

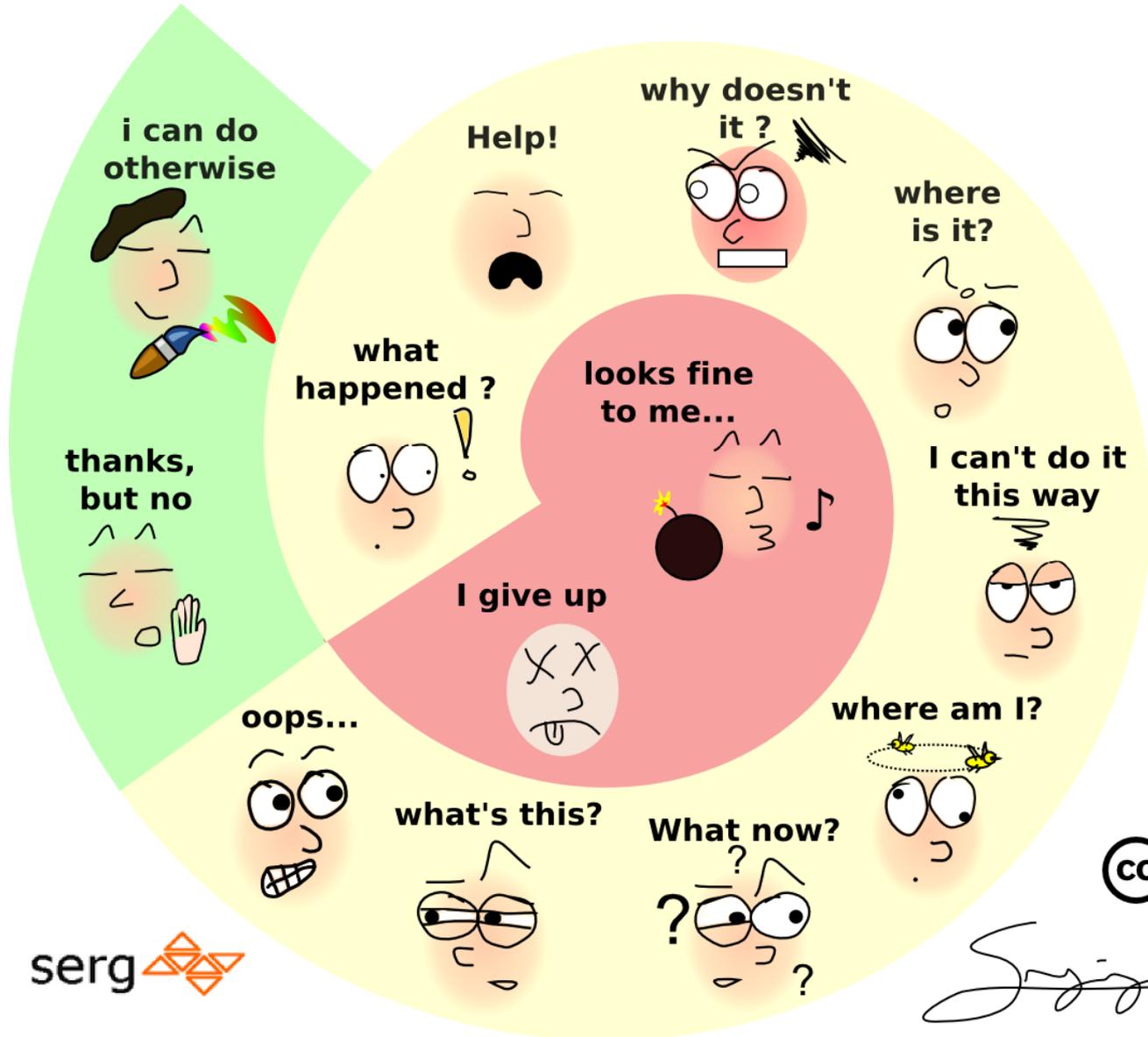
# INF1403 – Avaliação de Comunicabilidade (1/2)

