

INTERFACE E USABILIDADE

INSPEÇÃO, AVALIAÇÃO E TESTES DE USABILIDADE EM INTERFACES

Profa Ms. Adriane Ap. Loper

Unidade de Ensino: 4

Competência da Unidade: Princípios de inspeção e testes

Resumo: Trazer os princípios de inspeção, avaliação e teste de usabilidade nas interfaces projetada.

Palavras-chave :interface, projeto, protótipo

Título da Teleaula: Inspeção, Avaliação e Testes de Usabilidade em Interfaces

Teleaula nº: 4

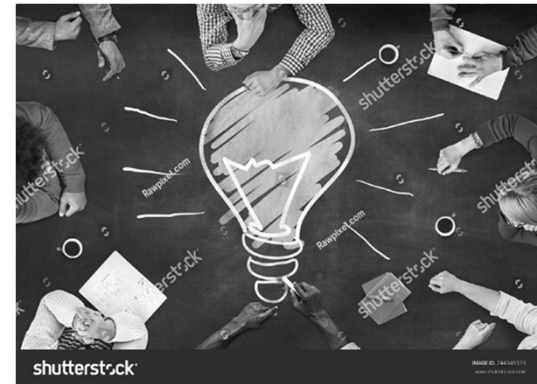
Contextualização

A etapa de avaliação é uma das mais importantes em qualquer projeto de interfaces.

É na avaliação que você irá testar suas hipóteses e verificar se as soluções de projeto estão atendendo às necessidades de seus usuários.

Você verá como é importante realizar avaliações de usabilidade logo no início do projeto, testando ideias e protótipos de baixa fidelidade, e seguir avaliando com os usuários ao longo do desenvolvimento.

Realizar estas avaliações é fundamental para que você aprenda com seus usuários, analisando a compreensão deles sobre a solução que você está projetando,



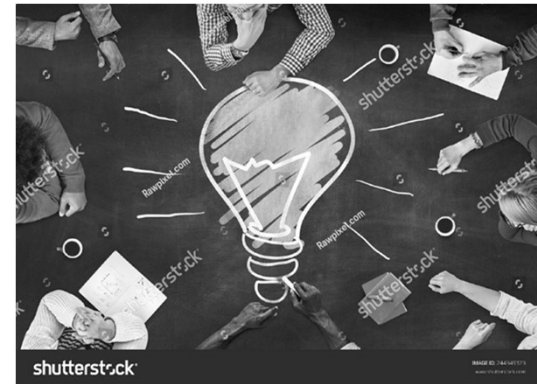
Fonte: Shutterstock

Contextualização

alterando e corrigindo a interface de forma incremental, para que ao final seu produto possa ser usado com facilidade e também encante seus usuários.

Se você não realizar avaliações durante o projeto, há um risco muito grande que seu produto não atenda aos seus usuários ou que eles nem mesmo consigam utilizá-lo.

Descobrir problemas de usabilidade quando o produto já está no mercado pode custar caro para a empresa, pois gera frustração nos usuários, perda de tempo e retrabalho para a equipe de projeto e muitas vezes pode até levar a inviabilidade do negócio.



Fonte: Shutterstock

Avaliação e problemas de usabilidade em interfaces

Contextualizando

Sua empresa de consultoria foi contratada por uma rede de comércio de roupas que, além das lojas físicas, possui um canal de vendas online por website e aplicativo.

A empresa, a partir da análise de dados de estudos de mercado, identificou que o volume de vendas pelo aplicativo é muito baixo e um dos principais motivos é que a interface é muito difícil de ser utilizada.

Eles gostariam de compreender quais os principais problemas enfrentados por seus clientes para poder melhorar a interface do aplicativo e a experiência de seus usuários que querem fazer suas compras pelo telefone celular.



www.shutterstock.com - 1488991403

Fonte: Shutterstock

Contextualizando

Você trabalhará diretamente com os designers e desenvolvedores que projetaram o aplicativo. Em sua primeira reunião com a equipe você descobre que todo o projeto da interface do website foi feito sem a participação de usuários.

Seu objetivo é entregar para a equipe uma estratégia de avaliação, indicando o que deve ser feito e quais os melhores métodos a serem aplicados.

