

# Método de Avaliação de Comunicabilidade (MAC)

# Introdução

- Avalia a qualidade da comunicabilidade de uma solução de IHC, por meio de vídeos.
- O foco da análise abrange os prováveis caminhos de interpretação dos usuários, suas intenções de comunicação e, principalmente, as rupturas de comunicação que ocorreram durante a interação.
- Os avaliadores identificam problemas na comunicação da mensagem do designer e na comunicação do usuário com o sistema.

# Como funciona

- São gravados vídeos do usuário executando certa tarefa
- O avaliador deve **etiquetar os vídeos** de interação, individualmente, à medida que interpreta o processo de interação do usuário
- Cada vídeo de interação é visto repetidas vezes para identificar **rupturas de comunicação** (momentos da interação em que o usuário demonstra não ter entendido a comunicação do designer) ou momentos em que o usuário encontra dificuldades de expressar sua intenção de comunicação na interface
- As rupturas de comunicação devem ser categorizadas por uma **expressão de comunicabilidade** que coloca “palavras na boca do usuário”, tais como: “Cadê?” e “Epa!”

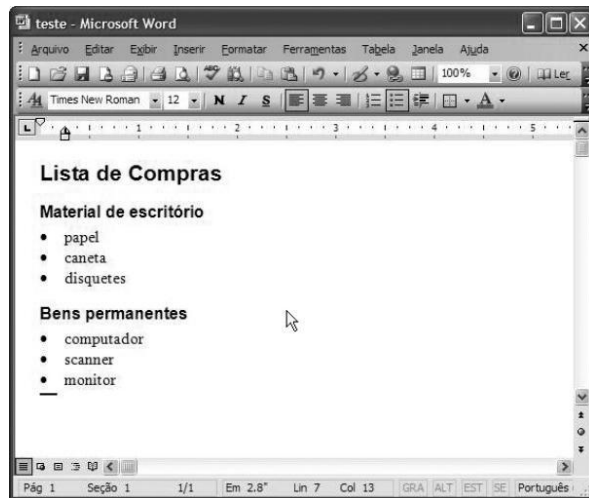
# Possíveis etiquetas

- Existem 13 etiquetas para classificar as rupturas:
  - Cadê?
  - E agora?
  - O que é isto?
  - Epa!
  - Onde estou?
  - Ué, o que houve?
  - Por que não funciona?
  - Assim não dá.
  - Vai de outro jeito.
  - Não, obrigado!
  - Pra mim está bom.
  - Socorro!
  - Desisto.

# Exemplo

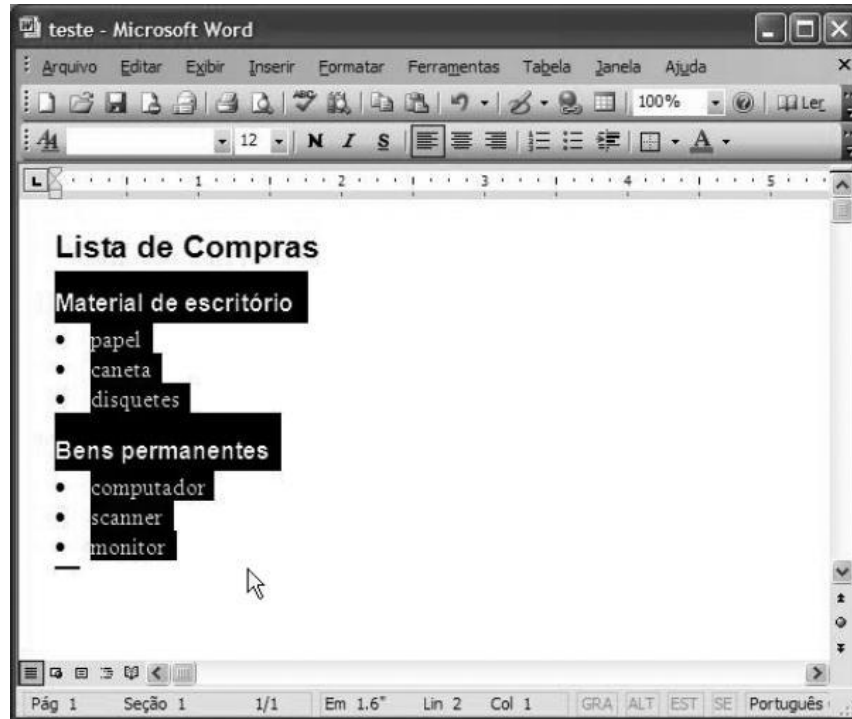
Tarefa: Usuário deseja ordenar uma lista no Word, preservando os agrupamentos definidos pelo título.

