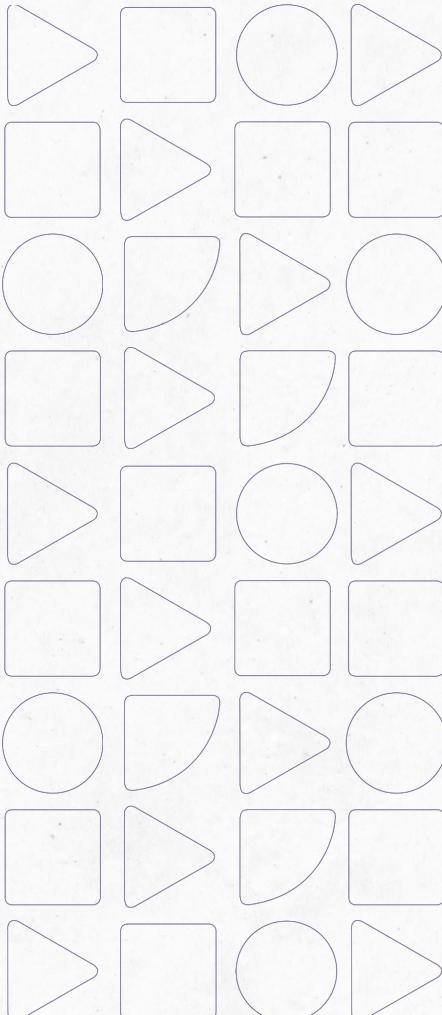


Testando ergonomia e naveabilidade

Disciplina: Experiência do Usuário



Conteúdos:

Testando ergonomia e naveabilidade.

Habilidade(s):

- Compreender a importância dos testes e da validação;
- Conhecer os vários tipos de testes e as suas etapas;
- Conhecer os agentes do sistema.

Bloco 1

Contem pra gente!

Vocês já utilizaram algum aplicativo ou *site* que parecia confuso ou difícil de usar?

Como vocês acham que as empresas podem identificar e resolver os problemas de usabilidade nos seus produtos digitais?



Testes de usabilidade

Os testes de usabilidade são uma técnica essencial no *Design de Experiência do Usuário*. Eles **permitem avaliar como os usuários interagem com um produto ou serviço**, revelando *insights* valiosos para aprimorar a experiência.

Esses testes envolvem a observação direta do comportamento dos usuários, fornecendo **dados qualitativos e quantitativos** sobre a interação.



Observação direta no teste de usabilidade

Na observação direta, os pesquisadores assistem aos usuários enquanto eles interagem com o produto. Isso inclui ações como cliques, toques, rolagens e comentários verbais.

A observação direta ajuda a capturar respostas emocionais, frustrações e desafios enfrentados pelos usuários durante o teste.



Finalidades dos testes de usabilidade



Identificar problemas no *design*

Detectar obstáculos que podem prejudicar a usabilidade.



Descobrir oportunidades de melhorias

Identificar áreas em que o produto pode ser aprimorado para atender às necessidades dos usuários.



Aprender sobre o comportamento dos usuários

Compreender como os usuários realmente interagem com o produto em vez de depender de suposições.

Alguns exemplos

Teste de caminhos de usuário

Observar como os usuários navegam em um *site* ou aplicativo para identificar problemas de navegação.

Teste de intuitividade

Avaliar se os elementos de *design* são intuitivos para os usuários.

Teste de protótipo

Testar versões iniciais do produto para identificar erros antes do lançamento.

Teste de usabilidade remota

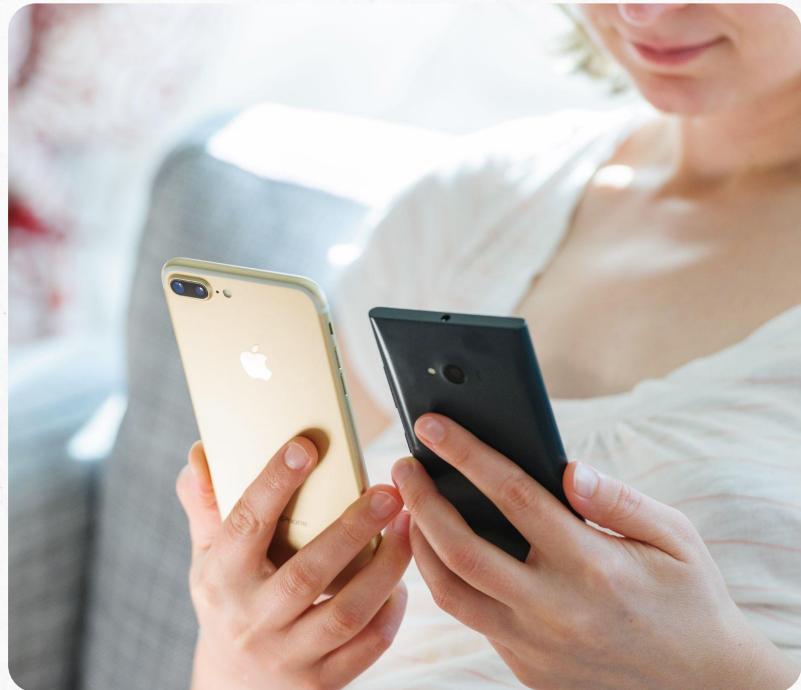
Realizar testes de usabilidade com usuários em locais diferentes, aproveitando a tecnologia.

