Apresentação da ferramenta “UX enquire”

Yago José Araújo dos Santos
Universidade Federal de Ouro Preto
Ouro Preto, Brasil
yago.santos@aluno.ufop.edu.br

Elton José da Silva
Universidade Federal de Ouro Preto
Ouro Preto, Brasil
eltonsilv@gmail.com

RESUMO

A execução de testes com usuários é fundamental para detectar e corrigir falhas no desenvolvimento de produtos. A fim de auxiliar os avaliadores na execução de tais testes, foi desenvolvida uma ferramenta que incorpora os métodos de avaliação de UX existentes, que são o AttrakDiff e o Método de Valência. Este artigo tem como objetivo apresentar as principais características desta nova ferramenta chamada **“**UX enquire”.

Palavras-chave

Método de valência, AttrakDiff, avaliação de interface.

ACM Classification Keywords

H.5.2. Information interfaces and presentation (e.g., HCI): User Interfaces;

INTRODUÇÃO

A avaliação da experiência do usuário (UX) é fundamental para que o projeto de um produto atenda aos desejos e às necessidades dos usuários da melhor forma possível. O avaliador de UX deve ser capaz de identificar problemas de usabilidade, analisar os dados obtidos pelas pesquisas e apresentá-los aos gestores, entender as expectativas e dificuldades encontradas pelos usuários em um produto, entre outras. Essas habilidades são alguns dos pré-requisitos adotados na seleção de avaliadores por grandes empresas.

É imprescindível que o avaliador de UX seja capaz de compreender os impactos da recepção de um produto a fim de definir o método mais apropriado para sua avaliação. Embora existam vários métodos para avaliação de UX, as ferramentas para aplicação destes ainda são escassas.

O objetivo deste artigo, portanto, é apresentar o desenvolvimento de uma ferramenta para o auxílio nas aplicações dos métodos de valência e *AttrakDiff* em testes com usuários.

Permission to make digital or hard copies of all or part of this work for personal or classroom use is granted without fee provided that copies are not made or distributed for profit or commercial advantage and that copies bear this notice and the full citation on the first page. Copyrights for components of this work owned by others than the author(s) must be honored. Abstracting with credit is permitted. To copy otherwise, or republish, to post on servers or to redistribute to lists, requires prior specific permission and/or a fee. Copyright 2018 SBC.
IHC 2018, Anais Estendidos do XVII Simpósio Brasileiro sobre Fatores Humanos em Sistemas Computacionais
Outubro 22–26, 2018, Belém, Brasil
PÔSTERES VIRTUAIS E DEMOS

OS MÉTODOS

No que tange ao método de valência, este tem como pilar o modelo de experiência de usuário de Hassenzahl, que assume que cada usuário determine os atributos de um produto ou serviço de acordo com o seu uso.

Este método consiste em duas etapas: A primeira é uma etapa de exploração, nela os usuários são solicitados a monitorar continuamente todas as ocorrências de seus sentimentos (positivos ou negativos) no uso de um produto. Esse monitoramento é feito com o auxílio de um controle remoto que possui dois botões, por exemplo: um botão verde para indicar sentimentos positivos e um botão vermelho para indicar sentimentos negativos. Os pressionamentos de cada botão são registrados como marcadores de valência em uma filmagem na fase de exploração que deve durar entre seis e oito minutos. Na segunda etapa, é feita uma entrevista retrospectiva.

“Dois aspectos devem ser investigados para cada marcador de valência: (1) Qual aspecto do projeto do produto causou o estabelecimento do marcador de valência? (2) Quais são os meios pessoais e as necessidades subjacentes? Os usuários assistem a uma gravação de vídeo de sua sessão de exploração aumentada pelos marcadores de valência apresentados em uma linha do tempo da gravação de vídeo. A instrução é assistir a gravação, comentar sobre o que eles estavam experimentando e fazer uma pausa em cada marcador de valência. O entrevistador então pergunta quais elementos de design e aspectos do design do produto causaram a configuração do marcador de valência atual. Depois de determinar o aspecto específico do design do produto, o entrevistador determina o significado e as necessidades subjacentes aplicando a técnica “*laddering”* [3]. A questão central do *laddering* é: “Por que esse atributo é positivo ou negativo?”. Esse tipo de pergunta é repetido até que a necessidade relacionada ao marcador de valência tenha sido identificada.”[1]