Sistema: Microsoft Word



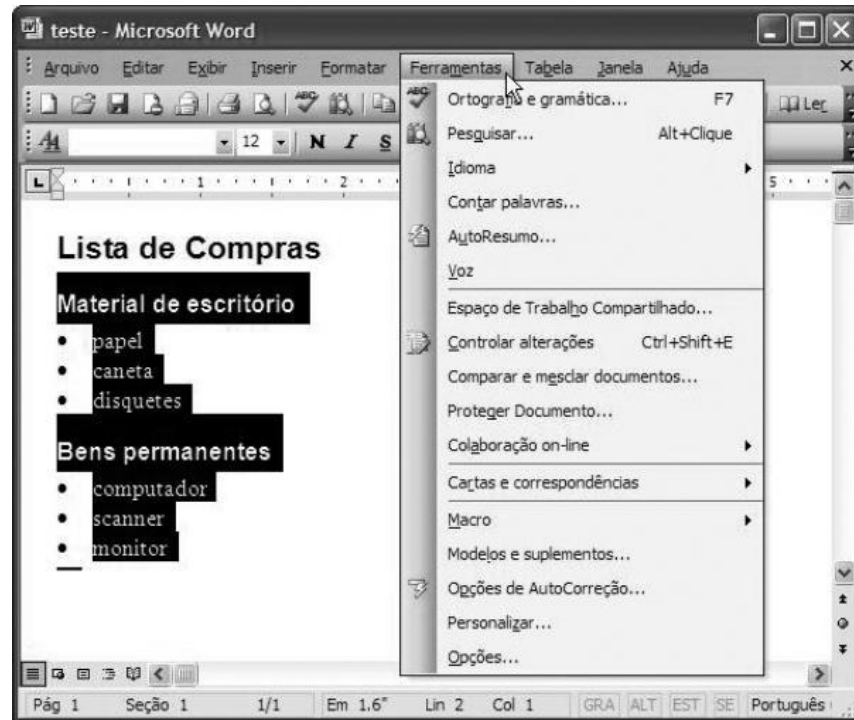
# Exemplo

- Usuário seleciona os itens que deseja ordenar.
- Etiqueta: nenhuma (não há ruptura)