Origem e evolução dos testes de usabilidade

Os testes de usabilidade tiveram origem na Ergonomia e na Engenharia de Fatores Humanos, focando na adaptabilidade do *design* aos usuários.

Na década de 1980, empresas como Xerox, IBM e Apple popularizaram os testes de usabilidade.

A disciplina de Interação Humano-Computador desempenhou um papel fundamental na disseminação dos testes.



A heurística de Nielsen

A década de 1990 viu o estabelecimento de padrões de usabilidade, como as dez heurísticas de Nielsen.

Essas diretrizes fornecem um conjunto de princípios para avaliar a qualidade da experiência do usuário e se tornaram uma referência na área.



Visibilidade do status do sistema



Correspondência entre o sistema e o mundo real



Controle e liberdade do usuário



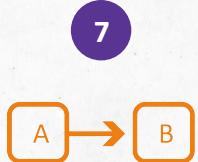
Consistência e Padronização



Prevenção de erros



Reconhecimento ao invés de memória



Eficiência e Flexibilidade de uso



Estética e design minimalista



Recuperação diante de erros



Auxílio e documentação

Relevância dos testes de usabilidade

Os testes de usabilidade continuam a ser cruciais à medida que a tecnologia avança. Com o aumento do uso de *smartphones* e a expansão da Internet móvel, a importância de oferecer uma experiência de usuário excepcional nunca foi tão evidente.

Dessa forma, eles desempenham um papel vital e garantem que os produtos e serviços atendam às expectativas dos usuários.



Bloco 2

Relembrando



O teste qualitativo

O teste qualitativo envolve a **observação direta do usuário enquanto ele interage com um produto ou serviço**. Nesse tipo de teste, o foco está na qualidade das interações e nas percepções do usuário.



Etapas do teste qualitativo

 **Acolhimento do usuário:** recepcionar o usuário de forma calorosa, explicando o propósito do teste.

 **Pesquisa prévia:** realizar uma pesquisa preliminar para coletar informações sobre o perfil e contexto do usuário.

 **Verificação de equipamentos:** garantir que as ferramentas de registro estejam funcionando corretamente.

 **Orientações claras ao usuário:** explicar as tarefas que o usuário deve realizar durante o teste.

Etapas do teste qualitativo

Realização da tarefa pelo usuário: permitir que o usuário execute as tarefas sem interrupções desnecessárias.

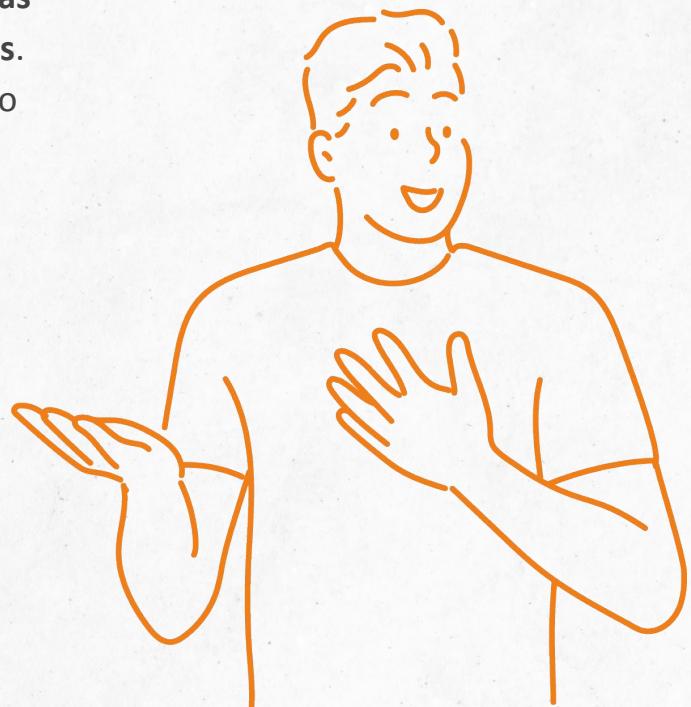
Registro de observações: anotar aspectos objetivos e subjetivos do comportamento do usuário.

Questionário pós-teste: aplicar questionários para recolher opiniões adicionais do usuário sobre a experiência.

Agradecimento e conclusão: confirmar que o teste ocorreu conforme planejado e agradecer ao usuário pela participação.

O teste quantitativo

Por outro lado, o teste quantitativo envolve a **observação de métricas precisas ou o uso de ferramentas automatizadas para coletar dados**. Ele se concentra em quantificar o desempenho e a eficiência, usando números e estatísticas para avaliar a experiência.



