apesar de o total de respostas desfavoráveis ser ligeiramente superior. Porém, nesta afirmação verifica-se a maior percentagem de respostas na opção “nem concordo nem discordo” (32,9%), o que pode significar que a afirmação não foi percebida ou que realmente o facto de o site da Escola omitir a informação relativa aos termos de responsabilização dos conteúdos nele publicados é indiferente para uma percentagem significativa de respondentes; em relação à afirmação 4 a maioria das percentagens de respostas é verificada nas opções de “discordo totalmente” e “discordo”, apesar de não ser muito significativa (51,6%). Pensamos que os resultados obtidos para a afirmação 4 pode ter sido influenciado pelo facto de a afirmação estar formulada na negativa. Destaca-se a importância atribuída pelos respondentes ao facto do site proteger os dados pessoais introduzidos pelos seus utilizadores, em termos de confidencialidade (afirmação 3, com 80,8% de opiniões favoráveis).

Analisando as respostas por **tipo de respondente** (anexo 7), regista-se que, nas afirmações 3 e 5, o pessoal não docente incide as suas respostas maioritariamente entre o “concordo totalmente” e o “concordo”, nomeadamente na afirmação 3 com 100%, sendo a soma destas duas opções sempre superior ao grupo. Também no pessoal docente se verifica esta tendência, registando-se nas afirmações 2, 3 e 5, respostas maioritariamente posicionadas nas opções “concordo totalmente” e “concordo”, designadamente na afirmação 5 com 100%, sendo aqui também a soma sempre superior ao grupo. Relativamente aos alunos, destaca-se as percentagens significativas de respostas na opção “nem concordo nem discordo”, em todas as afirmações, principalmente na afirmação 1 com 39,3% de respostas, sendo os alunos aqueles que mais indiferentes são às questões relacionadas com a Segurança/Privacidade. Conclui-se que este posicionamento neutro pelos Alunos pode ser explicado pela falta de opinião, por desconhecimento dos perigos que a Internet tem ou porque não perceberam o conteúdo das afirmações. Relativamente às afirmações 1 e 4, apesar do equilíbrio verificado, destaca-se o facto de no pessoal docente esse equilíbrio não se verificar, registando-se uma percentagem de respostas discordantes de 74,7% e 66,2, respectivamente. Logo, para este tipo de respondentes o site não deve omitir a informação relativa aos termos de responsabilização dos conteúdos nele publicados (afirmação 1) nem omitir a sua política de segurança (afirmação 4). Quanto ao pessoal não docente, apesar de relativamente à afirmação 4, tanto os alunos como o pessoal docente incidirem as suas respostas maioritariamente entre o “discordo totalmente” e o

“discordo”, estes posicionam-se claramente nas opções “concordo” e “concordo totalmente” com 60%, concluindo-se que para o pessoal não docente o site deve omitir a sua política de segurança. Esta situação pode ser explicada por alguma confusão gerada pelo facto de a afirmação se encontrar formulada na negativa.

Observando estas opiniões quanto às afirmações formuladas, conclui-se que, as afirmações 2, 3 e 5 são elementos importantes no site da Escola. Quanto à afirmação 1, o equilíbrio observado sugere que o facto de o site omitir a informação relativa aos termos de responsabilização dos conteúdos nele publicados, não é consensual como elemento importante no site da Escola. Finalmente, no que diz respeito à afirmação 4, e dado que 51,6% dos respondentes concordam que o site não deve omitir a sua política de segurança, entendemos que a disponibilização da política de segurança é um elemento importante no site da Escola.

Desta forma, e após uma análise por secção do questionário, conclui-se que, os inquiridos consideram elementos importantes para o site de uma Escola a maioria das directrizes específicas por secção propostas no nosso estudo. Apesar de algumas destas percentagens se destacarem claramente, tal como foi registado na análise por secção. Porém, foram identificados em certas secções alguns elementos pouco consensuais e até mesmo a evitar no site da Escola que optámos por não considerar, sendo eles:

- Secção A – Identidade do site, relativamente à **afirmação 5**, conclui-se que o público-alvo do site da Escola não deve ser identificado de forma explícita. Quanto aos contactos dos responsáveis pelo desenvolvimento e manutenção do site (**afirmação 7**), estes também não devem ser disponibilizados no site.
- Secção B – Navegação e orientação no site, todas as afirmações foram consideradas elementos importantes no site da Escola.
- Secção C – Acessibilidade do site, quanto à **afirmação 1**, conclui-se que o facto de as páginas do site funcionarem com diferentes navegadores (browsers), não é considerado um elemento importante no site da Escola.

- Secção D – Conteúdos do site, relativamente à **afirmação 4**, conclui-se que o site não deve descrever o meio envolvente da Escola. Quanto aos horários dos Docentes (**afirmação 9**), estes também não devem ser disponibilizados no site da Escola.
- Secção E – Interação no site, todas as afirmações foram consideradas elementos importantes no site da Escola.
- Secção F – Segurança/Privacidade do site, quanto à **afirmação 1**, conclui-se que o site deve omitir a informação relativa aos termos de responsabilização dos conteúdos nele publicados.

Podemos afirmar que os objectivos do nosso estudo foram alcançados, destacando a identificação dos elementos importantes / a evitar na construção de um site de uma Escola na perspectiva dos utilizadores desses mesmos sites, o que possibilitou a consequente validação de uma proposta de um “Modelo” para um site de uma Escola.

4.4. Apresentação do Modelo

Este Modelo resulta da identificação dos elementos importantes de um bom site de uma Escola.

Identidade do site

1. O nome da escola consta em todas as páginas do site.
2. O site apresenta o seu logótipo.
3. O site associa ao logótipo da escola uma funcionalidade que permita voltar à página principal.
4. O site identifica o seu objectivo ou missão.
5. O site identifica o responsável pelo seu desenvolvimento e manutenção.
6. O site disponibiliza a data da última actualização.
7. O site disponibiliza uma secção de novidades.

Navegação e orientação no site

1.	O site garante que o utilizador sabe, a qualquer momento, onde se encontra no site (em termos de navegação).
2.	O site apresenta, na primeira página, ligações para: <ol style="list-style-type: none"> identificação e descrição da escola que tutela o site publicações diversas (por exemplo, o jornal da escola) documentos institucionais (por exemplo, o Regulamento Interno da Escola) novidades lista de perguntas mais frequentes
3.	O site disponibiliza os menus sempre no mesmo lugar em cada página.
4.	O site disponibiliza nos seus menus uma: <ol style="list-style-type: none"> ligação à página principal ligação ao mapa do site ligação a um sistema de pesquisa dos conteúdos ligação às sugestões ligação aos contactos
5.	O site garante que as suas ligações (links) externas e internas estão a funcionar.
6.	O site otimiza os tempos de carregamento das páginas.
7.	A aparência das páginas do site, as cores e os tipos de letra utilizados são consistentes em todas as páginas do site.