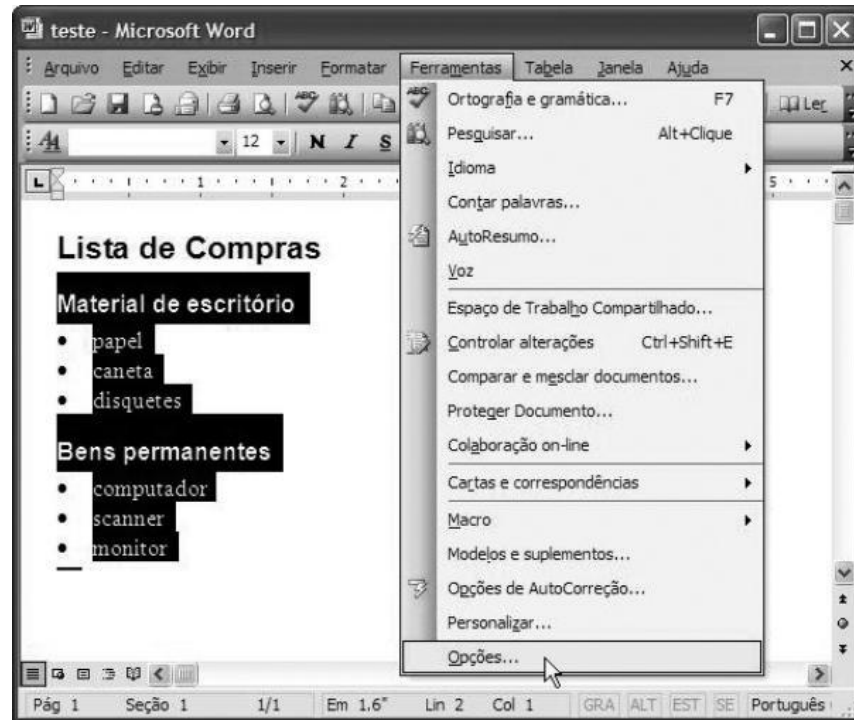
# Exemplo

- Usuário procura a opção de ordenação no menu Ferramentas, mas não encontra.
- Etiqueta: Cadê?



# Exemplo

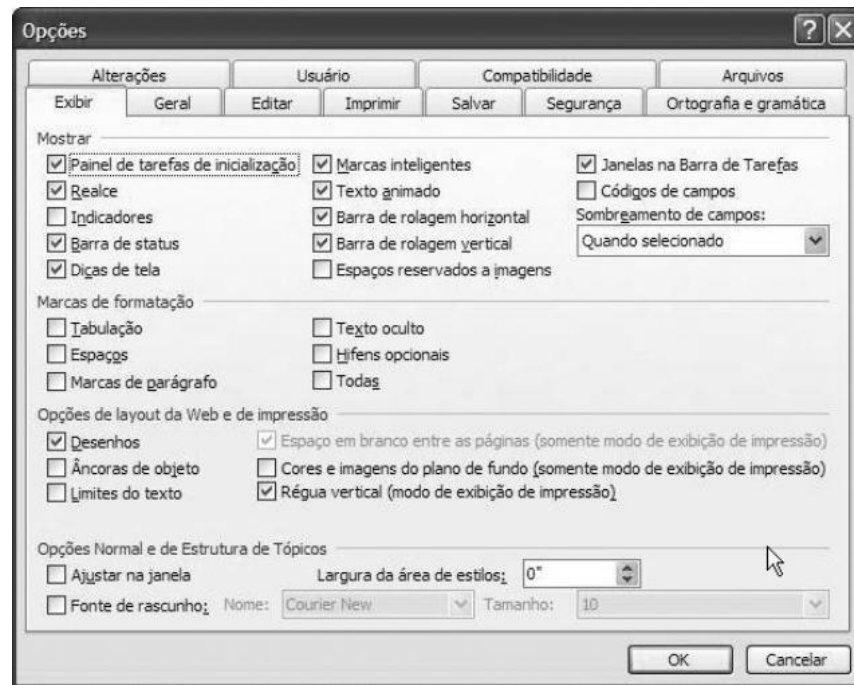
- Usuário decide procurar em Ferramentas > Opções...
- Etiqueta: Cadê?





