

## 12. Considerações finais

---

Esta dissertação de mestrado, realizada entre os anos 2000 e 2002 para a PUC-Rio, teve como objetivo geral contribuir para o desenvolvimento do Design de sites corporativos na World Wide Web, a partir do aporte teórico da Ergonomia da Interação Homem-Computador (HCI) e de um estudo de caso. Consideramos que o objetivo geral desta dissertação foi plenamente atingido.

Além disso, a pesquisa teve como objetivos operacionais os seguintes pontos: estudar referências teóricas em Ergonomia e Interação Humano-Computador (HCI); verificar a aplicação dos conceitos de interatividade, usabilidade e navegabilidade no portal investigado; levantar as principais queixas, opiniões e sugestões dos usuários em relação à navegação do referido site; explicitar dificuldades e constrangimentos dos usuários; identificar e listar métodos e técnicas de pesquisa e efetuar levantamento de dados qualitativos e quantitativos via Internet; identificar, descrever, analisar e classificar o perfil dos usuários finais do portal avaliado, segundo os paradigmas teóricos da Ergonomia e Interação Humano-Computador (HCI); pesquisar desafios atuais e relevantes relativos à comunicação institucional de empresas na Internet, vistos segundo a teoria estudada.

Consideramos que os objetivos operacionais desta dissertação de mestrado foram alcançados, com ganhos para a linha e para a sublinha de pesquisa adotadas, com a aplicação de métodos e de técnicas de pesquisa a um estudo de caso muito rico em detalhes e que pesquisou usuários reais.

Esta dissertação de mestrado tinha como hipótese de trabalho a seguinte afirmação: a primeira página (home page) do portal analisado não está voltada para os seus usuários finais (público externo); não apresenta chamadas com links, nem destaques adequados, para dar suporte às suas necessidades específicas de busca objetiva de informações e nem suporte às tarefas, desestimulando os usuários.

Esta hipótese de trabalho foi comprovada, dentro das limitações e do recorte imposto pela pesquisa. As evidências, os fatos e as “pistas” fornecidas pela extensiva técnica da análise de conteúdo das mensagens, e pelo questionário *online* aplicado, nos levaram a referendar a possível validade da hipótese de trabalho desta dissertação de mestrado. A primeira página (home page) do portal avaliado não estava adequadamente configurada para dar suporte às necessidades de busca de informação objetiva do público que o acessa (público externo) e nem às suas tarefas. Há fatores que explicam a ocorrência do problema apresentado.

Ficou claro que o público que acessa o portal é composto majoritariamente por público externo à instituição e não por público interno. Ficou claro também que o público tem necessidades informacionais definidas, que não eram adequadamente atendidas pela primeira página (home page) do site. Portanto, a hipótese de trabalho tende a ser considerada verdadeira, a partir dos fatos apurados no âmbito considerado e dentro do recorte cronológico admitido pelo presente estudo.

O resultado aponta para a necessidade de reconfiguração técnica do portal e de sua home page. Segundo especialistas da área de HCI, a home page deve proteger a reputação das organizações, ainda que problemas encontrados não representem “catástrofes” de usabilidade ou não impeçam a utilização dos sites. O efeito acumulado de vários pequenos problemas de usabilidade dificulta a localização dos itens que os usuários procuram.

Quanto aos métodos e técnicas aplicados, pode-se comentar sobre dados quantitativos dos arquivos *log* do servidor Web. Apesar de, em geral, não conter erros, os arquivos *log* parecem ser insuficientes para a pesquisa em Ergonomia e HCI (tipo de pesquisa que tem necessidades específicas e coloca ênfase nas tarefas do usuário). Concluiu-se que dados quantitativos gerados por *logs* devem ser complementados por outras técnicas - com ênfase qualitativa -, para que possam auxiliar na formação de uma visão crítica sobre a usabilidade de Web sites.

Além disso, considerando-se a aplicação da técnica do questionário *online*, tende-se a acreditar que o modelo utilizado é válido para se obter dados de usabilidade de sites da Web. Entretanto, esse modelo deve ser aplicado, daqui por diante, de forma

compacta e resumida, de modo a se adequar melhor ao estilo cognitivo dos internautas brasileiros, já que alguns entrevistados reclamaram de sua extensão e de sua dificuldade.