

Avaliação de Protótipos e Sistemas – Especialistas

lpa@furb.br

luciana.pda@gmail.com

O que avaliar?

Usabilidade geral

Eficácia

Eficiência

Satisfação

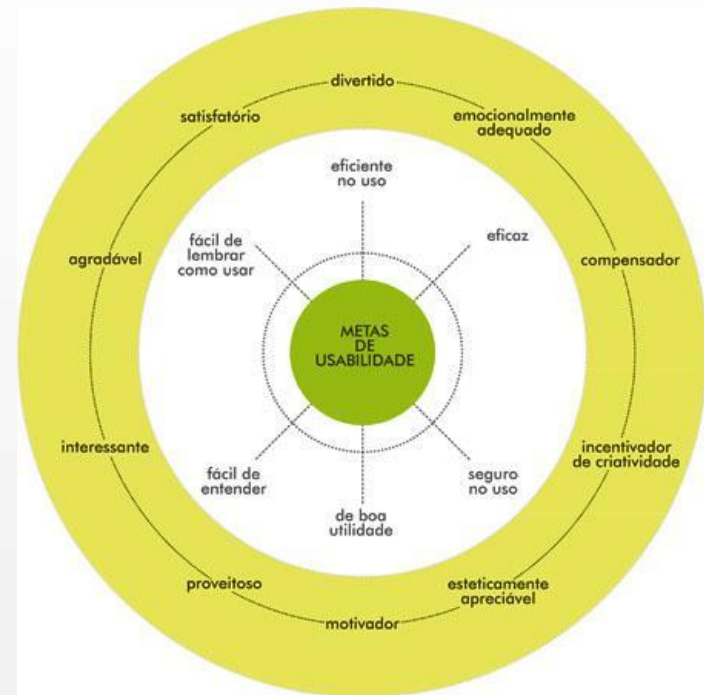
Aspectos

Cognitivos e Funcionais

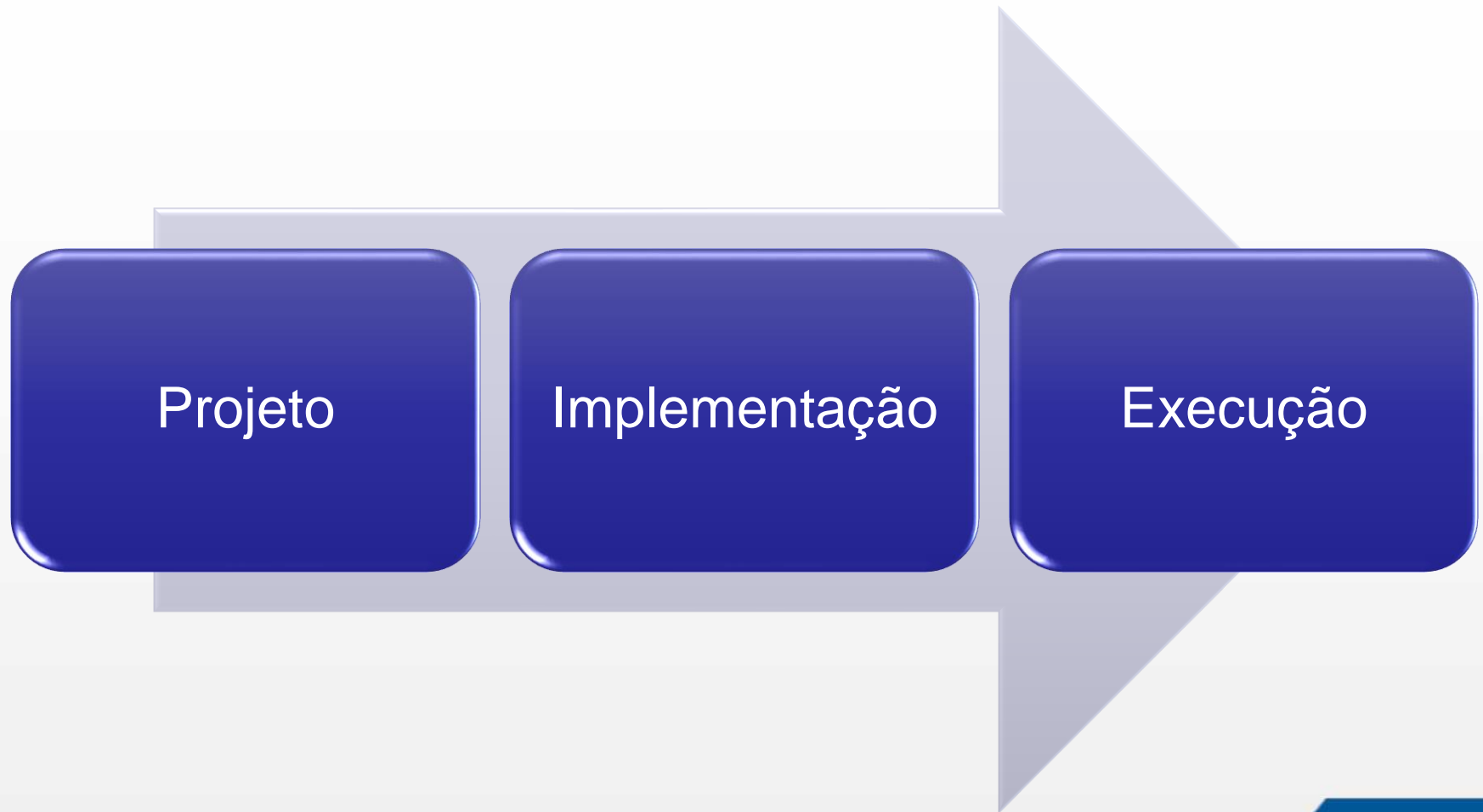
Socioculturais

Afetivos

Experiência do usuário



Quando avaliar?