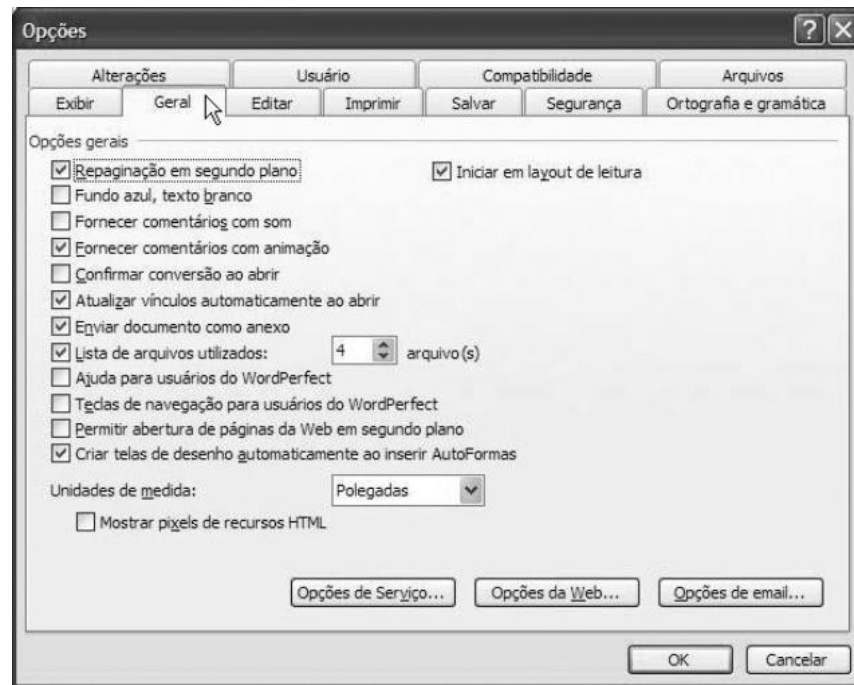
# Exemplo

- Usuário examina a guia Exibir.
- Etiqueta: Cadê?



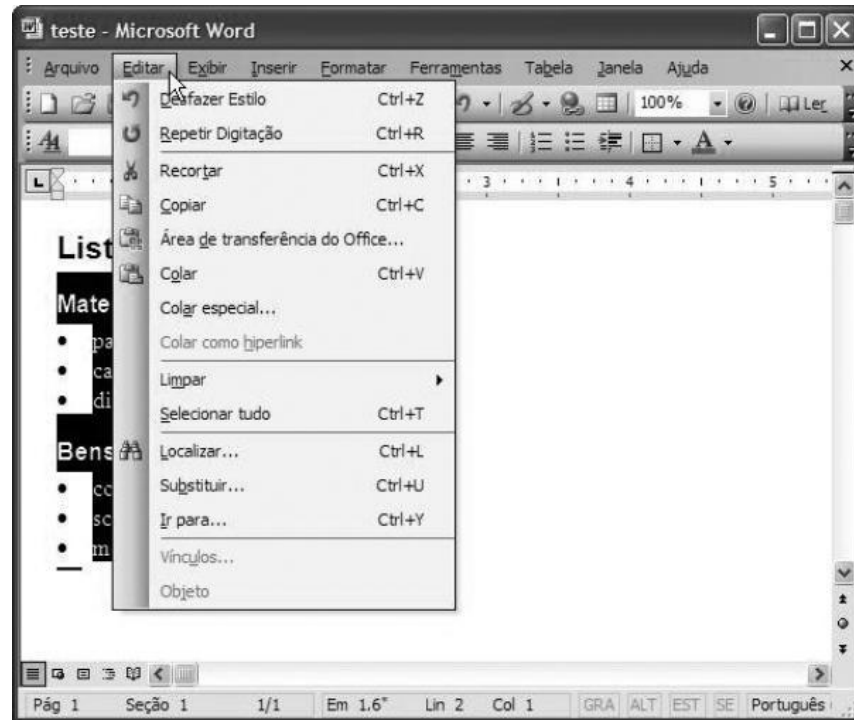
# Exemplo

- Usuário examina também a guia Geral, sem sucesso.
- Etiqueta: Cadê?