Descreva o plano de ação que você realizaria junto com a equipe de projeto para identificar os problemas de usabilidade do aplicativo.



www.shutterstock.com - 1488991403

Fonte: Shutterstock

Avaliação

A avaliação é uma das etapas mais importantes do projeto centrado no usuário.

As avaliações são realizadas para compreender como é a experiência do usuário com o sistema, quais as dificuldades que ele enfrenta e de que forma a interface pode ser melhorada.

Processo de Avaliação

As avaliações podem ser executadas em várias etapas do desenvolvimento com , a interface em diferentes estágios de evolução: desde o protótipo em papel de baixa fidelidade até o produto final no mercado .



www.shutterstock.com - 515608060

Técnicas de avaliação

Na inspeção o avaliador analisa a interface para verificar se ela está em conformidade com um conjunto de guidelines, heurísticas ou princípios de design e usabilidade.

Nas técnicas de observação o avaliador observa um usuário interagindo com a interface, presencialmente ou de forma remota

O avaliador solicita ao participante que execute algumas tarefas com o sistema e toma notas sobre o seu comportamento e os seus comentários sobre a interface e a interação. O participante deve ser um usuário real do sistema ou um representante de um dos grupos de usuários identificados como público-alvo do produto. A interface testada pode ser um protótipo ou o produto final.



Problemas de usabilidade nas interfaces

Segundo Nielsen (1994) um problema de usabilidade pode ser classificado de acordo com a sua severidade, que pode ser determinada a partir de uma combinação de três fatores:

- Frequência: é um problema comum ou raro?
- Impacto: será fácil ou difícil para o usuário superar esse problema?
- Persistência: uma vez superado o usuário não enfrentará mais este problema ou os usuários enfrentarão este problema repetidamente?

Problemas de usabilidade nas interfaces

Ao combinar a frequência, o impacto e a persistência do problema é possível chegar a um grau de severidade que pode ser definido como: 1-Baixa, 2-Média, 3-Alta. Essa classificação da severidade auxilia os desenvolvedores a determinar a prioridade dos problemas para decidir quais devem ser solucionados primeiro.

Problemas de usabilidade nas interfaces

- Em interfaces WEB e mobile pode-se listar alguns problemas que podem deixar o usuário insatisfeito:
- Links que não funcionam;
- ✓ Grande quantidade de cliques para chegar até uma informação necessária;
 - ✓ Inconsistências de cores nas interfaces;
 - ✓ Carregamento lento do website;
 - ✓ Mensagens de erros não claras ou sem feedbacks para o usuário;
 - ✓ Não dar liberdade para o usuário retornar uma ação ou cancelar uma ação;
 - ✓ Excesso de pop-ups.

Banca: CESGRANRIO Órgão: Petrobras Prova:
CESGRANRIO - BR Distribuidora - Analista de Sistemas
Júnior - Processos de Negócios

Uma das técnicas empregadas no projeto de interfaces de sistemas é a condução de testes de usabilidade, cujos resultados fornecem importantes indicadores para melhorar a qualidade da interface. Os testes de usabilidade consistem em

- a) apresentar o sistema para um grupo de foco e coletar a opinião dos participantes sobre a interface, os conceitos e as metáforas utilizadas na mesma.
- b) apresentar, para um usuário por vez, um protótipo da interface do sistema ou o próprio sistema, e solicitar que o usuário realize algum tipo de tarefa, observando suas reações à interface, erros cometidos, dificuldades e eficiência no cumprimento da tarefa.

- c) distribuir um questionário para os usuários iniciais do sistema com perguntas sobre a interface e mapear as respostas.
- d) submeter o sistema a um software robot de teste e verificar os tempos de resposta a cada padrão de navegação, comparando-os com os requisitos não funcionais do sistema.
- e) utilizar um software robot de teste para fazer acessos aleatórios ao sistema, tentando usar elementos da interface e registrando os erros encontrados.

Banca: CESGRANRIO Órgão: Petrobras Prova:
CESGRANRIO - BR Distribuidora - Analista de Sistemas
Júnior - Processos de Negócios

Uma das técnicas empregadas no projeto de interfaces de sistemas é a condução de testes de usabilidade, cujos resultados fornecem importantes indicadores para melhorar a qualidade da interface. Os testes de usabilidade consistem em

- a) apresentar o sistema para um grupo de foco e coletar a opinião dos participantes sobre a interface, os conceitos e as metáforas utilizadas na mesma.
- b) apresentar, para um usuário por vez, um protótipo da interface do sistema ou o próprio sistema, e solicitar que o usuário realize algum tipo de tarefa, observando suas reações à interface, erros cometidos, dificuldades e eficiência no cumprimento da tarefa.

