

TESTES DE USABILIDADE

TESTES DE USABILIDADE: QUALITATIVO E QUANTITATIVO

O teste de usabilidade é uma técnica usada para avaliar a facilidade de uso e a experiência do usuário ao interagir com um produto ou sistema. Existem duas abordagens principais para conduzir testes de usabilidade: qualitativa e quantitativa. Essas abordagens diferem em seus objetivos, métodos e métricas utilizadas.



Se 8 dos 10 participantes passaram por determinado problema é bem provável que muita gente passe por isso também.

TESTE QUALITATIVO DE USABILIDADE

O teste qualitativo de usabilidade é focado na compreensão aprofundada das experiências e percepções dos usuários. Ele busca obter insights sobre o porquê e como os usuários estão enfrentando determinados problemas ou desafios durante a interação com o produto ou sistema. Alguns métodos comuns de teste qualitativo de usabilidade incluem:

- **Entrevistas individuais:** Os usuários são entrevistados para discutir suas experiências, opiniões e expectativas em relação ao produto.
- **Observação de tarefas:** Os usuários são solicitados a realizar tarefas específicas enquanto são observados pelos pesquisadores.
- **Teste de pensamento em voz alta:** Os usuários são encorajados a expressar seus pensamentos e raciocínios em tempo real durante a realização de tarefas.

Os resultados do teste qualitativo são geralmente descritivos e baseados em observações diretas e feedback dos usuários. Esse tipo de teste pode ajudar a identificar problemas de usabilidade, descobrir insights sobre as necessidades e expectativas dos usuários e gerar ideias para melhorias.

TESTE QUANTITATIVO DE USABILIDADE

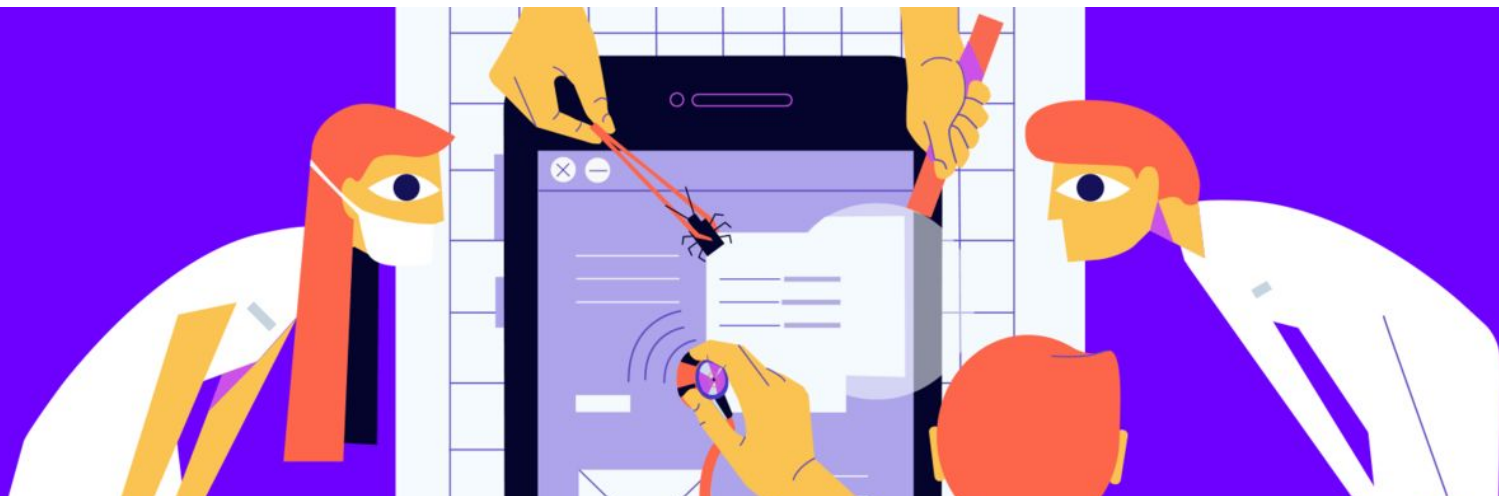
O teste quantitativo de usabilidade, por sua vez, busca coletar dados mensuráveis e estatísticos sobre a eficiência, a eficácia e a satisfação dos usuários. Ele é projetado para fornecer resultados numéricos e estatísticos que possam ser analisados e comparados de forma sistemática. Alguns métodos comuns de teste quantitativo de usabilidade incluem:

- **Testes A/B:** Os usuários são divididos em grupos e expostos a diferentes versões ou variantes do produto, para avaliar qual delas oferece um desempenho ou satisfação melhor.
- **Métricas de desempenho:** São coletados dados como tempo gasto em tarefas, taxa de conclusão, erros cometidos, entre outros.
- **Questionários padronizados:** Os usuários respondem a questionários estruturados com perguntas sobre sua experiência e satisfação.

Os resultados do teste quantitativo são geralmente apresentados em forma de números, gráficos ou estatísticas. Esse tipo de teste permite uma comparação direta entre diferentes versões ou variações do produto e pode fornecer dados objetivos para orientar decisões de design.