Acessibilidade do site

1.	As páginas do site funcionam com diferentes tipos (resoluções) de ecrã.
2.	O site possui uma versão alternativa adaptada em termos de acessibilidade, como forma de facilitar a navegação a pessoas com algum tipo de deficiência.
3.	Na utilização do site está garantida a possibilidade de aceder à informação recorrendo a diferentes tipos de periféricos, por exemplo, o teclado em vez do rato.

Conteúdos do site

1.	O site faz referência à localização da escola: <ol style="list-style-type: none"> apresentando a sua localização num mapa. indicando os transportes que a “servem”.
2.	O site disponibiliza uma breve história da escola.
3.	O site disponibiliza uma breve história do patrono da escola e seus contributos.
4.	O site disponibiliza a composição das várias estruturas organizacionais pertencentes à escola, nomeadamente: <ol style="list-style-type: none"> órgãos de gestão e administrativos associação de estudantes associação de pais grupos disciplinares departamentos pedagógicos turmas com os respectivos directores de turma corpo de docentes corpo de não docentes

Conteúdos do site (continuação)

5.	O site apresenta o horário de atendimento dos directores de turma.
6.	O site descreve e disponibiliza uma ligação (link) para a plataforma de aprendizagem virtual da escola (Moodle).
7.	O site disponibiliza em formato digital não editável os documentos institucionais da escola, nomeadamente:
	a. Regulamento Interno
	b. Plano de Actividades da Escola
	c. Projecto Curricular
	d. Projecto Educativo da Escola
	e. Regulamentos específicos dos grupos disciplinares
	f. Avisos Internos
8.	O site disponibiliza os horários das várias turmas.
9.	O site disponibiliza as convocatórias das várias reuniões e serviços a realizar, por exemplo, vigilância de exames.
10.	O site disponibiliza as listas dos manuais escolares adoptados.
11.	O site apresenta os quadros de excelência e de valor.
12.	O site divulga o calendário escolar.
13.	O site disponibiliza a legislação em formato digital não editável, relativa:
	a. ao estatuto da carreira docente
	b. ao estatuto do aluno
	c. à avaliação do desempenho (docentes e não docentes)
14.	O site divulga os planos de formação disponibilizados pelos centros de formação, para docentes e não docentes.
15.	O site disponibiliza os programas disciplinares.
16.	O site divulga os trabalhos e os projectos realizados por alunos / docentes.
17.	O site apresenta os trabalhos realizados nos vários clubes temáticos.
18.	O site disponibiliza outras informações tais como, eventos programados ou em curso.
19.	O site disponibiliza as informações relativas aos exames / testes intermédios.
20.	O site disponibiliza os calendários dos exames / testes intermédios.
21.	O site disponibiliza as pautas de chamada para os exames / testes intermédios.
22.	O site disponibiliza os enunciados e critérios de correcção de exames / testes intermédios.
23.	O site disponibiliza os conteúdos e recursos de cada serviço adequados ao utilizador (por exemplo: aluno, docente).
24.	O site disponibiliza as informações organizadas por serviço (por exemplo: serviços administrativos, bar)
25.	O site disponibiliza os contactos dos vários serviços.
26.	O site identifica os responsáveis dos vários serviços.
27.	O site disponibiliza os horários dos vários serviços.

Interacção no site

1.	O site disponibiliza formulários on-line, por exemplo, para a requisição de equipamentos específicos ou salas.
2.	O site disponibiliza inquéritos de opinião, por exemplo, sobre o grau de satisfação na utilização do site da escola.
3.	O site disponibiliza uma zona para sugestões/reclamações.
4.	O site cria um espaço onde se troquem ideias relativamente a um determinado tema através da publicação de informação em blogues.
5.	O site possibilita a comunicação através de serviços que disponibilizem boletins informativos temáticos (newsletter).
6.	O site possibilita a comunicação através de serviços que disponibilizem espaços para debates temáticos (fóruns).
7.	O site possibilita a comunicação através de serviços que disponibilizem salas virtuais de conversação (chat).

Segurança/Privacidade do site

1.	O site disponibiliza a informação relativa aos critérios definidos para a utilização da informação nele disponibilizada.
2.	O site protege os dados pessoais introduzidos pelos seus utilizadores, em termos de confidencialidade.
3.	O site disponibiliza a sua política de segurança.
4.	O site garante o acesso seguro a zonas específicas de acordo com o tipo/missão do utilizador.

Capítulo 5 – Considerações Finais

5.1. Conclusões da investigação

Uma Escola inovadora, terá obrigatoriamente, no seu processo de actualização/modernização, abrir as suas portas ao “mundo virtual” e a todas as suas potencialidades. Neste contexto, terá uma excelente “ferramenta” que potencia a incursão nesse “mundo virtual” - o site da Escola.

Neste estudo foi considerado importante conhecer a opinião dos utilizadores dos sites de Escolas, de forma a validar uma proposta de um “Modelo” para um Site de uma Escola. O “Modelo” proposto é o resultado do cruzamento de um conjunto de directrizes e recomendações a observar na construção dos Sites, recolhidas na revisão da literatura, com as opiniões dos utilizadores do site de uma Escola, recolhidas através dos inquéritos por questionário. Na revisão da literatura foram identificados e analisados 20 documentos, dos quais 6 abordam o tema da qualidade dos sites em geral, 5 centram-se na qualidade dos sites das Escolas, 3 são normas gerais de qualidade, 5 são documentos de natureza legal (legislação), e 1 é um guia de boas práticas.

Para a recolha das opiniões dos utilizadores, elaborou-se um instrumento de pesquisa – inquérito por questionário, tendo por base as directrizes identificadas e analisadas na revisão da literatura. Este questionário permite responder aos objectivos definidos no nosso estudo, nomeadamente na identificação dos elementos mais importantes / a evitar no site de uma Escola, na perspectiva dos utilizadores. O questionário é composto por sete secções: Identidade do site; Navegação e orientação no site; Acessibilidade do site; Conteúdos do site; Interacção no site; Segurança/Privacidade do site e Informações Demográficas. A estas secções acresce uma secção inicial que permite aferir o grau de envolvimento dos inquiridos com a Internet e com o site da Escola.

No nosso estudo optámos como método de pesquisa por um estudo de caso, a Escola Secundária Dr. Augusto César da Silva Ferreira de Rio Maior, que caracterizámos em termos gerais e mais especificamente relativamente ao ano lectivo 2008/2009, ano lectivo sobre o qual incidiu o nosso estudo. A ESRM procura essencialmente corresponder às expectativas dos alunos. Para isso, foca as suas estratégias na formação dos alunos, promove uma cultura de inclusão, procura preparar os alunos para a realidade do ensino superior e/ou para o mercado de trabalho. Segundo o Projecto Educativo da ESRM (2008-2011, p.15) a grande meta é “formar cidadãos

com sólida formação científica, conscientes dos seus deveres de cidadania na sua dimensão pessoal, social e ambiental”.

Neste universo de estudo definimos uma amostra da sua população, que inquirimos com recurso ao instrumento de pesquisa por nós elaborado e validado.