Avaliações - Tipos

Métodos baseados em técnicas de inspeção, sem a participação de usuários

- Avaliação Heurística

Neste método o avaliador inspeciona a interface utilizando um conjunto de princípios de design e usabilidade para verificar se a interface está em conformidade com os mesmos.

O sucesso da aplicação deste método depende da qualidade das heurísticas utilizadas e da experiência do avaliador.

Para esta avaliação podem ser utilizadas as Heurísticas de Nielsen (2020), as Regras de Ouro de Ben Shneiderman (2005) ou os critérios ergonômicos de Bastien e Scapin (1992).

Métodos baseados em técnicas de inspeção, sem a participação de usuários

Percurso Cognitivo

Este é um método frequentemente utilizado para avaliar qual seria o processo cognitivo dos usuários ao explorar uma interface, considerando particularmente os primeiros usos. O avaliador deve conhecer muito bem o perfil do usuário, para que possa se colocar em seu lugar e assim avaliar, a cada etapa da navegação, quais ações o usuário realizaria naquele momento.

Segundo Cybis et al (2015), a cada etapa o avaliador deve se perguntar:

- O usuário tentará realizar a ação correta ou prevista para alcançar seu objetivo?
- O usuário verá o objeto de interface associado a esta ação?
- O usuário reconhecerá o objeto da interface como associado a esta ação?
- O usuário compreenderá o feedback fornecido pelo sistema como um progresso na realização da tarefa?

Métodos baseados em técnicas de inspeção, COM a participação de usuários

Entrevista

As entrevistas são sessões individuais nas quais o avaliador faz perguntas ao participante sobre um determinado tópico. Elas podem ser realizadas presencialmente ou de maneira remota, em um ambiente controlado ou no próprio contexto do usuário. Normalmente, as entrevistas são utilizadas como um método complementar a outro método de avaliação como observação contextual ou testes de usabilidade.

-Grupo focal

No grupo focal o avaliador reúne um grupo de pessoas para conversar sobre um tema específico, como um produto ou uma interface

Métodos baseados em técnicas de inspeção, COM a participação de usuários

Normalmente são grupos de 5 a 10 participantes que se posicionam em círculo ou ao redor de uma mesa para uma discussão guiada pelo moderador. O avaliador pode apresentar protótipos da interface ou outros produtos aos participantes para facilitar a discussão.

-Observação Contextual

Na observação contextual o avaliador vai até o contexto do usuário para observá-lo em seu ambiente real, que pode ser, por exemplo, sua casa ou seu local de trabalho. O objetivo é observar o que o participante faz, como ele interage com as pessoas e com o ambiente à sua volta.

O avaliador deve tomar notas sobre os comportamentos e as atitudes do participante, para compreender como ele realiza as tarefas em seu próprio ambiente. Em geral, a observação contextual é acompanhada de entrevistas.

Métodos baseados em técnicas de inspeção, COM a participação de usuários

-Diário de uso

Neste método, o participante registra suas atividades diariamente, anotando seus comportamentos, informações sobre o contexto e suas observações sobre o que aconteceu. As anotações podem ser feitas em um caderno, no computador ou diretamente no telefone celular, onde é possível também fazer o registro no formato de áudio, fotos e vídeo. Este método é muito utilizado quando é necessário compreender o comportamento do usuário por um período maior de tempo.

Métodos baseados em técnicas de inspeção, COM a participação de usuários

-Classificação de cartões (card sorting)

O método de classificação de cartões é muito utilizado para compreender o modelo mental dos usuários em relação à arquitetura de informação do sistema.

O participante recebe um conjunto de cartões, cada um contendo uma informação, e tem como objetivo organizá-los em grupos de uma maneira que faça sentido, colocando nomes a cada um desses grupos.

Os cartões podem ser físicos, em papel, ou virtuais, utilizando softwares específicos para card sorting. Este é um método muito utilizado para montar estruturas hierárquicas, como os menus da interface, pela lógica dos usuários.

