Vamos começar com as definições: Quando usar, quais as vantagens, como se planejar para um teste e, depois, templates bônus.

O que é?

O teste de usabilidade envolve observar os users enquanto eles executam tarefas no seu produto.

O produto pode ser: Esboço em papel; um wireframe; um storyboard; um mock-up de exibição; um produto em desenvolvimento; um protótipo de trabalho.

O teste também pode ser realizado em produtos concorrentes para entender seus pontos fortes e fracos.

O que você precisa para realizar o teste de usabilidade?

Recrutar usuários que tenham características para o objetivo do seu cliente. Esta é a parte mais difícil, e pode demorar semanas.

Aqui vai a dica foda: Existem empresas que facilitam o recrutamento para você. Pois é... fácil!

Você também precisará de um facilitador de teste. Ele realizará o teste pormeio de um protocolo de perguntas e observações psicológicas de reações.

E pra finalizar, os observadores. Assistindo a transmissão do teste em uma sala separada, os observadores anotam insights do usuário, os erros e pontos de frustrações e, também perguntas extras para o facilitador utilizar no final do teste.

Quando o usuário ficar agitado pausa o teste, e fala, cara, desculpa pelo acontecido, eles acabam comentando alguma coisa. Já tem alguma duvida do processo de teste?

Controle o teste, o que você não entendeu no ícone? E o que você esperava que o ícone comunicasse?

E qual foi a plataforma que você já utilizou que utiliza o globo como ícone?

Em alguns casos você vai precisar de um incentivo para os usuários: Dessa forma o usuário se dedicará um pouco mais, incentivado pela recompensa.

Tipos de testes e ferramentas

Existem milhares de formas de realizar um teste de usabilidade. Hoje vamos falar de 2 métodos principais que funcionam em praticamente todos os cenários.

1 – Local: O usuário vai até o seu local ou você vai até o usuário.

Voce vai precisar de um computador ou celular, webcam, alguns post-its e os cartões com as tasks e tarefas.

Ferramentas locais

Lookback.io

Loom.com

2 - Teste remoto

Os usuários, nessa situação estão em outra localidade.

Aqui você vai precisar de ferramentas online. Essas ferramentas farão o trabalho de gravar a tela, a webcam e distribuir as tarefas. Você só precisará analisar os resultados!

Ferramentas remota

Maze.design

Usabilityhub.com

Quando aplicar o teste de usabilidade?

Em qualquer momento um teste pode ser feito e deve ser feito caso tenha usuários e tempo disponível

O ideal é que o teste tenha um foco.

Descobrir a motivação do teste, o por que estamos fazendo o teste.

Pra isso descobrir frustrações do usuário, encontrar cenários quebrados, entender como ele realiza ações no seu produto, e o que o produto precisa para evoluir.

Vantagens

Você pode obter feedback que revela possíveis falhas de design e outros problemas como hierarquia, falha de conteúdo, falha de design e etc.

5 whys, os 5 porques.

Produza mini clipes da sessão e compartilhe os mini-videos.

Planejamento

Essa parte é importante para que o teste tenha foco! Ela será para alinhar os papéis de cada pessoa envolvida no teste e reduzir imprevistos

Escreve um plano de teste de usabilidade para definir os objetivos, usuários, tarefas, procedimentos, configuração de teste, coleta de dados e requisitos de relatório.

Selecione as tarefas mais importantes e grupos de usuário a serem testados

Há muito debate sobre quantos participantes devem estar em um teste de usabilidade, com números que variam de 5 a mais de 50. Nielsen Norman diz: com 5 usuários você vai encontrar em média 85% dos problemas.

Produza cenários de tarefas e escreva instruções para o usuário. Não fale a resposta da tarefa. Faça cenários abertos e deixe que o usuário ENCONTRE o final do cenário.

Planeje as sessões de teste, estimando tempo para: instruções; execução do teste; e respostas de um questionário. Faça uma entrevista pós-teste. Utilize uma média de 30 minutos.

Hora do teste

Mantenha atenção na linguagem corporal do usuário, no tom da fala e expressões faciais.

Sempre lembre o usuário sobre pensamento em voz alta. Alguns truques são:

O que você queria fazer nesse ponto?

Porque você clicou ali?  
Como você imagina que essa tela/jornada poderia melhorar pra você? Eu vi que não entendeu esse cenário, como poderia melhorar pra você?

Posso te ajudar a encontrar?

Clica nos produtos. Ta vendo o filtro na sua esquerda? Clica em seda, agora consegue continuar seu cenário? “CONSIGO” Continua então pra mim por favor.

Voce acha que atingiu seu objetivo?  
O que você gostaria de ver nesse ponto/tela?

Porque você esta confuso nesse ponto?

Como melhorar a visibilidade do produto indisponível para você?

Essas perguntas vão te ajudar a manter o usuário CONVERSANDO. Atenção: usuário testando em silencio não é um teste com resultados!

Sobre os cartões das tarefas e tasks:

Imprima cada tarefa em uma folha separada. Isso te ajudará a ler a tarefa para o usuário. Ao mesmo tempo, entregue a folha ao usuário e deixe-o sentir no controle da tarefa.

Ao final do teste, faça mais perguntas. Tente entender como o seu produto pode completar as tarefas do seu usuário. Vá até a sala de observação e veja se seus colegas tem mais perguntas. Se sim, vá ao usuário e faça as perguntas.

Depois do teste, todos na sala assistem tudo de novo pra ver se não perdeu um insight interessante.

Anote em post-its todas as frustrações e pontos de problema em cada tarefa

E lembre-se: você vai precisar realizar os exercícios de affinity mapping e priorização de problemas – que ensinei na aula 21 e aula 25.

Resumindo

Esse é o guia mais completo de usabilidade da história.