**Turma 3WB**

Professora: Clarisse Sieckenius de Souza

**11/05/2011**

# Communicability Evaluation Method



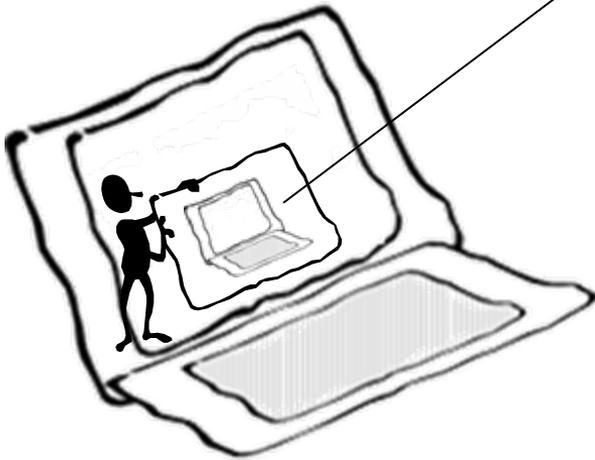
serg 



*Serg*

## A Avaliação de Comunicabilidade

- **FOCO** → Investigam a metacomunicação designer-usuário



"Esta é a minha interpretação sobre quem você é, o que eu aprendi que você quer ou precisa fazer, de que formas prefere fazê-lo e por quê. Este é portanto o sistema que elaborei para você, e esta é a forma que você pode ou deve usá-lo para atingir os objetivos incorporados na minha visão."

de Souza, 2005

## Análise da **recepção** da metacomunicação

- O *designer* “fala” para o usuário através de seu representante (**preposto**) em tempo de interação: a interface do sistema



## Comparação entre os métodos da Engenharia Semiótica

METAMENSAGEM	MÉTODO	ATIVIDADE CENTRAL
Emissão  Como a metamensagem é expressa pelo projetista?	Método de Inspeção Semiótica ( <b>MIS</b> )	Avaliadores reconstróem a metamensagem, apreciando suas qualidades comunicativas
Recepção  Quais RUPTURAS de comunicação ocorreram?	Método de Avaliação de Comunicabilidade ( <b>MAC</b> )	Reconstrução <b>parcial</b> da metamensagem.  Avaliadores interpretam a experiência de usuários a partir de <b>rupturas</b> , relacionando-as a <b>estratégias</b> comunicativas

## O que os dois métodos têm em comum?

- Focalizam **somente** a qualidade do processo de comunicação designer-usuário, isto é, a comunicabilidade do artefato computacional.
  - **Comunicabilidade: a qualidade de um artefato computacional interativo comunicar com eficiência e eficácia a intenção de design e seus princípios interativos. (Prates et al., 2000)**
    - É **eficiente** quando organizada e útil.
    - É **eficaz** quando atinge os resultados esperados.

# MAC: Diferença frente ao MIS e Objetivos

- **Diferenças quando comparado ao MIS**
  - Foco (emissão vs. recepção)
  - MIS não envolve observação de usuários, ao passo que o MAC envolve.
- **Objetivos do MAC**
  1. **Identificar** conseqüências de escolhas de design por meio da experiência real de usuários.
  2. **Antecipar** potenciais conseqüências de escolhas de design **por meio da interpretação** do avaliador a respeito da experiência real de usuários.
    - “Que interação surpreendente! **E SE** o usuário continuasse seguindo por esse caminho?”
  - Aplicado por **2 avaliadores**
    - 1 avaliador acompanha e orienta o usuário-participante.
    - 1 avaliador observa o contexto do teste.

## Um método baseado em *rupturas* de comunicação

- Reconstrução PARCIAL da recepção da mensagem do *designer* porque captura APENAS as rupturas
  - Por quê?
  - A evidência de rupturas têm condições de evidenciação empírica muito mais claras e tangíveis do que as evidências de “entendimento”.
- O fato de o usuário “não evidenciar erros de interação” não significa que ele captou toda a comunicação do designer.



