

**Estudo da usabilidade
na rede colaborativa acadêmica Stoa**

Ana Luísa de Almeida Losnak

MONOGRAFIA APRESENTADA
AO
INSTITUTO DE MATEMÁTICA E ESTATÍSTICA
DA
UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
PARA
GRADUAÇÃO NO CURSO
DE
CIÊNCIAS DA COMPUTAÇÃO

Orientador: Prof. Dr. Fabio Kon

São Paulo, dezembro de 2014

Resumo

LOSNAK, A. L. L. **Estudo da usabilidade na rede colaborativa acadêmica Stoa**. 2014. Trabalho de Formatura Supervisionado - Instituto de Matemática e Estatística, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2014.

O presente trabalho visa apresentar o estudo da usabilidade na rede colaborativa acadêmica Stoa. Para tanto, foram pesquisados termos relacionados à palavra usabilidade, para melhor entendimento dos conceitos presentes nesta área, e vários métodos existentes na avaliação da usabilidade, para eleição dos mais adequados a este cenário específico. Este estudo apresenta os conceitos e as métricas de usabilidade sob a luz de teóricos como Barnum (2001), Krug (2000), Tullis (2013), dentre outros. Com estas referências, afirma que todos os termos relacionados à usabilidade envolvem o usuário e, portanto, é presumível que os testes de usabilidade sejam realizados com usuários do produto. É constatado que há dois tipos de testes que podem ser aplicados durante o processo de produção, em diferentes fases do projeto, o somativo e o formativo. Este trabalho opta pelo teste somativo, pela necessidade em se obter uma visão global das principais falhas de usabilidade presentes na rede colaborativa Stoa e de comparar os objetivos do sistema com as motivações e objetivos dos usuários ao utilizarem a rede. Para a coleta dos dados, foi aplicado um formulário durante o período de um mês. Após a coleta, uma análise quantitativa dos mesmos foi realizada. As funcionalidades, dentro de categorias escolhidas durante a elaboração do formulário, foram ordenadas com base na experiência do usuário com as mesmas, para posterior seleção das principais funcionalidades com falhas de usabilidade. Como conclusões obtidas neste trabalho, pode-se citar a influência que o tratamento de dados possui na elaboração de um formulário e a importância dos usuários no desenvolvimento de *software*.

Palavras-chave: usabilidade, rede colaborativa, stoa, teste somativo.

Sumário

Capítulo 1

Introdução

As redes sociais tem ocupado um espaço cada vez maior no cotidiano das pessoas e, mais que isso, a variedade de redes tem crescido muito, o que faz as pessoas pensarem a respeito da necessidade de fazer parte de uma nova rede. Apesar disso, a existência de uma rede social acadêmica em universidades se faz importante por auxiliar muito na disseminação do conhecimento, unir pesquisas de regiões diferentes que tratam sobre temas em comum e aproximar mais alunos e professores.

Baseada nesse pensamento, a rede colaborativa acadêmica Stoa foi criada na Universidade de São Paulo (USP) há muitos anos e, atualmente, utiliza a plataforma livre para redes sociais Noosfero. No entanto, muitos usuários não percebem o potencial da rede, de modo que a encaram apenas como mais uma rede social, sem diferenciais.

Neste trabalho de conclusão de curso, serão estudados métodos de avaliação de usabilidade na Internet para posterior aplicação na rede colaborativa Stoa, classificando funcionalidades através da avaliação destas por usuários do sistema.

1.1 O Stoa

Dentro da necessidade de se manter a troca de conhecimentos ocorrida durante as aulas para além das salas da Universidade em um mundo cada vez mais virtual, o Stoa? surgiu. Este sistema trata-se da rede acadêmica colaborativa da Universidade de São Paulo (USP), que, iniciada há muitos anos, foi reativada e reimplementada em novembro de 2012 sob a plataforma *web* livre de redes sociais Noosfero?. Atualmente, a rede conta com mais de 78 000 usuários registrados, abrangendo as mais diversas áreas da USP, assim como convidados não vinculados a esta universidade. O Stoa se diferencia das demais redes sociais por apresentar foco acadêmico e incentivar a troca de conhecimento entre as pessoas. Foi projetado para que, em seu ambiente, docentes, discentes e funcionários possuam o mesmo nível hierárquico, possibilitando assim discussões horizontais, com maior liberdade a todos os usuários. Com seu uso, a troca de informações entre usuários com a mesma área de interesse é bastante facilitada e recomendada.

No entanto, conforme será confirmado na subseção ??, grande parte dos usuários cadastrados na rede apenas registram-se no Stoa a pedido de um docente, para realizar atividades de alguma disciplina, não atentando para as outras características e objetivos da rede.

1.2 Motivações

Este trabalho foi elaborado em continuação a um estágio de desenvolvimento na rede acadêmica colaborativa da USP, o Stoa, e teve início a partir do grande descontentamento demonstrado por usuários ao utilizarem suas funcionalidades, pois, enquanto algumas possuíam falhas, outras eram de difícil utilização. Visando atender as necessidades dos usuários e melhorar o sistema, seria possível realizar um estudo aprofundado sobre usabilidade, compreendendo melhor a importância do usuário em *software*, além de manter e aumentar o contato com o Stoa, um grande projeto brasileiro de *software* livre.

