

AVALIAÇÃO DOS GRAUS DE IMPORTÂNCIA DOS CRITÉRIOS ERGONÔMICOS PARA A INTERAÇÃO HOMEM-COMPUTADOR

Autor: **CESAR RIBEIRO DE ARAÚJO**

Banca examinadora: Prof. Dr. Jesús Domech Moré (presidente e orientador); Prof. Dr. Antonio Augusto Gonçalves; Prof. Dr. Paulo Sérgio de Souza Coelho (Ibmec-RJ)

RESUMO

Esta dissertação tem como objetivo avaliar o grau de importância dos critérios ergonômicos utilizados pelos profissionais de tecnologia da informação (TI) para tratar a relevância da usabilidade das interações homem-computador (IHC). Inicialmente é feita uma revisão bibliográfica onde são abordadas: a teoria ergonômica; a teoria da usabilidade; a integração homem-computador; as Metodologias de Desenvolvimento de Sistemas (MDS) e a teoria dos conjuntos difusos. Este estudo trata as opiniões dos desenvolvedores de sistemas de duas instituições governamentais, uma da área de saúde, Instituto Nacional do Câncer (INCA) e outra da previdência social, Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social (DATAPREV). A hierarquização dos critérios ergonômicos - aqueles já validados pelo mercado, aos quais estão associados os *checklists* do ErgoList define em quais deles os profissionais de TI devem concentrar maiores esforços ao tratarem a usabilidade das interfaces de software nos projetos de sistemas de suas empresas. O ErgoList resulta da colaboração entre o SoftPólis, núcleo Softex-2000 de Florianópolis, e o Laboratório de Utilizabilidade da Universidade Federal de Santa Catarina (LabIUtil). Os critérios são dezoito. O modelo Rocha estendido é utilizado para agregar as opiniões dos desenvolvedores. Para que se possa evitar concentração de esforços em critérios ergonômicos com pouca importância para os aplicativos dessas organizações, faz-se necessário classificá-los por ordem de importância. A teoria dos conjuntos fuzzy, é, entre outras, a ferramenta mais indicada para realizar esta avaliação uma vez que esses critérios constituem expressões lingüísticas carregadas de incertezas e esta teoria é utilizada para tratar a ambigüidade que pode ser encontrada na definição de um conceito ou no sentido da palavra. O modelo criado vai permitir conhecer qual a similaridade existente entre as opiniões dos desenvolvedores da DATAPREV e do INCA quando eles opinam sobre os critérios. Finalmente são apresentadas conclusões e recomendações para trabalhos futuros.

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