Testes com utilizadores

# Guião para os Testes

Bom dia! Somos alunos do Instituto Superior Técnico, do curso de Engenharia Informática e de Computadores.

No âmbito da Unidade Curricular de Interface Pessoa Máquina, estamos a desenvolver um projeto que consiste na criação de uma interface para uma mesa de bar interativa, à qual chamámos “The Lounge”.

Para a conceção de uma boa interface esta tem de ser submetida a diversas fases de desenvolvimento, sendo de grande importância os testes com utilizadores, para deteção de erros e imperfeições de modo a poder melhorar a interface.

Terá uns minutos breves para a explorar como bem entender de modo a ambientar-se ao uso da mesma. Os testes à nossa interface consistem na realização de 3 tarefas, as quais terão de realizar sem a nossa ajuda. Qualquer dúvida pergunte antes de iniciarmos os testes.

Uma a uma, dar-lhe-emos cada uma das 3 tarefas, enquanto as realiza nós apenas observamos e tiramos os devidos apontamentos para fins estatísticos e futura melhoria. Relembramos que quem está sobre avaliação é a interface, não o utilizador.

Em primeiro lugar, pedimos-lhe para adicionar a música The Jack e Thunderstruck dos AC/DC à playlist, remover o The Jack e classificar a música atual com 5 estrelas.

Obrigado. Agora pedimos-lhe para adicionar uma Super Bock 0.33L à sua compra e um shot Kalashnikov personalizado, que em vez de Vodka tem Absinto e gelo.

Obrigado. Finalmente, gostávamos que desafiasse a mesa 7 para um jogo de Quizz.

Muito obrigado pela sua participação e pelo tempo que despendeu. Um resto de bom dia!

# Resultados e dos testes e discussão

Jukebox

|  |  |
| --- | --- |
| Media | 2,2 |
| Desvio Padrão | 1,6 |
| Intervalo de Confiança | 1,3 – 3,1 |

|  |  |
| --- | --- |
| Media | 42 |
| Desvio Padrão | 11 |
| Intervalo de Confiança | 36 - 48 |

|  |  |
| --- | --- |
| Media | 4,7 |
| Desvio Padrão | 0,4 |
| Intervalo de Confiança | 4,4 - 5 |

Balcão

|  |  |
| --- | --- |
| Media | 2,5 |
| Desvio Padrão | 1,6 |
| Intervalo de Confiança | 1,6 – 3,4 |

|  |  |
| --- | --- |
| Media | 39 |
| Desvio Padrão | 11 |
| Intervalo de Confiança | 33 - 45 |

|  |  |
| --- | --- |
| Media | 4,5 |
| Desvio Padrão | 0,7 |
| Intervalo de Confiança | 4,1 – 4,9 |

|  |  |
| --- | --- |
| Media | 0,06 |
| Desvio Padrão | 0,2 |
| Intervalo de Confiança | 0 – 0,2 |

Zona de Jogos

|  |  |
| --- | --- |
| Media | 5 |
| Desvio Padrão | 0 |
| Intervalo de Confiança | 5 - 5 |

|  |  |
| --- | --- |
| Media | 10,6 |
| Desvio Padrão | 3,1 |
| Intervalo de Confiança | 9 – 12,5 |

Os 15 utilizadores que realizaram os testes à interface situavam-se entre os 18 e os 57 anos, distribuídos uniformemente, em que a média de idades se situa nos 35 anos, e vão a bares entre 1 vez por semana e 1 vez por mês. Relativamente ao intervalo de confiança, foi feito para um grau de confiança de 95%.

Os objetivos de usabilidade (eficácia, eficiência e satisfação) das 3 tarefas foram totalmente atingidos com a exceção de um utilizador, não havendo, no entanto, uma amostra suficientemente grande para tirar conclusões exatas. Era pretendido que na jukebox, o tempo para completar uma tarefa fosse em média inferior a 60 segundos, que 90% dos utilizadores cometesse menos de 5 erros e que em média, a satisfação fosse de 4. No balcão, o tempo para completar uma tarefa pretendia-se que fosse em média inferior a 45 segundos, que 90% dos utilizadores cometesse menos de 3 erros e que em média, a satisfação fosse de 4. Na zona de jogos, o tempo para completar uma tarefa fosse em média inferior a 30 segundos, que 90% dos utilizadores cometesse menos de 2 erros e que em média, a satisfação fosse de 5. A pergunta realizada para medir a satisfação foi “Achei que o sistema foi fácil de utilizar?”, avaliada numa escala de Likert de 1 a 5, onde 1 corresponde a Discordo Bastante e 5 a Concordo Bastante.

Em qualquer uma das zonas do The Lounge, todos os objetivos foram cumpridos e obtemos resultados em que todo o intervalo de confiança se situou dentro dos objetivos (apenas 1 utilizador saiu dos valores estabelecidos como aceitáveis de eficiência para qualquer uma das 3 tarefas), sendo que, no entanto, os valores para desvio padrão para a eficácia e eficiência foram altos. Isto deve-se a termos uma amostra pequena, em que alguns comportamentos diferentes (um utilizador de 20 anos é consideravelmente mais rápido e mais experiente neste tipo de interfaces que um utilizador de 50 anos) têm um impacto relativamente grande no intervalo de confiança e desvio padrão. Mesmo assim, um dos utilizadores, substancialmente mais lento a usar o computador, foi retirado dos valores analisados por estar claramente fora do normal. Ao continuarmos a realizar os testes, estes resultados iriam, naturalmente, convergir.

No entanto, vários utilizadores revelaram que na Jukebox o rodapé que leva à lista de reprodução não é claro (devia ser, mais nitidamente, um botão) e, no balcão, não é imediato que seja necessário fazer o checkout. Mesmo assim, estes aspetos não se revelaram nos valores que medimos uma vez que os 5 minutos que os utilizadores levaram a ambientarem-se à interface foram suficientes para perceber estes detalhes. É, de qualquer forma, um aspeto importante a melhorar na interface.