1.3 Objetivos

Visando um melhor envolvimento dos usuários com a rede colaborativa Stoa, esta será avaliada do ponto de vista da usabilidade, a fim de aproximar as motivações e os objetivos dos usuários ao utilizarem o Stoa com os objetivos desta rede, tornando-a mais amigável aos usuários, aprimorando sua estrutura e dando uma relevância maior aos diferenciais de uma rede colaborativa acadêmica. Para tal, será identificada e priorizada a maioria dos problemas de usabilidade no sistema Stoa através da avaliação do sistema e de um teste de usabilidade com usuários ativos.

1.4 Contribuições

Dentre as diversas contribuições deste trabalho, destacam-se:

- Auxiliar na disseminação do conhecimento, ao implementar melhorias em uma plataforma de software livre e ao incentivar o uso de uma rede acadêmica e colaborativa;
- Aumentar a satisfação do usuário ao utilizar o Stoa, a rede colaborativa da Universidade de São Paulo.

1.5 Organização do Trabalho

No Capítulo ??, são apresentados os principais conceitos relacionados ao termo *usabilidade*, descrevendo algumas métricas utilizadas para medir a experiência do usuário, bem como diversos métodos de aplicação de testes de usabilidade. Em seguida, no Capítulo ??, é descrito o processo através do qual esta pesquisa foi realizada, explicando as métricas e métodos utilizados. O Capítulo ??, por sua vez, apresenta os resultados obtidos após a aplicação do teste de usabilidade. No Capítulo ??, o leitor poderá observar alguns exemplos de funcionalidades com falhas de usabilidade e soluções encontradas para estes problemas. Finalmente, no Capítulo ??, são expostas as conclusões desta pesquisa, as dificuldades encontradas durante sua realização, as matérias envolvidas e são apresentados os planos existentes para a continuação deste trabalho.

Capítulo 2

Revisão de Literatura

Para a realização deste trabalho, foi feita a pesquisa de termos relacionados à palavra usabilidade, para melhor entendimento dos conceitos citados nesta área, e de vários métodos existentes utilizados para avaliar a usabilidade em um ambiente específico, para aprimorar a escolha dos métodos a serem trabalhados nesta pesquisa.

2.1 Conceitos de usabilidade

Antes de ser feita a avaliação quanto à usabilidade de um produto, é necessário compreender alguns conceitos relacionados ao tema para se evitar a falsa interpretação de diversos termos muito citados por diversos autores.

2.1.1 Usabilidade

Atualmente, este termo é amplamente utilizado devido à imensa quantidade de produtos que interagem com o ser humano, mas não possui uma única definição aceita por todos os pesquisadores da área. Segundo Carol Barnum [1], é preciso primeiramente identificar alguns significados errôneos para a palavra com o intuito de evitar falsas inferências, como ao afirmar que usabilidade é garantia de qualidade, ausência de defeitos, utilitário de funcionalidades de *design* ou intrínseco em produtos. Ao contrário dessas más interpretações sobre o termo, Tullis et al. [2] afirmam que, dentre todas as definições de usabilidade existentes, há algumas afirmações que se repetem:

- um usuário está envolvido;
- esse usuário faz algo; e
- esse usuário faz algo com um produto, sistema ou outra coisa [3].

Essas afirmações podem ser vistas, por exemplo, nas definições abaixo:

- Segundo a International Standards Organization (ISO 9241-11), usabilidade é “a medida pela qual um produto pode ser usado por usuários específicos para atingir objetivos específicos com eficácia, eficiência e satisfação em um contexto específico de uso”.
- Steve Krug [4] afirma que “Usabilidade realmente apenas significa ter certeza que algum produto funciona bem: que uma pessoa com habilidade e experiência na média (ou até abaixo da média)

possa usar o produto - quer seja um site, um jato de combate, ou uma porta giratória - para sua finalidade sem ficar irremediavelmente frustrado.”

Com base nessas definições, pode-se afirmar que um produto com boa usabilidade não está imune a defeitos nem possui necessariamente alta qualidade, mas atende às expectativas do usuário sobre o produto, com eficácia, eficiência e satisfação. Apesar de a aceitação de um produto pelo usuário ser um fator bem importante para o sucesso do produto, muitos projetistas não dão o devido valor à avaliação da usabilidade, realizando-a apenas se houver tempo e recurso a mais que o planejado para o desenvolvimento do projeto ?. Isso se dá, entre outros motivos, pelo fato de programadores desenvolverem sempre funcionalidades em excesso por amarem tecnologia e serem curiosos quanto aos limites da ferramenta ?.

2.1.2 Métricas de usabilidade

Para serem processados dados quantitativos sobre a usabilidade de um produto, assim como no caso de algum fenômeno, são necessárias métricas para medir os dados obtidos. Tullis et al. ? afirmam que todas as métricas se baseiam em um sistema confiável de medição, pois utilizam o mesmo conjunto de medidas cada vez que algo é medido, no intuito de prover resultados comparáveis.