Roupas

A primeira coisa a fazer é reunir a equipe para conversar sobre a importância de aplicar a abordagem de projeto centrado no usuário no desenvolvimento dos produtos e interfaces.

Envolver o usuário desde o início aumenta as chances de ter produtos com mais usabilidade e que serão mais fáceis de serem utilizados. Você deve auxiliar a equipe a definir claramente qual o perfil do usuário do aplicativo, quais suas necessidades e os principais problemas que eles enfrentam. Após definir o perfil do usuário, você pode fazer algumas perguntas à equipe de projeto para poder montar a avaliação, por exemplo:

-Qual o perfil do usuário e quais seus objetivos ao usar o aplicativo? (por exemplo: a maioria do público é de mulheres que têm familiaridade com a tecnologia e costumam fazer compras online frequentemente).



Fonte: Shutterstock

-Quais dúvidas a equipe gostaria que fossem respondidas? (por exemplo: o usuário consegue encontrar a página que contém a descrição detalhada do produto?)

-Quais requisitos de usabilidade a equipe considera importantes que sejam atendidos? (por exemplo: o usuário deve conseguir efetuar o pagamento por cartão de crédito em no máximo 5 minutos, sem cometer erros e sem pedir ajuda ao suporte)

-Que tipo de dados a equipe gostaria de coletar? (por exemplo: a opinião do usuário sobre a interação e quantos usuários conseguiram efetuar uma compra sem recorrer ao suporte)

-Quais recursos a equipe tem disponíveis? (por exemplo: quantos avaliadores estarão disponíveis para realizar a avaliação? Qual o orçamento disponível para recrutar os participantes? quanto tempo a equipe tem para realizar a avaliação?)



Fonte: Shutterstock

Dependendo das respostas da equipe, você montará o seguinte plano de ação:

- A equipe de projeto deve iniciar realizando uma avaliação heurística para identificar de forma rápida e com um menor custo os principais problemas de usabilidade da interface. - Posteriormente, a equipe deverá realizar um teste de usabilidade para observar o usuário interagindo com o aplicativo.

Sugira que todos os integrantes da equipe de desenvolvimento participem como observadores de ao menos de uma sessão destes testes de usabilidade.

Este é um dos métodos de avaliação mais eficientes para convencer a equipe de desenvolvimento sobre os problemas de usabilidade da interface.



Fonte: Shutterstock

- Ao final da avaliação, a equipe deve elaborar um relatório com os principais problemas de usabilidade identificados, classificados por grau de severidade e com indicações de melhorias a serem implementadas.
- Finalmente este relatório deve ser apresentado aos demais integrantes da equipe para que os desenvolvedores possam definir quais problemas deverão ser solucionados por primeiro e iniciem a implementação dessas soluções.



Fonte: Shutterstock

Técnicas de Inspeção e Avaliação de Interfaces

Contextualizando

As plataformas de cursos online são a interface entre o estudantes e o professor, o conteúdo, a escola e todas ações envolvidas com o curso.

A maioria das plataformas de cursos online possuem funcionalidades como: informações sobre o curso (funcionamento do curso, tempo de duração, professores, pré-requisitos, valores, informações de inscrição, etc.), cadastro na plataforma, login na plataforma, acesso aos conteúdos do curso (vídeos, materiais teóricos em PDF e outros documentos, cronograma, etc.), edital de avisos, acesso a atividades do curso, avaliações do curso, feedback das avaliações, notas, status de andamento do curso, indicação de prazos, fórum de tira-dúvidas e troca de mensagens



www.shutterstock.com - 1897670719

Fonte: Shutterstock

Contextualizando

sobre tópicos específicos, entre outros.

Imagine que uma empresa de plataforma digital de cursos online, como essa, está com um alto índice de reclamação de uso, dentre as mais frequentes estão:

- ✓ Estudantes têm dificuldades ou muitas vezes não sabem onde e como entregar atividades na plataforma;
- ✓ Estudantes perdem avisos importantes;
- ✓ Estudantes têm dificuldade de saber o que foi ou não realizado em seu curso.

Então eles te contrataram para fazer uma inspeção de usabilidade, como um primeiro passo para identificar



www.shutterstock.com - 1897670719

Fonte: Shutterstock

Contextualizando

melhor por quê estes problemas estão ocorrendo, onde eles podem estar ocorrendo na interface, e quais as possíveis soluções para resolvê-los.

