**TESTE DE USABILIDADE**

O Teste de Usabilidade tem como objetivo avaliar a usabilidade da aplicação, determinando até que ponto a interface do software é fácil e intuitiva de utilizar.

Esse tipo de teste possibilita detectar todas as ações dos usuários, analisar suas preferências, ajudando a determinar o que pode ser melhorado na aplicação.

Os problemas mais comuns que podem ser detectados com a execução de testes de usabilidade em aplicações web são:

* **Irrelevância:**informações exibidas na interface que não possuem nenhuma utilidade, sem pertinência às necessidades do usuário;
* **Inadequação:**abreviaturas usadas sem prévia explicação do termo completo;
* **Resposta inesperada:**ao acionar um link, a aplicação apresentar outra página totalmente diferente da solicitada;
* **Cliques:**efetuar muitos cliques para conseguir chegar à funcionalidade desejada.

Jakob Nielsen, um dos maiores especialistas na área de usabilidade, listou um conjunto de critérios básicos para analisar a usabilidade de um software. São eles:

* **Intuitividade**: o software deve ser fácil de ser utilizado, permitindo que mesmo um usuário sem experiência seja capaz de executar algum trabalho satisfatoriamente;
* **Eficiência**: o sistema deve ser eficiente em seu desempenho, viabilizando um alto nível de produtividade;
* **Memorização**: as interfaces da aplicação devem de fácil memorização, permitindo que usuários ocasionais consigam utilizá-lo mesmo depois de um longo intervalo de tempo;
* **Erro**: a quantidade de erros apresentados pelo software deve ser a menor possível. Além disso, a solução para os problemas deve ser simples e rápida, mesmo para usuários iniciantes. Erros graves ou sem solução não podem ocorrer;
* **Eficácia**: o software deve, sobretudo, cativar o usuário, sejam eles iniciantes ou avançados, possibilitando uma interação no mínimo agradável.

Analisar essas características de usabilidade em uma aplicação em desenvolvimento, ou até mesmo pronta, possibilita que muitos problemas sejam diagnosticados antes do software ser disponibilizado para o cliente.

Isso pode, no mínimo, evitar a insatisfação do cliente numa fase avançada do ciclo de vida do desenvolvimento do software, onde as correções se tornam mais caras e impactantes.

**COMO EXECUTAR O TESTE DE USABILIDADE**

Muitas são as maneiras de medir a usabilidade de um software. A escolha depende de cada projeto e está diretamente ligada ao resultado que se deseja obter.

Executados em laboratório, em um ambiente controlado, ou em ambiente real, muitas técnicas de teste de usabilidade podem ser utilizadas. De uma maneira geral, o teste de usabilidade pode ser realizado seguindo quatro etapas principais:

* **Planejamento**: envolve determinar o objetivo do teste, bem como a metodologia que será utilizada. Define também o perfil dos participantes, como recrutá-los, o cenário e as tarefas que serão realizadas. Nessa primeira etapa, um ponto fundamental é saber exatamente o que será avaliado. Criar um pequeno checklist, como o exemplificado a seguir, pode facilitar essa etapa:

|  |  |
| --- | --- |
| **PLANEJAMENTO** | |
| **Perguntas** | **Respostas** |
| Qual o objetivo do teste? | Testar o cadastro dos usuários e o banco de dados |
| Quando e onde o teste será executado? | PUC/MG |
| Qual o tempo de duração para cada sessão de teste? | 10 minutos |
| Qual ambiente e ferramentas necessárias para executá-lo? | Computador com acesso a internet |
| Em qual estado o software deve estar no início do teste? | Intermediário para final |
| Quem serão os usuários envolvidos no teste? | Pessoas recrutadas (5 alunos aleatoriamente escolhidos) |
| Quais tarefas serão definidas para que os usuários executem? | Busca pelo site, entrada de dados, navegação, consulta de dados |
| Quais são as funcionalidades mais críticas? | Entrada de dados e consulta de dados |
| Quais serão os dados coletados durante os testes? | Tempo para execução das tarefas, navegabilidade |
| Qual critério será utilizado para definir se um teste foi bem sucedido? | Consistência na base de dados (entrada e consulta), tempo para execução da tarefa |

* **Preparação**: na segunda etapa, tudo deve estar pronto para colocar o teste em prática. É nesse momento que o usuário receberá uma explicação sobre como será executado o teste, e caso alguma ferramenta seja utilizada, um breve treinamento deve ser realizado;
* **Execução:** na terceira etapa é onde o teste é efetivamente executado. É aconselhável que antes de realizar o primeiro teste, um projeto experimental seja colocado em prática. Nesse momento serão detectadas as informações primordiais para a avaliação posterior do resultado. É recomendável ainda utilizar um cronômetro, e é importante informar ao usuário que executará o teste o tempo limite para conclusão de cada tarefa. Outros pontos também devem ser seguidos, a saber:
  + Não interfira no teste, no momento da execução;
  + Documente os pontos de dificuldade citados pelos usuários;
  + Anote as sugestões do(s) usuário(s) participante(s).
* **Análise**: esta é a etapa final dos testes de usabilidade e tem como objetivo analisar os dados obtidos. É o momento de revisar os problemas encontrados, definindo a frequência com que ocorrem, a gravidade e a prioridade para resolução dos mesmos.