No entanto, para medir a usabilidade, métricas específicas são utilizadas, conforme afirmam Tullis et al. ? : “Uma métrica de usabilidade revela algo sobre a interação entre o usuário e o produto: algum aspecto de eficácia (ser capaz de completar uma tarefa), eficiência (a quantidade de esforço exigido para completar a tarefa), ou satisfação (o grau de felicidade com sua experiência em que o usuário estava durante a realização da tarefa).” . Em outras palavras, métricas de usabilidade, ao contrário da maioria das métricas, medem dados sobre atributos relacionados a pessoas.

Segundo Tullis et al. ?, as principais métricas de usabilidade são: sucesso de uma tarefa, tempo para realização de uma tarefa, quantidade de erros, eficiência, capacidade de aprendizado, métricas baseadas em problemas, métricas de auto-relato, métricas comportamentais e psicológicas, métricas combinadas e comparativas, métricas de websites ao vivo e métrica de ordenação de cartões. O tipo de métrica utilizado neste trabalho serão as métricas baseadas em problemas de usabilidade, devido ao cenário descrito por Tullis et al. no qual esse teste se encaixa. O cenário escolhido será especificado na seção ??, e o tipo de métrica selecionado será detalhado a seguir.

Métricas baseadas em problemas

Não há uma definição simples e clara sobre o que são problemas de usabilidade, mas uma definição possível é que são considerados problemas quaisquer estados do produto que prejudiquem a interação deste com o usuário e que, se alteradas, vão melhorar o software. Como exemplos de problemas, pode-se citar instâncias que: não permitem o sucesso de uma tarefa, como ao clicar em um link com conteúdo diferente esperado, estando na página principal, e ser redirecionado à mesma página; levam o usuário a sair do curso da tarefa, como ao existir links mais chamativos ao usuário que o link da tarefa inicial que ele desejava realizar; levam à falsa suposição do sucesso de uma tarefa, como ao não mostrar ao usuário uma falha ocorrida no processo de criação de um conteúdo; dentre outros ?.

Apesar de muitos profissionais de usabilidade interpretarem problemas de usabilidade como dados puramente qualitativos e não os associarem a métricas, a medição destes problemas existe e auxilia bastante na melhoria do design do produto ?. Para medição dos problemas de usabilidade, é possível utilizar as seguintes métricas *******(verificar se são todas)*******: frequência da quantidade de problemas, frequência de problemas por participante, frequência de participantes que identificam cada problema, classificação de problemas por categorias e classificação de problemas por tarefas ?.

Na Figura ?? *******(mudar imagem)*******, é possível ver quais métricas baseadas em problemas serão utilizadas nesse teste de usabilidade. São elas:

- "classificação de problemas por categorias"

Para facilitar a identificação e avaliação das falhas identificadas pelo usuário, é preciso separar em grupos.

- "classificação de problemas por tarefas"

Unindo as funcionalidades por tarefa, o usuário sente-se mais seguro para identificar eventuais falhas que ocorram, facilitando a comparação entre as funcionalidades.

- "frequência de participantes que identificam cada problema".

Com essa métrica, é possível, dentro do mesmo escopo, classificar facilmente as falhas de usabilidade.

O restante das métricas baseadas em problemas não poderá ser utilizado devido à insuficiência de dados disponíveis.

2.2 Tipos de teste de usabilidade

Como verificado na seção anterior, todos os termos relacionados com usabilidade envolvem o usuário, portanto é presumível que os testes de usabilidade sejam realizados com usuários do produto. No entanto, é preciso decidir qual o melhor momento para tal teste ser feito. Há dois tipos de testes que podem ser aplicados durante o processo de produção, chamados formativo e somativo, que serão descritos abaixo.

2.2.1 Teste formativo

Este tipo de teste passou a ser mais utilizado com a importância de se reavaliar o que era modificado após um teste de usabilidade e de se avaliar a interação do usuário com novas funcionalidades. Além disso, é muito mais vantajoso a quem lança o produto que ele seja avaliado antes de seu lançamento, para evitar que usuários deixem de utilizar o produto por insatisfações, mesmo que atualizações que corrijam o problema encontrado sejam implementadas posteriormente. Com o intuito de suprir essas necessidades, o teste formativo é realizado de forma iterativa e frequente, e muitas vezes é incorporado ao processo de desenvolvimento, mais especificadamente, no desenvolvimento ágil. Quando em conjunto com este tipo de desenvolvimento, com a devida presença de profissionais em *design*, é incluso em todas as fases de cada iteração do processo. Nas fases que antecedem o lançamento do produto, a avaliação da usabilidade é feita através de protótipos, pois o produto final para aquele lançamento ainda não está finalizado. Dentre os principais tipos de protótipos, pode-se citar os de papel, de *powerpoint* e *online*.

