



Estudos de  
Usuários

Escalas

Pedro Luiz Côrtes  
plcortes@usp.br



# Utilidade

As escalas permitem a elaboração de questionários que ajudarão a identificar as preferências, comportamentos, dificuldades e sugestões dos usuários.

Conforme será indicado nos próximos slides, há várias opções.

# Escalas nominais

Os números que formam as escalas nominais são rótulos usados para identificar diferentes categorias de respostas.

Qual dos seguintes tipos de mídia mais influenciam sua decisão de compra?
1. Televisão
2. Rádio
3. Jornal
4. Revista

# Escalas ordinais

Ordenam os objetos que estão sendo estudados de acordo com certas características.

Permitem a comparação entre os objetos estudados.

Quanto tempo você gasta lendo jornal em um fim de semana típico?
1. Menos que 5 minutos
2. de 5 minutos a 15 minutos
3. de 15 minutos a 30 minutos
4. mais de 30 minutos.

Servem também para nomear, identificar e categorizar pessoas, objetos ou fatos.

# Escalas de intervalos

Uma escala de intervalo é aquela em que os intervalos entre os números mostram a posição em relação a determinada característica ou fenômeno científico.

Por exemplo,  $13^{\circ}\text{C}$  está mais próximo do ponto de congelamento do que do ponto de fervura. Essa temperatura indica que algo está frio.

Fenômeno	Escala Celsius	Escala Fahrenheit
Congelamento	$0^{\circ}\text{C}$	$32^{\circ}\text{F}$
Fervura	$100^{\circ}\text{C}$	$212^{\circ}\text{F}$

# Escalas de Thurstone

São apresentadas afirmações sobre um produto, serviço etc.

O entrevistado deverá informar se concorda ou não com as afirmações apresentadas.

Assinale nas colunas da direita se você concorda ou discorda com cada uma das afirmações a seguir em relação ao café A

Afirmações	Concordo	Discordo
1. É um café puro		
2. É um café muito forte		
3. É muito saboroso		
4. Seu sabor é diferente e marcante		
5. Seu aroma é delicioso		
6. É feito com grãos de café de alta qualidade		
7. É um café caro		
8. É torrado no ponto certo		
9. Sua embalagem protege o sabor		
10. Sua embalagem é bonita		
11. É um produto moderno		

Qual é o problema da escala acima?

Ela não permite quantificar. Ou você concorda ou discorda.



# Escalas de Thurstone

Uma possibilidade é  
apresentar uma escala.



# Escalas de diferencial semântico

São utilizados adjetivos variados nessa escala, escolhidos de acordo com a melhor adequação ao problema de pesquisa.

Assinale com um x o espaço em branco que melhor indique o que a loja significa para você. Não deixe de responder nenhum item.

Esta loja de departamento é:

poderosa : \_ : \_ : \_ : \_ : \_ : \_ : \_ : fraca

não-confiável : \_ : \_ : \_ : \_ : \_ : \_ : \_ : confiável

moderna : \_ : \_ : \_ : \_ : \_ : \_ : \_ : antiquada

fria : \_ : \_ : \_ : \_ : \_ : \_ : \_ : calorosa

cuidadosa : \_ : \_ : \_ : \_ : \_ : \_ : \_ : descuidada

# Escalas de diferencial semântico

São utilizados adjetivos variados nessa escala, escolhidos de acordo com a melhor adequação ao problema de pesquisa.

Itens de atitudes utilitárias								
útil	—	—	—	—	—	—	—	inútil
valioso	—	—	—	—	—	—	—	sem valor
benéfico	—	—	—	—	—	—	—	prejudicial
sábio	—	—	—	—	—	—	—	tolo
Itens de atitudes hedônicas								
prazeroso	—	—	—	—	—	—	—	não prazeroso
bom	—	—	—	—	—	—	—	ruim
agradável	—	—	—	—	—	—	—	desagradável
feliz	—	—	—	—	—	—	—	triste

Referência  
Escalas de Mensuração de Atitudes:  
Thurstone, Osgood, Stapel, Likert, Guttman, Alpert.  
Tânia Modesto Veludo de Oliveira FEA-USP

# Escalas de diferencial semântico

São utilizados adjetivos variados nessa escala, escolhidos de acordo com a melhor adequação ao problema de pesquisa.