Para isso você terá acesso a diversas salas de cursos da plataforma com dados de acesso, locais que os usuários mais utilizam, e que informações os usuários colocam em cada local.

Você terá que analisar como os usuários podem realizar as ações relacionadas a cada dificuldade listada acima e em quais locais da plataforma, para entender onde e quando eles ocorrem.

Descreva qual é o método de inspeção que você utiliza e como você executa essa avaliação e quais critérios utiliza.



www.shutterstock.com - 1897670719

Fonte: Shutterstock

Inspeção de normas

Nesta inspeção o avaliador define qual norma irá utilizar como referência para sua avaliação, existem diversas normas nacionais e internacionais de usabilidade, interação humano-computador e ergonomia para produtos e usuários específicos, e se o projeto tiver como objetivo cumprir alguma norma existente, esta inspeção é muito importante no projeto.

O avaliador irá analisar cada parte, elemento e interação do produto com o usuário com relação a cada determinação da norma definida. Algumas normas podem exigir alguns testes específicos, se for o caso é preciso verificar quais os parâmetros, ferramentas e recursos necessários para o respectivo teste e aplicá-lo conforme a determinação, ou em alguns casos é necessário que um órgão certificado aplique o teste.

Inspeção de normas

Dentre as normas existentes para interfaces digitais existem diversas, com focos e aplicações diferentes, sendo que as normas internacionais (ISO) têm sua versão nacional junto à ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas).

Código na norma	Título da norma
<u>ABNT NBR ISO/IEC 25030:2008</u>	<u>Engenharia de software - Requisitos e Avaliação da Qualidade de Produto de Software (SQuaRE) - Requisitos de qualidade</u>
<u>ABNT NBR ISO/IEC 14598-6:2004</u>	<u>Engenharia de software - Avaliação de produto</u> <u>Parte 6: Documentação de módulos de avaliação</u>
<u>ABNT NBR ISO 9241-171:2018</u>	<u>Ergonomia da interação humano-sistema</u> <u>Parte 171: Orientações sobre acessibilidade de software</u>
<u>ABNT NBR ISO 9241-143:2014</u>	<u>Ergonomia da interação humano-sistema</u> <u>Parte 143: Formulários</u>
<u>ABNT NBR ISO 9241-110:2012</u>	<u>Ergonomia da interação humano-sistema</u> <u>Parte 110: Princípios de diálogo</u>
<u>ABNT ISO/TR 9241-100:2012</u>	<u>Ergonomia da interação humano-sistema</u> <u>Parte 100: Introdução às normas relacionadas à ergonomia de software</u>
<u>ABNT NBR ISO 9241-210:2011</u>	<u>Ergonomia da interação humano-sistema</u> <u>Parte 210: Projeto centrado no ser humano para sistemas interativos</u>
<u>ABNT NBR ISO 9241-11:2011</u>	<u>Requisitos ergonômicos para o trabalho com dispositivos de interação visual</u> <u>Parte 11: Orientações sobre usabilidade</u>
<u>ABNT NBR ISO 9241-12:2011</u>	<u>Requisitos ergonômicos para o trabalho com dispositivos de Interação Visual</u> <u>Parte 12: Apresentação da informação</u>
ISO/TR 16982:2002	Ergonomia da interação humano-sistema — Métodos de usabilidade que apoiam o projeto centrado no usuário
<u>ABNT NBR ISO/IEC 14598-6:2004</u>	<u>Engenharia de software - Avaliação de produto</u> <u>Parte 6: Documentação de módulos de avaliação</u>

Plataformas Educativas

Nesse caso o ideal é iniciar a inspeção por meio de uma análise da tarefa, observando um usuário real utilizando a interface ou por meio de um percurso cognitivo, onde você mesmo utiliza a interface identificando cada passo de uso e cada parte da interface utilizada para alcançar os objetivos de uso, isso porque para desenvolver qualquer inspeção é necessário identificar os objetivos de uso da interface e como se dá o seu uso passo a passo, para então entender cada parte da interface e sua relação com os objetivos dos usuários.