O teste quantitativo

Esses testes podem envolver **técnicas de estatística inferencial**, que incluem análise estatística avançada para tirar conclusões significativas dos dados coletados.

Além disso, aplicativos como **testes A/B** são frequentemente usados em experimentos quantitativos para comparar duas ou mais versões de um produto e determinar qual delas oferece o melhor desempenho baseado em métricas específicas.

No entanto, é importante observar que detalhes técnicos estão além do escopo desta apresentação, que se concentra em proporcionar uma compreensão geral dos métodos qualitativos e quantitativos na pesquisa de UX.

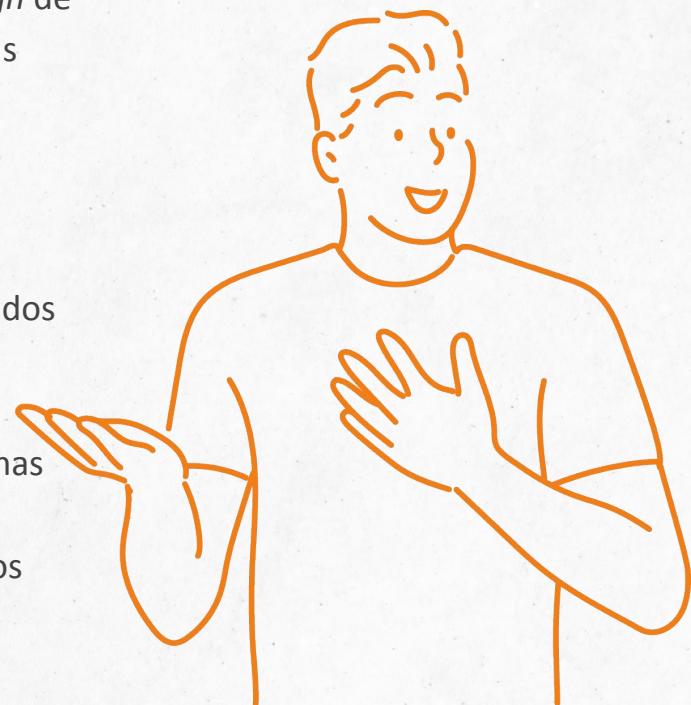


Pesquisa qualitativa

A pesquisa qualitativa desempenha um papel fundamental no *Design de Experiência do Usuário*, permitindo a compreensão aprofundada das percepções e experiências dos usuários.

Métodos qualitativos comuns:

- **etnografia:** observação participante em ambientes naturais;
- **entrevista narrativa:** coleta de histórias e narrativas pessoais dos usuários;
- **estudo de caso:** análise detalhada de situações específicas;
- **método fenomenológico:** exploração das experiências humanas em sua essência;
- **teoria fundamentada:** desenvolvimento de teorias a partir dos dados coletados.



Métodos qualitativos e quantitativos

Ambos os método desempenham papel fundamental na pesquisa em UX. A combinação das duas abordagens é a melhor estratégia para obter *insights* abrangentes.

Os testes quantitativos com usuários são cruciais para garantir que um produto ou serviço seja usável e intuitivo. Métricas quantitativas, como taxas de erro, tempo de conclusão de tarefas e satisfação do usuário, desempenham um papel fundamental na avaliação da usabilidade.



Bloco 3

Vamos praticar?

Façam grupos para realizar a atividade.

Primeiro momento

15 minutos

Criem um caso de teste de usabilidade, escolhendo entre um teste qualitativo ou quantitativo. Vocês devem justificar a escolha.

Segundo momento

15 minutos

Apresentem a proposta, explicando a decisão tomada e como conduziram o teste.



Recomendações para entrevistas com usuários

 Deixe o usuário à vontade durante as entrevistas, pois o objetivo é entender as suas experiências e não testar os seus conhecimentos ou habilidades.

 Aplique perguntas de forma aberta para encorajar o usuário a falar mais e descrever suas vivências, problemas e necessidades.

 Ajude o usuário a relembrar o passado, pois isso pode contribuir para obter relatos mais completos e ricos sobre as suas experiências e os seus desafios.

 Evite influenciar as respostas dos usuários, mantendo as perguntas neutras e abertas.

 Considere os silêncios durante as entrevistas e dê espaço para que o usuário organize os seus pensamentos.

Recomendações para entrevistas com usuários



Evite entrar em embates com os usuários, evitando expressar opiniões e buscando devolver as perguntas do usuário com outras perguntas.



Pergunte novamente e evite suposições, repetindo perguntas de forma diferente quando necessário para obter informações precisas.



Ouça e preste atenção no usuário durante a entrevista, demonstrando interesse genuíno em suas experiências.



As entrevistas devem ser focadas nas experiências do usuário e não na avaliação ou venda do produto.

Bloco 4

Vamos praticar?

Façam grupos para realizar a atividade.

Primeiro momento

10 minutos

- Realizem a entrevista que vocês criaram entre si, aplicando os conceitos de recomendações para entrevistas com usuários;
- Metade do grupo atuará como entrevistadores e a outra metade como entrevistados.

