



Interação Humano-Computador Surveys

PROFESSORA CINTIA CAETANO

Definição

- ▶ “Um questionário é um formulário impresso ou on-line com perguntas que os usuários e demais participantes devem responder, a fim de fornecer os dados necessários em uma pesquisa, análise ou avaliação.” (Barbosa e Silva, 2010).
- ▶ Também conhecido como ‘Técnicas de interrogação’.
- ▶ Coleta uma visão subjetiva dos usuários.
 - ▶ Perguntando diretamente aos usuário

Vantagens X Desvantagens

▶ Vantagens

- ▶ Mais fácil e rápido de fazer.
- ▶ Permite chegar um grande numero de usuários, que podem estar geograficamente dispesos.
- ▶ Pode ser analisado com mais rigor (estatística).
- ▶ Obtemos a visão do utilizador sobre o sistema (diferente da do designer).

▶ Desvantagem

- ▶ Menos flexível -Só se obtêm respostas sobre o questionado.
- ▶ Probabilidade de respostas.

Um questionário ideal deve ser:

- ▶ **Apropriado**
- ▶ **Inteligível**
- ▶ **Claro**
- ▶ **Sem viéses**
- ▶ **Capaz de conter todas as possíveis respostas**
- ▶ **Testado**
- ▶ **Ético**
- ▶ **NÃO HÁ RECEITA PRONTA!!!**

“Um bom questionário é aquele que funciona”.

DH Stone, 1993



Um instrumento de coleta de informações falho inevitavelmente levará o pesquisador a conduzir uma pesquisa falha.



CALVIN

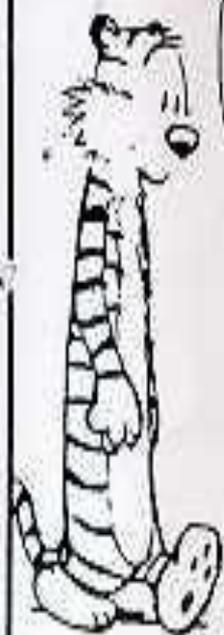
Bi' Watterson

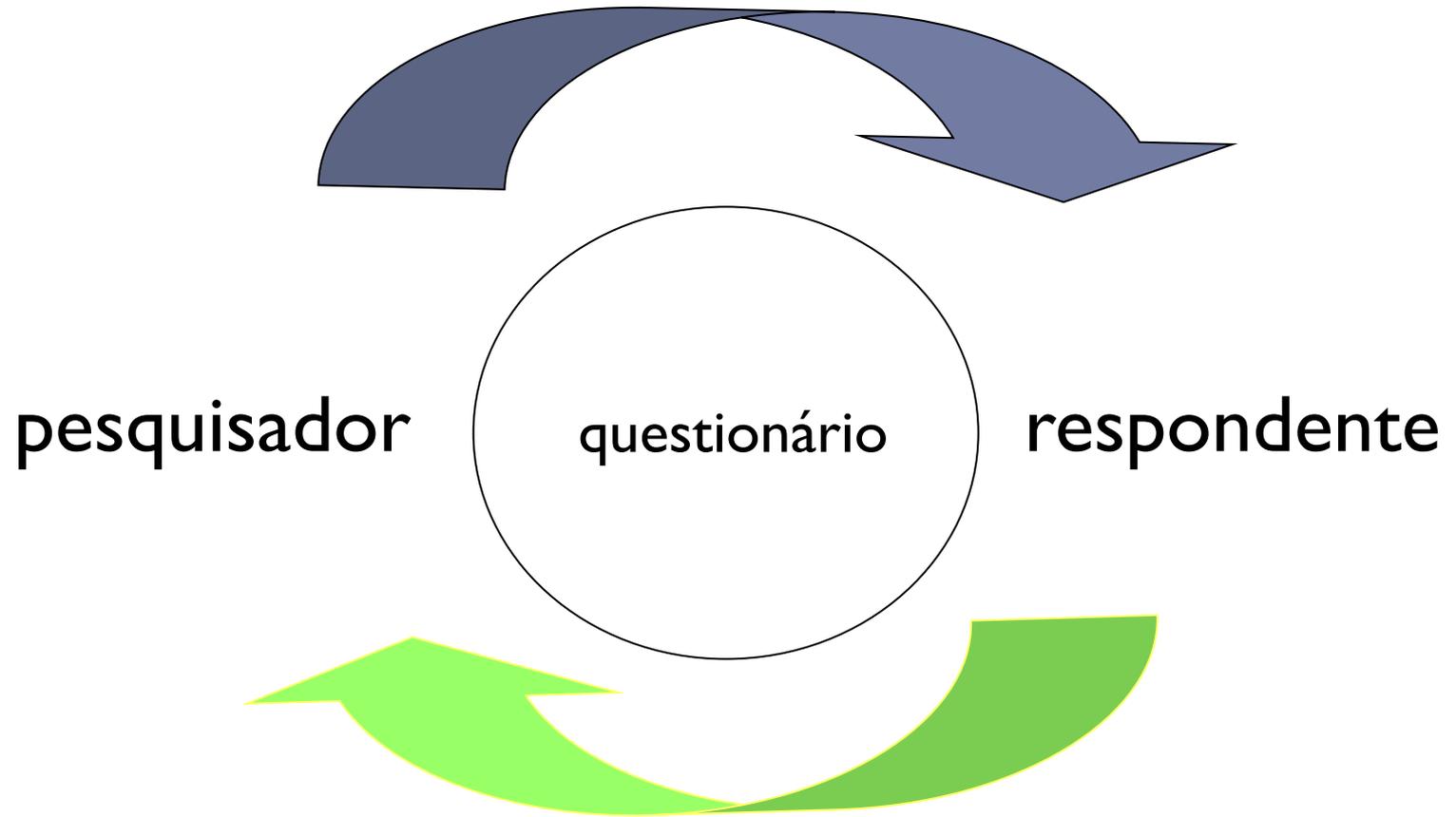
ESTOU PREENCHENDO UMA PESQUISA DA REVISTA "MASCANDO".

