

TÉCNICAS DE AVALIAÇÃO DE USABILIDADE

QUESTIONÁRIO

Juliana de Paula Santos

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM
COMPUTAÇÃO APLICADA – PPGCA

Disciplina Interação Humano-Computador-IHC

Prof^a Isabela Gasparini

SUMÁRIO

- DEFINIÇÃO
- APLICAÇÃO
- VANTAGEM
- DESVANTAGEM
- ESTRUTURA
- TIPOS DE PERGUNTAS
- PERGUNTAS FECHADAS
- EXEMPLOS
- REFERÊNCIAS
- ARTIGOS

DEFINIÇÃO

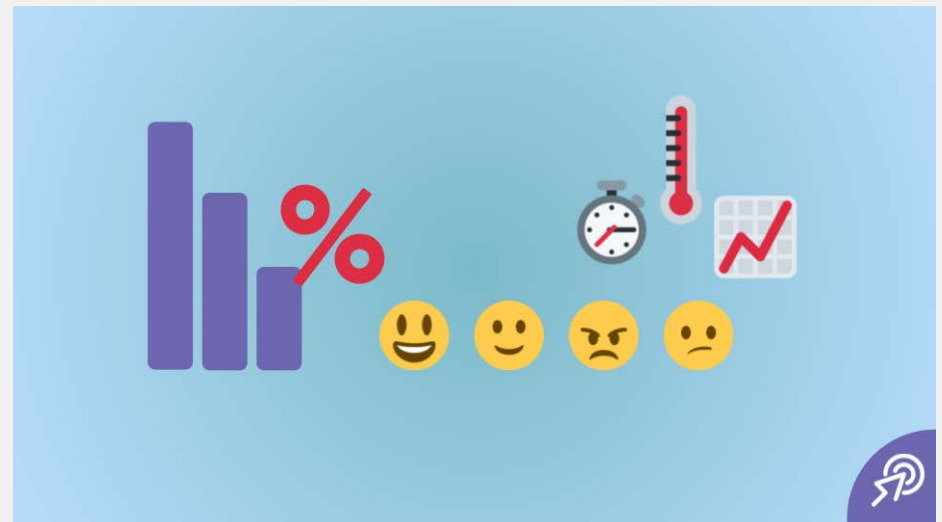
É um formulário impresso ou on-line com perguntas que os usuários e demais participantes devem responder, a fim de fornecer os dados necessários em uma pesquisa, análise ou avaliação. (Barbosa e Silva, 2010)

Técnica prospectiva baseada na opinião do usuário sobre a interação com o sistema.



APLICAÇÃO

- **identificação do perfil** dos usuários - o objetivo é coletar informações de origem funcional, pessoal, sobre as preferências ou sobre a utilização de computadores e sistemas;
- **determinação do grau de satisfação** dos usuários com relação à interface;
- **estruturação das informações** sobre problemas de usabilidade identificados por usuários.



VANTAGEM

- Não necessita de entrevistador para sua aplicação.
- Pode ser aplicado a um grande número de pessoas dispersas geograficamente, segmentados por perfil ou por amostragem.
- Pode ser utilizado em várias fases do processo de design (levantamento de dados, análise e avaliação de tarefas).
- Ferramenta prática, simples e econômica.
- Resultados rápidos (podendo ser utilizadas ferramentas online e móveis).

DESVANTAGEM

- Taxa de resposta reduzida.
- Impossibilidade de discutir ou tirar dúvidas.
- Restrição dos dados coletados.
- Para grupos distintos de usuários (professores, alunos, técnicos, etc) deve-se elaborar um questionário distinto para cada grupo.
- Tende a ser menos detalhado e mais superficial, quando comparado a entrevistas e grupos de foco.
- Muitas perguntas abertas desmotivam os respondentes a completar o questionário.

ESTRUTURA

- Estabelecer o propósito do questionário, como as respostas serão analisadas e quais variáveis a serem mensuradas.
- Deve conter instruções claras de preenchimento.
- Iniciar com perguntas sobre informações demográficas básicas (sexo, idade, escolaridade).
- Perguntas sobre detalhes da experiência do usuário (tempo gasto na internet ou nível de experiência) para identificar diversidade e perfil do usuário.
- As perguntas devem ser claras, objetivas e curtas.
- Perguntas gerais devem preceder perguntas específicas.
- Poucas perguntas abertas, porque reduz a taxa de respostas.

(Preece, 2005)

TIPOS DE PERGUNTAS

- **Abertas:** natureza exploratória, sem restringir o tipo ou o tamanho das respostas.

Quais são seus sites preferidos?