Segundo momento

10 minutos

Relatem como foi a experiência, em quais partes tiveram dificuldade e o que gostaram.



Discussões e reflexões



Bloco 5

User flow e user journey

O *user flow* e *user journey* são fundamentais para o trabalho dos UX designers.

Embora os termos sejam frequentemente usados de forma semelhantes, eles se referem a **processos diferentes, mas complementares**.

O *user flow* representa o **fluxo de trabalho ou processo sob a perspectiva do usuário**, enquanto a *user journey* oferece uma **visão geral ampla da interação do usuário com um produto**.



User flow

O que é

É como um diagrama usado no UX Design para representar o caminho percorrido pelo usuário ao usar um produto ou concluir uma tarefa específica.

Importância

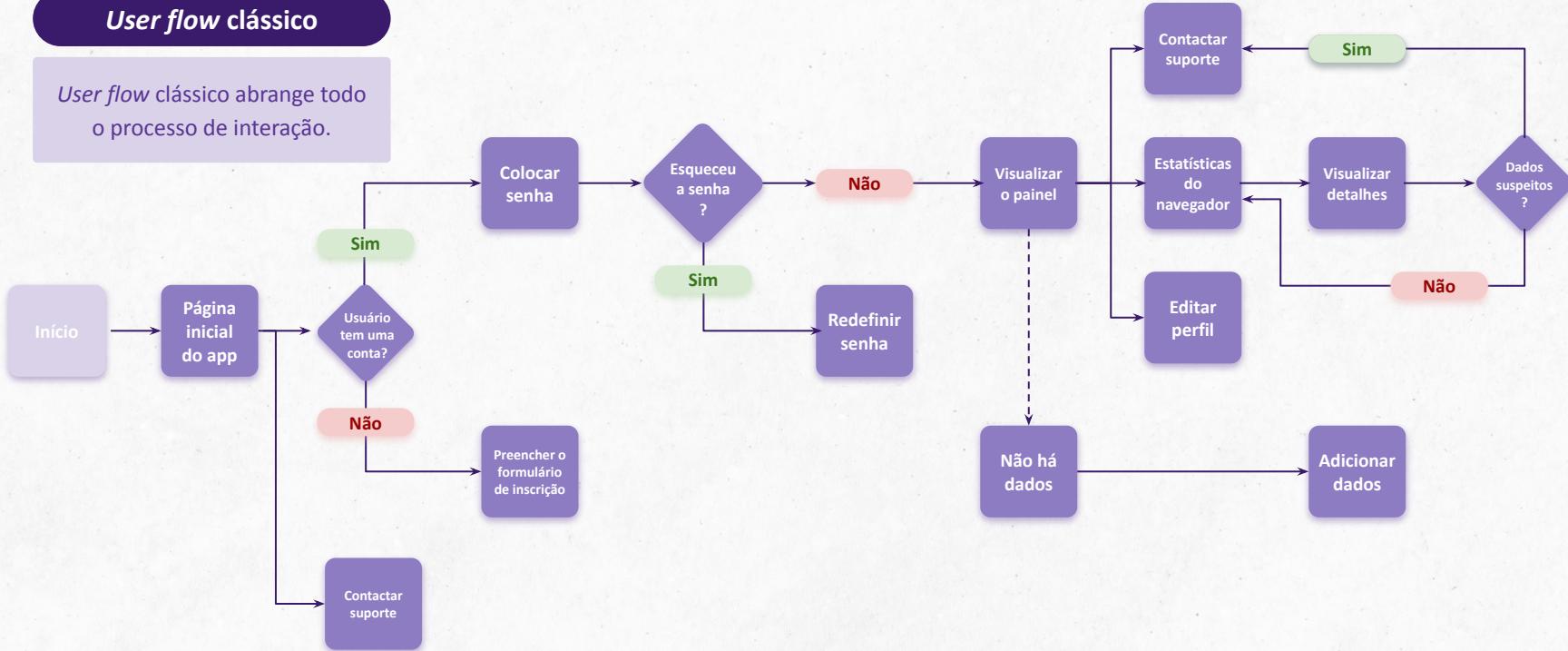
É importante para compreender como os usuários navegam por um sistema ou realizam tarefas específicas, além de ajudar na identificação de gargalos, na otimização de processos e na garantia de uma experiência do usuário mais eficiente.