ELES PERGUNTARAM QUANTO DINHEIRO GASTO SEMANALMENTE COM GOMAS DE MASCAR. RESPONDI: "500,00". NO ITEM "IDADE" RESPONDI 43 ANOS. QUANTO AO MEU SABOR PREDILETO, PREENCHI "ALHO".

ISSO VAI PRODUZIR UNS ANUNCIOS BEM INTERESSANTES.

ADORO FAZER CONFUSSÃO COM DADOS ESTATÍSTICOS.





Etapas para o desenvolvimento de Questionários

1. O que buscamos saber?
2. Quem é o público-alvo?
3. Qual a melhor forma de buscar esses dados?
4. Como vamos formular as questões?
5. O que deve ser evitado?
6. Qual o formato e a seqüência das perguntas?
7. Revisão externa



1. O que buscamos saber?

- ▶ Evitar “jaquismo”: informações “interessantes”, mas sem relação direta com os objetivos não devem ser incluídas.
- ▶ Agrupar as questões de acordo com o tipo de informação a ser obtida: dados demográficos, comportamentos, conhecimentos, etc.

2. Quem é o público alvo?

- ▶ Quais as características?
- ▶ Limitações?
- ▶ Onde estão localizados?
- ▶ Poderão dar as respostas que queremos?

Será que o usuário
saberá responder
essa pergunta?????

- Qual(is) os elementos de interfaces-usuário
você tem maiores dificuldades de utilizar?
 - () Edit
 - () Combo box
 - () List
 - () Radio
 - () Checkbox
 - () Botão
 - () Trivil

3. Qual a melhor forma de buscar esses dados?

- ▶ Existem formas mais adequadas de coleta de determinadas informações?
- ▶ População/amostra: tamanho, forma de contato, nível sócio-econômico, características culturais.
- ▶ Como assegurar privacidade dos dados?
- ▶ Logística da pesquisa: treinamento de entrevistadores, recursos financeiros, etc.

4. Como formular as questões?

- ▶ Uma idéia = uma questão.
- ▶ Clareza na formulação das perguntas e enunciados.
- ▶ Não direcionar as respostas.
- ▶ “Falar” diretamente com o entrevistado.
- ▶ Cuidado com os termos empregados: “freqüentemente”, “regularmente”, etc.