Através da análise dos dados obtidos verificou-se que relativamente à amostra definida no nosso estudo, a maior parte dos inquiridos, 89,64%, navega na Internet, contra apenas 10,36% que afirma não navegar, tendo-se identificado esses 10,36% como Não Docentes. Constatou-se ainda que relativamente aos inquiridos que afirmam navegar na Internet, 78,7% navegam na Internet todos ou quase todos os dias. Ainda de salientar o facto de 88,1% dos inquiridos afirmar ter utilizado o site da Escola no ano lectivo 2008/2009 e apenas 11,9% afirmar não o ter utilizado. Ou seja, os respondentes ao nosso inquérito estão convenientemente contextualizados e familiarizados com a navegação na Internet e a utilização do site da Escola, o que dá credibilidade às respostas que obtivemos.

Quanto à análise dos resultados por secção do questionário concluiu-se que em todas as secções, no geral os inquiridos identificam como elementos importantes para o site de uma Escola a maioria das directrizes obtidas na literatura e propostas no nosso estudo. No entanto, identificaram-se em algumas secções alguns elementos a evitar no site da Escola, assim como, elementos pouco consensuais, que optámos por não os considerar (ver pág. 87 e pág. 88). Estes elementos não considerados, foram retirados das respectivas secções do questionário (obtido através da nossa proposta de um Modelo para a construção dos sites das Escolas) aplicado aos inquiridos, dando origem a um **“Modelo” validado para um site de uma Escola** (ver pág. 88). Este Modelo, foi obtido por um processo de “filtragem”, em que o filtro foram os utilizadores inquiridos no nosso estudo, que segundo a sua perspectiva, identificaram os elementos mais importantes e os elementos a evitar no site de uma Escola. Pretende-se que este Modelo sirva de apoio na construção de um site de uma Escola ou como referência para sites de Escolas já existentes.

5.2. Limitações da investigação

A principal limitação da nossa investigação passa essencialmente pelo facto do nosso estudo se focar numa realidade muito específica, a Escola Secundária Dr.

Augusto César da Silva Ferreira, de Rio Maior. Ou seja, os resultados não podem ser extrapolados para o universo das Escolas portuguesas. Consideramos também como limitação, o facto de não se ter obtido a opinião dos encarregados de educação, pois apesar de termos optado por inquirir apenas quem exerce a sua principal actividade dentro dos limites físicos da Escola, temos a noção da importância deste grupo na realidade de uma Escola e na interacção com o seu site. É de frisar também o facto de termos constatado que, apesar de a maioria do pessoal não docente inquirido ter respondido ao inquérito, verificou-se uma reduzida percentagem de respostas à totalidade do inquérito, visto a grande maioria do pessoal não docente responder “não navegar na Internet”, o que os direccionava logo para a última secção do inquérito, não permitindo analisar este tipo de respondentes quanto ao objectivo do nosso estudo. Este facto indica que algo pode não estar a funcionar na relação site da ESRM – pessoal não docente, apesar de tal como a análise indica, este tipo de respondentes responder não navegar sequer na Internet, o que pode ser explicado quer pelas baixas habilitações académicas quer pela grande percentagem de idades elevadas.

5.3. Sugestões para investigações futuras

De seguida, apontam-se algumas sugestões para trabalhos futuros, como forma de melhorar o nosso estudo e colmatar algumas das suas limitações. Sugere-se um estudo mais abrangente, por exemplo, alargar o estudo às restantes Escolas do concelho, para analisar e verificar se existem diferenças entre Escolas secundárias e Escolas com ensino básico, ou a outros concelhos, para verificar se há diferenças entre concelhos, ou alargar o estudo a todas as Escolas do país. Por fim, salientar o facto de o trabalho que realizámos, não poder ser encarado como definitivo, dado que se enquadra numa realidade onde a inovação e a mudança são constantes.

Depois do nosso contributo, o qual para nós foi extremamente válido e importante no aspecto de tentar adaptar os sites das Escolas às necessidades dos seus utilizadores, esperemos, pois, que tanto o nosso estudo como estas sugestões possa incentivar novos caminhos que dêem continuidade à nossa investigação. Tendo o objectivo de a otimizar, contribuindo para a melhoria de um instrumento de apoio às Escolas, que as ajude a ter uma “filial” virtual que responda às necessidades dos seus utilizadores.

Referências Bibliográficas

- ▶ Adillón, M. e Fransi, E. (2003). *Desarrollo Del Comercio Electrónico En La Gestion Empresarial. Análisis de su situación en España*. Universidad de Lérida.
- ▶ Benzer, F. (2005), *A review of internet resources promoting interdisciplinary art education*. In Mary Stokrocki (Ed) *Interdisciplinary Art Education: Building Bridges to connect disciplines and cultures*. Reston: NAEA p. 234
- ▶ Carvalho, A.A.A. (1999). *Do HyperCard à World Wide Web: "O Primo Basílio: múltiplas travessias temáticas"*. In Paulo Dias e Cândido Varela de Freitas (eds), *Actas da I Conferência Internacional Desafios'99/Challenges'99*, 127-142.
- ▶ Carvalho, A. A.; Simões, A. & Silva, J. P. (2004). *Indicadores de Qualidade e de Confiança de um Site*. In M^a Palmira Alves & Eusébio A. Machado (org.), *Avaliar as aprendizagens*. Actas das Jornadas ADMEE. Braga: CIED, 17-28.
- ▶ Carvalho, A. (2006). *Indicadores de Qualidade de Sites Educativos*. Cadernos SACAUSEF – Sistema de Avaliação, Certificação e Apoio à Utilização de Software para a Educação e a Formação, Número 2, Ministério da Educação.
- ▶ Carvalho, A. (2007). *Rentabilizar a Internet no Ensino Básico e Secundário: dos Recursos e Ferramentas Online aos LMS. Sísifo / Revista de Ciências da Educação*, N.º 3.
- ▶ Castro, J., Tavares, J., 2005. *Webquest: um instrumento didáctico inovador*, Encontro Nacional de Visualização Científica 2005, Espinho, Portugal.
- ▶ Figueiredo, B. (2004), *Web Design, Estrutura, concepção e produção de sites Web – 2ª Edição Actualizada e Aumentada*, FCA.
- ▶ Figueiredo, R. (2005), *Portais Escolares: Estudo de aceitação de um projecto para um portal Web num contexto de ensino*. Dissertação de Mestrado em Sistemas de Informação. Universidade do Minho.
- ▶ Franco, D. (2003), *Um local de encontro: O Site de Escola*. Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias.
- ▶ Freixo, M. (2009), *Metodologia Científica, Fundamentos Métodos e Técnicas – Instituto Piaget*.
- ▶ Gabinete de Estatística e Planeamento da Educação (GEPE, 2008), *Modernização Tecnológica do Ensino em Portugal*, disponível em: <http://www.gepc.minedu.pt/np4/?newsId=7&fileName=Diagnostico.pdf>, acedido em 18/10/2009.
- ▶ Hill, A.; Hill, M. (2008). *Investigação por questionário – 2ª Edição Revista e corrigida*, Edições Sílabo.
- ▶ ISO/IEC_9126-1, (2001). *ISO/IEC 9126:2001-1. Software Engineering - Product Quality - Part1: Quality Model*, ed. 1ª, 15-06-2001). Geneva: International Organization for Standardization (ISO) and International Electrotechnical Commission (IEC).
- ▶ ISO 9241 (2008). *International Organization for Standardization (ISO). ISO/FDIS 9241-151 - Ergonomics of human- system interaction - Part 151: Guidance on World Wide Web user interfaces*.
- ▶ Lei n.º 67/98, DR nr.247, Série I-A, de 26 de Outubro de 1998.
- ▶ Krug, S. (2001). *Não me faça pensar*. São Paulo: Editora Market Books.