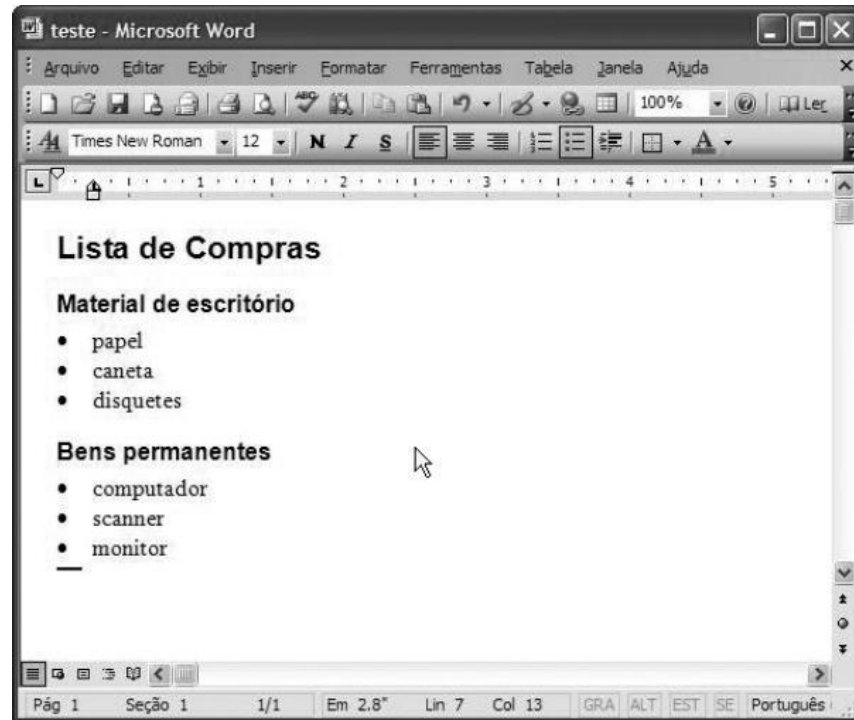
# Exemplo

- Usuário resolve procurar no menu Editar.
- Etiqueta: Cadê?



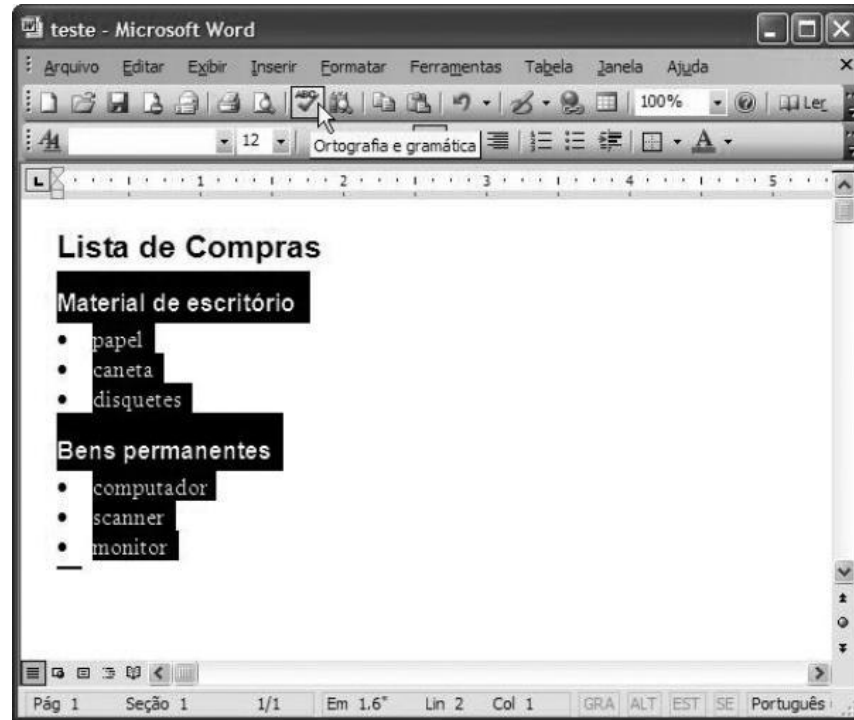
# Exemplo

- Para fechar o menu, o usuário clica na área em branco do documento, acidentalmente desfazendo a seleção dos itens que quer ordenar. Ele rapidamente os seleciona de novo.
- Etiqueta: Epa!



