



INSTITUTO POLITÉCNICO DE VIANA DO CASTELO
ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA E GESTÃO
ENGENHARIA DA COMPUTAÇÃO GRÁFICA E MULTIMÉDIA
ENGENHARIA INFORMÁTICA

IHM (INTERACÇÃO HOMEM-MÁQUINA) – 2021 / 2022

ALGUMAS INDICAÇÕES GENÉRICAS PARA ELABORAR UM QUESTIONÁRIO (DOCUMENTO ADAPTADO)

1. Objetivo

Um questionário não pode ser elaborado de modo a influenciar, por vezes de forma determinante, as respostas dos inquiridos. Indicam-se alguns aspetos a considerar na elaboração de questionários.

2. Âmbito do questionário

Deverá indicar no início do questionário um pequeno texto que descreva o seu domínio de aplicação e desse modo facilitar a compreensão do seu âmbito.

3. Tipos de Questões

Há, essencialmente, três tipos de questões a colocar num questionário:

Escolha Múltipla: São colocadas várias hipóteses, devendo ser escolhidas uma ou mais de entre elas.

Ordenação por Ordem de Preferência: Apresentam-se várias hipóteses, devendo ser indicada a ordem de preferência (ex: recorrendo a uma escala numérica).

Resposta Livre: A resposta pode ser escrita sem quaisquer restrições.

A escolha do tipo de questão a utilizar depende de domínio para domínio. As questões de Resposta Livre são, claramente, as mais difíceis de analisar, pelo que devem ser usadas com algum cuidado. Uma exceção ocorre num tipo de questão misto (Escolha Múltipla e Resposta Livre, em que a opção pode ser “Outros”).

1. Qual o seu sistema operativo favorito?

Linux : ____
MacOS : ____
Windows : ____
Outro : ____ Indique qual _____

Quanto às questões de escolha múltipla, há uma outra consideração a ter:

- Validar a importância do número de opções apresentado ser ou não ímpar, no caso de se tratar de uma questão avaliativa, para evitar a tendência natural para escolher a opção de menor compromisso.
- Evitar a colocação de muitas questões (na esperança de daí emergir um “perfil”) sem uma ideia muito concreta da contribuição de cada uma delas.

4. Público-alvo

A quem se destina o questionário?

Se, por exemplo, o questionário se destinar a ser apresentado a profissionais da informática, é razoável assumir que estes têm conhecimento do que é um sistema operativo, já usaram determinado tipo de software, etc. Assim, esses termos podem ser usados sem problemas nem esclarecimentos adicionais no

questionário. Por outro lado, se o mesmo questionário se destinar ao público em geral, já não é razoável fazer uma questão como a que se segue:

2. Se tivesse de comprar um computador, de que tipo preferiria?

Desktop : ____
Laptop : ____
Palmtop : ____
Outro : ____ Indique qual _____

É necessário adequar a linguagem ao público-alvo. Uma forma alternativa de fazer a questão anterior poderia ser:

2. Se tivesse de comprar um computador, de que tipo preferiria?

De grande capacidade e tamanho, que apenas pode utilizar em sua casa
: ____
De média capacidade, transportável numa mala e utilizável em qualquer lugar
: ____
De pequena capacidade, mas que pode transportar no bolso e utilizar em qualquer lugar
: ____

5. Consistência

Outro aspeto a considerar refere-se à consistência interna do questionário. Considere, por exemplo, as duas questões seguintes:

3. Como classificaria o seu conhecimento sobre computadores?

Profundo, incluindo noções de programação : ____
Profundo, apenas na ótica do utilizador : ____
Ao nível de um utilizador casual : ____
Sou um completo desconhecedor : ____

4. Que sistema operativo costuma usar?

MacOS : ____
Linux : ____
Windows : ____
Outro : ____ Indique qual _____

Não é razoável perguntar a uma pessoa que respondeu ser um completo desconhecedor de computadores, qual o sistema operativo que costuma usar?! Situações destas devem ser evitadas. Um modo de evitar este tipo de situação é utilizando questões ou secções condicionais.

6. Ambiguidade

As opções apresentadas nas questões de escolha múltipla devem ter valores concretos, de modo a evitar ambiguidades na sua escolha. Um modo alternativo de formular a questão 3 anterior seria:

3. Como classificaria o seu conhecimento sobre computadores?

Excelente	: ____	Razoável	: ____
Bom	: ____	Mau	: ____

Mas, o que é ter um conhecimento “Razoável”? Saber usar o Word e o Excel? Saber criar shortcuts no Windows? O que distingue um conhecimento “Razoável” do conhecimento “Bom”? Saber programar em VBA no Excel? Saber usar um terminal de linha de comandos? Saber instalar e configurar um sistema Linux?

Não é possível garantir que duas pessoas que deem a mesma resposta à questão estejam, de facto, ao mesmo nível. Os resultados obtidos serão, portanto, de muito baixa fiabilidade.

Sempre que possível deverão ser usados critérios objetivos.