5. O que deve ser evitado?

- ▶ O uso excessivo da palavra “porquê”.
- ▶ Perguntas ambíguas
 - ▶ “Você tem assistido a peças de teatro *ultimamente*?”
- ▶ Perguntas capciosas
 - ▶ “Você concorda com a maioria da população que afirma que o SUS não funciona bem?”
- ▶ Perguntas duplas
 - ▶ “Você acha que o brasileiro deve comer menos e se exercitar mais?”

5. O que deve ser evitado?

- ▶ Perguntas com jargão e terminologia técnica.
- ▶ Perguntas emocionais
 - ▶ “O que deve ser feito com os responsáveis pelo brutal assassinato do menino de 7 meses em Ipitanga do Sul?”
- ▶ Perguntas negativas
 - ▶ “Você é contrário à lei que não permite a venda de cigarros a menores de idade?”
- ▶ Excesso de siglas e abreviações

6. Qual o formato e a seqüência das perguntas?

- ▶ Instruções claras no início do questionário e em cada bloco de perguntas.
- ▶ Definir a temporalidade das questões: presente, passado, futuro.
- ▶ Ritmo das respostas/cadência da entrevista.
- ▶ Evitar questões controversas logo no início: “conquistar” o entrevistado.
- ▶ Preferir ir do geral para o particular.

6. Qual o formato e a seqüência das perguntas?

- ▶ Cuidado na diagramação: evitar cortes, espaços insuficientes para as respostas.
- ▶ O questionário deve ser visualmente agradável.
- ▶ Título do projeto no questionário.
- ▶ Numeração clara de questões e páginas.
- ▶ Evitar questionários muito extensos.
- ▶ Questões demográficas ao final (idade, sexo, grau de instrução, etc.).

7. Revisão externa

- ▶ Peça auxílio a alguém que conheça o assunto.
- ▶ Não menospreze a revisão ortográfica e de digitação.
- ▶ Simule respostas durante o seu planejamento.
- ▶ Simule a entrada dos dados.

Tipos de Pergunta

1. Fechadas

- ▶ Sim, não, não sabe/não responde
- ▶ Escala
- ▶ Ordenação (explícita ou implícita)
- ▶ Ranqueamento
- ▶ Símbolos

2. Abertas

Tipos de Pergunta: Exemplo

► Fechadas

6. Ao usar o sistema necessitei de ajuda.

- Sim
- Não

* 1. Faz uso de computador ? Há quanto tempo ?

- Não, nunca fiz
- Menos de 6 meses
- De 6 a 12 meses
- De 1 a 3 anos
- Mais de 3 anos

2. Em que local você utiliza o computador ?

- Casa
- Trabalho
- Instituição de Ensino.
- Lan-House
- Outros. Especifique:

Múltipla escolha

Faixa de Valores /
Opção única

Múltiplas opções

Escala Likert 5-pts

3) Eu acho que fui um participante ativo na reunião. *

- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Não concordo/nem discordo
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

Tipos de Pergunta: Exemplo

3) Audibility (Como era a sua capacidade de ouvir os outros participantes do grupo?) *

0: Nenhuma 1: Ruim 2: Regular 3: Boa 4: Ótima

0 1 2 3 4

Utilizaram de alguma ferramenta de compartilhamento ou desenvolvimento colaborativo para este trabalho? *

Exemplo: GoogleDocs, E-mail, MSN, Skype.

- Sim
- Não

Se Sim, qual?