Tipos de user flow

User flow clássico

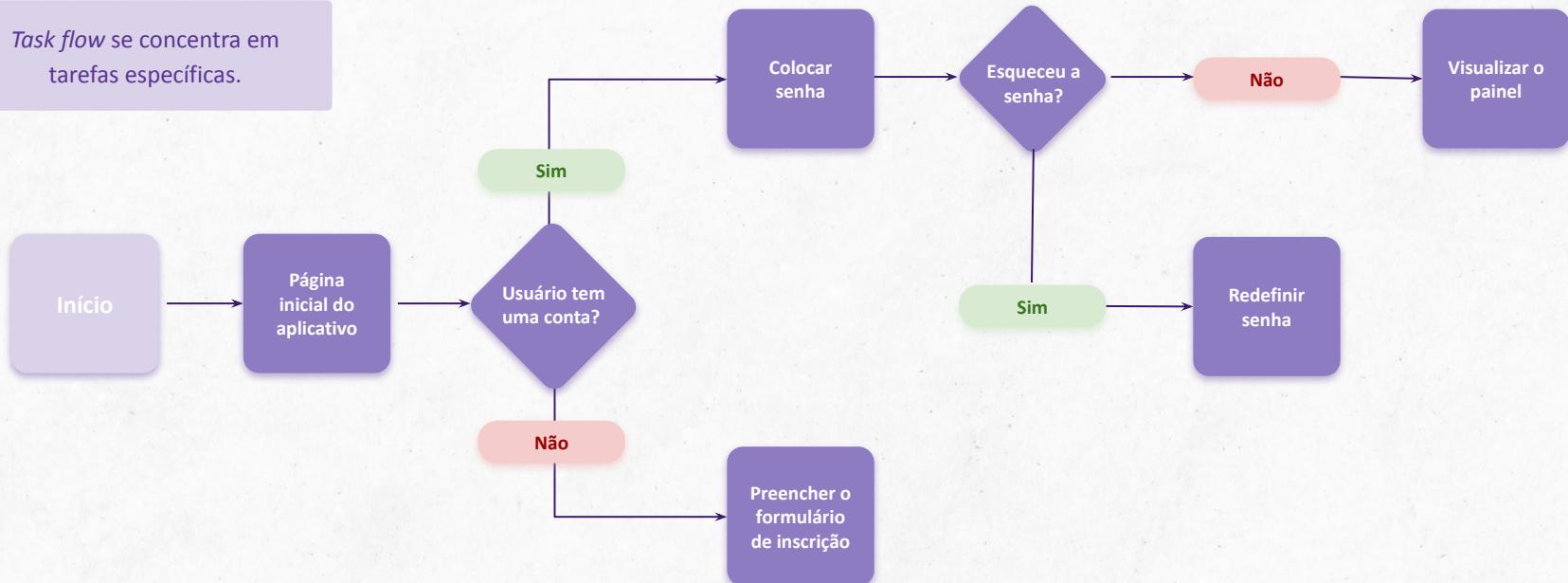
User flow clássico abrange todo o processo de interação.