A análise da tarefa para cada reclamação pontuada pelo seu cliente pode ser a seguinte, por exemplo:



www.shutterstock.com - 1897670719

Fonte: Shutterstock

Reclamação: estudantes têm dificuldades ou muitas vezes não sabem onde e como entregar atividades na plataforma.	
Tarefa	Local da interface
Acessar a plataforma - login e senha.	Página de login
Visualizar tela inicial da plataforma.	Página inicial
Acesso ao curso específico.	Menu de cursos
Acesso a atividades.	Menu lateral do curso
Seleção de uma atividade específica.	Tela de atividades
Entrega da atividade - botão "enviar".	Tela de atividades
Visualização da tela de edição do envio.	Tela de envio da atividade
Selecionar o tipo de envio (PDF, Descritivo, Imagem, Áudio, Vídeo, etc.).	Tela de envio da atividade
Enviar a atividade.	Tela de envio da atividade
Verificar se a atividade foi enviada na função "ver todos os envios".	Menu lateral do curso
<p>Análise: os estudantes podem ficar na dúvida com relação ao título da atividade na tela de atividades, se ela não estiver vinculado ao nome do módulo do curso e data do prazo de envio, eles podem ficar em dúvida com relação ao tipo de envio caso a descrição da atividades não esteja clara, e eles podem não ter certeza se enviaram a atividade porque não é dado nenhum feedback após o envio, o estudantes precisa ir em outro item no menu para verificar os seus envios.</p>	



www.shutterstock.com - 1897670719

Fonte: Shutterstock

Reclamação: Estudantes perdem avisos importantes.	
Tarefa	Local da interface
Acessar a plataforma - login e senha.	Página de login
Visualizar tela inicial da plataforma.	Página inicial
Visualizar avisos no edital na página inicial do curso.	Página inicial.
Análise: o edital de avisos é bem discreto, o texto é em preto e não há nenhuma diferenciação de cor ou formato com relação a interface geral, além disso junto aos avisos contam eventos da escola, links diversos e notícias, então pode ficar difícil do estudante diferenciar um aviso importante de outras informações menos relevantes.	



www.shutterstock.com - 1897670719

Fonte: Shutterstock

Reclamação: estudantes têm dificuldade de saber o que foi ou não realizado em seu curso.	
Tarefa	Local da interface
Acessar a plataforma - login e senha.	Página de login
Visualizar tela inicial da plataforma.	Página inicial
Acessar conteúdos.	Menu lateral
Visualizar conteúdos - mostra todos os conteúdos sem distinguir o que já foi ou não acessado.	Tela de conteúdos
Acessar "todos os envios".	Menu lateral
Visualizar os envios - aparecem apenas atividades enviadas.	Tela de envios.
Análise: cada informação consta em um lugar diferente, sendo que não há informação sobre os conteúdos que o estudante já acessou.	



www.shutterstock.com - 1897670719

Fonte: Shutterstock

A partir desta análise da tarefa já é possível identificar os principais problemas e onde eles ocorrem. Para complementar a análise, é possível aplicar uma avaliação heurística, verificando cada heurística com relação às tarefas e telas analisadas, então você pode usar a tabela abaixo e verificar durante a execução das tarefas e em cada tela, quais princípios estão sendo infringidos:



www.shutterstock.com - 1897670719

Fonte: Shutterstock

Heurística	Tela inicial	Tela de atividades	tela de envio de atividades	Tela de conteúdos	Menu lateral
Visibilidade do status do sistema	X		X	X	
Compatibilidade entre o sistema e o mundo real					
Controle e liberdade do usuário	X				
Consistência e padrões		X	X		
Prevenção de erro	X			X	
Reconhecimento no lugar de recordação		X	X		X
Flexibilidade e eficiência de uso					
Projeto estético e minimalista	X				X
Reconhecimento, diagnóstico e recuperação de erros					
Ajuda e documentação					



www.shutterstock.com - 1897670719

Fonte: Shutterstock

A partir dessa análise será possível identificar os seguintes problemas:

Problema 1: Falta de clareza de informações de envio das atividades

Princípio infringido: Reconhecimento no lugar de recordação

Consequências: Os estudantes podem ficar na dúvida com relação ao título da atividade na tela de atividades, se ela não estiver vinculado ao nome do módulo do curso e data do prazo de envio, eles podem ficar em dúvida com relação ao tipo de envio caso a descrição da atividades não esteja clara, e eles podem não ter certeza se enviaram a atividade porque não é dado nenhum feedback após o envio, o estudantes precisa ir em outro item no menu para verificar os seus envios

Possível solução: Vincular o nome da atividade ao módulo do



www.shutterstock.com - 1897670719

Fonte: Shutterstock

curso e prazo, limitar o formato de envio ao formato solicitado na atividade ou deixar a descrição da entrega disponível durante o envio, criar um link direto do conteúdo para o envio da atividade.

