

A Norma ISO/IEC 9126 define como características de qualidade de um produto de software os seguintes itens: funcionalidade, confiabilidade, usabilidade, eficiência, manutenibilidade e portabilidade.

Alguns destes vocábulos, como usabilidade, manutenibilidade e portabilidade, apesar de não serem encontrados no "Aurélio", são amplamente empregados na área de Engenharia de Software. Alguns, ainda, são frutos da tentativa de tradução do inglês, como "usability" e "portability". Apesar do apresentado, são apenas as características do item usabilidade que interessam para este artigo.

Usabilidade diz respeito à facilidade para a utilização de um software. Um software pode ter sido muito bem projetado, com algoritmos muito bem elaborados e simplesmente ser descartado pelo usuário, por não ter sido considerado amigável. Amigável, é outro vocábulo utilizado em Engenharia de Software, empregado com o sentido de fácil de ser utilizado, porém, este conceito vai mais longe ainda. Hoje já se fala em algo mais do que software de fácil utilização, se fala em software gostoso de ser utilizado. Ao se escolher entre dois software que fazem uma mesma coisa (dois editores de texto por exemplo), opta-se pelo mais fácil de ser utilizado. Entre dois fáceis, escolhe-se o mais gostoso de trabalhar.

No mercado atual, a quantidade de dinheiro que circula por conta da comercialização de software é muito grande. Grande o suficiente para que os investidores na área se importem muito com os aspectos fácil e gostoso de ser utilizado. Entre dois software que fazem a mesma coisa vende-se, mais facilmente, o mais fácil de ser utilizado e, mais ainda, o mais gostoso.

Apesar de se ter tratado, até agora, apenas de software para apoio às atividades de trabalho, quando se pensa em atividades lúdicas, os aspectos mencionados passam a ser evidenciados. Os software de entretenimento precisam necessariamente da característica gostoso de ser utilizado. Embora possa não parecer à primeira vista, a área de entretenimento é importantíssima, comercialmente falando. Basta estar atento às fusões empresariais milionárias que estão acontecendo, nestes últimos dias, com vistas ao mercado internacional de entretenimento, envolvendo também fabricantes de software.

Somando-se aos aspectos comerciais apresentados, os aspectos sociais, relativos ao tema, não podem ser considerados menos importantes. Qual a importância do aspecto usabilidade nos software educativos? E nos software de treinamento e simulação para capacitação de profissionais? E na, já tão citada, classe emergente dos "analfabetos da automação", ou seja, aquelas pessoas que não conseguem utilizar, sequer, um caixa automático de banco? Será que nada pode ser feito para tornar tais dispositivos mais amigáveis? E os deficientes (visuais, auditivos, motores, etc.)? Nada pode ser feito para que eles possam ter acesso ao mundo da Informática?

Até agora, tudo o que foi apresentado diz respeito a apenas uma parte do software: à sua interface (considerações análogas às apresentadas podem ser tecidas, também, com relação ao hardware). A interface, no caso, é aquilo que serve de comunicação entre o ser humano e o computador, muitas vezes denominada a "telinha do programa". O vocábulo mais corretamente utilizado para denominar tal interface é Interface Homem-Computador. Aqui cabe uma ressalva: embora a tradução correta do inglês seja Interface Ser Humano-Computador, tal tradução ainda não "pegou" (no livro Engenharia de Software de Roger S. Pressman, recém traduzido para o português, já aparece a tradução correta).

Apesar de fazerem parte do software, tais interfaces, pelos motivos apresentados, devem incorporar características que dizem respeito ao ser humano. O que significa ser fácil de ser utilizado? O que é ser gostoso de ser utilizado? Como projetar uma interface com tais características? O que se passa na cabeça do ser humano, que faz com que ele sinta que uma coisa é mais gostosa que outra? O que faz algo ser mais fácil?

Como se pode notar, estão sendo mencionados aspectos muito diferentes dos tradicionais e lógicos encontrados nos projetos de software. Quem, de maneira mais prática, começou a se preocupar com tais aspectos (na área de Engenharia de Software), foram os pesquisadores da Xerox e da Apple. Tais preocupações fizeram com que surgisse uma área de interesse relativamente nova, denominada Interação Homem-Computador (mesmas considerações anteriores para Ser Humano-Computador).

A área de Interação Homem-Computador (IHC), pelos motivos expostos, possui uma forte característica multidisciplinar que envolve, principalmente, conhecimentos das áreas de computação, ergonomia, lingüística, psicologia, sociologia, desenho gráfico e tipografia. Esta multidisciplinaridade é muito positiva para o profissional de Informática, pois amplia sua visão do mundo. Os conhecimentos da área de IHC já são ministrados na forma de disciplinas específicas, ou como parte do programa de disciplinas pertinentes, em cursos de graduação e pós-graduação, ligados à área de Informática. Já existem cursos de Mestrado específicos em IHC nos Estados Unidos. Existem também, vários periódicos e congressos internacionais sobre o tema.

Eu, pessoalmente, me interesso muito por esta área e gosto de me encontrar estudando e aprendendo conceitos de outras áreas, totalmente diversas daquela da minha formação original.

Não consigo mais imaginar alguém desenvolvendo sistemas de computador sem se preocupar com as suas interfaces, ou seja, com a interação entre o mesmo e o usuário, apesar de saber que para muita gente, ainda, isto não passa de uma "telinha do programa".