2.2.2 Teste somativo

Quando usuários paravam de utilizar algum produto por frustrações ou faziam críticas negativas sobre ele, percebeu-se a importância de avaliar a usabilidade dos produtos. Porém, no princípio essa avaliação era feita tarde demais, depois que o produto já havia sido lançado ao mercado. Esse tipo de avaliação, realizado pós-lançamento, é chamado de teste somativo. Ao contrário do teste formativo, ele é geralmente realizado apenas uma vez, para avaliar a eficiência do produto como um todo, tendo como base objetivos específicos ? como, por exemplo, avaliar a utilidade de determinadas funcionalidades no uso constante do produto pelos usuários. É importante notar que nele se faz necessária uma boa documentação dos erros encontrados na análise para correção posterior dos mesmos. Neste trabalho, este será o tipo de teste adotado, pois há um objetivo específico: avaliar e classificar a maioria dos problemas de usabilidade no sistema, através do cenário de descoberta de problemas.

Capítulo 3

Metodologia

Para realização deste trabalho, foi utilizado o teste somativo, pois desejava-se obter uma visão global das principais falhas de usabilidade presentes na rede colaborativa Stoa. Além disso, havia a necessidade de comparar os objetivos do sistema com as motivações e objetivos dos usuários ao utilizarem a rede.

3.1 Métricas utilizadas

Visando tais fins, foi adotado o cenário de estudo de descoberta de problemas ? e as métricas de usabilidade utilizadas foram todas baseadas em problemas de usabilidade, descritas na subseção ???. Como exemplos de problemas presentes na rede, é possível observar que a maioria dos links presentes no rodapé, como o link "Termos de Uso", redirecionam o usuário à mesma página, ou seja, a tarefa de acessar os Termos de Uso do sistema não pode ser realizada com sucesso. Além disso, caso, durante a tentativa de alterar um conteúdo próprio, ocorre um erro, o usuário não recebe notificação deste erro, ficando sem garantia de que o conteúdo foi devidamente alterado.

Mais especificamente, as métricas que compuseram esse teste foram: "classificação de problemas por categorias", "classificação de problemas por tarefas" e "frequência de participantes que identificam cada problema". Uma descrição mais detalhada da aplicação destas métricas na coleta dos dados pode ser encontrada na próxima seção.

3.2 Coleta de dados

A coleta dos dados para a realização de uma pesquisa de usabilidade pode ser feita de diversas formas, dentre elas, através de formulários, de testes em laboratório e de entrevistas. Para este estudo sobre o projeto Stoa, por ter o enfoque em uma priorização dos principais problemas de usabilidade no sistema, era desejável realizar um teste com grande amostra para melhor análise quantitativa. Com base nos métodos recomendados por Tullis? para este cenário, teste em laboratório com cinco a dez usuários e através de formulários para pelo menos 100 usuários, foi escolhido a aplicação de um formulário como método para este teste de usabilidade.

3.2.1 Aplicação de formulário

A finalidade do formulário é reunir, de maneira prática e sucinta, dados valiosos à pesquisa sobre um público-alvo específico para possibilitar conclusões mais fidedignas. Para uma boa análise de dados de um questionário, é importante evitar ao máximo campos de texto, pois é difícil de comparar, automaticamente e dentro das métricas escolhidas, muitos textos diferentes.

Algumas boas práticas ao se trabalhar com um formulário são definir uma amostra tal que o público-alvo desejado seja cerca de 15% dessa amostra ??, enviar lembretes aos usuários escolhidos para o preenchimento do questionário, e evitar deixá-lo muito extenso, pois, nesse caso, muitas pessoas irão desistir antes de chegar ao fim.

Para este questionário, o público-alvo escolhido foi composto por usuários ativos no mês anterior à aplicação da pesquisa, com o intuito de garantir que os participantes já teriam tido um certo contato com as funcionalidades mais recentes do sistema. Não foi selecionado nenhum perfil específico de usuário para o formulário, pois havia a necessidade de analisar uma opinião geral inicial sobre o sistema. Baseando-se nos usuários que se registraram no Stoa no mês de junho, desejava-se obter resposta de aproximadamente 150 usuários ? e, para isso, enviar o formulário a 1000 usuários seria suficiente. Esses 1000 usuários foram selecionados aleatoriamente dentre todos os usuários que utilizaram o sistema no mês de junho. Dos 1000 emails enviados contendo um link¹ para uma página do Stoa com o formulário, 29 deram falha no envio, de modo que 971 receberam o email. Foram enviados dois emails (o primeiro avisando da pesquisa e o segundo como forma de lembrete da pesquisa) à amostra, com prazo de um mês para ser preenchido, e foram obtidas respostas de exatamente 100 membros.

A seguir serão descritas as principais características do formulário ***colocar como apêndice***.

