

LEAL, Rosângela Maria de Almeida Camarano. *Contribuições da análise da atividade e da entrevista de autoconfrontação para os estudos de usuários*. 171f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2008.

*Este trabalho discute os limites da utilização unicamente das técnicas convencionais de entrevistas e questionário em estudo de usuários e em desenvolvimento de software. A tese aqui defendida é a de que o emprego dessas técnicas, utilizando unicamente a entrevista, o questionário e a observação espontânea, não permite uma imersão no contexto onde são construídos os significados que os sujeitos atribuem às situações cotidianas. São essas significações traduzidas sob a forma de rotinas e de regras que permitem melhor compreensão das ações do sujeito. É necessário confrontar o que o usuário fala com as suas ações. Assim, relativamente a essa questão, é importante trazer para o campo de estudos de usuários, na Ciência da Informação, os instrumentos teóricos e metodológicos, como propõe a ergonomia por meio da análise da atividade e da entrevista de autoconfrontação, que têm sido úteis para a elucidação do conhecimento em sua dimensão tácita. A presente tese baseia-se em um estudo de caso sobre o desenvolvimento e uso de um software, módulo "Lançamento de Horas". O estudo de caso mostrou as limitações do método de construção de software, empregados pelos projetistas, quando estes não levam em conta a participação dos usuários na concepção do software, que terá implicações negativas para a atividade de trabalho desses usuários. Mostra, também, a pertinência da aplicação da análise da atividade e da entrevista de autoconfrontação na identificação das dificuldades de utilização do software pelos usuários. O aspecto inovador do estudo de caso foi estudar um software desenvolvido não para usuários leigos, mas para usuários especialistas em informática. Assim, o estudo evidenciou que a identidade sociofuncional entre analistas/usuários-desenvolvedores permitiu identificar as representações sociocognitivas comuns, que remetem aos preconceitos do cotidiano, ao senso comum como justificativa e racionalização dos problemas de usabilidade.*