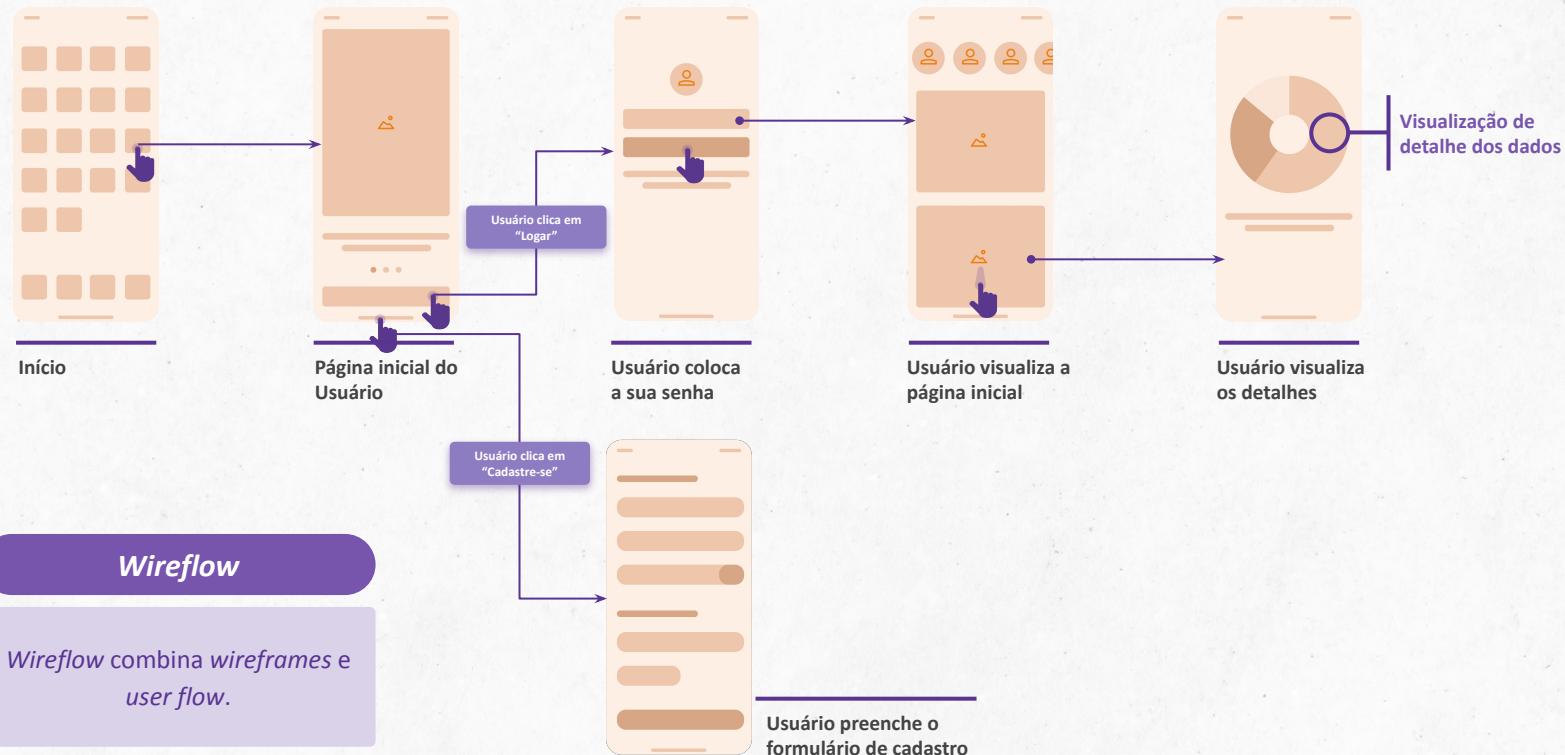
Tipos de user flow

Task flow

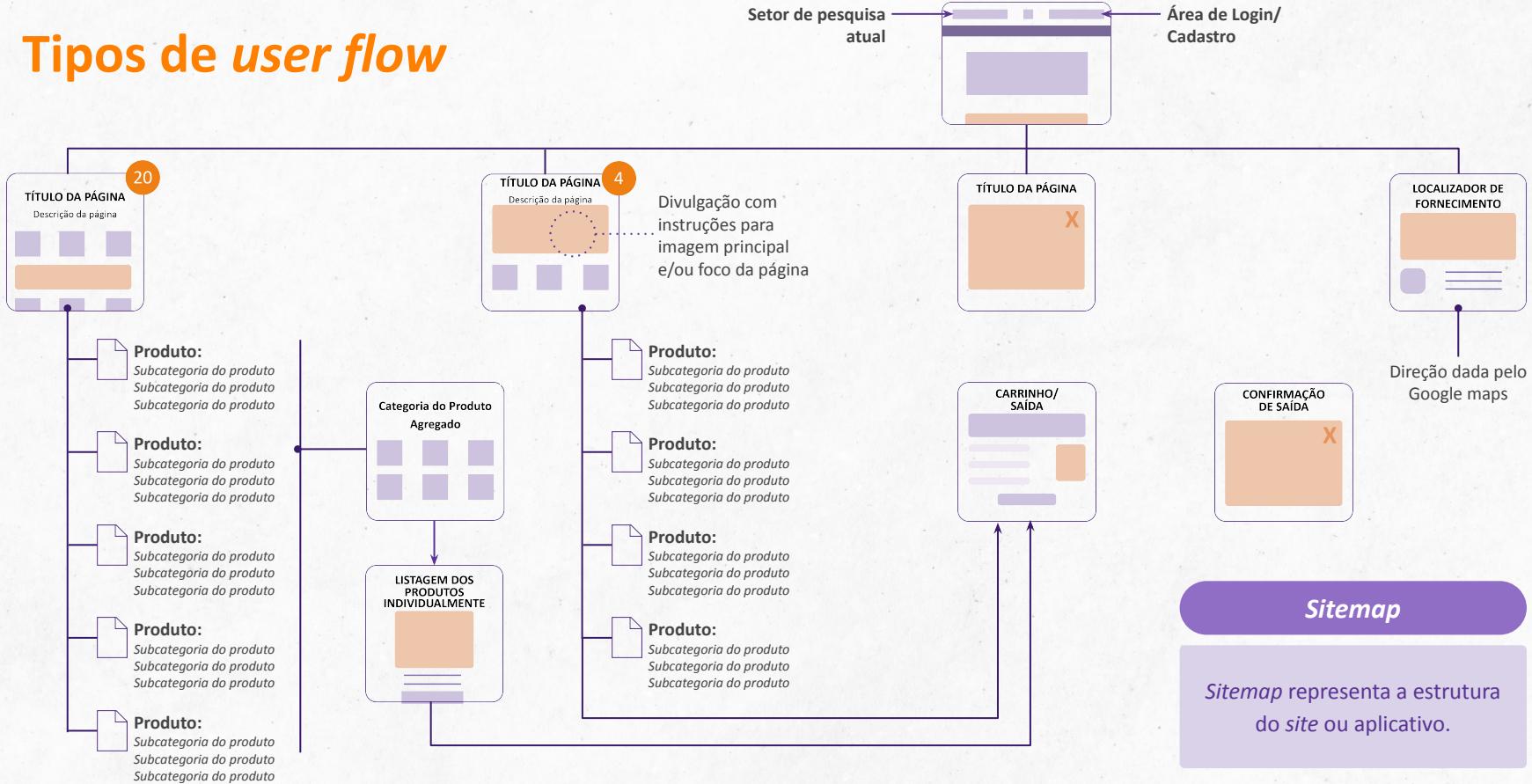
Task flow se concentra em tarefas específicas.