Ordenação

Tipos de Pergunta: Exemplo

5. Como você qualificaria o atendimento recebido nesta Unidade de Saúde? (circule a alternativa mais adequada)



Símbolos

RANQUEAMENTO

Numere os itens de acordo com a importância que você atribui a eles

(0 nenhuma importância; 5 muito importante)

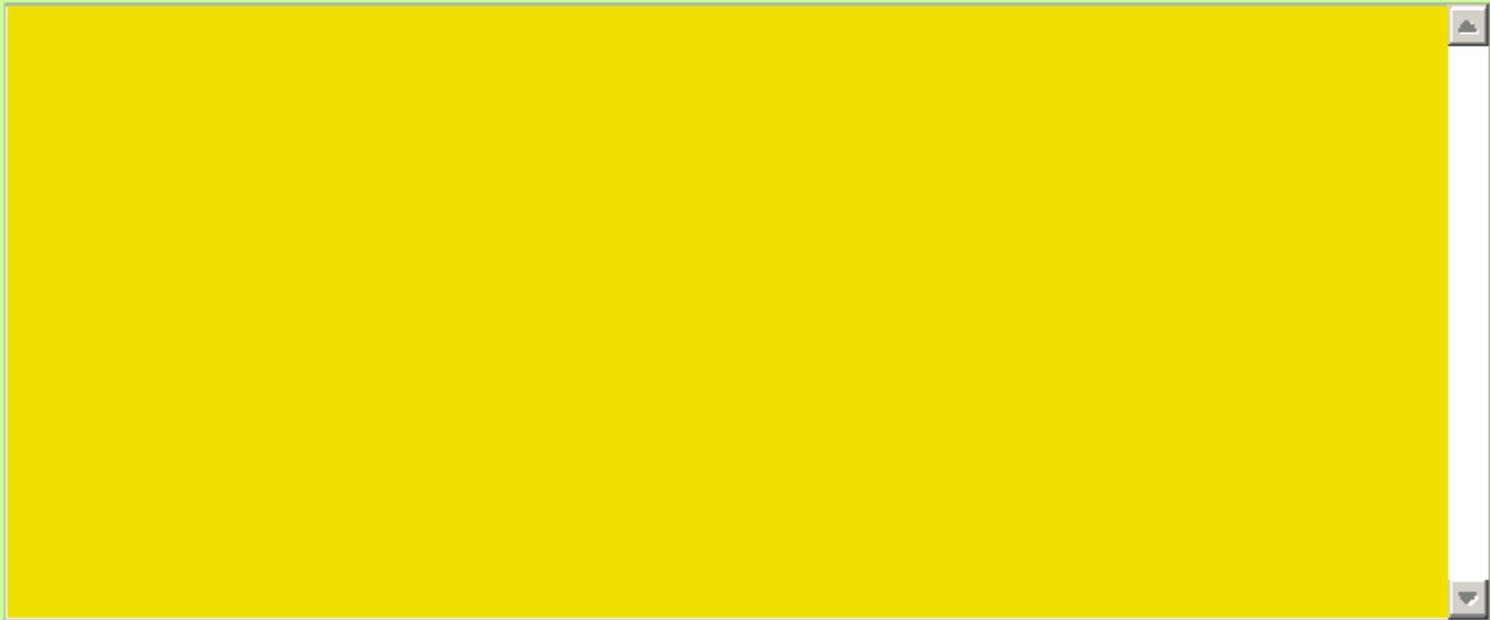
Em relação aos recursos utilizados para sua informação:

Jornal diário	
Revista semanal	
Internet	
Livros	

Tipos de Pergunta: Exemplo

▶ Abertas

12. Gostaria de fazer comentários ou contribuir com sugestões:

A large yellow rectangular area representing an open-ended question response field, with a vertical scrollbar on the right side. The field is empty, indicating it is a space for user input.

Escala Likert

- ▶ É um tipo de escala de resposta psicométrica usada comumente em questionários.
- ▶ O entrevistado expressa seu grau de concordância ou discordância com afirmações baseados numa escala.
- ▶ Atribui-se valores numéricos e/ou sinais às respostas para refletir a força e a direção da reação do entrevistado à declaração.
- ▶ As declarações de concordância devem receber valores positivos ou altos enquanto as declarações das quais discordam devem receber valores negativos ou baixos (BAKER, 2005).
- ▶ Em geral são utilizadas na escala de Likert quatro ou cinco pontos (categorias ordinais).

