



SÃO
PAULO
TECH
SCHOOL

CONTEÚDO DA AULA

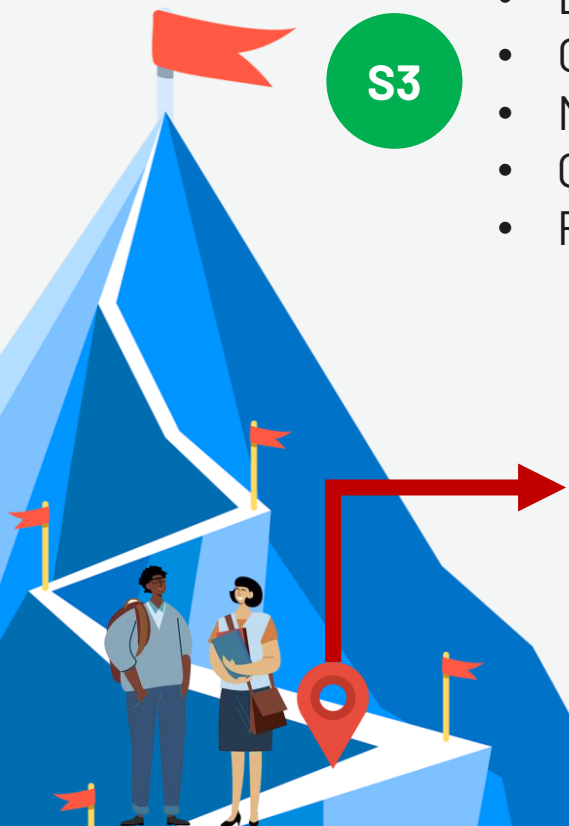
Nessa aula você aprenderá:

Testes de
Usabilidade

Testes de
Usabilidade
Econômicos



Nosso Caminho



S3

- Design Inclusivo (Acessibilidade)
- Gráficos e Storytelling com Dados
- Métricas de Negócio
- Qualidade de Software
- Protótipos Completos com Acessibilidade

S2

- Interfaces, Dispositivos e Interação Homem-Computador
- Fatores Humanos
- Vieses Cognitivos e Leis da Psicologia aplicadas a UX
- Testes em UX
- Design de Interfaces
- Boas Práticas para Web
- Responsabilidade e Ética em UX (Dark UX e LGPD)
- Protótipo de Alta Resolução
- Especificação das Métricas + Funil de Vendas

S1

- Introdução à disciplina
- Design Sprint - Ideação
- Técnicas de Pesquisa - UX Research
- Persona e Jornada
- Arquitetura da Informação
- UX Writing
- Grids e Design Responsivo
- Métricas e Funil de Vendas
- Wireframes - Fluxo de Operação



Intervalo

Atenção: Atrasados deverão aguardar autorização para entrar na sala.

Break

> Pausas durante a aula.

Obs: Permanecer no andar, casos específicos me procurar.

Frase dessa sprint:

TALVEZ SUA OPINIÃO SEJA IMPORTANTE.



Palavra-chave dessa Sprint:

EMPATIA!



KARROOTS!



KARROOTS

- As decisões humanas são condicionadas pela forma como a informação é apresentada?
- Quantas decisões um pessoa toma, em média, por dia?
- O que é viés de ancoragem?
- O que é aversão a perda?
- Os usuários preferem sites que utilizam padrões conhecidos?
- Quantos itens, em média, uma pessoa consegue armazenar na memória de trabalho?

TESTES DE USABILIDADE

[illegible]

Envolve a **observação** direta do **usuário interagindo com o produto**, ou a avaliação da construção do produto em seus diversos aspectos:

- **Elementos visuais** (tipografia, cores, imagens relacionados a persona);
- **Conteúdo**;
- **Fluxo de operação** (fluxo de navegação do usuário);
- **Comportamento de navegação** (analytics).



TESTES DE USABILIDADE

- Se você quer um **ótimo site**, você **deve testá-lo**;
- **Testar um** usuário é **100% melhor** que não testar **nenhum**;
- Testar **um usuário no início** do projeto é **MUITO melhor** do que testar **50 perto do fim**;

Discussões em grupo **NÃO SÃO** testes de usabilidade!



TESTES DE USABILIDADE

Teste de Guerrilha

Consiste em **realizar testes rápidos e informais com os usuários em locais públicos**, sem recrutamento prévio.

É **rápido, barato, feito em qualquer lugar** e se obtém **feedbacks rápidos**.

Como é feito:

- O pesquisador aborda as pessoas em locais públicos;
- Convida para fazer o teste;
- Observa a interação do usuário com a aplicação;
- Faz perguntas sobre a experiência do usuário com o uso.