Tipos de *user flow*



Tipos de user flow



Tipos de user flow

Navegação Secundária (Footer)



ÍCONES

[Política de Privacidade](#)

[Termos](#)

[Sitemap](#)

CAMPO DE INSCRIÇÃO

As seções de recursos vinculam-se a uma página abrangente de categoria de recursos com “[hiperlinks](#)” para páginas de recursos relevantes ou “[anchor links](#)” para conteúdo de recursos mais simples.

[Sitemap](#)

Sitemap representa a estrutura do site ou aplicativo.

Passos essenciais para criar um *user flow*



Definição de objetivos: identificar os objetivos do usuário e do produto, compreendendo o que se deseja alcançar com o *user flow*.



Coleta de *insights*: realização de pesquisas de experiência do usuário (*UX Research*) para obter informações valiosas sobre o comportamento e as necessidades dos usuários.



Escolha de notação: seleção de um sistema de notação para representar visualmente o *user flow*, como fluxogramas, diagramas de setas ou ferramentas de *design* específicas.



Mapeamento de tarefas: mapeamento das principais tarefas que os usuários precisam realizar, criando uma sequência de etapas que descreve o fluxo de trabalho.

Bloco 6

User journey

User journey (também chamada de *user journey map* ou jornada do usuário) é como uma **representação visual da jornada do usuário em busca de uma solução**.

Ela considera não apenas os passos do usuário, mas também os seus sentimentos, pontos de dor e de satisfação ao interagir com um produto ou serviço.

Comparando a jornada do usuário com o *user flow*, destaca-se que a jornada é mais ampla e abrange todos os pontos de contato do cliente com uma empresa. O *user journey map* cria uma narrativa que permite uma compreensão profunda da experiência do usuário.



Elementos-chave do mapa da jornada do usuário

1

Ponto de vista/persona: definição do usuário-alvo e criação de personas para representá-lo.

2

Cenário: descrição do contexto em que a jornada do usuário ocorre.

3

Ações: identificação das ações realizadas pelo usuário ao longo da jornada.

4

Mentalidades e emoções do usuário: consideração dos sentimentos, dos pensamentos e das emoções do usuário em cada estágio da jornada.

5

Pontos de contato e canais: listagem dos locais e canais onde o usuário interage com o produto ou serviço.

6

Insights: inclusão de observações, aprendizados e oportunidades de melhoria.

7

Propriedade: definição de responsabilidades e ações necessárias com base na jornada do usuário.

Quiz

Façam grupos de quatro a seis alunos

Atividade

- Peguem uma folha de ofício por grupo e dividam em quatro partes, escrevendo as letras A, B, C e D nela, referentes às possibilidades de resposta;
- Cada grupo terá **um minuto** para discutir a resposta e, quando esse período acabar, as equipes deverão levantar as placas ao mesmo tempo;
- Vencerá o grupo que obtiver mais pontos.





Pergunta

O que é *user flow*?

- a** Representação visual da jornada do usuário em busca de uma solução.
- b** Diagrama que mostra o fluxo de trabalho de um produto.
- c** Visualização do relacionamento do usuário com um produto em diferentes canais.
- d** Ferramenta para criar uma base sólida de UX Design.



Resposta

O que é *user flow*?

- a** Representação visual da jornada do usuário em busca de uma solução.
- b** Diagrama que mostra o fluxo de trabalho de um produto.
- c** Visualização do relacionamento do usuário com um produto em diferentes canais.
- d** Ferramenta para criar uma base sólida de UX Design.



Pergunta

Qual é a principal diferença entre *user flow* e *user journey*?

- a** O *user flow* é mais focado em aspectos emocionais do usuário.
- b** A *user journey* é uma representação detalhada do fluxo de trabalho do usuário.
- c** *User flow* é uma visualização mais ampla e a *user journey* é mais detalhada.
- d** *User journey* não considera os sentimentos do usuário.



Resposta

Qual é a principal diferença entre *user flow* e *user journey*?

- a O *user flow* é mais focado em aspectos emocionais do usuário.
- b A *user journey* é uma representação detalhada do fluxo de trabalho do usuário.
- c *User flow* é uma visualização mais ampla e a *user journey* é mais detalhada.
- d *User journey* não considera os sentimentos do usuário.



Pergunta

O que é um *task flow*?

- a** Representação visual da jornada do usuário em busca de uma solução.
- b** Ilustração das ações do usuário ao concluir uma tarefa específica.
- c** Diagrama que mostra o fluxo de trabalho de um produto.
- d** Ferramenta para criar uma base sólida de UX Design.



Resposta

O que é um *task flow*?

- a** Representação visual da jornada do usuário em busca de uma solução.
- b** Ilustração das ações do usuário ao concluir uma tarefa específica.
- c** Diagrama que mostra o fluxo de trabalho de um produto.
- d** Ferramenta para criar uma base sólida de UX Design.



