

Avaliação de Comunicabilidade

INF1403 – Introdução a IHC
Aula 11

11/04/2012

Avaliação: Inspeção x Observação de Usuários

- Recordação:
 - Métodos de Inspeção de IHC são normalmente aplicados **sem participação de usuários visados**. Especialistas em IHC (com devido domínio dos métodos) **advogam pelos usuários**, percorrendo cenários de interação ‘como se’ fossem os usuários e antecipando problemas que podem prejudicar a interação.
 - Há porém métodos de avaliação de IHC em que **há observação de usuários**. Ou seja, nestes casos o avaliador colhe ‘**evidências da experiência dos usuários**’ (gravações de áudio/vídeo da interação e de entrevistas, anotações de observadores, etc.) e aplica o método de análise a estas evidências.

Observação de Usuários

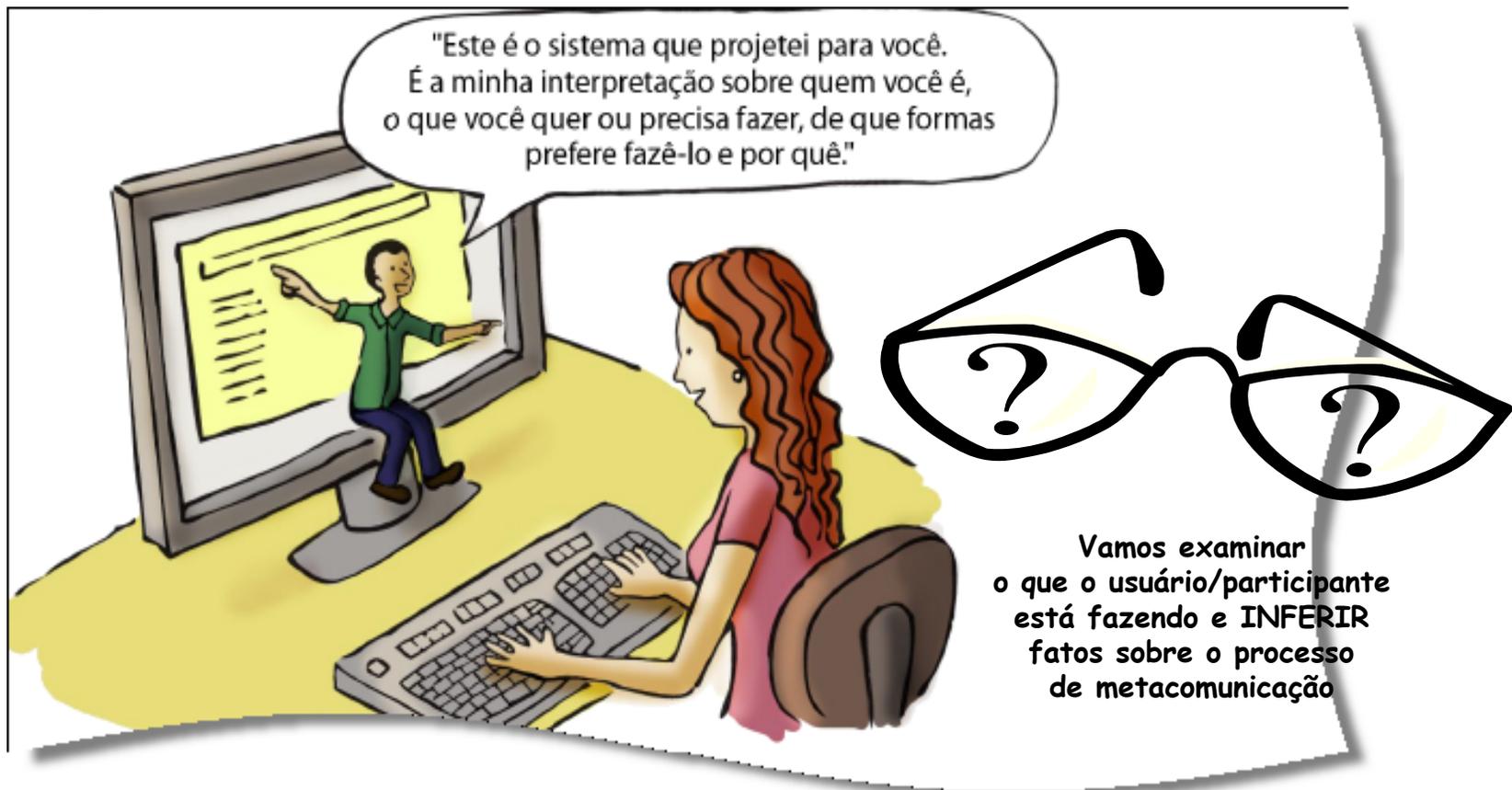
- Observar **quantos** usuários?
 - Em **avaliações quantitativas**: uma amostra estatisticamente válida do universo de usuários visados.
 - Em **avaliações qualitativas**: uma amostra reduzida mas suficiente para que se atinja um ponto em que padrões significativos começam a se repetir (ponto de saturação), indicando a presença de ‘fenômenos significativos recorrentes’.
- **Onde** observar os usuários?
 - Em **pesquisa de campo** (estudos ‘etnográficos’): no próprio ambiente do usuário.
 - Em **testes de interação**: em laboratórios ou ambientes suficientemente controlados para os propósitos do teste.