Tempos de avaliação

Avaliação formativa/construtiva

Ao longo de todo o processo de design

Avaliação dos cenários, modelos de interação, protótipos

Avaliação somativa/conclusiva

Nas etapas finais do ciclo de desenvolvimento

Avaliação do produto funcionando

Paradigmas de Avaliação

O ‘rápido e rasteiro’

- Informal, feito a qualquer hora, importante é a rapidez de feedback

O teste de usabilidade

- Preparação e gravação de sessões de interação, análise criteriosa, muitas vezes combinado a entrevistas e questionários de satisfação

Os estudos de campo

- Feito no ambiente do usuário (observação do usuário in loco), detecta hábitos e práticas, conscientes/inconscientes

Avaliações preditivas

- Previsões de problemas de usabilidade feitas por especialistas, comumente com base em heurísticas, sempre com base em experiência

Formas de avaliação...

5.1 Coleta de dados

5.2 Análise do contexto de uso

5.3 Inspeção

5.4 Abordagem com relação ao ciclo de vida

5.5 Abordagem com relação aos especialistas

5.6 Abordagem com relação aos usuários

5.7 Padrões ISO

Avaliações com especialistas...

5.1 Coleta de dados

5.2 Análise do contexto de uso

5.3 Inspeção

5.4 Abordagem com relação ao ciclo de vida

5.5 Abordagem com relação aos especialistas

5.6 Abordagem com relação aos usuários

5.7 Padrões ISO

Quem são os especialistas?

Neste caso, é um especialista em usabilidade e pode ser acompanhado por um especialista do domínio do problema.

“Possui competências e conhecimento de conceitos para elaborar análises de sistemas que devam sofrer melhorias, de protótipos, de produtos concorrentes para entender pontos fracos e fortes e realizar avaliações heurísticas.”.

O que é a avaliação com especialistas?

Esse tipo de avaliação envolve um ou mais especialistas **inspecionando e julgando** a adequação da interface com base em **princípios reconhecidos** e em sua **experiência profissional**, no intuito de identificar possíveis problemas que podem ocorrer durante a interação do usuário com o sistema.

Objetivo

Antever potenciais problemas, porém, problemas não reais, visto que o avaliador tenta se colocar no papel de determinado usuário com determinado perfil;

Buscar problemas de usabilidade e propor soluções;

Identificar, classificar e contar os problemas encontrados.

Avaliação por inspeção

Avaliação realizada por especialista;

Especialista inspeciona o software/produto:

- Heurísticas;
- *Walkthroughs*

Objetivo: inspecionar a IHC e prever problemas que o usuário poderá obter;

Técnica barata.

Heurísticas

Técnica desenvolvida por Jakob Nielsen;

Técnica de inspeção de usabilidade em que especialistas, orientados por um conjunto de princípios de usabilidade conhecidos como heurística, avaliam se os elementos da interface com o usuário estão de acordo com os princípios;

Assemelha-se ao design de alto nível e as recomendações de interface.

Exemplos de conjuntos heurísticos

10 heurísticas gerais de Nielsen (1994)

1. Visibilidade do estado do sistema
2. Compatibilidade do sistema com o mundo real
3. Controle do usuário e liberdade
4. Consistência e padrões
5. Ajudar os usuário a reconhecer, diagnosticar e corrigir erros
6. Prevenção de erros
7. Reconhecer, em vez de relembrar
8. Flexibilidade e eficiência no uso
9. Estética e design minimalista
10. Ajuda e documentação

HOME RUN (Nielsen, 1999) - Websites

High-quality content (conteúdo de alta qualidade)

Often updated (frequentemente atualizado)

Minimal download time (tempo mínimo de download)

Ease of use (facilidade de uso)

Relevant to user's need (relevante para as necessidades dos usuários)

Unique to the online medium (somente para o meio on-line)

Netcentric corporate culture (cultura corporativa centrada na rede)

Estágios da avaliação heurística

1. Sessão breve e preliminar, na qual se diz aos especialistas o que fazer. Um roteiro preparado é útil como guia e para assegurar que cada pessoa receba a mesma orientação.

Estágios da avaliação heurística

2. Avaliação: cada especialista passa de uma a duas horas inspecionando independentemente o produto, utilizando as heurísticas como guia. Os especialistas necessitam checar pelo menos duas vezes cada interface. Na primeira vez, para sentir o fluxo da interação e o escopo do produto, e, na segunda para poder focar elementos específicos da interface no contexto do produto como um todo e identificar problemas potenciais de usabilidade.

Pode-se sugerir algumas atividades a serem realizadas

Estágios da avaliação heurística

3. Sessão de resultados, na qual os especialistas se reúnem a fim de discutir o que descobriram, priorizar os problemas que encontraram e sugerir soluções.

É comum a dificuldade em classificar um determinado problema encontrado em uma heurística, ou encontrar a heurística que seja mais próxima do mesmo.

Assim como o desacordo entre os especialistas.

Como classificar os resultados - SUGESTÃO

1. Colocar em uma tabela dividida por colunas, contendo:
 - Nome do erro
 - Heurística(s) que infringiu
 - Quantidade de pessoas que o encontrou
 - Grau de relevância do erro (entre 0 e 5, sendo 0 nulo, 1 menor relevância para ser corrigido e 5 alto grau de relevância)
2. Para os erros com grau de relevância maior (a ser definido pela equipe), definir como é possível resolver o problema;
3. Montar gráficos de conjuntos mostrando os erros em comuns encontrados por cada especialista (intersecções).