Problema 2: Densidades informacional na tela inicial

Princípio infringido: Projeto estético e minimalista

Consequências: O edital de avisos é bem discreto, não há nenhuma diferenciação de cor ou formato com relação a interface geral, além disso junto aos avisos contam eventos da escola, links diversos e notícias, então o estudante pode não diferenciar um aviso importante de outras informações menos relevantes.

Possível solução: Deixar os avisos importantes em destaque na parte superior da tela inicial, em outro formato e cor do que as informações menos relevantes, e definir uma separação de tipos de conteúdo e limite de informações.



www.shutterstock.com - 1897670719

Fonte: Shutterstock

Problema 3: Falta de indicação do status de conclusão das atividades

Princípio infringido: Visibilidade do status do sistema.

Consequências: O estudante pode não identificar o que já realizou e reaccessar conteúdos sem necessidade, tendo que verificar o que já fez ou não.

Possível solução: Indicar ao lado de cada conteúdo se já foi concluído ou não.



www.shutterstock.com - 1897670719

Fonte: Shutterstock

Testes de usabilidade de interfaces

Contextualizando

A empresa na qual você trabalha foi contratada por uma rede de academias esportivas que possui 15 unidades, localizadas em diferentes bairros da sua cidade.

A academia quer desenvolver um aplicativo para seus clientes que permita que eles possam consultar o horário das aulas, marcar treinos e avaliações físicas, fazer reservas de salas e equipamentos e acompanhar o calendário de eventos da rede, de forma simples e rápida.

A equipe de desenvolvimento quer que você participe do projeto cuidando de todas as etapas de pesquisas com os usuários.



www.shutterstock.com - 1689787345

Fonte: Shutterstock

Contextualizando

Seu objetivo é fazer uma análise, indicando em quais etapas você considera importante que sejam realizados os testes de usabilidade com os usuários para que a equipe possa planejar os recursos necessários.

Eles pedem também que você forneça detalhes sobre como estes testes deverão ser aplicados, pois ninguém na equipe tem experiência com este método de avaliação.

Descreva na forma de relatório quais as suas recomendações para a equipe de desenvolvimento.