## Etapas do Método

- **Preparação**
- **Aplicação**
- 3 passos específicos do MAC

**1. Etiquetagem**

**2. Interpretação**

**3. Perfil Semiótico**

**Identificação de rupturas**

**Reconstrução da  
metamensagem**

- **Triangulação (para finalidade científica)**

## Preparação do Teste

- **Elaboração de cenário de inspeção**
  - Foco - pequeno
  - Perfil de participantes (6-10, ponto de saturação) – amostra qualitativa
  - Definição das tarefas a serem executadas
    - A partir das rupturas potenciais encontradas na inspeção
- **Preparação do Termo de Consentimento e reflexão sobre cuidados éticos**
- **Elaboração de roteiro de observação do teste**
- **Elaboração de roteiro das entrevistas pré- e pós-teste**
- **Preparação de material, *hardware e software***

Seu amigo Julião é um fã de ringtones. Com toda paciência ele associou diferentes sons a cada um de seus mais de 20 contatos no celular. Outro dia ele estava contando para você como ele adora produzir seus próprios 'tones' em MP3 usando um editor de áudio digital muito legal chamado Audacity. É grátis, segundo ele, e fácil de usar. Ele até mostrou o ringtone que toca no celular dele quando você está ligando.

Você definitivamente não é como o Julião - não tem tanta paciência, não dá muita bola para celular, mas você adora música e acha que seria muito divertido brincar com edição de áudio digital. Nos últimos meses você andou fazendo edição de vídeo para os álbuns de família e você espera que edição de áudio seja mais ou menos a mesma coisa.

Este final-de-semana é mais longo e você está folgado. Então, você decidiu aproveitar para explorar esta idéia de ringtones. Já baixou o Audacity e explorou um pouco o programa. Você agora gostaria de mandar um email para o Julião com um pacote-surpresa de attachment: seu próprio ringtone artesanal, para substituir o que ele usa para as suas chamadas.

Isto é o que você planeja fazer:

pegar uma música em MP3 que você já selecionou e salvou no desktop de seu computador;