- ▶ Mateos, M., Mera, A., González, F., López, Ó. (2002). Las Universidades Españolas en el World Wide Web: Aplicación de un Nuevo Índice de Evaluación de Sitios Web. Dpto. de Economía Aplicada Y Organización de Empresas. Universidad de Extremadura.
- ▶ Morais, T. (2008). Cinco Critérios Para Avaliar *Websites*, disponível em: <http://www.miudossegurosna.net/artigos/2008-02-01.html>, acedido em 21/04/2008.
- ▶ Moran, M. (1997). Como utilizar a Internet na Educação. Revista Ciência da Educação v.26, 2.
- ▶ Moura, A. e Carvalho, A. (2006) - Podcast: Uma ferramenta para Usar Dentro e Fora da Sala de Aula. In Rui José & Carlos Baquero (eds): Proceedings of the Conference on Mobile and Ubiquitous Systems. Universidade do Minho, Guimarães.
- ▶ NBR ISO 8402/1994 Gestão da Qualidade e Garantia da Qualidade – Terminologia, ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas, Rio de Janeiro, DEZ 1994.
- ▶ Oliveira, J. N., L. Santos e L. Amaral, Guia de Boas práticas na Construção de Websites da Administração Directa e Indirecta do Estado, versão 3.0 de Fevereiro de 2003, tendo como promotores a UMIC – Unidade de Missão Inovação e Conhecimento, Departamento de Sistemas de Informação da Universidade do Minho.
- ▶ Pinto, M. (2005). Evaluación de la cálibra de recursos electrónicos educativos para el aprendizaje significativo. Cadernos SACAUSEF – Sistema de Avaliação, Certificação e Apoio à Utilização de Software para a Educação e a Formação, Número 2, Ministério da Educação.
- ▶ Plano Tecnológico da Educação (PTE) (2007), disponível em: <http://www.ptc.gov.pt/pte/PT/OPTE/index.htm>, acedido em 24/07/2008.
- ▶ Ponte, P., e Oliveira, H. (2000) - A Internet como recurso para o ensino de Matemática, disponível em: <http://www.educ.fc.ul.pt/docentes/jponte/artigos-por-temas.htm>, acedido em 28/11/2008.
- ▶ Projecto Educativo da Escola Secundária Dr. Augusto César da Silva Ferreira – Rio Maior [2008-2011], disponível em: http://www.esec-dr-a-c-silva-ferreira.rets.pt/documentos/PEE_08_11.pdf, acedido em 28/02/2009.
- ▶ Recomendações de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG) 2.0, <http://www.ilcarn.com.br/TR/WCAG20/>, acedido em 21/04/2009.
- ▶ Relatório da Inspeção Geral da Educação (IGE) sobre a avaliação externa da Escola Secundária Dr. Augusto César da Silva Ferreira – Rio Maior, 2008.
- ▶ Resolução do Conselho de Ministros nº 95/99, D.R. n.º 198, Série I-B de 25 de Agosto de 1999.
- ▶ Resolução do Conselho de Ministros n.º 22/2001, DR n.º 49, Série I-B de 27 de Fevereiro de 2001.
- ▶ Resolução do Conselho de Ministros nº 22/2002, DR n.º 26, Serie I-B de 31 de Janeiro de 2002.
- ▶ Resolução do Conselho de Ministros n.º 155/2007 D.R. n.º 190, Série I de 2 de Outubro de 2007.
- ▶ Robbins, S., Stylianou, A. (2003). Global corporate web sites: an empirical investigation of content and design. Information & Management 40 (2003) 205-212.

- ▶ Silva, J. (2006), *Análise dos Sites das Escolas Públicas com 2º Ciclo*. Dissertação de Mestrado em Educação, especialidade em Tecnologia Educativa. Braga, Universidade do Minho.
- ▶ Silvério, M. (2003). *Pesquisa de Marketing*. Série: Ciências Económicas e Empresariais, n.º 11. Publicações Universidade de Évora.
- ▶ Travis, D. (2009). *New standards in usability*, disponível em: http://www.userfocus.co.uk/articles/ISO9241_update.html, acedido em 21/11/2009.
- ▶ W3C. (1999). *Directivas para a acessibilidade do conteúdo da Web - 1.0*. W3C World Wide Web Consortium (MIT, INRIA, Keio). Editado por Wendy Chisholm; Gregg Vanderheiden & Ian Jacobs, Tradução da Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro. <http://www.utad.pt/wai/wai-pageauth.html>, acedido em 22/10/2008.
- ▶ Yin, Robert K. (2008). *“Case Study Research: Design and Methods.”* 4th Ed., Thousand Oaks Sage Publications Inc., Applied Social Research Methods Series.

Anexos

QUESTIONÁRIO

Nr.º:

Este questionário faz parte de um estudo do Departamento de Gestão da Universidade de Évora, que visa definir os elementos importantes para construir um bom sítio Web de uma Escola.

As suas opiniões são muito úteis e do maior interesse para o nosso trabalho.

Gostaríamos de salientar que não existem respostas certas ou erradas às perguntas deste questionário. Estamos interessados, acima de tudo, na sua experiência e opiniões.

O questionário demora cerca de 15 minutos a responder.

As suas respostas serão tratadas confidencialmente e o seu anonimato será sempre mantido. Todos os dados serão tratados e divulgados de forma agregada.

Muito obrigado pela sua colaboração.

O Site da Escola Secundária Dr. Augusto César da Silva Ferreira

O site da escola retrata virtualmente a própria escola, através de uma dinâmica própria, com o objectivo de complementar e potenciar a sua função institucional em termos de prestação de serviços a toda a sua comunidade.

1. Navega na Internet? Sim Não

Se a sua resposta foi “Não” avance, por favor, para a questão 1 da **Secção G – Informações demográficas**, na **página 5**. Agradecemos a sua colaboração, no entanto as respostas a este questionário dependem do seu contacto com a Internet.

Se a sua resposta foi “Sim”, por favor continue a responder ao questionário.

2. Qual a periodicidade com que navega na Internet?

- Todos ou quase todos os dias
 Pelo menos uma vez por semana
 Pelo menos uma vez por mês
 Menos de uma vez por mês

3. Utilizou o site da Escola no decorrer do ano lectivo 2008/2009? Sim Não

Se a sua resposta foi “Não” avance, por favor, para a questão 1 da **Secção A – Identidade do site**, na **página 1**.

Se a sua resposta foi “Sim”, por favor continue a responder ao questionário.