No que se refere ao *AttrakDiff*, esse é um método quantitativo com aplicações em serviços *web*, *softwares* para *PCs*, *softwares* móveis, projetos de *hardware*, entre outros. Este método faz uso de um questionário, a fim de avaliar os sentimentos do usuário sobre o sistema. “No questionário *AttrakDiff*, as dimensões hedônica e pragmática da experiência do usuário são estudadas com diferenciais semânticos.”[1]

“Se um produto interativo é adequado para manipular o ambiente e é percebido por seus usuários como tal, ele tem qualidade "pragmática". Um produto interativo, por outro lado, expande as possibilidades do usuário através de novas funções, apresenta novos desafios, estimula-os através do design visual e da inovação: formas de interação ou comunica uma identidade desejada (por exemplo, sendo profissional, legal, moderno, diferente), “qualidade hedônica”.” [2]

A FERRAMENTA “UX ENQUIRE”

Como descrito anteriormente, o método de valência requer um dispositivo para auxiliar nos marcadores da primeira etapa e uma filmagem da interação dos usuários, o que pode gerar custos elevados. A aquisição dos dispositivos e outras inviabilidades também podem afetar a execução dos experimentos, comprometendo assim os seus resultados finais, como é o caso da filmagem que pode causar desconforto nos participantes, bem como a adição de cláusulas de responsabilidade e direitos de imagem nos termos de usuários.

A fim de evitar tais transtornos, foi desenvolvida uma ferramenta para auxiliar tanto no método de valência como no *AttrakDiff*, que busca integrar os pontos positivos e conciliar os períodos de experiência demandados pelos dois métodos almejando a coleta de resultados mais precisos. A então denominada “*UX enquire*” propõe uma solução em nível de software que substitui o controle remoto por uma janela com dois botões (verde e vermelho, representando *likes* e *unlikes* respectivamente, figura 1), que quando acionados capturam *prints* do software avaliado e os salvam em diretórios específicos. Em seguida é apresentado um questionário (fazendo uso das técnicas do *AttrakDiff*), onde os usuários são questionados em relação às suas ações na etapa anterior, dessa forma substituindo a filmagem e proporcionando um ambiente mais confortável para a realização dos testes.

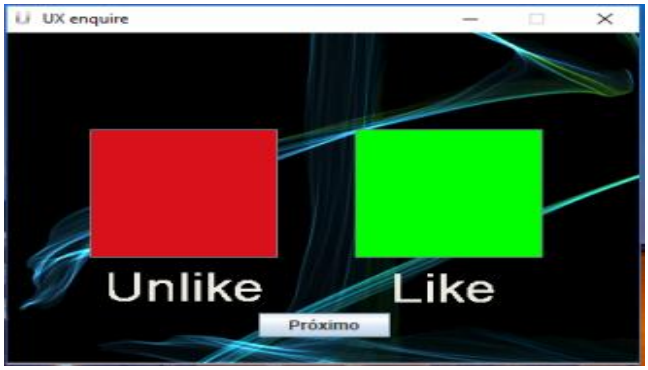

Figura 1 – Fonte: Tela de *prints* do *UX enquire.*

Dessa forma o *UX enquire* apresenta dois modos: (1) Modo usuário, que foi descrito anteriormente e (2) Modo Administrador, que é de uso restrito aos avaliadores. Para este modo são oferecidos recursos extras como a geração de gráficos por etapa avaliada e gráficos gerais de acordo com os dados coletados ao fim dos testes realizados com os usuários, bem como a definição de itens a serem avaliados em etapas pré-testes.

CONCLUSÃO

Neste artigo foi apresentado o desenvolvimento da ferramenta *UX enquire* com objetivo de auxiliar nas avaliações de UX. Como o projeto está em andamento, trabalhos futuros estão sendo planejados envolvendo testes com aproximadamente quinze avaliadores de interação.

REFERÊNCIAS

1. ALL ABOUT UX. Information for user experience professionals. Disponível em: < http://www.allaboutux.org/attrakdiff> Acesso em: 29 de maio de 2018.
2. Marc Hassenzahl, Michael Burmester, Franz Koller (2003) AttrakDiff: Um questionário para medir a qualidade percebida hedônica e pragmática. Em: Szwillus G., Ziegler J. (eds) Mensch & Computer 2003. Relatórios do capítulo alemão do ACM, vol. 57. Vieweg + Teubner Verlag.
3. Thomas J. Reynolds; Jonathan Gutman, *Laddering Theory, Method, Analysis, and Interpretation*: Theory Journal of Advertising Research, Feb/March 1988.