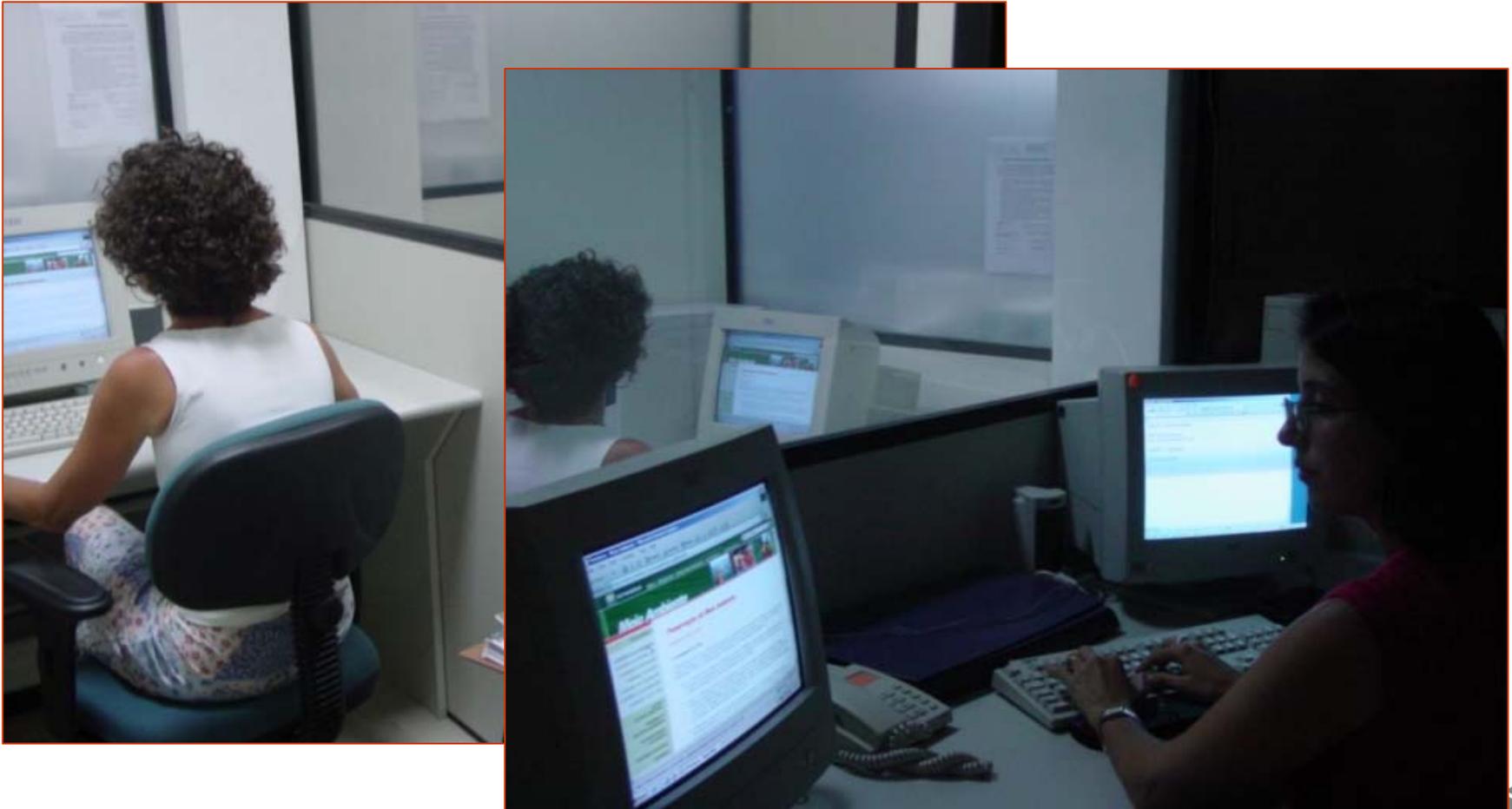
- usar uns pedaços dela para compor um ringtone com mais ou menos 1 minuto de duração;
- aproveitar para 'se exibir' e adicionar sua própria voz falando no ringtone de dois jeitos diferentes:
  - primeiro, dizendo algo como 'Atende aí, Julião!' enquanto a música vai tocando ao fundo; e
  - depois, lá para o final do 'tone', interrompendo a música, dizendo algo como 'Anda, Julião! Atende este telefone, cara!', e depois reiniciando em algum trecho da música para finalizar do 'tone'.
- deixar seu 'tone' no desktop de seu computador, prontinho para ser enviado como um arquivo em MP3 para seu amigo mais tarde.
- **Agora faça o que quer, mas lembre-se: você não tem tanta paciência quanto Julião, e espera gastar no máximo 30 minutos com essa brincadeira!**