Avaliação de Comunicabilidade:

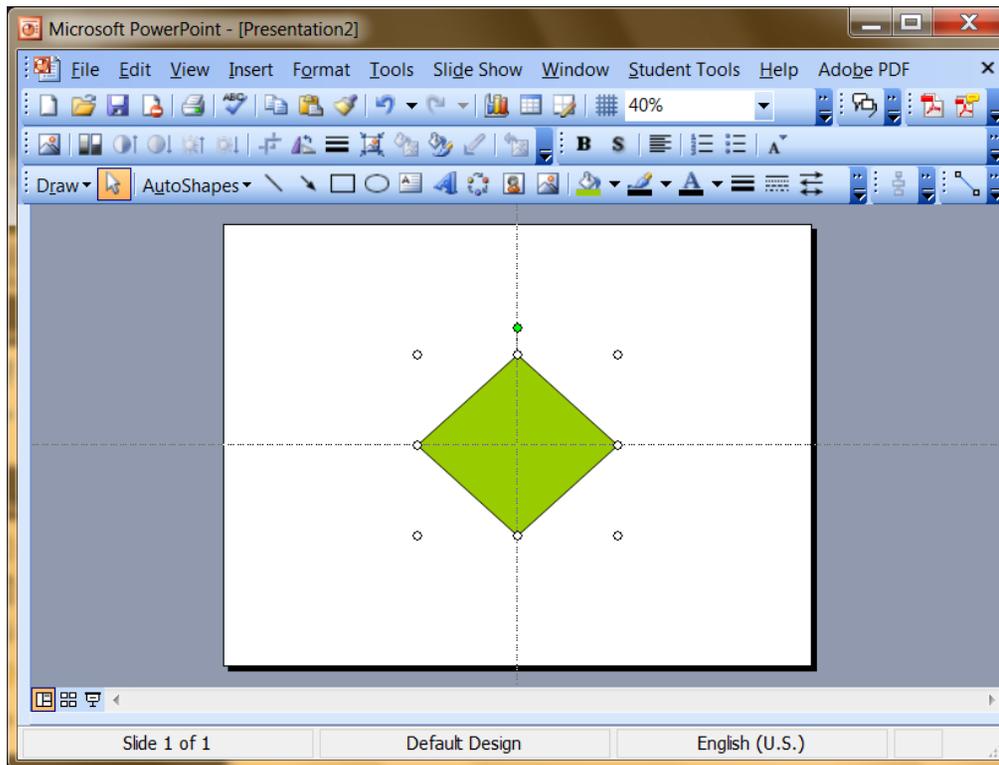
1. Método da Engenharia Semiótica
2. Envolve Observação de Usuários
3. Faz Análise Qualitativa

Propósito: avaliar a qualidade da metacomunicação designer-usuário na perspectiva da RECEPÇÃO

Perspectiva da RECEPÇÃO



Exemplo: Desenhando um losango verde com PowerPoint



O que podemos dizer sobre a recepção do usuário de acordo com estes filmes?

