



DESIGN THINKING, UX E METODOLOGIAS ÁGEIS.



MATERIAL DE APOIO

Disciplina: Design Thinking, UX e Metodologias Ágeis: Experiência do Usuário (UX)

Nome da aula: **FASE DE TESTES**

Professor(a): Paula Faria

Tutor(a): Caroline Vendite

Introdução

Testar um produto ou um serviço é uma das fases mais importantes. É um momento que exige uma entrega intensa e rápida, justamente para identificar e ajustar os problemas encontrados. É preciso coletar as informações, reações e opiniões a respeito do contato com o protótipo.

Objetivos da aula

- Por que fazer testes com usuários?
- Teste de usabilidade.
- Nosso exemplo: testando com usuários.
- E depois dos testes?

Resumo

Para que servem os testes? Eles servem justamente para o usuário errar logo. Como assim? Queremos que ele erre mesmo? A resposta pode parecer estranha, mas, é sim! Quanto mais rápido ele errar, maiores são as chances de agir rápido e corrigir. Claro que a empresa nunca vai querer cometer um erro, mas agir rápido acaba sendo muito mais barato.

Teste de software é uma coisa e teste com usuários finais, representantes de usuários reais, é outra. Os benefícios de testes com usuários são muitos, como: descobrir problemas de maneira mais rápida; gastar menos com retrabalho no desenvolvimento, ter mais segurança no que será lançado e se organizar como equipe para mudanças futuras.

Ainda existe muita resistência do mercado de trabalho para a realização desses testes, a cultura de que ele é demorado e custa caro ainda existe, e é preciso ter consciência que aplicá-lo custa mais barato que ajustar depois que ele é lançado no mercado.

Nos testes falamos muito de pesquisas qualitativas, que trabalha com uma quantidade de 3 a 5 usuários, isso porque após 5 testes, muitas respostas ficam semelhantes e não temos muita novidade. Quando falamos de personas, é preciso ressaltar que estamos falando de 3 a 5 de cada persona.

Como aplicar na prática o que aprendeu

Os testes de usabilidade servem para testar uma solução em relação a sua eficácia, eficiência e satisfação. São aplicados sempre com usuários reais representativos da sua persona. Tenha sempre um roteiro com os passos e as perguntas que quer fazer. De preferência, garanta que terá uma pessoa fazendo anotações enquanto você aplica o teste.

No início do teste, apresente-se, diga como será feito e peça autorização para gravar. Faça perguntas a respeito do usuário e do tema, e só depois abra a tela inicial, explique a tarefa que ele deve executar e peça para dizer o que está pensando.

Antes do início do teste, comece a contagem do tempo e tome notas. Ao término da tarefa, se for o caso, pergunte algo para complementar. Agradeça ao usuário pela participação. Após sair do local da entrevista, converse com quem mais acompanhou o teste e anote tudo.

Depois dos testes, atualize o documento com as datas, personas, tipo de teste, registro de usuários e ideias. Faça uma reunião de alinhamento do que foi anotado durante as atividades para contar para toda a equipe. E dependendo dos achados, haverá atividades para diferentes profissionais da equipe (UX writing, Front-end, Desenvolvedor, área de negócio, etc.).

Conteúdo bônus

Tópicos avançados

Quando devemos aplicar os testes com usuários? Sempre! E em qualquer momento! Na fase de pesquisas, antes do lançamento, durante o uso e de forma recorrente, para garantir que as mudanças de comportamento de usuários serão consideradas no seu produto digital.

Referência Bibliográfica

- STANFORD D.SCHOOL. **An Introduction to Design Thinking Process Guide.** Disponível em: < <https://web.stanford.edu/~mshanks/MichaelShanks/files/509554.pdf> >. **(Acesso em 17/10/2022)**
- VOLPATO, Elisa. **[palestra] Pesquisa com usuários para startups.** 2017. Disponível em: < <https://medium.com/testr/palestra-pesquisa-com-usu%C3%A1rios-para-startups-63b8435bc058> >. **(Acesso em 17/10/2022)**
- VOLPATO, Elisa. **Teste de usabilidade: o que é e para que serve?** 2014. Disponível em: < <https://brasil.uxdesign.cc/teste-de-usabilidade-o-que-%C3%A9-e-para-que-serve-de3622e4298b> >. **(Acesso em 17/10/2022)**

Exercícios

1. Em relação aos testes de software e testes de usabilidade, podemos dizer que:

- a) Teste de software é melhor.
- b) Teste de usabilidade é melhor.
- c) São complementares.
- d) Os dois são iguais.
- e) Não devemos fazer nenhum dos dois.

2. O ideal para testes de usabilidade é que eles sejam feitos:

- a) Com seus amigos próximos.
- b) Apenas com você mesmo.
- c) Com usuários reais.
- d) Com colegas da equipe.
- e) Com qualquer pessoa, sem critérios.

3. Quando devemos aplicar os testes com usuários?

- a) Apenas no início do projeto.
- b) Apenas antes do lançamento do produto.
- c) Antes e durante a fase de pesquisa.
- d) Apenas depois do produto ser lançado.
- e) Sempre e em qualquer momento.

4. Depois dos testes, haverá atividades:

- a) Somente para ux writers.
- b) Para ux writers e designers.
- c) Provavelmente para profissionais de diversas áreas.
- d) Para desenvolvedores e front-ends.
- e) Apenas para a área de negócio.

Gabarito comentado

1. **Letra C**, pois teste de software é uma coisa, teste com usuários finais, representantes de usuários reais, é outra coisa. Ambos são importantes e acham coisas diferentes.
2. **Letra C**, pois testes com usuários são aplicados sempre com usuários reais representativos da sua persona.
3. **Letra E**, pois devemos aplicar os testes com usuários, sempre e em qualquer momento.
4. **Letra C**, pois depois dos testes haverá atividades para diferentes profissionais da equipe (UX writing, Front-end, Desenvolvedor, área de negócio, etc.)