## Aplicação do teste

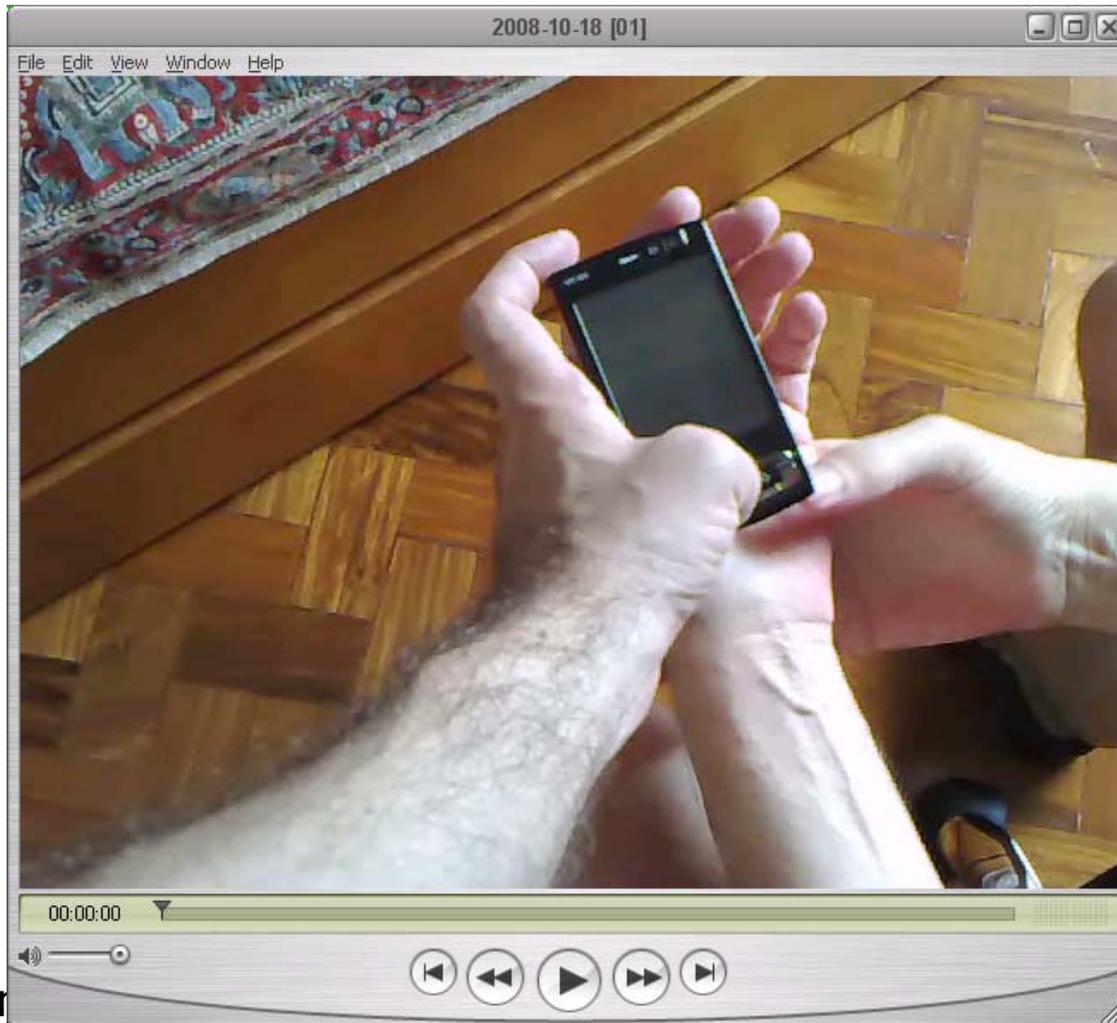
- **Observação**

- 1 avaliador ao lado do participante
  - Observação e registro
  - Gravação do teste com software de captura
  - Orientação
  - Sensibilidade para interromper, apoiar, etc.
- 1 avaliador
  - Observação em monitor-clone e registro
- VERIFICAR
  - Infraestrutura física do local - Condições de privacidade, isolamento, conforto
  - Infraestrutura de equipamentos
    - Correto funcionamento do artefato a ser analisado
    - Correto funcionamento dos equipamentos / programas de captura de registro do experimento (software, câmera de vídeo, gravador de áudio, etc),
    - Integridade das mídias de registro (espaço em HD, backup imediato, etc)

## Setting de observação em laboratório



## Setting fora de laboratório



Teste com celular  
na casa do  
participante.