3.2.2 Classificação dos problemas de usabilidade

Foram selecionadas as funcionalidades consideradas principais pelos desenvolvedores da rede para serem avaliadas. Em seguida, visando utilizar a métrica "classificação de problemas por categorias", essas funcionalidades foram separadas em categorias no formulário, para facilitar o preenchimento pelo usuário. As categorias, grupos de funcionalidades, e funcionalidades foram:

- Busca
 - Grupo i

Busca de pessoas ou comunidades pelos blocos laterais, que exibem uma pequena amostra das pessoas ou comunidades; Busca de pessoas, comunidades ou conteúdos pelos menus do cabeçalho; Busca feita por tags (clicando em alguma tag que apareça em algum conteúdo); Busca padrão (no canto superior direito de todas as telas); Busca pessoal (no perfil de um usuário ou de uma comunidade).
- Informações sobre o Stoa
 - Grupo ii

Quem somos (link rodapé); Termos de uso (link rodapé); Documentação (link rodapé);

¹Sua versão exibida aos usuários pode ser vista em: <http://social.stoa.usp.br/suporte/usabilidade/pesquisa>

Fale conosco (link rodapé); Sugerir uma notícia (link rodapé); Sugerir melhorias (link rodapé); Reportar um bug (link rodapé); Desenvolvimento (link rodapé); Compartilhar isto! (link rodapé); Eventos (link rodapé); Conteúdos no site (link rodapé);

– Grupo iii

Link do Moodle/Wiki no logo do Stoa no canto esquerdo do cabeçalho; Link do Moodle/Wiki nos logos do Moodle e da Wiki presentes à direita na página inicial.

• Customização e gerenciamento de Perfil

– Grupo iv

Acesso ao Painel de Controle pelo cabeçalho, em qualquer página, passando o mouse pelo nome do usuário logado; Acesso ao Painel de Controle pelo link abaixo da foto do usuário logado em alguma página de seu perfil;

– Grupo v

Criação ou edição de um cabeçalho ou rodapé para o perfil; Edição da aparência (do leiaute) do perfil; Edição das informações principais do perfil (nome, contato, descrição, privacidade, foto do perfil, etc.); Edição dos blocos laterais (por padrão, com lista de amigos/integrantes, de conteúdos recentes, de links e, para o perfil de usuário, de comunidades);

– Grupo vi

Configuração do tempo de tolerância para edição de comentários após serem publicados; Gerenciamento de amigos (adição ou exclusão; para comunidades, também alteração do papel na comunidade); Gerenciamento de formulários (criação, edição, remoção, visualização de submissões); Gerenciamento de tarefas (aprovação ou recusa de tarefas); Sobre edição de perfil de comunidade, gerenciamento de sub-grupos; Sobre edição de perfil de usuário, gerenciamento de seus grupos/comunidades (criação, edição, exclusão, remoção);

– Grupo vii

Google Analytics

• Gerenciamento de conteúdos

– Grupo viii

Blog; Post no blog pessoal; Post em blog de uma comunidade; Comentário em um post de blog; Fórum; Tópico em fórum; Comentário em tópico de fórum; Galeria; Imagem; Pasta para gerenciamento de conteúdo; Evento; Feed RSS; Submissão de trabalho a ser entregue; Submissão de formulário;

– Grupo ix

Tags;

– Grupo x

Divulgação de post na página principal; Divulgação de post do blog pessoal em outra comunidade

- Visualização (influência do leiaute)
 - Grupo xi
Separação por abas (Mural, Perfil, Rede);
 - Grupo xii
Virar membro de uma comunidade; Desvincular-se de uma comunidade estando no perfil dela; Desvincular-se de uma comunidade estando no Painel de Controle do seu próprio Perfil de usuário; Excluir um conteúdo; Excluir uma comunidade; Botões para ações em conteúdos; Menus do cabeçalho

Dentro de cada categoria, foram feitas perguntas a grupos específicos de funcionalidades. Para a maioria dos grupos de funcionalidades, as perguntas eram realizadas dentro do contexto: funcionalidade mais usada, melhor funcionalidade e pior funcionalidade.

3.3 Tratamento dos dados

Com a coleta de dados finalizada, os dados devem ser tratados de acordo com as métricas mais apropriadas para este cenário. Baseando-se na literatura estudada e no sistema a ser avaliado, optou-se por uma análise das respostas obtidas que levasse à priorização dos problemas de usabilidade selecionados na implementação do formulário, utilizando métricas como "frequência de participantes que identificam cada problema".

Deste modo, após tal tratamento, torna-se possível documentar as falhas das funcionalidades e selecionar as classificadas como as piores dentro do contexto do questionário, para serem melhoradas dentro do escopo da usabilidade.

Capítulo 4

Resultados

Para tratamento dos dados, foram avaliadas as diferentes perguntas relacionadas a um mesmo contexto. Este contexto variava desde grupos de funcionalidades, grupos estes citados no capítulo anterior, até a informações pessoais do usuário.

As perguntas da maior parte dos grupos de funcionalidades abordavam alguns parâmetros e, com o intuito de priorizar as funcionalidades de cada grupo, fez-se necessária a criação de um índice estatístico, que será descrito no decorrer desta seção. Analisando o resultado das perguntas referentes ao perfil dos membros da rede, algumas observações interessantes puderam ser feitas, como relatado a seguir.

4.1 Alguns fatos observados

A partir dos dados recolhidos pelas 100 respostas obtidas, foi possível identificar diversas características sobre o perfil dos usuários que responderam o questionário. Uma delas é que aproximadamente metade dos participantes da pesquisa são da área de humanas, enquanto os estudantes da área de biológicas e de exatas representaram, cada grupo, cerca de um quarto das respostas, como mostra a Figura ??, que apresenta números absolutos.