Nessa etapa, é fundamental que todos os detalhes sejam avaliados, como por exemplo, a quantidade de cliques antes da conclusão de uma tarefa, o tempo de duração de cada atividade, quantas vezes o ***help*** foi acionado e, se for o caso, quantos erros foram apresentados.

Para o teste de usabilidade do APP Ali Babá deverão ser avaliados os seguintes itens:

1. Campos para entrada de Dados:
   1. Cadastro dos usuários Babás
   2. Cadastro dos usuários Clientes

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CADASTRO** | **BABÁS** | **CLIENTES** |
| Login |  |  |
| Email |  |  |
| Senha |  |  |
| Nome |  |  |
| CPF |  |  |
| Idade |  |  |
| Bairro |  |  |
| Cidade |  |  |
| Referências Profissionais |  | NÃO APLICÁVEL |
| Habilidades |  | NÃO APLICÁVEL |
| Curso |  | NÃO APLICÁVEL |
| Escolaridade |  | NÃO APLICÁVEL |
| Foto |  | NÃO APLICÁVEL |
| Identidade (pdf) |  | NÃO APLICÁVEL |

1. Cadastro no banco de dados de mais de um usuário por vez
2. Rapidez para salvar e armazenar as informações no banco de dados
3. Verificação da função do botão para salvar os dados
4. Rapidez para consulta de dados através de filtros
5. Verificação da integridade das informações no banco de dados
6. Navegabilidade
7. Perda de dados ao sair da página

**TABELA PARA ACOMPANHAMENTO DO TESTE DE USABILIDADE HEURÍSTICAS DE NIELSON**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Item** | **Atividades do Teste** | **Usuário 01** | **Usuário 02** | **Usuário 03** | **Usuário 04** | **Usuário 05** |
| 1 | Visibilidade Sistema -Interação |  |  |  |  |  |
| 2 | Design e estética – Reconhecer ícones e objetos |  |  |  |  |  |
| 3 | Correspondência entre sistema e mundo real: Campos para entrada de Dados. Acessibilidade |  |  |  |  |  |
| 4 | Liberdade e Controle do usuário: Cadastro no banco de dados de mais de um usuário por vez- autonomia do usuário |  |  |  |  |  |
| 5 | Rapidez para salvar e armazenar as informações no banco de dados <10 min.. Funcionalidade |  |  |  |  |  |
| 6 | Consistência de padrões: Verificação da função do botão para salvar os dados – não ter dúvida sobre o significado |  |  |  |  |  |
| 7 | Rapidez para consulta de dados através de filtros.Funcionalidade |  |  |  |  |  |
| 8 | Prevenção de erros: Verificação da integridade das informações no banco de dados |  |  |  |  |  |
| 9 | Flexibilidade e eficiência: personificação dos atalhos em ação frequente |  |  |  |  |  |
| 10 | Navegabilidade - funcionalidade |  |  |  |  |  |
| 11 | Prevenção de erro:Perda de dados ao sair da página |  |  |  |  |  |
| 12 | Auxiliar usuários a diagnostica e recuperar erros. Mensagens de erro |  |  |  |  |  |
| 13 | Ajuda e documentação |  |  |  |  |  |
| **13** | **Total** |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Legenda:** |  |  |  |  |  |  |
| (9 a 10) | **Supera os Requisitos** |  |  |  |  |  |
| (7 a 8) | **Atende os Requisitos** |  |  |  |  |  |
| (6 a 7) | **Atente Parcialmente os requisitos** |  |  |  |  |  |
| (4 a 5) | **Não Atende os Requisitos** |  |  |  |  |  |

**VANTAGENS DO TESTE DE USABILIDADE**

A execução desse tipo de teste pode fornecer inúmeros benefícios ao software, a saber:

* Avaliação da qualidade das telas da aplicação;
* Identificação de problemas visando melhorias durante o desenvolvimento do software;
* Pode ser associada à prototipação, tornando a avaliação do protótipo mais efetiva.