TESTES DE USABILIDADE

Teste de Conteúdo

Conteúdo: Avaliado em um nível sintático e semântico.

Nível sintático - a **ortografia**, a **pontuação** e a **gramática** são avaliadas para documentos baseados em texto.

Nível semântico - **correção** (da informação apresentada), **consistência** (em todo o objeto de conteúdo e objetos relacionados a informação é a mesma) e falta de ambiguidade.

TESTES DE USABILIDADE

Teste de Navegação

Links de navegação: Verifica se os links direcionam os usuários para as páginas corretas.

Redirecionamentos: Como os links entram em ação quando um usuário solicita uma URL inexistente ou seleciona um link cujo destino foi removido ou cujo nome foi alterado. Testar as diversas formas de solicitar a URL (www, direto, etc).

Marcadores: Embora os marcadores sejam uma função do navegador, o WebApp deve ser testado para garantir que um título de página significativo possa ser extraído à medida que o marcador é criado.

Quadros e conjuntos de quadros (validações gerais de conteúdo): Testar o conteúdo correto, layout e tamanho adequados, desempenho de download e compatibilidade com o navegador.

Mapas do site: Cada entrada do mapa do site deve ser testada para garantir que o link leve o usuário ao conteúdo ou à funcionalidade adequada.

Mecanismos de pesquisa internos: O teste do mecanismo de pesquisa valida a exatidão e integridade da pesquisa, as propriedades de manipulação de erros do mecanismo de pesquisa e os recursos avançados de pesquisa, ou a integração com a pesquisa externa (Google).

TESTES DE USABILIDADE

Teste de Interface do Usuário

Links: Testar se os links estão corretos, ou seja, a navegação.

Formulários: Testar as Validações de Tela, ou seja, preenchimentos obrigatórios, campos especiais, caracteres especiais, campos incompletos, etc.

Script: Testar se o JavaScript está funcionando corretamente nos diversos browsers (engines).

HTML dinâmico: Testar se objetos de conteúdo que são manipulados no lado do cliente usando scripts ou folhas de estilo em cascata (CSS) estão corretos.

Janelas pop-up do lado do cliente: Testar o comportamento, se estão funcionando e as limitações.

Streaming de conteúdo: Testes o funcionamento dos vídeos, áudios ou similares.

Cookies: Testar o funcionamento e validar o conteúdo dos cookies.

TESTES DE USABILIDADE

Monitoramento – Clicks e Navegação

Realizado **através da análise de dados** capturados através de **ferramentas de Analytics** (Ex: Google Analytics) ou **gravação de tela**. Consiste em, através dos dados capturados, identificar o caminho que os usuários estão executando dentro do site/software.

- Se utilizadas ferramentas de **Analytics** o teste **é mais complexo**, pois os **usuários não são identificados** ;
- Com a **gravação da tela** é possível identificar **exatamente o que os usuários fizeram**, quanto tempo ficaram e cada página/etapa;



TESTES DE USABILIDADE

Eye Tracking

Equipamento específico para **monitorar o movimento do olho** do usuário, identificando para onde a atenção dele é guiada na interface.

No final é gerado um **heatmap** com os **pontos onde o usuário olhou mais vezes** e/ou por mais tempo.





TESTES DE USABILIDADE **GOMS**

É um **modelo utilizado** para **analisar como as pessoas realizam tarefas**, separando as atividades em **Objetivos, Operadores, Métodos e Regras para Seleção**:

- ❖ **Goals** (Objetivos): Resultados que o usuário deseja alcançar com a tarefa;
- ❖ **Operators** (Operadores): São as ações (físicas ou cognitivas) necessárias para alcançar os objetivos (goals).
- ❖ **Methods** (Métodos): São a sequência de operadores (ações) que devem ser realizadas para alcançar o objetivo (goals).
- ❖ **Selector Rules** (Regras de Seleção): São utilizados para decidir qual método ou sequências de operadores utilizar em determinada situação.

A black cat with yellow eyes looking up at the camera.

TESTES DE USABILIDADE - GOMS

Exemplo

Goals – O que o usuário quer (precisa) fazer:

Imagine passar as palavras “gato preto” da frase abaixo para **bold**:

“O gato preto saltou o muro.”

Goal – Passar as palavras para bold.