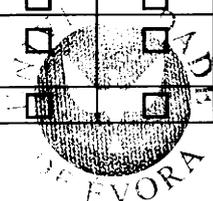
4. Com que frequência utilizou o site da Escola no decorrer do ano lectivo 2008/2009?

- Mais de uma vez por mês
 Uma vez por mês
 Menos de uma vez por mês

Secção A: Identidade do site

Assinale com um X a resposta que corresponde ao seu grau de concordância/discordância com as seguintes afirmações relativas à **Identidade do site**.

	Concordo Totalmente	Concordo	Nem concordo, nem discordo	Discordo	Discordo Totalmente
1. O nome da escola deve constar em todas as páginas do site.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. O site da escola deve apresentar o seu logótipo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. O site deve associar ao logótipo da escola uma funcionalidade que permita voltar à página principal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. O site da escola deve identificar o seu objectivo ou missão.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



	Concordo Totalmente	Concordo	Nem concordo, nem discordo	Discordo	Discordo Totalmente
5. O site da escola não deve identificar o seu público-alvo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. O site deve identificar o responsável pelo seu desenvolvimento e manutenção.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. O site não deve disponibilizar os contactos institucionais do responsável pelo desenvolvimento e manutenção.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. O site deve disponibilizar a data da última actualização.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. O site não deve disponibilizar uma secção de novidades.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Secção B: Navegação e orientação no site

Assinale com um X a resposta que corresponde ao seu grau de concordância/discordância com as seguintes afirmações relativas à **Navegação e orientação no site**.

	Concordo Totalmente	Concordo	Nem concordo, nem discordo	Discordo	Discordo Totalmente
1. O site deve garantir que o utilizador sabe, a qualquer momento, onde se encontra no site (em termos de navegação).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. O site deve apresentar, na primeira página, ligações para:					
a. identificação e descrição da escola que tutela o site	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. publicações diversas (por exemplo, o jornal da escola)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. documentos institucionais (por exemplo, o Regulamento Interno da Escola)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. novidades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. lista de perguntas mais frequentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. O site não deve disponibilizar os menus sempre no mesmo lugar em cada página.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. O site deve disponibilizar nos seus menus uma:					
a. ligação à página principal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. ligação ao mapa do site	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. ligação a um sistema de pesquisa dos conteúdos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. ligação às sugestões	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. ligação aos contactos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. O site deve garantir que as suas ligações (links) externas e internas estão a funcionar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. O site deve otimizar os tempos de carregamento das páginas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. A aparência das páginas do site, as cores e os tipos de letra utilizados devem ser consistentes em todas as páginas do site	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Secção C: Acessibilidade do site

Assinale com um X a resposta que corresponde ao seu grau de concordância/discordância com as seguintes afirmações relativas à **Acessibilidade do site**.

	Concordo Totalmente	Concordo	Nem concordo, nem discordo	Discordo	Discordo Totalmente
1. Não é importante que as páginas do site funcionem com diferentes navegadores (browsers).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Concordo Totalmente	Concordo	Nem concordo, nem discordo	Discordo	Discordo Totalmente
2. As páginas do site devem funcionar com diferentes tipos (resoluções) de ecrã.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. O site não deve possuir uma versão alternativa adaptada em termos de acessibilidade, como forma de facilitar a navegação a pessoas com algum tipo de deficiência.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Na utilização do site deve estar garantida a possibilidade de aceder à informação recorrendo a diferentes tipos de periféricos, por exemplo, o teclado em vez do rato.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Secção D: Conteúdos do site

Assinale com um X a resposta que corresponde ao seu grau de concordância/discordância com as seguintes afirmações relativas aos **Conteúdos do site**.

	Concordo Totalmente	Concordo	Nem concordo, nem discordo	Discordo	Discordo Totalmente
1. O site deve fazer referência à localização da escola:					
a. apresentando a sua localização num mapa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. indicando os transportes que a “servem”.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. O site deve disponibilizar uma breve história da escola.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. O site deve disponibilizar uma breve história do patrono da escola e seus contributos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. O site não deve descrever o meio envolvente da escola.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. O site deve disponibilizar a composição das várias estruturas organizacionais pertencentes à escola, nomeadamente:					
a. órgãos de gestão e administrativos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. associação de estudantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. associação de pais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. grupos disciplinares	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. departamentos pedagógicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. turmas com os respectivos directores de turma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. corpo de docentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. corpo de não docentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. O site não deve apresentar o horário de atendimento dos directores de turma.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. O site deve descrever e disponibilizar uma ligação (link) para a plataforma de aprendizagem virtual da escola (Moodle).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. O site deve disponibilizar em formato digital não editável os documentos institucionais da escola, nomeadamente:					
a. Regulamento Interno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Plano de Actividades da Escola	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Projecto Curricular	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Projecto Educativo da Escola	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Regulamentos específicos dos grupos disciplinares	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Avisos Internos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. O site não deve disponibilizar o horário dos docentes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. O site deve disponibilizar os horários das várias turmas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. O site deve disponibilizar as convocatórias das várias reuniões e serviços a realizar, por exemplo, vigilância de exames.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Concordo Totalmente	Concordo	Nem concordo, nem discordo	Discordo	Discordo Totalmente
12. O site não deve disponibilizar as listas dos manuais escolares adoptados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. O site deve apresentar os quadros de excelência e de valor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. O site não deve divulgar o calendário escolar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. O site deve disponibilizar a legislação em formato digital não editável, relativa:					
a. ao estatuto da carreira docente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. ao estatuto do aluno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. à avaliação do desempenho (docentes e não docentes)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. O site deve divulgar os planos de formação disponibilizados pelos centros de formação, para docentes e não docentes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. O site deve disponibilizar os programas disciplinares.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. O site deve divulgar os trabalhos e os projectos realizados por alunos / docentes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. O site não deve apresentar os trabalhos realizados nos vários clubes temáticos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. O site deve disponibilizar outras informações tais como, eventos programados ou em curso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. O site deve disponibilizar as informações relativas aos exames / testes intermédios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. O site deve disponibilizar os calendários dos exames / testes intermédios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. O site não deve disponibilizar as pautas de chamada para os exames / testes intermédios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. O site deve disponibilizar os enunciados e critérios de correcção de exames / testes intermédios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. O site deve disponibilizar os conteúdos e recursos de cada serviço adequados ao utilizador (por exemplo: aluno, docente).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. O site deve disponibilizar as informações organizadas por serviço (por exemplo: serviços administrativos, bar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. O site deve disponibilizar os contactos dos vários serviços.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. O site deve identificar os responsáveis dos vários serviços.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. O site deve disponibilizar os horários dos vários serviços.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Secção E: Interação no site

Assinale com um X a resposta que corresponde ao seu grau de concordância/discordância com as seguintes afirmações relativas à **Interação no site**.