EM RESUMO:

Enquanto o teste qualitativo de usabilidade busca obter uma profundidade maior sobre as experiências e percepções dos usuários, o teste quantitativo se concentra em coletar dados mensuráveis para avaliar o desempenho e a satisfação dos usuários de forma mais objetiva. Ambos os tipos de teste têm suas vantagens e podem ser complementares, dependendo dos objetivos e contexto do projeto.



**TESTE DE USABILIDADE EM
GERAL É UMA TÉCNICA FOCADA
MAIS NO LADO QUALITATIVO.**

SUS - SYSTEM USABILITY SCALE

SYSTEM USABILITY SYSTEM

Existem algumas maneiras de realizarmos testes de usabilidade. Hoje, vamos direcionar nossa atenção para o System Usability Scale (SUS): um dos métodos mais reconhecidos e simples para avaliar o nível de usabilidade de um sistema. A popularidade desse método decorre de vários motivos, incluindo sua combinação equilibrada entre rigor científico e a sua não extensão excessiva para o usuário ou pesquisador.



O método foi desenvolvido por John Brooke em 1986 e é aplicável para avaliar uma variedade de elementos, como produtos, serviços, hardware, software, websites, aplicações e qualquer outra forma de interface.

SYSTEM USABILITY SYSTEM

Além do SUS, também existem outros modelos de questionário disponíveis para medir a usabilidade. As principais razões pelas quais o SUS ainda é preferido são:

- **O SUS é rápido.** O modelo está prontamente disponível. Não há necessidade de reformular ou pensar em seu próprio questionário.
- **O SUS é barato.** Este questionário pode ser administrado facilmente sem muito esforço.
- **O SUS é testado e confiável.**

Embora essa escala de 10 itens pareça simples, ela foi validada com milhares de pesquisas em centenas de estudos por décadas. Seus resultados são intuitivos e sólidos para convencer a administração a fazer as coisas.

MODELO DE ESCALA DE USABILIDADE:

SUS	Discordo Totalmente	Discordo	Neutro	Concordo	Concordo Totalmente
1. Eu acredito que gostaria de usar esse sistema frequentemente.					
2. Eu achei o sistema desnecessariamente complexo.					
3. Eu achei o sistema fácil de usar.					
4. Eu acho que precisaria do suporte de uma pessoa técnica para poder usar esse sistema.					
5. Eu achei as várias funções neste sistema bem integradas.					
6. Eu achei que havia muita inconsistência nesse sistema.					
7. Eu imagino que a maioria das pessoas aprenderia a usar esse sistema muito rapidamente.					
8. Eu achei esse sistema muito desajeitado/ incômodo de usar.					
9. Me senti muito confiante usando esse sistema.					
10. Eu precisei aprender muitas coisas antes de poder começar a usar este sistema.					

PONTUAÇÃO E INTERPRETAÇÃO:

Interpretação da pontuação da Escala de Usabilidade do Sistema (SUS)

A pontuação do SUS poderá informar seu desempenho de usabilidade nos aspectos de eficácia, eficiência e facilidade geral de uso.

A pontuação média do SUS é 68 . Isso significa simplesmente que uma pontuação de 68 o colocará no percentil 50. Segue abaixo a orientação geral sobre a interpretação do escore do SUS:

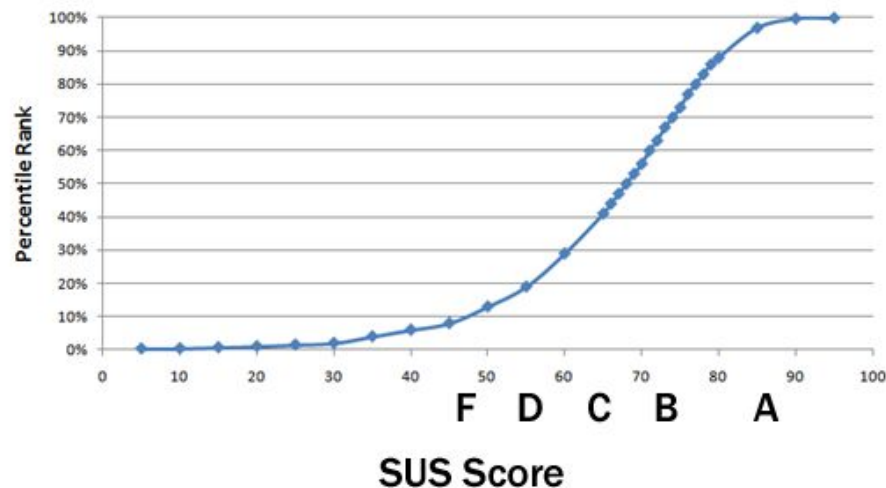
Pontuação SUS	Nota	Avaliação Adjetiva
> 80,3	A	Excelente
68 – 80,3	B	Bom
68	C	OK
51 – 68	D	Pobre
< 51	F	Horrível

INTERPRETAÇÃO DO RESULTADO:

A pontuação média do SUS é de 68. Uma pontuação acima de 68 é considerada acima da média, enquanto qualquer pontuação abaixo de 68 é considerada abaixo da média.

