

**AVALIAÇÃO DA USABILIDADE DAS INTERFACES  
DO PORTAL GLOBO.COM: UM ESTUDO DE CASO À LUZ  
DA TEORIA DOS CONJUNTOS *FUZZY***

Autor: **LUCIANA FAGUNDES MATTOSO**

Banca examinadora: Prof. Dr. Jesús Domech Moré (presidente e orientador); Prof. Dr. Antonio Augusto Gonçalves; Prof. Dr. Geraldo Bonorino Xexéo (UFRJ)

**RESUMO**

O objetivo deste trabalho é determinar o grau de presença de um conjunto de heurísticas que constituem requisitos de usabilidade de interfaces de *websites*. Como objeto de estudo usamos o portal Globo.com. Inicialmente, foi feita uma revisão bibliográfica para obter os subsídios necessários à compreensão dos critérios de usabilidade das páginas web. Os critérios de usabilidade utilizados foram em número de dez (10): visibilidade dos *status* do sistema; compatibilidade do sistema com o mundo real; controle do usuário e liberdade; consistência e padrões; prevenção de erros; reconhecimento ao invés de relembração; flexibilidade e eficiência de uso; estética e *design* minimalista; ajudar os usuários a reconhecer, diagnosticar e corrigir erros; *help* e documentação. Considerando que para cada critério, observou-se entre oito a oitenta e seis questões, fez-se necessário classificar os critérios de usabilidade por ordem de importância e observar o quão estão presentes no *design* atual do site, segundo a visão dos desenvolvedores e usuários do portal da Globo.com. A teoria dos conjuntos *fuzzy* foi a ferramenta utilizada para realizar esta avaliação, uma vez que esses critérios constituem variáveis lingüísticas carregadas de incertezas. Essa teoria é utilizada para tratar a ambigüidade que pode ser encontrada na definição de um conceito ou no sentido da palavra. Com resultado, esperamos que o estudo contribua na evolução de métodos de avaliação de usabilidade de *websites*, que possibilitem aos desenvolvedores concentrarem seus esforços na elaboração de interfaces mais eficazes e eficientes e por isso traga mais satisfação aos seus usuários. Finalmente, são apresentadas conclusões e recomendações para trabalhos futuros.

**Palavras-chave:** Ergonomia. Usabilidade. Conjuntos *fuzzy*.