Escala Semântica Diferencial

- ▶ Agradável ----- Irritante
- ▶ Completo ----- Incompleto
- ▶ Cooperativo ----- Não-cooperativo
- ▶ Simples ----- Complicado
- ▶ Rápido de Usar ----- Lento para usar
- ▶ Seguro ----- Inseguro
- ▶ Excelente ----- Ruim
- ▶ Caro ----- Barato
- ▶ Puro ----- Impuro
- ▶ Disponível ----- Indisponível

Escalas

▶ **De ocorrência:**

Sempre

Geralmente

Às vezes

Raramente

Nunca

▶ **De opinião:**

Concordo totalmente

Concordo parcialmente

Não concordo/nem discordo

Discordo parcialmente

Discordo totalmente

Escalas

▶ **De apreciação geral:**

Ótimo

Bom

Regular

Ruim

Péssimo

▶ **De atribuição de importância:**

Muito importante

Importante

Indiferente

Pouco importante

Sem importância

Como aplicar questionários?

1. **Selecione uma amostra da população**
 - ▶ Ex:1 10% da população de cada categoria.
 - ▶ Ex2: o máximo de usuários que conseguir
2. **Distribua os questionários**
 - ▶ Indique prazos e facilite a devolução
3. **Projete a entrada e análise de dados**
 - ▶ Utilize planilhas, editores de texto, etc., permitindo acomodar comentários.
4. **Digite, resuma e interprete os dados**
 - ▶ Resuma as características-chave e suas implicações para a usabilidade e comunicabilidade da interface.
5. **Apresente os resultados**
 - ▶ Distribua as conclusões e implicações de design, com o resumo dos dados como apêndice, para os outros membros da equipe

Como será feita a análise das respostas?

- ▶ Software adequado.
- ▶ Questões fechadas são mais rápidas (mas é o pesquisador quem determina o tipo de resposta).
- ▶ Questões abertas tomam mais tempo e dependem de interpretação.

Questionários falham por:

- ▶ Dificuldades de compreensão
- ▶ Serem muito longos
- ▶ Chatearem os respondentes
- ▶ Ofenderem os respondentes
- ▶ Terem o visual de gosto duvidoso

- ▶ SOLUÇÃO? → “Pilotar” sempre!



Teste piloto

- ▶ O instrumento está adequado à população a ser estudada?
- ▶ O instrumento é fácil de responder?
- ▶ Tempo de preenchimento foi adequado?
- ▶ O instrumento gera respostas consistentes?
- ▶ Aproveitamento de dados.



Utilização de Questionários

- ▶ **Modelagem do Usuário**
 - ▶ Questionários de Perfil do Usuário
- ▶ **Avaliação**
 - ▶ Questionários de Satisfação
 - ▶ Questionários de Avaliação

Modelagem de Usuários – Fatores

- ▶ Objetivo: identificar quem são os usuários e caracterizá-los.
- ▶ Papel ou função do usuário: no caso de sistemas multi-usuários, é importante também caracterizar como os diferentes papéis estão inter-relacionados.
 - ▶ Papel do usuário na organização.
 - ▶ Impacto do novo sistema em suas funções.
- ▶ Nível de conhecimento do domínio da aplicação: se conhece o domínio e diferentes maneiras de se executar a tarefa.
 - ▶ Iniciante / Avançado



Modelagem do Usuário - Fatores

- ▶ Familiaridade com computadores e evolução do usuário.
 - ▶ Iniciante: costuma cometer erros e precisa de auxílio e apoio extensivo ao aprendizado (e.g. help on-line e tutorial)
 - ▶ Experiente: interação mais rápida, que ofereça shortcuts para aumentar seu desempenho.
- ▶ Frequência de uso da aplicação
 - ▶ Ocasional / Frequente
- ▶ Contexto sócio-cultural e psico-físico: línguas e culturas distintas
 - ▶ Acessibilidade universalizante

Usuários na *Web*: Considerações

▶ Problema

- ▶ Usuários muitas vezes são inacessíveis ou desconhecidos.

▶ Alternativa

- ▶ Questionários para amostra significativa de usuários-alvo.
- ▶ Questionários no próprio site.



Avaliação

- ▶ **Questionário de pós-imersão**
 - ▶ Aferir os usuários sobre suas impressões durante a exposição ao meio.
 - ▶ Exemplo: medir completude das tarefas, medir participação, medir esforço cognitivo, medir senso de presença, etc.
- ▶ **Questionários de pós-imersão são: de baixo custo, fácil administração, alta validade, fácil análise e interpretação.**

Avaliação: Exemplo

Quanto à participação nas discussões:

3) Eu acho que fui um participante ativo na reunião.

