

ARTIGO REF: 6644

## **CONTRIBUIÇÃO DA USABILIDADE WEB E DOS DISPOSITIVOS MÓVEIS PARA A INCLUSÃO DIGITAL NOS PAÍSES EM DESENVOLVIMENTO - UM OLHAR PARA O CASO DE MOÇAMBIQUE**

**Domingos Rhongo<sup>1(\*)</sup>, Ana de Almeida<sup>2,3</sup>, Nuno David<sup>2,4</sup>**

<sup>1</sup>Universidade Católica de Moçambique, Quelimane, 2400, Moçambique

<sup>2</sup>ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa, Lisboa, Portugal

<sup>3</sup>CISUC, Centro de Informática e Sistemas da Universidade de Coimbra, Coimbra, Portugal

<sup>4</sup>DINAMIA/CET, Lisboa, Portugal

(\*)*Email*: dominem2003@yahoo.com.br

### **RESUMO**

A questão da interação humano-computador é um tema de relevância nos tempos atuais. O desenvolvimento de aplicações e serviços digitais requerem perceber como utilizar os dispositivos electrónicos e fazer uma gestão adequada da Web. Neste contexto, a importância da usabilidade dos serviços e aplicações digitais é da maior importância. É notório o rápido crescimento de engenharia e desenvolvimento de variedades de interfaces focados na preocupação de tornar cada vez mais fácil a interação entre os utilizadores e os sistemas digitais.

Com a evolução constante da Web e dos dispositivos electrónicos, bem como o seu papel integral e integrante na comunicação atual, o estudo da usabilidade tem contribuído para uma melhoria das interações, propondo varias técnicas e métodos de melhoria quer da acessibilidade, quer da qualidade de interação. Este é um fator que tem feito diferença em países em vias de desenvolvimento, na sua maioria, apresenta um baixo índice de alfabetização digital e, por conseguinte, a maior parte dos cidadãos, mesmo tendo ao seu dispor os recursos e a infraestrutura, sentem dificuldades na utilização de serviços digitais, nomeadamente através da utilização de dispositivos móveis e internet (IDEA, 2013).

Este estudo tem como objetivo primordial apresentar os resultados de uma avaliação de percepção de usabilidade e de dificuldades digitais, obtido através um questionário feito a uma população selecionada nas províncias de Cabo Delgado, Zambézia, e Sofala, representando uma distribuição ao centro e ao norte de Moçambique. A principal motivação desta pesquisa deve-se ao facto de as TICs servirem de veículo para ajudar na desburocratização e democratização de serviços em países em vias de desenvolvimento, e em particular, em Moçambique(Bruno; José, 2011). Sendo uma das formas de modernizar a governação e promover a competitividade nas Empresas provedoras de serviços públicos e privados na utilização efectiva dos serviços prestados, o e-Government, quando combinado com a sua usabilidade efectiva pode ser um exercício inovador. Segundo Mabila (2013), estão criadas as condições para um uso efectivo das TICs e do e-Government, visto que a rede de transmissão e todas ligações de telefones estão 100% digitalizadas e todas capitais Provinciais interligada por fibra óptica via marítima e terrestre (Mabila, 2013).

Depois de uma breve introdução à temática da usabilidade das interfaces dos dispositivos móveis e da Web para massificação da alfabetização digital, discutindo o conceito de usabilidade nas diferentes vertentes de interação humana, Web e, particularmente, no uso de

dispositivos móveis para a inclusão digital e divisão digital. Esta discussão será apresentada na perspectiva de uma conjuntura governamental com tendência para digitalização de serviços e discussão de leis para regulamentar as transacções electrónicas em Moçambique (Jornal Notícias, 2016; Matusse, 2013). De notar que será realçada a necessidade de formalizar métodos de avaliação de usabilidade, com realce para a necessidade de uma metodologia heurística, suas etapas na engenharia de usabilidade e quais os impactos esperados. Seguidamente, serão apresentados os principais resultados e conclusões retirados do acima referido questionário, que permite uma primeira caracterização das questões sobre a usabilidade Web e dos dispositivos móveis na utilização dos serviços electrónicos (e-government) em Moçambique.

## REFERÊNCIAS

- [1]-Bruno, I.; José, D. M. Princípios e tecnologias Tema : Web 2. 0 aplicados na governação Princípios e tecnologias Web 2. 0 aplicados Estudo do Caso do Portal do Governo em Moçambique na governação em Moça. 2011.
- [2]-IDEA. Cartaz de Dados sobre a População. Moçambique, 2013. p. 2013, 2013.
- [3]-JORNAL NOTÍCIAS. POR CONSENSO: País já tem Lei das Transacções Electrónicas - Jornal Notícias. Disponível em: <<http://www.jornalnoticias.co.mz/index.php/politica/62348-por-consenso-pais-ja-tem-lei-das-transaccoes-electronicas.html>>.
- [4]-Mabila, F. what is happening in ICT in Mozambique. 2013.
- [5]-Matusse, R. História da Informática em Moçambique. CIEDIMA ed. Maputo.2013.