“Evidências de Recepção”

- O que vemos?
 - Problemas(?)
 - Acertos(?)
- Do contexto de recepção
 - Cenário de Teste
 - Ambiente de Teste
 - “O que vai na cabeça do usuário”
 - Inferir, adivinhar ou perguntar?

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**
 - Escolha dos participantes
 - Preparação do cenário de interação
 - Preparação da infraestrutura de testes
 - Análise das condições éticas e preparação de documentação que regulamenta a conduta dos avaliadores e direitos dos participantes.
- **Aplicação**
 - Identificação de rupturas
 - Reconstrução da metamensagem
- 3 passos específicos do MAC

1. **Etiquetagem**
2. **Interpretação**
3. **Perfil Semiótico**

Etiquetagem

- Etiquetas de Comunicabilidade = Representações de RUPTURAS de comunicação inferidas a partir das evidências empíricas coletadas
 - Evidências: Dados Gravados durante a Interação, Dados Gravados em Entrevistas, Anotações do Observador
 - Etiquetas: São apenas 13 etiquetas, com significado controlado.





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



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

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?



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 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



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)

- 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

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



i can do otherwise



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

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?



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)

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



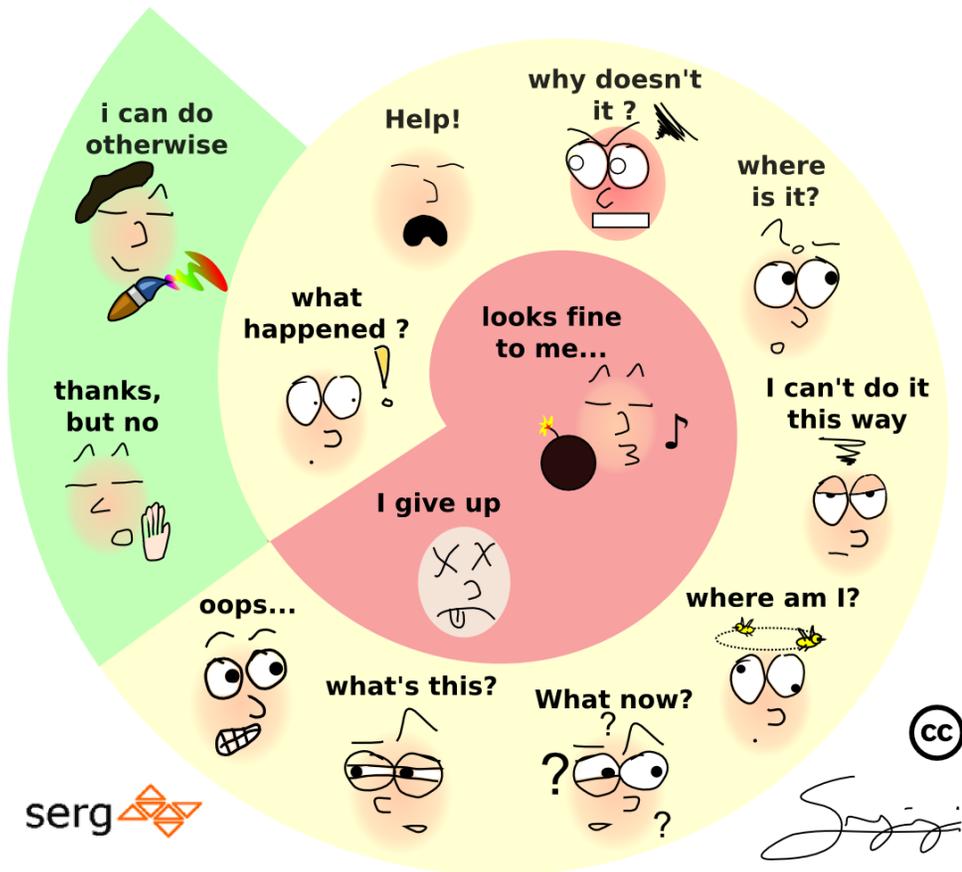
why doesn't it ?



What now?

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



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?

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 frequência 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?

Como o Método de Inspeção Semiótica se relaciona com o Método de Avaliação de Comunicabilidade?

Olhando a metacomunicação da perspectiva do EMISSOR e da perspectiva do RECEPTOR.

Que se pode concluir com uma combinação dos dois?
Qual a analogia com uma análise da comunicação humana?