	Concordo Totalmente	Concordo	Nem concordo, nem discordo	Discordo	Discordo Totalmente
1. O site deve disponibilizar formulários on-line, por exemplo, para a requisição de equipamentos específicos ou salas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. O site deve disponibilizar inquéritos de opinião, por exemplo, sobre o grau de satisfação na utilização do site da escola.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. O site não deve disponibilizar uma zona para sugestões/reclamações.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. O site deve criar um espaço onde se troquem ideias relativamente a um determinado tema através da publicação de informação em blogues.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Concordo Totalmente	Concordo	Nem concordo, nem discordo	Discordo	Discordo Totalmente
5. O site deve possibilitar a comunicação através de serviços que disponibilizem boletins informativos temáticos (newsletter).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. O site deve possibilitar a comunicação através de serviços que disponibilizem espaços para debates temáticos (fóruns).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. O site deve possibilitar a comunicação através de serviços que disponibilizem salas virtuais de conversação (chat).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Secção F: Segurança/Privacidade do site

Assinale com um X a resposta que corresponde ao seu grau de concordância/discordância com as seguintes afirmações relativas à **Segurança/Privacidade do site**.

	Concordo Totalmente	Concordo	Nem concordo, nem discordo	Discordo	Discordo Totalmente
1. O site deve omitir a informação relativa aos termos de responsabilização dos conteúdos nele publicados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. O site deve disponibilizar informação relativa aos critérios definidos para a utilização da informação nele disponibilizada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. O site deve proteger os dados pessoais introduzidos pelos seus utilizadores, em termos de confidencialidade.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. O site deve omitir a sua política de segurança.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. O site deve garantir o acesso seguro a zonas específicas de acordo com o tipo/permissão do utilizador.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Secção G: Informações demográficas

Apresentam-se de seguida algumas perguntas sobre si, que servirão apenas para fins estatísticos.

As suas respostas são confidenciais e os dados serão tratados apenas de forma agregada.

- Qual a sua idade? ____ Anos
- Sexo: Masculino Feminino
- Quem está a responder a este inquérito?
 - Aluno
 - Docente
 - Não Docente

Se assinalou **Aluno**, indique o ano de escolaridade: _____

Se assinalou **Docente** indique o seu Grupo disciplinar: _____

Se assinalou **Não Docente** indique:

- Habilitações Literárias _____

Fim

	Identificação														
	Aluno					Docente					Não Docente				
	Concordo totalmente	Concordo	Nem concordo, nem discordo	Discordo	Discordo totalmente	Concordo totalmente	Concordo	Nem concordo, nem discordo	Discordo	Discordo totalmente	Concordo totalmente	Concordo	Nem concordo, nem discordo	Discordo	Discordo totalmente
Secção A															
Afirmção 1	39,8%	36,2%	22,4%	1,5%	0%	35,2%	50,7%	8,5%	5,6%	0%	80,0%	20,0%	0%	0%	0%
Afirmção 2	57,1%	30,6%	11,7%	0,5%	0%	64,8%	31,0%	4,2%	0%	0%	70,0%	20,0%	10,0%	0%	0%
Afirmção 3	45,9%	37,8%	15,3%	0,5%	0,5%	56,3%	31,0%	9,9%	2,8%	0%	60,0%	40,0%	0%	0%	0%
Afirmção 4	29,6%	42,3%	22,4%	4,6%	1,0%	45,1%	38,0%	12,7%	4,2%	0%	60,0%	30,0%	10,0%	0%	0%
Afirmção 5	10,7%	25,0%	34,2%	23,0%	7,1%	8,5%	15,5%	28,2%	38,0%	9,9%	10,0%	20,0%	30,0%	20,0%	20,0%
Afirmção 6	28,1%	46,4%	21,4%	3,1%	1,0%	28,2%	42,3%	19,7%	7,0%	2,8%	40,0%	20,0%	30,0%	0%	10,0%
Afirmção 7	10,7%	32,1%	34,7%	14,3%	8,2%	15,5%	35,2%	18,3%	25,4%	5,6%	20,0%	50,0%	10,0%	20,0%	0%
Afirmção 8	50,5%	31,1%	16,3%	0%	2,0%	62,0%	33,8%	4,2%	0%	0%	50,0%	50,0%	0%	0%	0%
Afirmção 9	3,1%	9,2%	17,3%	38,8%	31,6%	1,4%	0%	4,2%	62,0%	32,4%	0%	0%	10,0%	70,0%	20,0%

Identificação

	Aluno					Docente					Não Docente				
	Concordo totalmente	Concordo	Nem concordo, nem discordo	Discordo	Discordo totalmente	Concordo totalmente	Concordo	Nem concordo, nem discordo	Discordo	Discordo totalmente	Concordo totalmente	Concordo	Nem concordo, nem discordo	Discordo	Discordo totalmente
Secção B															
Afirmção 1	44,4%	42,3%	12,8%	0%	0,5%	62,0%	32,4%	1,4%	4,2%	0%	70,0%	20,0%	10,0%	0%	0%
Afirmção 2a	35,2%	45,4%	16,8%	2,0%	0,5%	53,5%	43,7%	2,8%	0%	0%	60,0%	40,0%	0%	0%	0%
Afirmção 2b	29,6%	54,1%	14,3%	1,0%	1,0%	33,8%	54,9%	8,5%	2,8%	0%	60,0%	40,0%	0%	0%	0%
Afirmção 2c	24,5%	51,0%	19,4%	2,6%	2,6%	43,7%	54,9%	1,4%	0%	0%	60,0%	40,0%	0%	0%	0%
Afirmção 2d	41,8%	46,9%	10,7%	0,5%	0%	45,1%	46,5%	5,6%	2,8%	0%	60,0%	40,0%	0%	0%	0%
Afirmção 2e	30,6%	36,7%	26,0%	6,6%	0%	32,4%	49,3%	16,9%	1,4%	0%	40,0%	50,0%	10,0%	0%	0%
Afirmção 3	8,7%	20,4%	27,6%	22,4%	20,9%	4,2%	5,6%	21,1%	49,3%	19,7%	0%	20,0%	20,0%	30,0%	30,0%
Afirmção 4a	51,5%	40,3%	8,2%	0%	0%	57,7%	35,2%	4,2%	1,4%	1,4%	60,0%	40,0%	0%	0%	0%
Afirmção 4b	28,6%	50,0%	18,4%	3,1%	0%	39,4%	49,3%	9,9%	1,4%	0%	50,0%	40,0%	10,0%	0%	0%
Afirmção 4c	37,2%	48,0%	14,8%	0%	0%	43,7%	47,9%	8,5%	0%	0%	50,0%	40,0%	10,0%	0%	0%
Afirmção 4d	23,5%	53,1%	21,9%	1,5%	0%	25,4%	50,7%	23,9%	0%	0%	50,0%	50,0%	0%	0%	0%
Afirmção 4e	23,0%	48,0%	24,5%	3,6%	1,0%	31,0%	45,1%	22,5%	1,4%	0%	50,0%	40,0%	10,0%	0%	0%
Afirmção 5	54,6%	31,6%	11,7%	1,0%	1,0%	60,6%	35,2%	1,4%	2,8%	0%	50,0%	50,0%	0%	0%	0%
Afirmção 6	44,9%	31,1%	19,4%	2,0%	2,6%	63,4%	25,4%	11,3%	0%	0%	40,0%	40,0%	20,0%	0%	0%
Afirmção 7	36,7%	38,8%	20,9%	3,1%	0,5%	52,1%	29,6%	14,1%	0%	4,2%	50,0%	50,0%	0%	0%	0%

