

Algumas perguntas sobre métodos de avaliação de usabilidade

1. – Porque é que a avaliação de Experiência de Utilizador (UX) e usabilidade fundamental no processo de desenvolvimento de qualquer sistema interactivo?

-> **Sistema interativo**: comunicação com o user através de uma UI <-> computador;

-> User Experience

Tem a ver com a facilidade com que as pessoas interagem com o sistema;

Uma boa UX é melhor do que princípios de usabilidade;

Comportamento, atitudes, emoções;

É subjetiva e dinâmica;

2. – A avaliação Heurística é um método de avaliação analítico ou empírico? Porquê?

Avaliação heurística é um método analítico pois não recorre a users

3. - Qual o resultado de uma avaliação heurística a ser fornecido à equipe de projecto?

- O resultado do método de avaliação heurística é uma lista de problemas de usabilidade na interface, com referências aos princípios de usabilidade que foram violados pelo design em cada caso (ou seja, com referência às “heurísticas”), na opinião do avaliador

- Não é suficiente que os avaliadores digam que não gostam de algo; eles devem explicar por que não gostam com referência às heurísticas ou a outros resultados de usabilidade

<https://www.nngroup.com/articles/how-to-conduct-a-heuristic-evaluation/>

4. – A avaliação heurística é um método de avaliação objectivo ou subjectivo? Porquê?

A avaliação heurística é **subjetiva**, porque depende da avaliação de diferentes analistas, com diferentes graus de experiência e de conhecimento da área em que o sistema vai ser aplicado.

Nota: <https://www.interaction-design.org/literature/topics/heuristic-evaluation>

5. - É possível usar diferentes listas de heurísticas? Porquê?

Devemos usar as heurísticas que achemos que se apliquem ao nosso projeto, podendo especializar, usar sets de categorias genéricas diferentes ou achar que determinadas categorias genéricas não são aplicáveis.

“During the evaluation session, the evaluator goes through the interface several times and inspects the various dialogue elements and compares them with a list of recognized usability principles (the heuristics). These heuristics are general rules that seem to describe common properties of usable interfaces. In addition to the checklist of general heuristics to be considered for all dialogue elements, the evaluator obviously is also allowed to consider any additional usability principles or results that come to mind that may be relevant for any specific dialogue element. Furthermore, it is possible to develop category-specific heuristics that apply to a specific class of products as a supplement to the general heuristics. One way of building a supplementary list of category-specific heuristics is to perform competitive analysis and user testing of existing products in the given category and try to abstract principles to explain the usability problems that are found ”

(Dykstra 1993).

source: <https://www.nngroup.com/articles/how-to-conduct-a-heuristic-evaluation/>

6. - Que vantagem vê em classificar um potencial problema de usabilidade através da heurística (ou heurísticas) que não é cumprida?

- Cada heurística tem o seu conjunto de soluções específico; ora, classificando um problema de usabilidade através de uma heurística que não é cumprida **ajuda a filtrar as possíveis soluções existentes para o dado problema**, para além de melhor **contextualizar** os desenvolvedores de qual é o problema exato que estamos a falar
- O próprio ato de atribuir uma “heurística” é um exercício útil, pois obriga a identificar os elementos-raiz do produto e concentra o desenvolvimento nos principais problemas.

7. - Qual o interesse em fornecer um grau de gravidade para cada problema?

A atribuição de um grau de gravidade de uma escala de valores definida a cada problema permite priorizar as alterações a fazer no mesmo, ou seja, problemas com um número superior têm maior impacto na interação utilizador-sistema e devem ser resolvidos com urgência.

8. – O que se deve ter em conta para atribuir a gravidade de um problema?

Para atribuir a gravidade de um problema devemos usar a escala de gravidade de Nielsen que vai de 0 a 4:

0 = *I don't agree that this is a usability problem at all*

1 = *Cosmetic problem only: need not be fixed unless extra time is available on project*

2 = *Minor usability problem: fixing this should be given low priority*

3 = Major usability problem: important to fix, so should be given high priority

4 = Usability catastrophe: imperative to fix this before product can be released