Pergunta

O que é um *wireflow*?

- a** Representação visual da jornada do usuário em busca de uma solução.
- b** Combinação de *wireframe* e fluxo de usuário.
- c** Visualização do relacionamento do usuário com um produto em diferentes canais.
- d** Ferramenta para criar uma base sólida de UX Design.



Resposta

O que é um *wireflow*?

- a** Representação visual da jornada do usuário em busca de uma solução.
- b** Combinação de *wireframe* e fluxo de usuário.
- c** Visualização do relacionamento do usuário com um produto em diferentes canais.
- d** Ferramenta para criar uma base sólida de UX Design.



Pergunta

Quais elementos devem ser incluídos em um mapa da jornada do usuário?

- a** Ponto de vista/persona, cenário, ações e mentalidades do usuário.
- b** Somente as ações do usuário ao longo da jornada.
- c** Apenas os pontos de contato e canais de interação.
- d** *Insights* e propriedade do produto.



Resposta

Quais elementos devem ser incluídos em um mapa da jornada do usuário?

- a** Ponto de vista/persona, cenário, ações e mentalidades do usuário.
- b** Somente as ações do usuário ao longo da jornada.
- c** Apenas os pontos de contato e canais de interação.
- d** *Insights* e propriedade do produto.



Pergunta

Qual é a principal função do *user flow*?

- a** Representar visualmente os sentimentos do usuário.
- b** Ilustrar as ações do usuário ao concluir uma tarefa específica.
- c** Criar uma base sólida para o *design* da experiência do usuário.
- d** Mapear todos os pontos de contato do cliente com uma empresa.



Resposta

Qual é a principal função do *user flow*?

- a** Representar visualmente os sentimentos do usuário.
- b** Ilustrar as ações do usuário ao concluir uma tarefa específica.
- c** Criar uma base sólida para o *design* da experiência do usuário.
- d** Mapear todos os pontos de contato do cliente com uma empresa.



Pergunta

O que é o *sitemap*?

- a** Combinação de *wireframe* e fluxo de usuário.
- b** Ferramenta para criar uma base sólida de UX Design.
- c** Diagrama hierárquico de um site ou aplicativo.
- d** Representação visual da jornada do usuário em busca de uma solução.



Resposta

O que é o *sitemap*?

- a** Combinação de *wireframe* e fluxo de usuário.
- b** Ferramenta para criar uma base sólida de UX Design.
- c** Diagrama hierárquico de um site ou aplicativo.
- d** Representação visual da jornada do usuário em busca de uma solução.



Pergunta

Quais são os elementos-chave do *user flow*?

- a** Ponto de vista/persona, ações e canais de interação.
- b** Apenas as ações do usuário ao longo da jornada.
- c** Somente os pontos de contato e canais de interação.
- d** Ações, mentalidades e emoções do usuário.



Resposta

Quais são os elementos-chave do *user flow*?

- a** Ponto de vista/persona, ações e canais de interação.
- b** Apenas as ações do usuário ao longo da jornada.
- c** Somente os pontos de contato e canais de interação.
- d** Ações, mentalidades e emoções do usuário.



Pergunta

O que é o coração do mapa da jornada do usuário?

- a** Ações e mentalidades do usuário.
- b** Ponto de vista/persona e cenário.
- c** Experiência visualizada, geralmente alinhada em fases fragmentadas.
- d** Pontos de contato e canais de interação.



Resposta

O que é o coração do mapa da jornada do usuário?

- a Ações e mentalidades do usuário.
- b Ponto de vista/persona e cenário.
- c Experiência visualizada, geralmente alinhada em fases fragmentadas.
- d Pontos de contato e canais de interação.



Pergunta

Qual é a principal diferença entre *user flow* clássico e *task flow*?

- a** O *user flow* clássico ilustra apenas um caminho, sem muitas ramificações.
- b** O *task flow* é mais focado em aspectos emocionais do usuário.
- c** O *user flow* clássico representa as ações do usuário em uma tarefa específica.
- d** O *task flow* mostra o fluxo de trabalho de um produto.



Resposta

Qual é a principal diferença entre *user flow* clássico e *task flow*?

- a** O *user flow* clássico ilustra apenas um caminho, sem muitas ramificações.
- b** O *task flow* é mais focado em aspectos emocionais do usuário.
- c** O *user flow* clássico representa as ações do usuário em uma tarefa específica.
- d** O *task flow* mostra o fluxo de trabalho de um produto.

Sobre esse conteúdo

Gostei de aprender	Penso em usar isso em...	Preciso estudar mais
Compartilhem aspectos da disciplina ou do conteúdo que mais gostaram ou acharam interessantes.	Pensem em situações reais em que poderiam aplicar os conhecimentos adquiridos, seja em projetos pessoais ou profissionais.	Identifiquem quais pontos sentem que precisam reforçar ou estudar mais para aprofundar seu aprendizado.



Referências Bibliográficas

PROZ EDUCAÇÃO. *Apostila de Experiência do Usuário*. 2023.