Tomada de câmera  
focada nas mãos  
do aplicador e  
participante

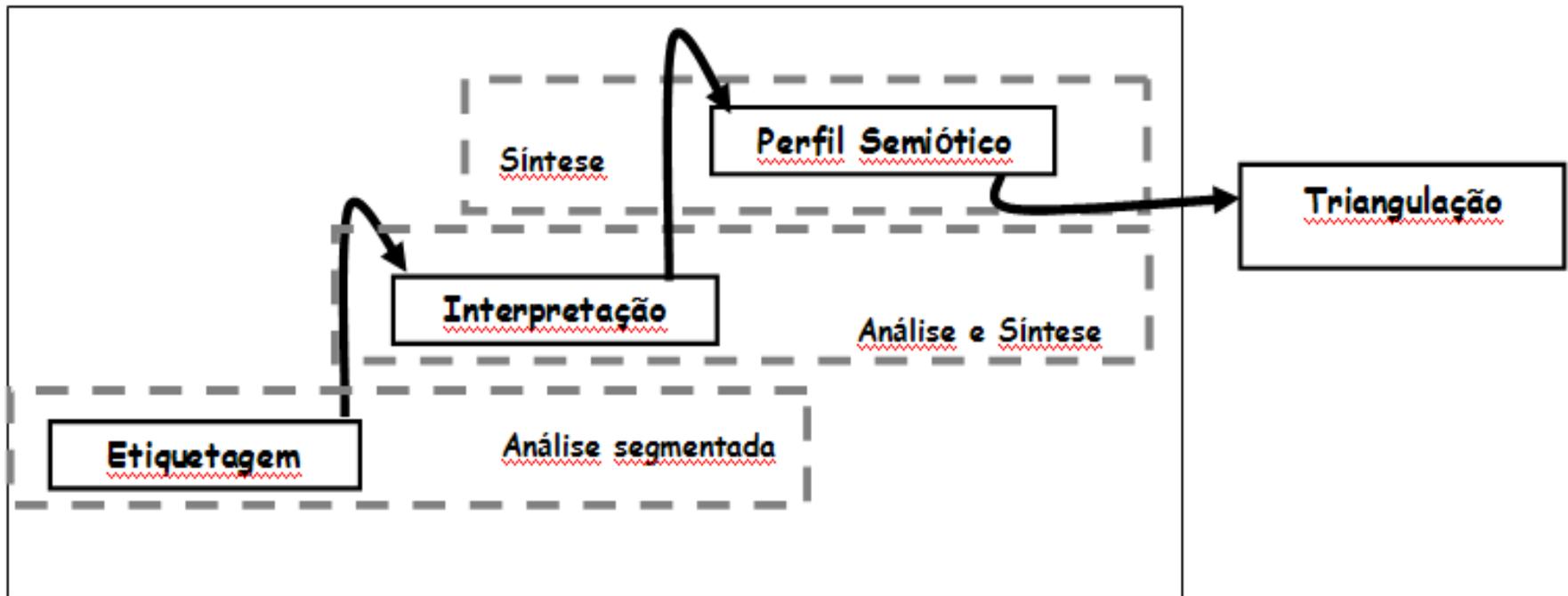
(objeto de análise  
do teste em questão  
é a manipulação do  
celular)



## Fase de aplicação - Entrevista pós-teste

- 2 avaliadores participam da entrevista
  - Impressões gerais do participante.
  - Dúvidas sobre a interpretação que o avaliador teve da interação do participante.
  - Eliminar ambiguidades para a etiquetagem posterior.
    - Exemplo: Por que ficou vagando com o mouse em um determinado momento?

## As fases centrais do MAC



## Etiquetagem

- Identificação de “rupturas de comunicação”
- Classificação (13 casos diferentes)
  - Cada **classe** é marcada por uma **etiqueta de comunicabilidade**.
  - As classes têm **sintomas de ruptura definidos**

## Fase de Etiquetagem

- **Interpretação dos registros em vídeo da interação dos participantes**

- Rupturas de interação à luz de 13 expressões – etiquetas

Desisto.

P'ra mim, está bom.

Não, obrigado.

Vai de outro jeito.

Ué, o que houve?

Cadê?

E agora?

Onde estou?

Epa!

Assim não dá.

O que é isto?

Socorro!

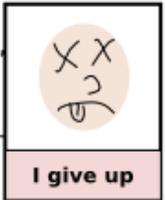
Por que não funciona?