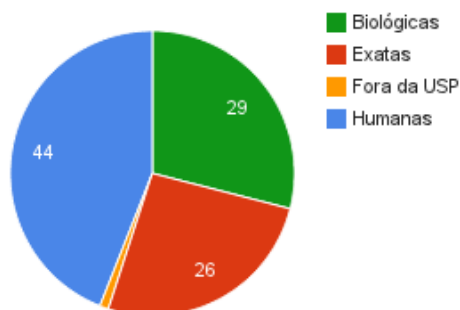


Figura 4.1: Área de estudo dos participantes

Outra observação é que, considerando o primeiro acesso do usuário na rede, a proporção de

usuários interessados no formulário foi a mesma para os seguintes grupos: primeiro acesso há um mês; há um ano; há mais de um ano, como indica a Figura ??, também apresentando números absolutos.

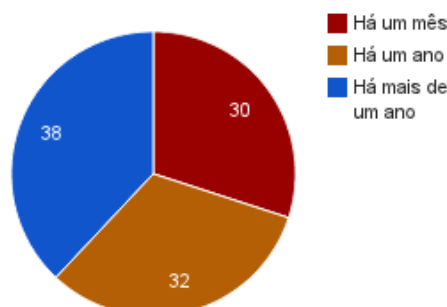


Figura 4.2: *Momento do primeiro contato com a rede*

Uma informação muito relevante sobre o uso do Stoa é o fato de mais de três quartos dos participantes deste teste de usabilidade cadastrarem-se na rede devido à solicitação de um professor, e, por isso, vê-se com o formulário que aproximadamente metade dos usuários utilizam a rede principalmente para atividades relacionadas a uma disciplina acadêmica. Com essas observações, é possível inferir que um dos principais objetivos do Stoa, a troca de conhecimento entre usuários com mesmo interesse, não está ns principais objtivos da maioria dos usuários da rede.

4.2 Índice estatístico

Foram feitas parametrizações com as marcações "melhor", "pior" e "maior uso" em determinados grupos de funcionalidades e, para esses recursos serem priorizados dentro do respectivo grupo, um índice apropriado foi estabelecido ***referenciar sobre criação de índices assim***. Para a classificação, os requisitos para este índice exigiam que as funcionalidades com os parâmetros "pior" e "melhor" recebessem valores bem distintos e que fossem diferenciadas das demais. Além disso, a funcionalidade com o parâmetro "maior uso" deveria receber uma importância positiva, pois era utilizada mais que as demais funcionalidades de seu grupo.

Com as considerações acima apontadas, foi elaborado o seguinte índice:

- Em um determinado grupo de funcionalidades, para o conjunto de respostas de cada usuário, foi feita a seguinte lógica:
 - Atribuir 3 à funcionalidade escolhida para "a melhor"
 - Atribuir 0 à funcionalidade escolhida para "a pior"
 - Atribuir 1 às demais funcionalidades
 - Atribuir um peso de 1.2 à funcionalidade escolhida para "maior uso"

- Em seguida, para cada funcionalidade, foi calculada a média de todos os valores associados às respostas dos usuários.
- Com esta média, tornou-se possível ordenar as funcionalidades de acordo com a opinião dos usuários.

4.3 Priorização dos problemas de usabilidade

O índice descrito na seção anterior, ?? não pôde, no entanto, ser empregado a todos os grupos de funcionalidades, pois algumas funcionalidades não podiam ser comparadas com outras, como no caso da ferramenta *Google Analytics*. Os grupos de funcionalidades submetidos ao índice foram: i, v, vi; e, para cada grupo, a média de cada funcionalidade, assim como a ordenação, podem ser vistas nas tabelas a seguir:

	Prioridade	Funcionalidade	Média
	1	Busca de pessoas ou comunidades pelos blocos laterais, que exibem uma pequena amostra das pessoas ou comunidades	0,99
	2	Busca feita por tags (clcando em alguma tag que apareça em algum conteúdo)	1,01
	3	Busca pessoal (no perfil de um usuário ou de uma comunidade)	1,13
	4	Busca de pessoas, comunidades ou conteúdos pelos menus do cabeçalho	1,18
	5	Busca padrão (no canto superior direito de todas as telas)	1,61

Figura 4.3: *Funcionalidades do grupo i*

	Prioridade	Funcionalidade	Média
	1	Criação ou edição de um cabeçalho ou rodapé para o perfil	0,93
	2	Edição dos blocos laterais (por padrão, com lista de amigos/integrantes, de conteúdos recentes, de links e, para o perfil de usuário, de comunidades)	0,98
	3	Edição da aparência (do leiaute) do perfil	1,05
	4	Edição das informações principais do perfil (nome, contato, descrição, privacidade, foto do perfil, etc.)	1,64