- **Fechadas:** fornecem um conjunto predefinido de respostas dentre as quais o usuário deve selecionar.

Como está seu acesso ao site hoje?

() bom () regular () ruim () péssimo

PERGUNTAS FECHADAS

- **Múltipla escolha:**

Sexo:



Masculino



Feminino



Prefiro não informar

- **Escolha de mais de uma opção:**

Quais atividades você realiza mais frequentemente? (marque **até duas** opções)

() e-mail

() transações bancárias

() compra de produtos

() pesquisas gerais

() whatsapp

() outros

PERGUNTAS FECHADAS

- **Faixa de valores:**

Idade:

- ☐ abaixo de 30 ☐ de 31 - 40 ☐ de 41 a 50 ☐ acima de 50

- **Escala de Likert:**

É fácil encontrar o produto desejado navegando pelo site?

- () concordo plenamente
- () concordo parcialmente
- () não concordo nem discordo
- () discordo parcialmente
- () discordo totalmente

PERGUNTAS FECHADAS

- Escala de diferenciais semânticos:

Para cada par de adjetivos, marque o valor correspondente à sua opinião sobre a página do site:

atraente	()	()	()	()	()	feia
clara	()	()	()	()	()	confusa
útil	()	()	()	()	()	inútil



(Barbosa e Silva, 2010)

EXEMPLOS

- **QUIS (Questionnaire for User Interaction Satisfaction):** tem como finalidade estimar a satisfação subjetiva dos usuários focando aspectos específicos da interface humano-computador. Utiliza questões com escalas de diferencial semântico.



EXEMPLOS

- **SUMI (Software Usability Measurement Inventory):** utilizado para estimar a qualidade do software do ponto de vista do usuário final e ajudar na detecção de falhas de usabilidade antes de um produto ser lançado. Consiste de 50 questões de afirmações escalares correspondentes a três níveis: "concordo", "não sei" e "não concordo".
- **SUS (System Usability Scale):** questionário simples que aborda uma visão global de estimativas subjetivas de usabilidade. Consiste em 10 afirmações que utilizam o formato da escala Likert, onde a intensidade de concordância é mensurada dentro de uma escala de cinco pontos.

EXEMPLOS

- **WAMMI (Website Analysis and MeasurMent Inventory):** é uma ferramenta de avaliação para sites Web e baseia-se em um questionário que dá uma medida de como o usuário acha fácil usar um site Web.
- **ISONORM 9241/10-** baseia-se na norma ISO 9241 e objetiva avaliar a conformidade dos produtos de software com as recomendações constantes da parte dez da norma.

REFERÊNCIAS

- Preece, J., Rogers, Y., and Sharp, H. *Design de Interação: além da interação homem-computador*. Bookman, Porto Alegre, RS, Brasil, 2005.
- BARBOSA, S. D. J; SILVA, B. S. *Interação humano-computador*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.
- QUIS *Questionnaire for User Interaction Satisfaction* - U. Maryland (Norman, 1989) <http://www.lap.umd.edu/QUIS/index.html>.
- WAMMI (Website Analysis and MeasurMent Inventory) - <http://www.wammi.com>.
- SUS (System Usability Scale) – <http://www.mindd.com>.
- SUMI (Software Usability Measurement Inventory) - <http://sumi.ucc.ie>.

ARTIGOS

- Oliveira, Maria Beatriz Aguiar de. *Usabilidade e Qualidade da Informação: Avaliação do portal do aluno da Universidade Federal do Espírito Santo*. Disponível em: <http://repositorio.ufes.br/bitstream/10/1246/6/Dissertacao%20Maria%20Beatriz%20Aguiar%20de%20Oliveira.pdf> . Acesso em 18/07/2020.
- Filardi, Ana Lúcia; Traina, Agma Juci Machado. *Montando questionários para medir a satisfação do usuário: Avaliação de interface de um sistema que utiliza técnicas de recuperação de imagens por conteúdo*. Disponível em: <https://www.alice.cnptia.embrapa.br/alice/bitstream/doc/31407/1/2260.pdf> . Acesso em 18/07/2020.
- Andrade, Lucio Padrini. *Avaliação da usabilidade de um sistema de informação em saúde neonatal segundo a percepção do usuário*. Disponível em: https://www.scielo.br/pdf/rpp/v37n1/pt_0103-0582-rpp-2019-37-1-00019.pdf . Acesso em 18/07/2020.

Obrigada!

Juliana de Paula Santos

Julianaps.jps@gmail.com

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM
COMPUTAÇÃO APLICADA – PPGCA

Disciplina Interação Humano-Computador-IHC