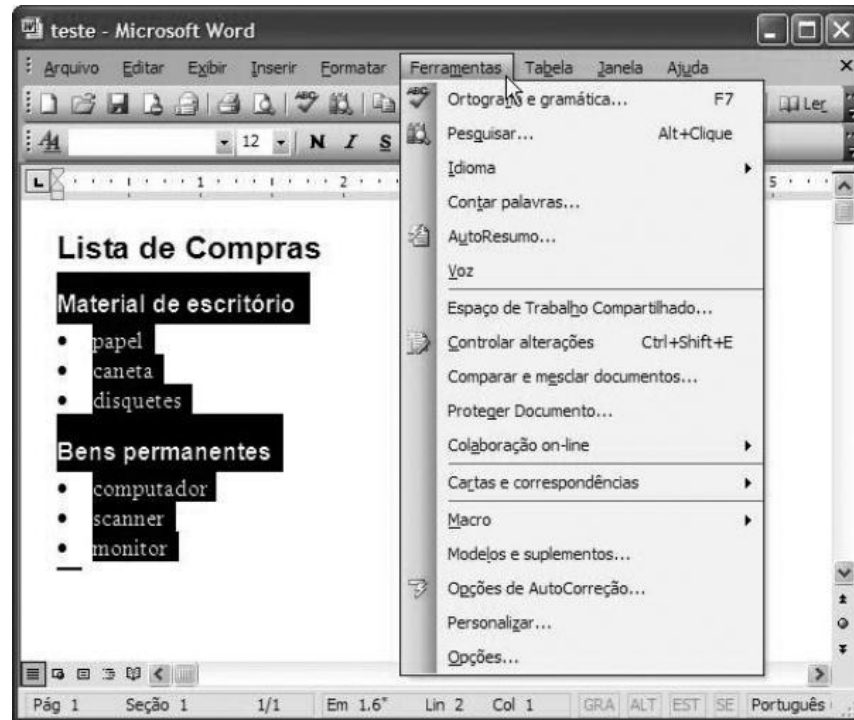
# Exemplo

- Usuário examina a barra de ferramentas, mantendo o mouse sobre alguns elementos para aguardar a dica correspondente.
- Etiqueta: O que é isto?!



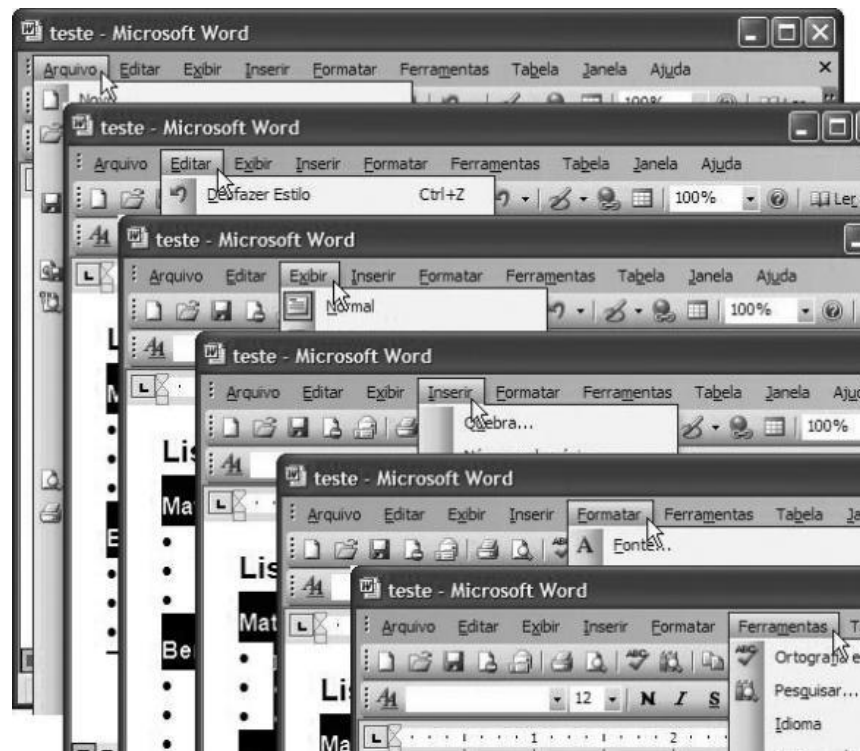
# Exemplo

- Inconformado, o usuário acessa novamente o menu Ferramentas
- Etiqueta: Por que não funciona? (Ou, nesse caso, por que não está aqui?)