Identificação

	Aluno					Docente					Não Docente				
	Concordo totalmente	concordo	Nem concordo, nem discordo	discordo	discordo totalmente	Concordo totalmente	concordo	Nem concordo, nem discordo	discordo	discordo totalmente	Concordo totalmente	concordo	Nem concordo, nem discordo	discordo	discordo totalmente
Secção C															
Afirmação 1	4,6%	18,4%	35,2%	17,9%	24,0%	0%	12,7%	35,2%	38,0%	14,1%	0%	20,0%	40,0%	30,0%	10,0%
Afirmação 2	28,6%	29,6%	29,6%	8,2%	4,1%	19,7%	40,8%	25,4%	11,3%	2,8%	20,0%	40,0%	20,0%	10,0%	10,0%
Afirmação 3	8,2%	21,4%	18,9%	17,3%	34,2%	4,2%	1,4%	12,7%	49,3%	32,4%	0%	10,0%	10,0%	40,0%	40,0%
Afirmação 4	25,5%	37,2%	31,6%	3,6%	2,0%	35,2%	47,9%	15,5%	1,4%	0%	40,0%	50,0%	10,0%	0%	0%

	Identificação														
	Aluno					Docente					Não docente				
	Concordo totalmente	Concordo	Nem concordo, nem discordo	Discordo	Discordo totalmente	Concordo totalmente	Concordo	Nem concordo, nem discordo	Discordo	Discordo totalmente	Concordo totalmente	Concordo	Nem concordo, nem discordo	Discordo	Discordo totalmente
Secção D															
Afirmação 1a	32,1%	46,4%	18,4%	2,6%	0,5%	53,5%	42,3%	4,2%	0%	0%	50,0%	50,0%	0%	0%	0%
Afirmação 1b	24,5%	42,3%	27,0%	4,6%	1,5%	38,0%	38,0%	19,7%	4,2%	0%	20,0%	60,0%	20,0%	0%	0%
Afirmação 2	21,4%	41,3%	27,6%	5,6%	4,1%	49,3%	47,9%	1,4%	1,4%	0%	50,0%	50,0%	0%	0%	0%
Afirmação 3	15,8%	39,8%	35,2%	5,6%	3,6%	42,3%	49,3%	5,6%	2,8%	0%	50,0%	50,0%	0%	0%	0%
Afirmação 4	7,7%	21,4%	35,7%	23,0%	12,2%	1,4%	4,2%	16,9%	53,5%	23,9%	0%	20,0%	20,0%	40,0%	20,0%
Afirmação 5a	26,0%	43,9%	29,1%	1,0%	0%	54,9%	40,8%	2,8%	1,4%	0%	60,0%	40,0%	0%	0%	0%
Afirmação 5b	30,6%	49,5%	19,4%	0,5%	0%	52,1%	42,3%	4,2%	1,4%	0%	60,0%	40,0%	0%	0%	0%
Afirmação 5c	23,0%	51,5%	24,0%	0,5%	1,0%	52,1%	40,8%	5,6%	1,4%	0%	60,0%	40,0%	0%	0%	0%
Afirmação 5d	26,0%	51,0%	21,4%	1,5%	0%	49,3%	43,7%	4,2%	2,8%	0%	60,0%	40,0%	0%	0%	0%
Afirmação 5e	22,4%	53,1%	23,5%	1,0%	0%	50,7%	43,7%	4,2%	1,4%	0%	60,0%	40,0%	0%	0%	0%
Afirmação 5f	36,2%	41,8%	19,4%	2,6%	0%	47,9%	49,3%	1,4%	1,4%	0%	60,0%	40,0%	0%	0%	0%
Afirmação 5g	25,0%	46,4%	25,0%	2,6%	1,0%	46,5%	43,7%	8,5%	1,4%	0%	60,0%	40,0%	0%	0%	0%
Afirmação 5h	18,9%	40,3%	33,7%	4,6%	2,6%	45,1%	42,3%	11,3%	1,4%	0%	60,0%	40,0%	0%	0%	0%

	Aluno					Docente					Não docente				
	Concordo totalmente	Concordo	Nem concordo, nem discordo	Discordo	Discordo totalmente	Concordo totalmente	Concordo	Nem concordo, nem discordo	Discordo	Discordo totalmente	Concordo totalmente	Concordo	Nem concordo, nem discordo	Discordo	Discordo totalmente
Afirmção 6	6,1%	10,2%	20,4%	32,7%	30,6%	1,4%	9,9%	4,2%	53,5%	31,0%	10,0%	,0%	10,0%	50,0%	30,0%
Afirmção 7	55,6%	26,0%	17,3%	1,0%	0%	57,7%	39,4%	2,8%	0%	0%	50,0%	20,0%	30,0%	0%	0%
Afirmção 8a	25,0%	41,3%	26,5%	3,6%	3,6%	69,0%	31,0%	0%	0%	0%	40,0%	50,0%	0%	10,0%	0%
Afirmção 8b	27,6%	45,9%	22,4%	3,1%	1,0%	59,2%	39,4%	0%	1,4%	0%	50,0%	40,0%	0%	10,0%	0%
Afirmção 8c	24,5%	49,5%	24,5%	0,5%	1,0%	64,8%	32,4%	1,4%	0%	1,4%	50,0%	40,0%	0%	10,0%	0%
Afirmção 8d	23,5%	48,5%	24,5%	2,0%	1,5%	64,8%	35,2%	0%	0%	0%	50,0%	40,0%	10,0%	0%	0%
Afirmção 8e	22,4%	44,9%	27,6%	3,6%	1,5%	42,3%	35,2%	9,9%	11,3%	1,4%	40,0%	40,0%	10,0%	10,0%	0%
Afirmção 8f	24,0%	45,9%	24,5%	3,6%	2,0%	39,4%	32,4%	8,5%	16,9%	2,8%	40,0%	30,0%	20,0%	10,0%	0%
Afirmção 9	12,2%	20,9%	29,1%	20,4%	17,3%	33,8%	18,3%	12,7%	28,2%	7,0%	20,0%	20,0%	20,0%	40,0%	0%
Afirmção 10	60,2%	23,0%	13,3%	2,0%	1,5%	45,1%	47,9%	0%	4,2%	2,8%	40,0%	30,0%	20,0%	10,0%	0%
Afirmção 11	34,7%	29,6%	27,0%	5,6%	3,1%	42,3%	36,6%	8,5%	8,5%	4,2%	20,0%	0%	40,0%	30,0%	10,0%
Afirmção 12	3,6%	7,1%	21,4%	34,7%	33,2%	2,8%	1,4%	0%	49,3%	46,5%	0%	0%	10,0%	40,0%	50,0%
Afirmção 13	40,3%	35,7%	20,4%	2,6%	1,0%	52,1%	38,0%	7,0%	2,8%	0%	30,0%	40,0%	30,0%	0%	0%
Afirmção 14	5,1%	7,7%	17,9%	34,2%	35,2%	1,4%	0%	0%	45,1%	53,5%	0%	0%	0%	60,0%	40,0%
Afirmção 15a	18,9%	37,8%	38,3%	2,6%	2,6%	40,8%	39,4%	9,9%	8,5%	1,4%	30,0%	40,0%	20,0%	10,0%	0%