# Communicability Evaluation Method Tags

A visual guide



The user is unable to achieve the proposed goal, either because he does not know how to or because he does not have enough time, or will, or patience to do it



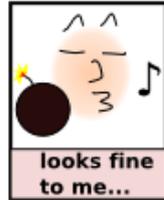
**I give up**

- Partial failures
- Temporary failures
- Complete failures



**thanks, but no**

The user ignores some preferential intended affordance present in the application's interface and finds another way around task execution to achieve his goal



**looks fine to me...**

The user achieves some result he believes is the expected one. At times he misinterprets feedback from the application and does not realize that the result is not the expected one



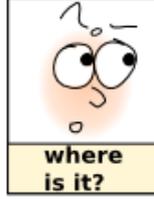
**i can do otherwise**

Typically, the user achieves his goal in a way that is not optimal, because he is not fully aware of designer's deputy discourse

When the user is interpreting (and potentially using) signs in the wrong context of the application. The user's illocution would be valid in another context

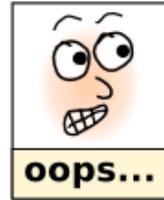


**where am I?**



**where is it?**

The user seems to be searching for a specific function but demonstrates difficulty in locating it. Sequentially or thematically browses menus and/or toolbars for that function



**oops...**

The user perform some action but the outcome is not what he expected. He immediately corrects his decision, typically via Undo or trying to restore a previous state



The user seems to be exploring the possibilities of interaction to gain more (or some) understanding of what a specific function achieves. e.g Waiting for tooltips to appear

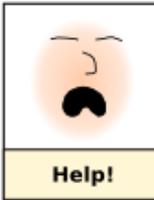


**what's this?**

The user abandons a path of interaction (composed of many steps) because he thinks it is not leading him toward his current goal

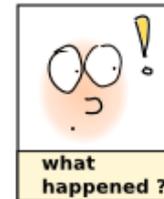


**I can't do it this way**



**Help!**

The user deliberately calls a help function, using menus, dragging question marks, or asking somebody for help (e.g. the observer or a colleague)



**what happened ?**

The user do not get feedback from the system and are apparently unable to assign meaning to the function's outcome (halt for a moment)