Figura 4.4: *Funcionalidades do grupo v*

	Prioridade	Funcionalidade	Média
	1	Configuração do tempo de tolerância para edição de comentários após serem publicados	0,94
	2	Sobre edição de perfil de comunidade, gerenciamento de sub-grupos	0,99
	3	Gerenciamento de amigos (adição ou exclusão; para comunidades, também alteração do papel na comunidade)	1,04
	4	Gerenciamento de formulários (criação, edição, remoção, visualização de submissões)	1,06
	5	Sobre edição de perfil de usuário, gerenciamento de seus grupos/comunidades (criação, edição, exclusão, remoção)	1,17
	6	Gerenciamento de tarefas (aprovação ou recusa de tarefas)	1,24

Figura 4.5: *Funcionalidades do grupo vi*

Para a classificação geral, não foi possível comparar funcionalidades de grupos diferentes, pois o usuário não respondeu às perguntas dentro deste contexto. Por isso, foi selecionado o recurso considerado o pior pela ordenação de cada um dos grupos acima citados:

- Busca de pessoas ou comunidades pelos blocos laterais, que exibem uma pequena amostra das pessoas ou comunidades - Grupo i

- Criação ou edição de um cabeçalho ou rodapé para o perfil - Grupo v
- Configuração do tempo de tolerância para edição de comentários após serem publicados - Grupo vi

Para os demais grupos, quando adequado, foi analisada separadamente a pergunta feita a ele. Em seguida, as funcionalidades foram ordenadas de acordo com as respostas e a primeira de cada ordenação foi selecionada. Do grupo xii, porém, foram selecionadas as duas primeiras da lista, pois a pergunta referente ao grupo fornecia um retorno mais preciso sobre a usabilidade da funcionalidade. Essa análise levou à inclusão dos seguintes recursos à lista:

- Quem somos (link rodapé) - Grupo ii
- Acesso ao Painel de Controle pelo link abaixo da foto do usuário logado em alguma página de seu perfil - Grupo iv
- Botões para ações em conteúdos - Grupo xii

Os grupos vii e ix continham apenas uma funcionalidade, no entanto, elas se mostraram muito interessantes, mas ineficientes aos usuários, então foram incluídas à lista de principais funcionalidades. Da mesma forma, os dois recursos presentes no grupo x foram incluídos à lista por serem importantes à rede. Contudo, os dois recursos foram generalizados em um mais amplo: Divulgação de post.

Unindo essas análises, obtem-se a seguinte lista das 10 principais funcionalidades com falhas no Stoa:

- Busca de pessoas ou comunidades pelos blocos laterais, que exibem uma pequena amostra das pessoas ou comunidades - Grupo i
- Quem somos (link rodapé) - Grupo ii
- Gerenciamento de sub-grupos - Grupo iv
- Criação ou edição de um cabeçalho ou rodapé para o perfil - Grupo v
- Configuração do tempo de tolerância para edição de comentários após serem publicados - Grupo vi
- Google Analytics - Grupo vii
- Tags - Grupo ix
- Divulgação de post - Grupo x
- Botões para ações em conteúdos - Grupo xii
- Ingresso em uma comunidade - Grupo xii

Capítulo 5

Melhorias ao Stoa

As 10 funcionalidades priorizadas foram documentadas para serem avaliadas detalhadamente quanto à usabilidade e, em seguida, melhoradas. Neste capítulo serão descritas soluções encontradas para algumas falhas de usabilidade presentes na lista selecionada, seguindo a seguinte estrutura: cada seção representará uma funcionalidade que possui falhas e será dividida em duas partes, problema e solução.

5.1 Quem somos (link no rodapé)

- Problema:

É muito comum, ao ingressar em um sistema desconhecida pelo usuário, que ele busque por páginas com informações sobre o sistema para melhor entender seus objetivos e funcionalidades. Com a rede acadêmica Stoa, esse fenômeno é observado; há *links* no rodapé de todas as páginas indicando ao usuário que este pode se informar sobre a rede ou colaborar com ela. Porém, ao clicar nos atalhos do rodapé, como o "Quem somos", há uma quebra na expectativa do usuário, pois ele é redirecionado à mesma página.

- Solução:

Para todos os *links* do rodapé, a solução é bem simples, mas um pouco trabalhosa: basta associar uma página do Stoa a cada um e preenchê-la com as informações corretas, ou redirecionar o atalho a uma página já existente.

No caso do *link* "Quem somos", deve-se criar uma página apresentando a história e objetivos do Stoa, informando principalmente como e porque a rede foi criada e quais os propósitos atuais dela.

5.2 Google Analytics

- Problema:

A ferramenta *Google Analytics* é uma ótima maneira de realizar estatísticas sobre acesso e visualização de conteúdos próprios, além de outras funções. Com esta pesquisa, descobriu-se que há muitos usuários do Stoa interessados por essa funcionalidade, mas que desconheciam até o momento da pesquisa a existência desta funcionalidade no Stoa. Outros, ainda, não

utilizam esta ferramenta atualmente por não entenderem bem seu funcionamento, deixando, assim, de clicar no atalho para ela.

- Solução:

Para esta funcionalidade ser utilizada com mais frequência e corretude, é necessário aumentar a visibilidade da ferramenta, exibindo-a com mais destaque nas páginas em que ela pode ser utilizada, e incluir uma explicação clara e concisa sobre seu funcionamento, para que usuários que nunca a utilizaram possam fazê-lo com propriedade.