	Aluno					Docente					Não docente				
	Concordo totalmente	Concordo	Nem concordo, nem discordo	Discordo	Discordo totalmente	Concordo totalmente	Concordo	Nem concordo, nem discordo	Discordo	Discordo totalmente	Concordo totalmente	Concordo	Nem concordo, nem discordo	Discordo	Discordo totalmente
Afirmação 15b	23,0%	38,8%	34,2%	2,0%	2,0%	45,1%	43,7%	8,5%	2,8%	0,0%	30,0%	40,0%	20,0%	10,0%	0%
Afirmação 15c	20,9%	33,2%	38,3%	5,1%	2,6%	38,0%	36,6%	12,7%	7,0%	5,6%	30,0%	0%	40,0%	30,0%	0%
Afirmação 16	19,9%	34,2%	40,8%	3,1%	2,0%	57,7%	40,8%	1,4%	0%	0%	30,0%	50,0%	10,0%	10,0%	0%
Afirmação 17	26,5%	37,2%	32,1%	2,0%	2,0%	36,6%	40,8%	15,5%	4,2%	2,8%	30,0%	30,0%	30,0%	10,0%	0%
Afirmação 18	26,0%	36,2%	33,7%	2,6%	1,5%	36,6%	50,7%	8,5%	4,2%	0%	20,0%	70,0%	10,0%	0%	0%
Afirmação 19	7,1%	17,3%	32,1%	26,5%	16,8%	7,0%	8,5%	7,0%	57,7%	19,7%	0%	10,0%	30,0%	40,0%	20,0%
Afirmação 20	28,1%	47,4%	23,0%	1,0%	0,5%	35,2%	60,6%	4,2%	0%	0%	30,0%	60,0%	10,0%	0%	0%
Afirmação 21	47,4%	34,7%	15,8%	1,5%	0,5%	42,3%	53,5%	2,8%	0%	1,4%	30,0%	50,0%	20,0%	0%	0%
Afirmação 22	51,0%	32,7%	13,8%	2,0%	0,5%	46,5%	52,1%	1,4%	0%	0%	30,0%	60,0%	10,0%	0%	0%
Afirmação 23	7,7%	15,3%	20,9%	32,1%	24,0%	7,0%	28,2%	19,7%	31,0%	14,1%	0%	30,0%	20,0%	30,0%	20,0%
Afirmação 24	48,5%	27,6%	18,4%	3,6%	2,0%	40,8%	40,8%	12,7%	4,2%	1,4%	30,0%	50,0%	20,0%	0%	0%
Afirmação 25	27,0%	38,8%	28,6%	3,6%	2,0%	40,8%	42,3%	14,1%	2,8%	0%	30,0%	30,0%	40,0%	0%	0%
Afirmação 26	20,9%	37,8%	38,3%	2,6%	0,5%	33,8%	57,7%	7,0%	1,4%	0%	30,0%	50,0%	20,0%	0%	0%
Afirmação 27	27,6%	39,8%	29,1%	2,6%	1,0%	43,7%	50,7%	1,4%	4,2%	0%	30,0%	60,0%	0%	0%	10,0%
Afirmação 28	25,5%	41,3%	30,1%	2,0%	1,0%	36,6%	43,7%	8,5%	11,3%	0%	20,0%	50,0%	10,0%	10,0%	10,0%
Afirmação 29	28,6%	42,3%	26,5%	1,5%	1,0%	50,7%	47,9%	0%	1,4%	0%	40,0%	60,0%	0%	0%	0%

Identificação

	Aluno					Docente					Não docente				
	Concordo totalmente	Concordo	Nem concordo, nem discordo	Discordo	Discordo totalmente	Concordo totalmente	Concordo	Nem concordo, nem discordo	Discordo	Discordo totalmente	Concordo totalmente	Concordo	Nem concordo, nem discordo	Discordo	Discordo totalmente
Secção E															
Afirmção 1	27,6%	44,9%	26,0%	1,5%	,0%	31,0%	43,7%	18,3%	5,6%	1,4%	10,0%	40,0%	0%	40,0%	10,0%
Afirmção 2	26,5%	36,7%	31,6%	2,6%	2,6%	32,4%	47,9%	18,3%	1,4%	0%	20,0%	80,0%	0%	0%	0%
Afirmção 3	4,6%	13,3%	23,5%	33,2%	25,5%	1,4%	2,8%	8,5%	57,7%	29,6%	10,0%	0%	30,0%	60,0%	0%
Afirmção 4	20,9%	40,3%	34,7%	2,0%	2,0%	28,2%	50,7%	15,5%	4,2%	1,4%	20,0%	50,0%	20,0%	10,0%	0%
Afirmção 5	14,8%	44,4%	36,2%	4,1%	0,5%	21,1%	63,4%	12,7%	1,4%	1,4%	30,0%	40,0%	30,0%	0%	0%
Afirmção 6	16,8%	46,4%	35,7%	1,0%	0%	25,4%	54,9%	12,7%	5,6%	1,4%	20,0%	50,0%	30,0%	0%	0%
Afirmção 7	17,3%	33,2%	41,3%	6,6%	1,5%	19,7%	35,2%	29,6%	11,3%	4,2%	20,0%	30,0%	20,0%	20,0%	10,0%

Identificação

	Aluno					Docente					Não docente				
	Concordo totalmente	Concordo	Nem concordo, nem discordo	Discordo	Discordo totalmente	Concordo totalmente	Concordo	Nem concordo, nem discordo	Discordo	Discordo totalmente	Concordo totalmente	Concordo	Nem concordo, nem discordo	Discordo	Discordo totalmente
Secção F															
Afirmção 1	10,7%	26,0%	39,3%	12,2%	11,7%	1,4%	8,5%	15,5%	60,6%	14,1%	10,0%	30,0%	30,0%	20,0%	10,0%
Afirmção 2	17,9%	41,3%	36,2%	1,5%	3,1%	19,7%	64,8%	12,7%	2,8%	0%	30,0%	20,0%	40,0%	10,0%	0%
Afirmção 3	44,4%	29,6%	24,5%	,5%	1,0%	71,8%	25,4%	1,4%	1,4%	0%	50,0%	50,0%	0%	0%	0%
Afirmção 4	6,1%	15,8%	34,2%	30,6%	13,3%	15,5%	1,4%	16,9%	43,7%	22,5%	20,0%	40,0%	10,0%	20,0%	10,0%
Afirmção 5	40,3%	27,6%	27,6%	2,6%	2,0%	63,4%	36,6%	0%	0%	0%	60,0%	30,0%	0%	10,0%	0%