A melhor maneira de interpretar a pontuação é convertê-la em uma classificação percentil por meio de um processo denominado normalização. Uma calculadora e um guia foram desenvolvidos para obter pontuações brutas do SUS e gerar classificações percentuais e notas de letras (de A+ a F) para oito tipos diferentes de aplicativos.

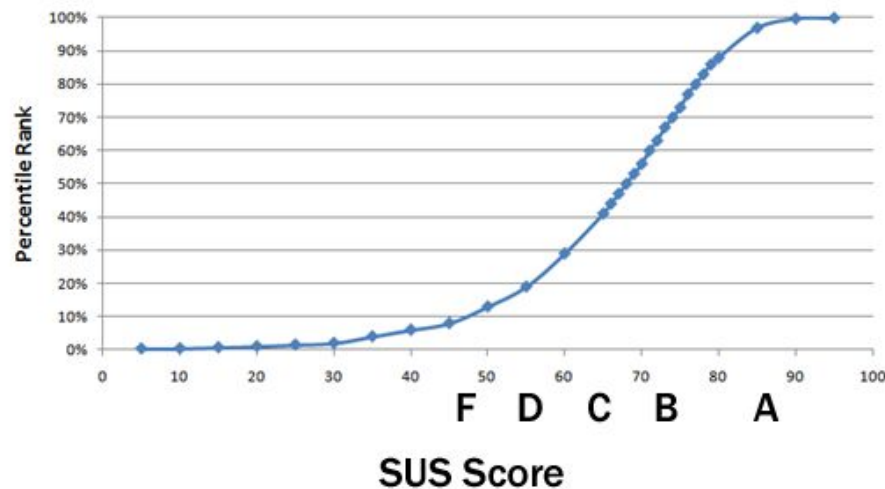
O gráfico abaixo ilustra a relação entre as classificações percentis, as pontuações do SUS e as notas de letras.



INTERPRETAÇÃO DO RESULTADO:

Esse processo é semelhante à “classificação em uma curva” com base na distribuição de todas as pontuações. Por exemplo, uma pontuação bruta do SUS de 74 converte-se em uma classificação de percentil de 70%. Uma pontuação SUS de 74 tem maior usabilidade percebida do que 70% de todos os produtos testados. Pode ser interpretado como uma nota de um B-.

Você precisaria pontuar acima de 80,3 para obter um A (os 10% melhores pontuações). Este também é o ponto em que os usuários têm maior probabilidade de recomendar o produto a um amigo . A pontuação média de 68 dá a você um C e qualquer coisa abaixo de 51 é um F (colocando você entre os 15% inferiores).



INTERPRETAÇÃO DO RESULTADO:

System Usability Score



MODELO DE CÁLCULO (ETAPA 1):

Antes de entrarmos na parte mais complicada da interpretação da pontuação da Escala de Usabilidade do Sistema (SUS), você precisa primeiro calcular a pontuação do SUS para cada um dos entrevistados. Abaixo estão as etapas mais rápidas e simples para fazer isso:

Etapa 1: converter a escala em número para cada uma das 10 perguntas

- Discordo totalmente: 1 ponto
- Discordo: 2 pontos
- Neutro: 3 pontos
- Concordo: 4 pontos
- Concordo plenamente: 5 pontos

Strongly Disagree 1	2	3	4	Strongly Agree 5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

MODELO DE CÁLCULO (ETAPA 2):

Passo 2: Calcular

- $X = \text{Soma dos pontos para todas as questões ímpares} - 5$
- $Y = 25 - \text{Soma dos pontos para todas as questões pares}$
- $\text{Pontuação SUS} = (X + Y) \times 2,5$

A lógica por trás do cálculo é muito intuitiva. A pontuação total é 100 e cada uma das questões tem um peso de 10 pontos. Como as perguntas ímpares estão todas em tom positivo, se a resposta for concordo fortemente, você vai querer dar a eles o ponto máximo que é 10 para cada pergunta. Se a resposta for discordo totalmente, você deve dar a eles o ponto mínimo que é 0. Ao subtrair 1 de cada uma das perguntas ímpares, você garante que o mínimo seja 0. Depois disso, multiplicando por 2,5, você garante que o máximo é 10 para cada uma das questões.

Vice-versa, para as questões pares em tom negativo, se a resposta for concordo fortemente, você vai querer dar a eles o ponto mínimo que é 0 para cada questão. Se a resposta for discordo totalmente, você deve dar a eles o ponto máximo que é 10. Assim, subtraindo os pontos de cada pergunta de 5, você garante que o mínimo seja 0. Depois disso, multiplicando por 2,5, você garante que o máximo é 10 para cada uma das questões.

APLICAÇÃO DO TESTE DE USABILIDADE E DO TESTE SUS

- Trabalho em Grupo.
- No Moodle, anexar o trabalho em PDF (Somente PDF) com registro do grupo de todos os testes SUS realizados.
- Calcular e incluir resultados do teste.
- Para cada teste realizado, preencher uma tabela SUS
- 10 Testes
- Esse material pode contribuir com a documentação do projeto!

80 minutos