Sub-objetivos:

1. Selecionar palavras
2. Aplicar Bold

TESTES DE USABILIDADE - GOMS

Exemplo

Operators (ações necessárias):

1. Mover o mouse
2. Selecionar as palavras
3. Mover o mouse até o menu
4. Escolher a opção **bold**

Methods (Sequência de operadores):

1. Mover o mouse
2. Selecionar as palavras
3. Mover o mouse até o menu
4. Lembrar qual o botão possui esta função
5. Escolher a opção bold

1. Mover o mouse
2. Selecionar as palavras
3. Lembrar o atalho
4. Aplicar o atalho CTRL+B

1. Mover o mouse
2. Selecionar as palavras
3. Lembrar o atalho
4. Aplicar o atalho CTRL+B

TESTES DE USABILIDADE - GOMS

Exemplo

Selections Rules - São **utilizados para decidir qual método** ou sequências de operadores **utilizar em determinada situação**:

1. **SRule 1** - Utilizar o mouse para seleção e acessar o menu com opções de edição
2. **SRule 2** - Utilizar teclado para seleção, se existe problemas de acessibilidade e/ou ajuste fino de seleção, por fim, usar atalho para conclusão da tarefa.
3. **SRule X** - Utilizar comando de voz para solicitar a seleção das palavras e edição desejada.

TESTES DE USABILIDADE - GOMS

Exemplos em interfaces

1. Caminhos para realizar uma transferência bancária em um Internet Banking.
2. Processo de compra a vista e a prazo em uma máquina de cartão.
3. Caminhos para postar um storie no Instagram.
4. Comparação de processo para realizar uma ação na sua aplicação e na aplicação do concorrente.
5. ...

TESTES DE USABILIDADE - GOMS

Ganhos ao se realizar um teste GOMS

1. Identificar qual o caminho mais efetivo para realizar determinada transação;
2. Identificar possibilidades de remover caminhos não utilizados removendo parte da complexidade do desenvolvimento;
3. Identificar oportunidades de melhorias;

TESTES DE USABILIDADE ECONÔMICOS

TESTES DE USABILIDADE

	Teste Tradicional	Teste – Faça você mesmo
Tempo gasto para cada rodada de teste	1 a 2 dias. 1 semana para relatório e decisões (reuniões)	Uma manhã por mês que inclua teste, relatório e decisão.
Quando você realiza o teste?	Quando o site está quase pronto	Continuamente, durante o processo de desenvolvimento
Número de rodadas de testes	Pelo menos 8	3
Como você recruta participantes	Cuidadosamente.	Imprecisamente.
Onde você realiza o teste?	Fora do local de trabalho e com sala de observação	No local de trabalho, via compartilhamento de tela e vídeo conferência
Quem assiste ao teste?	Como é fora do local. Poucos.	Mais pessoas conseguem.
Relatório	25 a 30 páginas.	Um e-mail com 1 ou 2 páginas
Quem identifica os problemas?	O profissional de testes.	A equipe de desenvolvimento.
Finalidade principal	Identificar o máximo de problemas possível	Identificar os problemas mais relevantes e resolver antes da próxima rodada.
Despesa	5 a 10 mil dólares	O salário do colaboradores



TESTES DE USABILIDADE ECONÔMICO

Você deve escolher as tarefas que deseja testar e estabelecer um tempo:

Pode ser por ação:

- Crie uma conta – 1 minuto;
- Faça login – 30 segundos;
- Recupere a senha – 1 minuto e 30 segundos;
- Compre um produto – 3 minutos;

Ou por processo:

- A partir da página inicial, compre um produto.

TESTES DE USABILIDADE ECONÔMICO

Sugestão de script para o teste:

Durante um teste de 1 hora

- **Boas-vindas** a pessoa (4 min);
- Perguntas pessoais para **relaxar** o participante (evite temas polêmicos). (2 min);
- **Passeio** pela homepage (se não for ela que for testada). (3 min);
- Diga as **tarefas** que a pessoa precisa fazer, ou em alguns casos, apenas a tarefa principal, como, “criar uma conta”. Você precisa assegurar que o participante vai **pensar em “Voz alta”**, ou seja, dizer o que está pensando e fazendo a cada instante. (35 min);
- Depois das tarefas, você deve **sondar** o participante sobre o que aconteceu durante o teste. (5 min);
- **Fim de papo** (5 min). Você agrade pela participação, paga a pessoa e se despede. (5 min).

Kahoot!



ATIVIDADE

- 1. Elaborar o plano do teste de usabilidade para o projeto de pi;**
- 2. Mapear o fluxo de navegação que o usuário deve realizar para executar o teste;**
- 3. Atribua um tempo estimado para a execução de cada etapa do teste;**

ATENÇÃO!

Vocês **precisam ter uma versão do wireframe completa e navegável** para aplicar o teste de usabilidade nos possíveis usuários da aplicação.

A aplicação do Teste de Usabilidade é entregável de PI.



Agradeço
a sua atenção!

Fábio Figueredo

fabio.figueredo@sptech.school

SÃO
PAULO
TECH
SCHOOL