Concordo totalmente Concordo parcialmente Não concordo/nem discordo Discordo parcialmente Discordo totalmente

4) Eu acho que contribui muito durante as discussões.

Concordo totalmente Concordo parcialmente Não concordo/nem discordo Discordo parcialmente Discordo totalmente

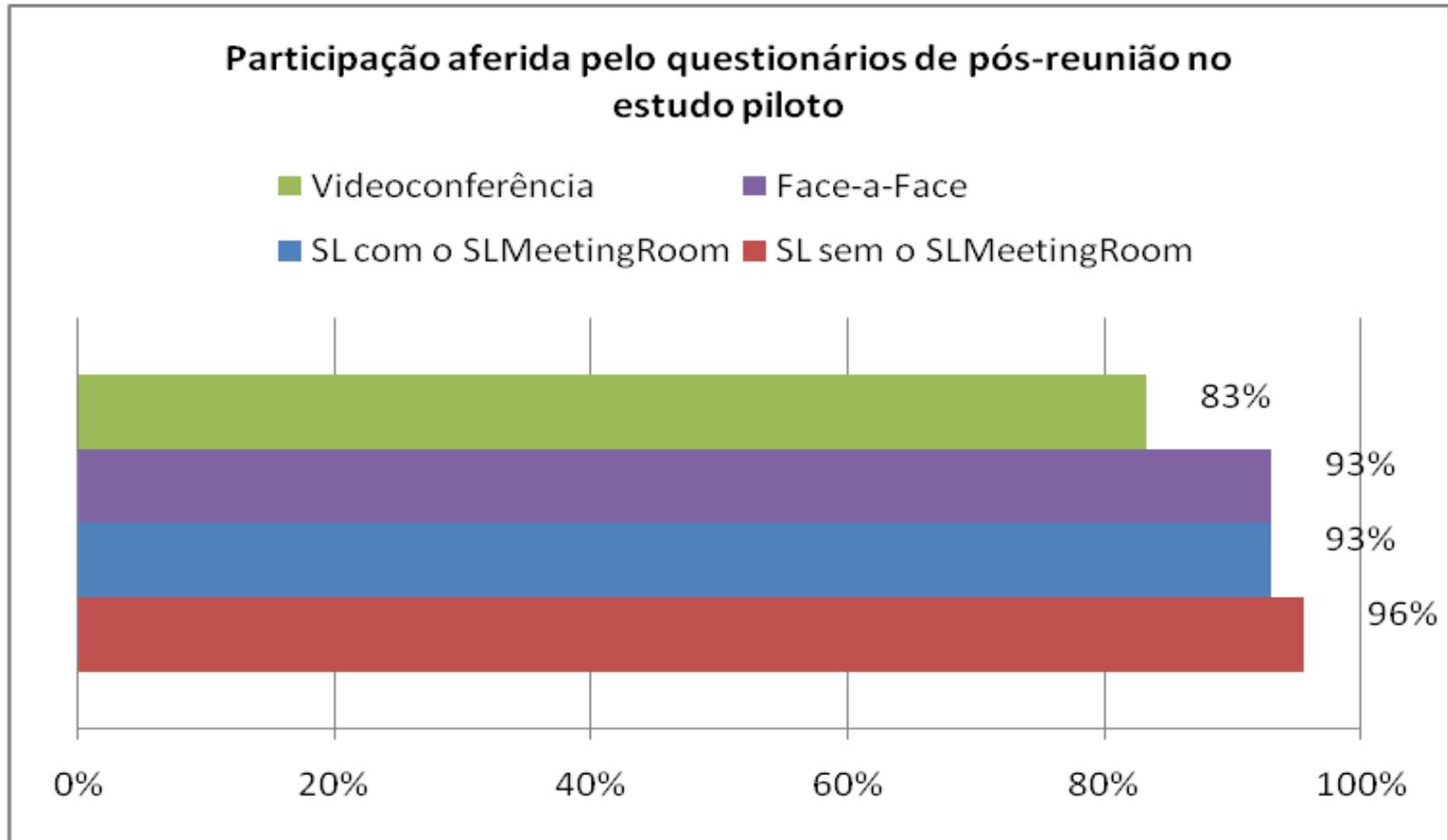
5) Eu acho que meu grupo contribuiu muito durante as discussões.