Com relação à marca de café A, qual a sua opinião sobre os seguintes atributos:

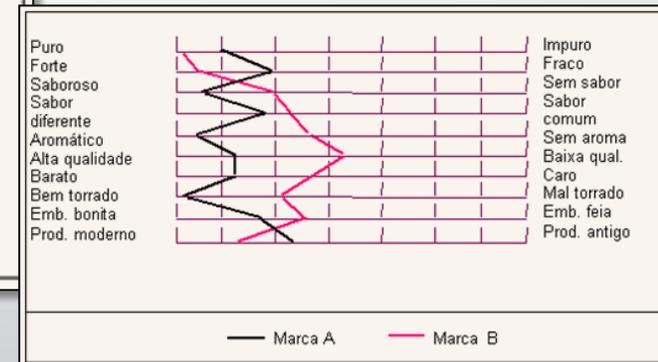
Puro	—	—	—	—	—	—	Impuro
Forte	—	—	—	—	—	—	Fraco
Saboroso	—	—	—	—	—	—	Sem sabor
Sabor diferente	—	—	—	—	—	—	Sabor comum
Aromático	—	—	—	—	—	—	Sem aroma
Alta qualidade	—	—	—	—	—	—	Baixa qualidade
Barato	—	—	—	—	—	—	Caro
Bem torrado	—	—	—	—	—	—	Mal torrado
Embalagem bonita	—	—	—	—	—	—	Embalagem feia
Produto moderno	—	—	—	—	—	—	Produto antigo

# Escalas de diferencial semântico

São utilizados adjetivos variados nessa escala, escolhidos de acordo com a melhor adequação ao problema de pesquisa.

Com relação à marca de café A, qual a sua opinião sobre os seguintes atributos:

Puro	—	—	—	—	—	—	Impuro
Forte	—	—	—	—	—	—	Fraco
Saboroso	—	—	—	—	—	—	Sem sabor
Sabor diferente	—	—	—	—	—	—	Sabor comum
Aromático	—	—	—	—	—	—	Sem aroma
Alta qualidade	—	—	—	—	—	—	Baixa qualidade
Barato	—	—	—	—	—	—	Caro
Bem torrado	—	—	—	—	—	—	Mal torrado
Embalagem bonita	—	—	—	—	—	—	Embalagem feia
Produto moderno	—	—	—	—	—	—	Produto antigo



# Escalas de Stapel

É uma modificação da escala de diferencial semântico.

Ela consiste em uma escala verbal de 10 pontos (-5 a +5), para que os entrevistados avaliem o quanto adjetivo ou frase descrevem o objeto estudado.

Avalie o café da marca A, segundo a sua opinião:

Atributos	Avaliação									
Pureza	-5	-4	-3	-2	-1	+1	+2	+3	+4	+5
Sabor	-5	-4	-3	-2	-1	+1	+2	+3	+4	+5
Aroma	-5	-4	-3	-2	-1	+1	+2	+3	+4	+5
Qualidade	-5	-4	-3	-2	-1	+1	+2	+3	+4	+5
Textura	-5	-4	-3	-2	-1	+1	+2	+3	+4	+5
Torrefação	-5	-4	-3	-2	-1	+1	+2	+3	+4	+5
Embalagem	-5	-4	-3	-2	-1	+1	+2	+3	+4	+5
Marca	-5	-4	-3	-2	-1	+1	+2	+3	+4	+5

# Escalas de Likert

As escalas de Likert têm semelhança com as escalas de Thurstone.

Porém, ao contrário das escalas de Thurstone, os respondentes não apenas respondem se concordam ou não com as afirmações, mas também informam qual o seu grau de concordância ou discordância.

Dificuldades encontradas durante o mestrado ou doutorado

\* Qual o nível de dificuldade que você encontrou em relação aos seguintes itens?

Legenda

1 - Muito difícil
2 - Difícil
3 - Neutro
4 - Fácil
5 - Muito fácil
6 - Não se aplica

	1	2	3	4	5	6 [Não se aplica]
Acompanhamento das aulas	<input type="radio"/>					
Desenvolvimento da pesquisa	<input type="radio"/>					
Disponer de tempo para assistir as aulas	<input type="radio"/>					
Disponer de tempo para as tarefas extra-aula	<input type="radio"/>					
Disponer de tempo para o desenvolvimento da pesquisa	<input type="radio"/>					
Lidar com um segundo idioma	<input type="radio"/>					
Pagamento da mensalidade [quando aplicável]	<input type="radio"/>					
Pagamento de outras despesas [quando aplicável]	<input type="radio"/>					
Obtenção de bolsa de estudo [quando aplicável]	<input type="radio"/>					
Relacionamento com o orientador	<input type="radio"/>					
Relacionamento com os professores	<input type="radio"/>					
Relacionamento com os demais colegas	<input type="radio"/>					
Obter apoio familiar	<input type="radio"/>					
Obter apoio na empresa ou organização onde trabalhava	<input type="radio"/>					

Referência

Escalas de Mensuração de Atitudes:  
Thurstone, Osgood, Stapel, Likert, Guttman, Alpert.  
Tânia Modesto Veludo de Oliveira FEA-USP