Capítulo 6

Conclusões

6.1 Objetivas

Neste trabalho, foi feito um estudo sobre usabilidade e termos relacionados, para melhor entendimento da área, e sobre testes envolvendo usuários, para definir as melhores maneiras de coletar e analisar os dados neste contexto. Após o estudo, os métodos mais apropriados foram escolhidos e foi então realizada uma avaliação com usuários da rede acadêmica colaborativa Stoa por meio de um formulário, buscando identificar as principais falhas de usabilidade na rede. Com esses problemas identificados, foram selecionadas e documentadas as 10 principais para serem melhoradas, proporcionando assim uma melhor interação do usuário com a rede. O projeto Stoa, por utilizar a plataforma Noosfero e depender de seus lançamentos, não pôde ter as melhorias realizadas inclusas na versão em produção, por isso não foi possível realizar um novo teste de usabilidade com os usuários para confirmar se as mudanças feitas realmente melhoraram a experiência do usuário com o sistema, de forma que este estudo ainda será continuado, conforme será explicado na seção ??.

6.2 Subjetivas

Conforme citado na seção ??, os principais interesses em realizar este trabalho eram compreender de forma mais profunda a importância do usuário no desenvolvimento de um produto e colaborar com a disseminação do conhecimento. Com base no estudo bibliográfico realizado e na experiência de analisar na prática a influência do ser humano em uma rede, pode-se dizer que este trabalho possibilitou um ganho pessoal muito significativo, juntamente com a vontade de dar continuidade a ele.

6.2.1 Desafios e frustrações

A principal dificuldade que eu tive foi a inexperiência de colocar em prática os métodos e métricas para realização do teste de usabilidade dos usuários. Com relação ao tempo, eu subestimei o processo de elaboração do questionário. Com relação à amostra, foi difícil decidir se haveria privilégio para algum grupo de usuários ou não. Além disso, ao formulá-lo, não tive em mente o objetivo principal da pesquisa; foquei primeiro no formulário e depois no tratamento dos dados, quando deveria me valer de como os dados seriam tratados para prepará-lo. Consequentemente, houve diversas perguntas desnecessárias à priorização das funcionalidades, como as relacionadas

a informações pessoais dos usuários. Além disso, vários grupos continham apenas uma ou duas funcionalidades, de modo que a comparação destas com outras se tornou impossível com os dados obtidos, e outros grupos abordavam perguntas isoladas, impossibilitando uma análise adequada dos recursos envolvidos.

Outra frustração foi não haver a confirmação das melhorias a tempo da conclusão deste trabalho, devido ao sistema de lançamento a que o Stoa está submetido. As melhorias devem ser feitas e testadas localmente, para depois entrarem em uma lista de espera para serem aprovadas por gestores da plataforma Noosfero, processo que demora meses, principalmente no momento atual, devido a uma migração de versão que está sendo finalizada.

6.2.2 Disciplinas cursadas relacionadas

Com este trabalho, foi possível unir conhecimentos de diversas áreas. São eles:

- Usabilidade

A matéria de Interação-Humano-Computador, que eu havia aprendido na teoria, pôde ser colocada em prática e aprofundada ao longo desta pesquisa;

- Estatística

As matérias de estatísticas que vemos na graduação foram importantes para a decisão de aplicar um índice e para a definição do mesmo, além de terem sido extremamente necessárias para a formulação do questionário e para a escolha da amostra;

6.3 Próximos passos

Como continuação desta pesquisa, todas as funcionalidades listadas como prioritárias serão melhoradas e, conforme forem saindo atualizações do Noosfero, estas melhorias serão reavaliadas para checagem destas mudanças. Também serão elaborados vídeos tutoriais das principais funcionalidades e tarefas, facilitando a compreensão dos recursos da rede pelo usuário.

Apêndice A

Primeiro formulário

arrumar form

Lista de Figuras

Referências Bibliográficas

William Albert e Thomas Tullis. *Measuring the user experience: collecting, analyzing, and presenting usability metrics*. Newnes, 2013. 3, 4, 5, 7

Carol M. Barnum e Sam Dragga. *Usability testing and research*. Allyn and Bacon, 2001. 3, 4, 6

Ana Paula Oliveira dos Santos. Aplicação de práticas de usabilidade ágil em software livre. Dissertação de Mestrado, Instituto de Matemática e Estatística, Universidade de São Paulo, Brasil, Outubro 2012. 4

Steve Krug. *Don't make me think!: a common sense approach to Web usability*. Pearson Education India, 2000. 3

Noosfero. Uma plataforma web livre para redes sociais e de economia solidária. <http://noosfero.org/>. Último acesso em 30/11/2014. 1

Rick Penwarden. Calculando tamanho da amostra em uma pesquisa. <http://fluidsurveys.com/university/calculating-right-survey-sample-size/>. Último acesso em 08/07/2014. 8

STOA. Rede acadêmica colaborativa stoa. <http://social.stoa.usp.br>. Último acesso em 30/11/2014. 1