Concordo totalmente Concordo parcialmente Não concordo/nem discordo Discordo parcialmente Discordo totalmente

6) Eu considero a qualidade das discussões realizadas durante as reuniões como:

Ótima Boa Regular Ruim Péssima

Avaliação: Exemplo



Questionários On-line

pt.surveymonkey.com

Mais visitados IC UFF Yahoo! Gmail Tradutor Orkut Twitter Facebook filmes filmes2 Favoritos

SurveyMonkey® [Faça Login](#) [Ajuda](#)

[Página inicial](#) [Faça um tour](#) [Recursos](#) [Planos e preços](#)

O SurveyMonkey acaba com a perda de tempo da coleta de dados e nos ajuda a manter nossos membros empenhados e satisfeitos.

Alexa Malott
Gestora de Comunidade

Comece hoje!

Planos Premium
Recursos avançados e personalização para usuários avançados.
[Inscrição Pro ▶](#)

Plano BASIC
Todos os fundamentos para começar GRATUITAMENTE.
[Inscrição GRATUITA ▶](#)

Pesquisa de mercado Planejamento de eventos Clientes Planejamento do produto Formação

ALGUNS DE NOSSOS CLIENTES

SAMSUNG Campbell's Roche TOYOTA DANONE

SIGA-NOS

[f](#) [t](#) [in](#) [rss](#)

[Curtir](#) [f](#) 81.903 pessoas curtiram isso. Seja o primeiro entre seus amigos.

Facebook - Twitter - LinkedIn - Nosso blog

Survey Monkey



Questionários On-line

Avaliação de Participação

Para cada um dos itens abaixo, escolha uma opção com relação as reuniões realizadas para o trabalho da Ótica.

*Obrigatório

Qual o grupo que você atuou? *

- SL com recursos da sala de reunião
- SL tradicional
- Vídeo-conferência
- Face-a-face

1) Copresence (Os participantes estavam presentes no mesmo ambiente físico?) *

- Sim
- Não

2) Visibility (Como era a sua visibilidade em relação aos participantes do seu grupo?) *

0: Nenhuma 1: Ruim 2: Média 3: Boa 4: Ótima

0 1 2 3 4

3) Audibility (Como era a sua capacidade de ouvir os outros participantes do grupo?) *

0: Nenhuma 1: Ruim 2: Regular 3: Boa 4: Ótima

0 1 2 3 4

Google Docs



Questionários On-line

- ▶ <http://cintia-caetano.blogspot.com/2009/10/criando-formulario-no-google-docs.html>

	A	B	C	D	E	F	G	H
1			1) Copresence (Os participantes estavam presentes no mesmo ambiente físico?)	2) Visibility (Como era a sua visibilidade em relação aos participantes do seu grupo?)	3) Audibility (Como era a sua capacidade de ouvir os outros participantes do grupo?)	4) Contemporaneity (Como era o intervalo de tempo entre o envio e recebimento de uma mensagem? As mensagens eram recebidas imediatamente?)	5) Sequentiality (Os turnos de conversa eram apresentados exatamente na sequência que eram falados/digitados?)	6) Reviewability (Você era capaz de rever/analisar as mensagens que os outros participantes enviavam?)
	Indicação de data e hora	Qual o grupo que você atuou?						
5	02/07/2010 13:56:31	SL tradicional	Não	3	3	4	4	Não
6	02/07/2010 14:42:41	SL com recursos da sala de reunião	Não	4	0	2	3	Sim
7	02/07/2010 14:55:53	SL tradicional	Não	3	2	3	4	Não
8	02/07/2010 15:27:35	SL tradicional	Não	4	2	2	3	Não
9	02/07/2010 19:27:57	Face-a-face	Sim	4	4	4	4	Sim

Google Docs