

Published in UX Collective BR · [Follow](#)Marianne Braum · [Follow](#)

Nov 26, 2019 · 3 min read



Guia: Como medir a usabilidade de produtos com System Usability Scale (SUS)

Como medir o sucesso de uma interface durante sua concepção? Não é novidade que entre diversas técnicas, o teste de usabilidade é amplamente utilizado para isso. Porém esta técnica sozinha, não consegue nos fornecer dados amplos e demonstrativos sobre a efetividade, eficiência e satisfação dos usuários. É aí que escalas como o System Usability Scale e entre tantas outras entram em ação. Hoje, vou falar do SUS, pois é o que ando usando ultimamente.

O SUS

Criado por John Brooke em 1986, é utilizado para avaliar 3 aspectos de qualquer tipo de interface:

- Efetividade (o sucesso no uso do produto)
- Eficiência (o esforço de uso do produto)
- Satisfação (experiência de uso do produto)

É composto por um questionário com 10 perguntas, que são avaliadas pelo usuário numa escala de 1 a 5, sendo o 1 "Discordo totalmente" e o 5 "Concordo totalmente".

Discordo
totalmente

Concordo
totalmente

1

2

3

4

5

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Escala de 1 a 5 do SUS

As perguntas do questionário são:

1. Eu acho que gostaria de usar esse sistema com frequência.
2. Eu acho o sistema desnecessariamente complexo.
3. Eu achei o sistema fácil de usar.
4. Eu acho que precisaria de ajuda de uma pessoa com conhecimentos técnicos para usar o sistema.
5. Eu acho que as várias funções do sistema estão muito bem integradas.
6. Eu acho que o sistema apresenta muita inconsistência.
7. Eu imagino que as pessoas aprenderão como usar esse sistema rapidamente.
8. Eu achei o sistema atrapalhado de usar.



You can n
get storie
to your in
Got it


[Open in app](#)

É muito importante que este questionário seja aplicado **após** o teste de usabilidade ou uso do produto pelos usuários, nunca antes, e que as perguntas não sejam trocadas de número.

Como funciona na prática

Após aplicar o questionário com seus usuários, é preciso realizar cálculos para chegar ao resultado final:

1	5 (-1) = 4
2	1 (-5) = 4
3	4 (-1) = 3
4	1 (-5) = 4
5	4 (-1) = 3
6	1 (-5) = 4
7	5 (-1) = 4
8	1 (-5) = 4
9	5 (-1) = 4
10	1 (-5) = 4

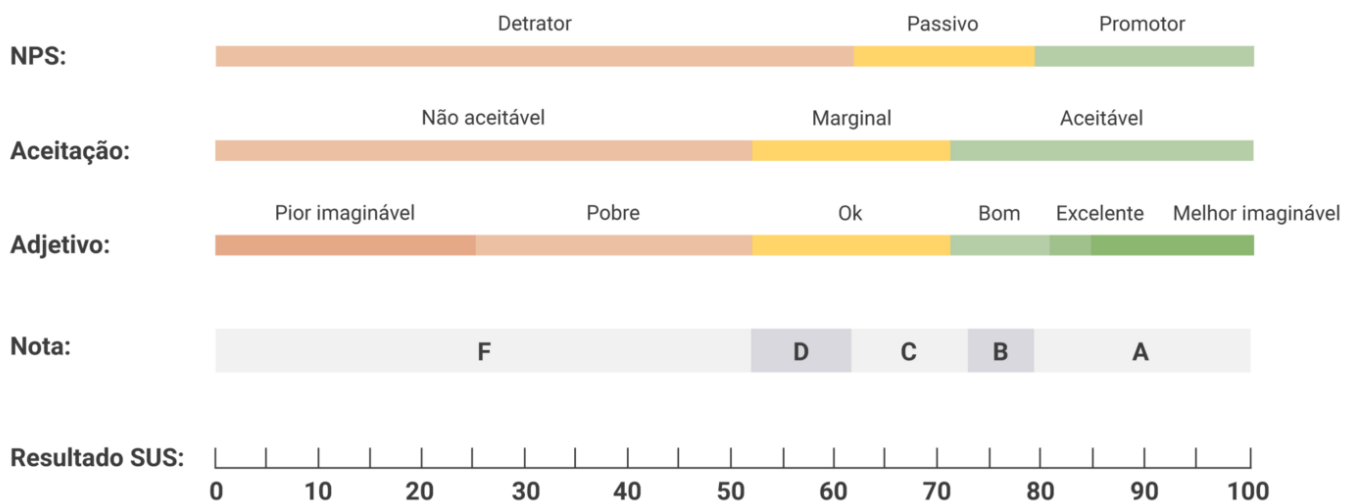
Acima estão os resultados de um usuário com as subtrações feitas. Somando todos os valores dá 38. Este resultado multiplicado por 2,5 finaliza em um SUS de 95.

- Para as perguntas **ímpares** (1, 3, 5, 7, 9) subtraia 1 da pontuação que o usuário respondeu.
- Para as perguntas **pares** (2, 4, 6, 8, 10) subtraia 5 (5-X) da pontuação que o usuário respondeu.
- Some os valores das 10 perguntas e multiplique por 2,5.
- Os resultados do questionário variam de **0 a 100**.

Ficou confuso? Dá uma olhadinha na imagem ao lado.

Como analisar os resultados

Como saber se a sua pontuação foi satisfatória? Segundo o SUS, a média geral fica em **68 pontos**. Se sua interface obteve pontuação inferior a essa, significa que seu produto está enfrentando sérios problemas de usabilidade.



NPS: taxa de aceitação, editivos e nota associadas ao resultado de SUS



[Open in app](#)

É possível ainda fazer uma avaliação mais precisa, relacionando as perguntas do questionário com as necessidades de Nielsen.

- Facilidade de aprendizagem — perguntas 3, 4, 7 e 10;
- Eficiência — perguntas 5, 6 e 8;
- Facilidade de memorização — pergunta 2;
- Minimização dos erros — pergunta 6;
- Satisfação — perguntas 1, 4, 9.

Conclusão

Utilizando o *System Usability Scale* você consegue tornar tangível os resultados de testes. É possível medir realmente a usabilidade do seu produto e ganhar propriedade na hora de mostrar para o seu time, quais pontos são mais críticos na interface.

. . .

E aí gostou do texto? Então compartilha comigo a sua opinião, adoraria saber o que você achou 😊

Sign up for UX Collective Brasil

By UX Collective BR

Design. Feito no Brasil. [Take a look.](#)



Get this newsletter

Emails will be sent to luanapb@estudante.ufscar.br.

[Not you?](#)