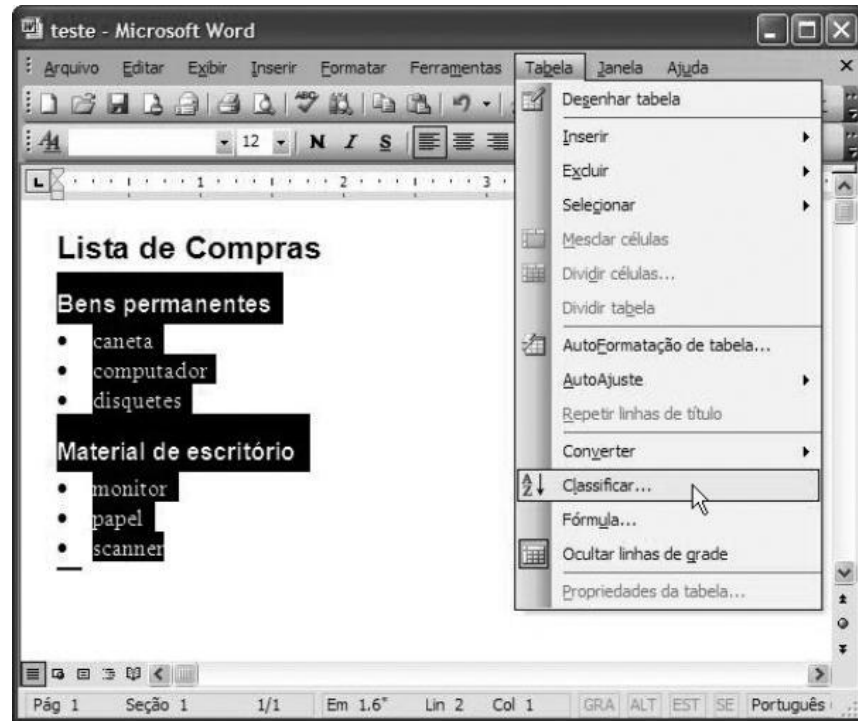
# Exemplo

- Determinado a encontrar a ferramenta de ordenação, o usuário examina cada menu, sequencialmente.
- Etiqueta: Cadê?!



# Exemplo

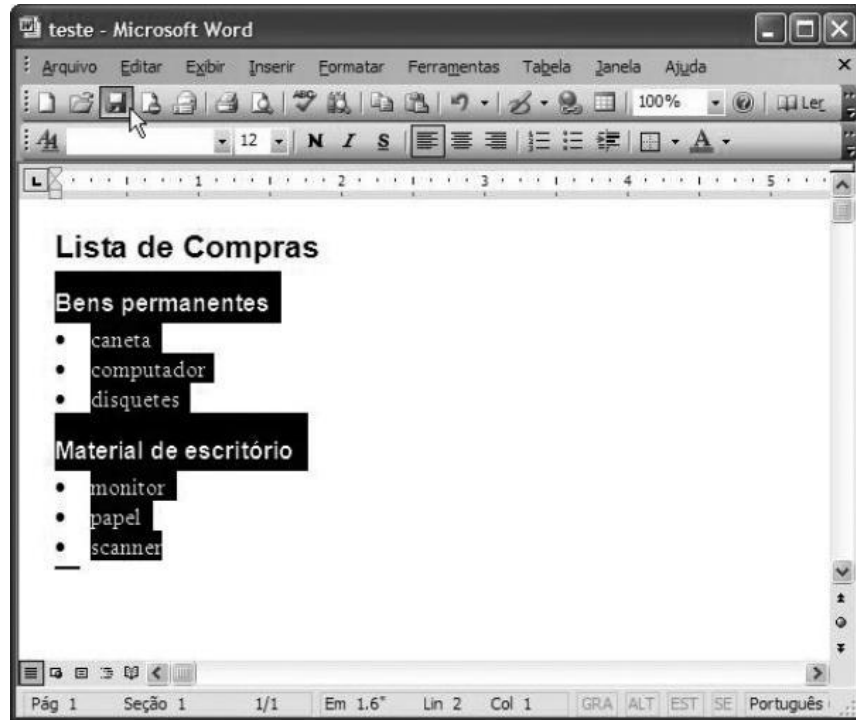
- Finalmente, usuário encontra um item Classificar... no menu Tabela. Ele o aciona e confirma a janela de diálogo apresentada pelo sistema.
- Etiqueta: nenhuma (não há ruptura)





# Exemplo

- Satisfeito, o usuário declara a tarefa concluída com sucesso. Entretanto, o editor não respeitou a estrutura dos itens ao ordená-los.
- Etiqueta: Pra mim está bom!



# Resultados

- A etiquetagem dos vídeos auxilia o avaliador identificar quais são os problemas de comunicabilidade e por que eles ocorreram.
- Depois, ainda é preciso interpretar o significado do conjunto de todas as etiquetas nos vídeos de interação, e fazer um relatório com sugestões de mudanças/melhorias.