



# **Interação Humano-Computador**

## **Avaliação em UX/IHC – Observação de Uso**

---

**Prof. Rafael Chanin**



## Observação de Uso

---

- “Uso de métodos que permitem ao avaliador coletar dados sobre situações em que os participantes realizam suas atividades, com ou sem apoio de tecnologia computacional”
- “O registro e análise destes dados permitem identificar problemas reais que os participantes enfrentaram, e não apenas problemas potenciais previstos pelo avaliador em uma Avaliação por Inspeção”
  - [Barbosa e da Silva, 2010]



## Elementos básicos de estudos em laboratório

---

- Formulário de hipóteses sobre os problemas ou **objetivos** do teste
- Uso de uma **amostra** representativa de usuários.
- Representação do **ambiente real** de trabalho.
- **Observação** dos usuários. **Questionamentos** controlados podem ser feitos pelos avaliadores.
- **Captura de medidas** qualitativas e quantitativas.
- **Recomendações de melhorias** ao design do produto.



## Etapas

---

- Desenvolver o experimento
- Orientar a sessões de observação/avaliação
- Coletar os dados
- Analisar os dados
- Tirar conclusões
- Reprojetar e implementar a interface revisada



# Etapas – Desenvolver o Experimento

---

## ■ Plano de teste

- Objetivo do teste
- Onde e quando irá ocorrer?
- Qual a duração prevista?
- Qual o suporte computacional necessário?
- Qual software precisa estar a disposição?
- Qual deverá ser o estado do sistema no início do teste?
- Quem serão os observadores?
- Quem serão os usuários e como serão “conseguidos”?
- Quantos usuários são necessários?
- Quais tarefas serão solicitadas aos usuários?
- Quais critérios (por tarefas) serão utilizados para definir que a tarefa foi corretamente terminada?
- O quanto o observador pode interferir/ajudar?
- Quais dados serão coletados e como serão analisados?

## ■ Pode ser feito um piloto do teste



# Etapas – Desenvolver o Experimento

---

## ■ Orçamento do teste

- Especialistas em usabilidade para planejar, executar e analisar o teste
- Equipe de apoio para agendar sessões, coletar dados, etc
- Desenvolvedores de software para modificar o código
- Tempos dos usuários
- Computadores/dispositivos usados durante o teste
- etc

## ■ Escolhendo os usuários

- Devem ser representativos
- Usuários novatos x experientes
- Considerar um eventual treinamento inicial



# Etapas – Desenvolver o Experimento

---

## ■ Escolhendo os avaliadores

- Devem conhecer profundamente o sistema
- Não precisam necessariamente saber como o sistema foi implementado
- Pode ser os designers, mas cuidar para não ajudar usuários ou antecipar erros

## ■ Aspectos éticos

- Usuários são humanos – deve-se respeitar as emoções/bem-estar
- Fazer termo de consentimento
- Lembrar sempre que o teste é do sistema, e não do usuário



# Etapas – Desenvolver o Experimento

---

## ■ Escolhendo as tarefas

- Representativas (com relação ao sistema)
- Devem poder ser completadas dentro do tempo determinado no teste
- Devem ser descritas por escrito
- Não podem ser ofensivas ou causar qualquer tipo de desconforto no usuário
- Devem ser o mais realistas possíveis
- Devem aumentar o grau de dificuldade gradativamente
- Devem ser planejadas de forma que possam ser interrompidas a qualquer momento

## ■ Sempre solicitar uma tarefa por vez





# Etapas – Orientar as sessões

---

## ■ Preparação

- Tudo deve estar pronto antes do usuário chegar
- Cuidar para deixar o dispositivo “limpo” – sem alarmes, etc

## ■ Introdução

- O propósito é avaliar o sistema, e não o usuário
- Os usuários não devem se preocupar em ferir os sentimentos dos avaliadores
- Os resultados serão usados para melhorar a interface e as interações
- Dependendo do contexto, lembrar que o teste é confidencial
- Lembrar que a participação é voluntária, podendo ser interrompida a qualquer momento
- Os resultados são anônimos
- Caso seja filmado/gravado, explicar que os dados não serão publicados
- Explicar que o usuário pode fazer qualquer pergunta, mas nem sempre o avaliador poderá responder



# Etapas – Orientar as sessões

---

## ■ Durante o teste

- Evitar comentários sobre a performance do usuário
- Evitar ajudar o usuário – a não ser em casos muito específicos

## ■ Após o teste

- Preencher questionário de satisfação
- Deixar espaço para que os usuários façam qualquer tipo de comentário/observação



# Etapas – Coleta de Dados

---

- Observação Direta

- Assistir ao usuário durante o seu teste

- Observação Indireta

- Olhar gravações de áudio/video
  - Olhar gravação do software sendo executado



## Etapas – Análise dos dados

---

- Análise baseada em tarefas
  - Ex: Completou ou não a tarefa, dificuldades, etc.
- Análise baseada em desempenho
  - Quão rápido certa operação foi executada.



## Exemplos de tarefas

---

- Tarefa 1: Encontrar um aviso no espaço público
- Tarefa 2: Criar um aviso
- Tarefa 3: Alterar um aviso
- Tarefa 4: Utilizar a busca para encontrar um aviso
- Tarefa 5: Após encontrar um aviso (da tarefa 4) indentificar que possui acesso a ele