**What now?**

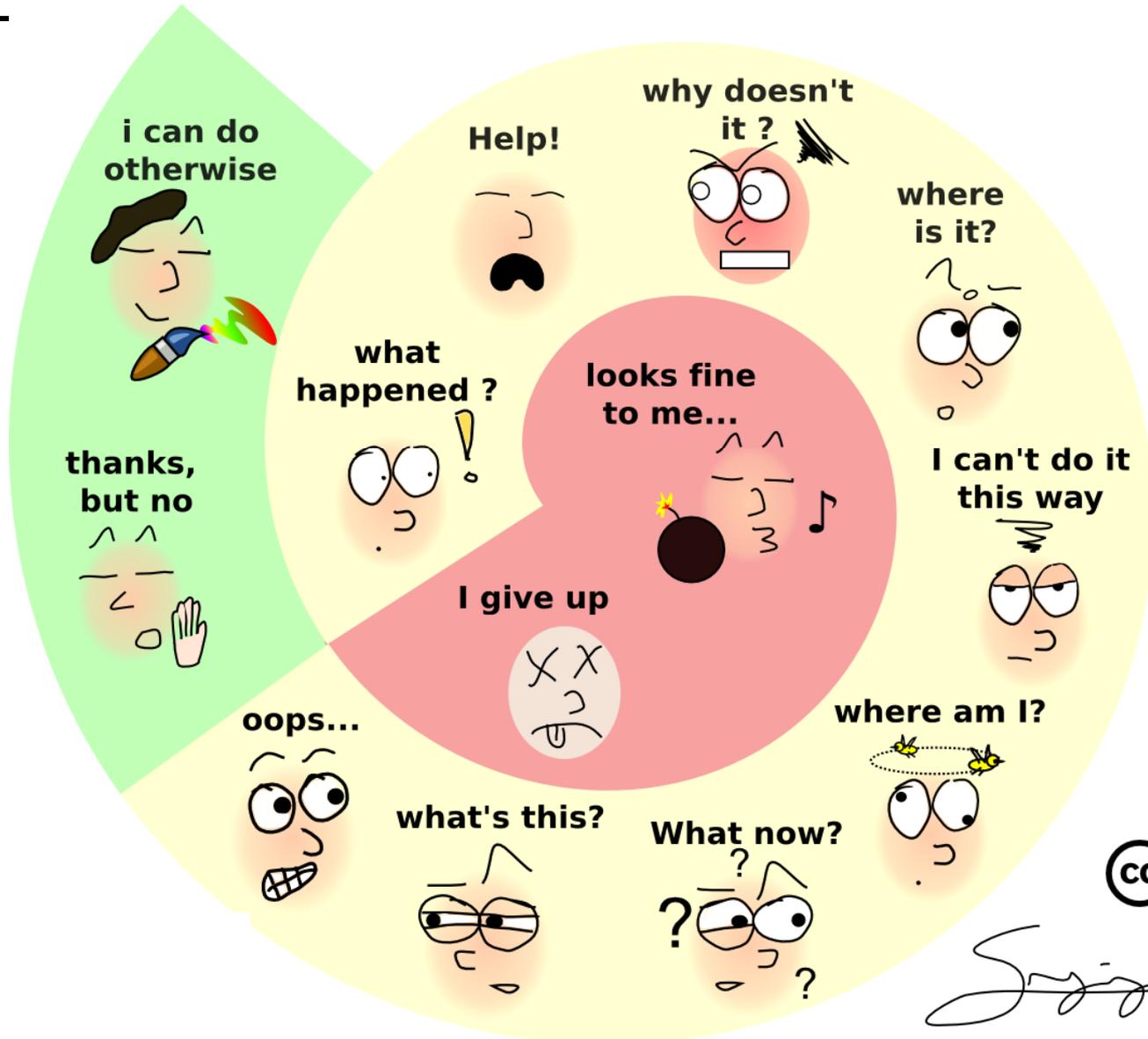
The user expects some sort of outcome, but does not achieve it. Movies show that he carefully step through the path again and again to check that they are not doing something wrong



**why doesn't it ?**

The user is clearly searching for a clue of what to do next and not searching for a specific function that hopes will achieve what he wants to do

# Communicability Evaluation Method



## Fase de Interpretação

- **Perguntas-guia para analisar os filmes etiquetados**
  - Apoio para a identificação de quais são os problemas de comunicabilidade e de por que eles existem.
    - Qual a freqüência das etiquetas por participante, por atividade (do cenário de teste), por elemento da interface ou qualquer outro critério que a equipe de avaliadores considerar relevante?
    - Quais padrões de ocorrência das etiquetas no contexto das atividades de 1 participante ou no contexto de todos os participantes para a mesma atividade?
    - Os tipos ou seqüências de etiquetas podem ser associados a problemas no estabelecimento das metas e submetas de comunicação?
      - Exemplo: ‘Cadê?’ seguido de ‘Vai de outro jeito.’

## Perfil semiótico

- **Reconstrução da metamensagem**
  - Caracterização profunda da comunicabilidade da aplicação
  - **Perguntas-guia desta fase (reconstrução da mensagem a partir da evidência da RECEPÇÃO: o que o designer está de fato dizendo?)**
    - No meu entendimento, quem são (ou serão) os usuários do produto do meu design? – comparação do usuário-alvo com o ‘real’
    - O que eu aprendi sobre as necessidades e desejos destes usuários?
    - No meu entendimento, quais são as preferências destes usuários com respeito a seus desejos e necessidades, e por quê? – checar consistência entre os sistemas de significação designer e usuários
    - Portanto, qual sistema eu desenhei para estes usuários, e como eles podem ou devem usá-lo?
    - Qual é a minha visão de design?