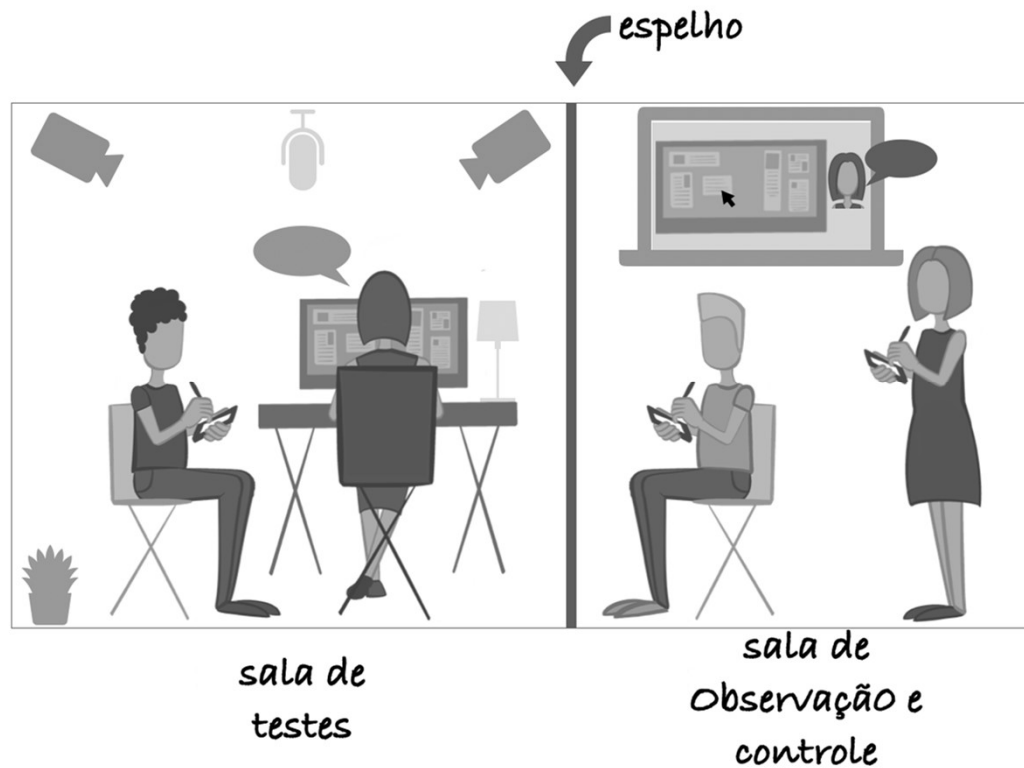
Fonte: Shutterstock

Testes de Usabilidade

Um dos objetivos do teste de usabilidade é identificar problemas de usabilidade na interface.



Configuração para um laboratório de usabilidade



Plano de testes

O planejamento de um teste de usabilidade exige alguns passos importantes, entre eles podem ser destacados os seguintes:

Determine o contexto de uso: entenda qual a interface que será avaliada, quem é o usuário, quais tarefas ele executa com o produto, e em qual contexto ele é utilizado.

Verifique quais perguntas o teste de usabilidade deve responder: entreviste as pessoas da equipe como designers, gerentes de produto e desenvolvedores para determinar quais são as dúvidas da equipe de desenvolvimento.

Plano de testes

Realize um pré-diagnóstico da interface utilizando uma técnica de inspeção, como por exemplo, uma avaliação heurística.

Esta avaliação fará um levantamento inicial dos potenciais problemas de usabilidade que o usuário poderá enfrentar durante os testes de usabilidade.

Defina qual o perfil dos participantes que serão recrutados, e como você irá recrutá-los.

Elementos presentes em um relatório de um teste de usabilidade

 TESTE DE USABILIDADE RELATÓRIO FINAL	 CONTEXTO DE USO Produto Usuários Ambiente	 OBJETIVOS DA AVALIAÇÃO	 CONTEXTO DE AVALIAÇÃO Participantes Local de avaliação Equipamentos de registro Materiais do teste: protocolo, tarefas, métricas, questionários	 RESULTADOS
 PROBLEMAS DE USABILIDADE e RECOMENDAÇÕES	 PONTOS POSITIVOS	 OBSERVAÇÕES	 COMENTÁRIOS DOS PARTICIPANTES	 CLIPS DE VÍDEOS e ÁUDIOS

Descrição de um problema de Usabilidade

INTERFACE	PROBLEMA
<p>Tela Cadastro - Campo Data de Nascimento</p> <div><p>Data de Nascimento</p><input type="text" value="informar data de nascimento"/></div> <div><p>Data de Nascimento</p><input type="text" value="10/08/76"/><p>Digite uma data válida</p></div>	<div>2</div> <p>Interface não informa qual o formato esperado para a entrada de dados o que provoca diversas tentativas frustradas do participante</p> <p>A mensagem de erro não é clara o suficiente para auxiliar o usuário a entrar com o formato esperado</p>
<p>RECOMENDAÇÕES</p> <p>Informar qual o formato esperado para a entrada de dados: DDMMAAAA</p> <p>Reformular a mensagem de erro: 'informe a data no formato DDMMAAAA'</p>	

Academia

Você recomenda para a equipe que aplique a abordagem de projeto centrado no usuário realizando pesquisas com clientes e potenciais clientes da academia desde o início do projeto. Você sugere que antes de começar a desenhar as telas a equipe faça uma etapa de descoberta, fazendo entrevistas com frequentadores de academias e observando seu comportamento para identificar quais problemas e necessidades este público-alvo apresenta.

Após passar pela fase de ideação e prototipação, e desenhar as primeiras soluções das telas da interface do aplicativo, a equipe deve reunir novamente grupos de usuários para que testem essas soluções em sessões de testes de usabilidade de protótipos.



www.shutterstock.com - 1689787345

Fonte: Shutterstock

Ao evoluir com os protótipos, os usuários devem ser chamados novamente sempre que a equipe de desenvolvimento tiver dúvidas sobre alguma decisão de projeto. Quando o aplicativo for lançado, a equipe deve continuar avaliando a solução através de pesquisas online, entrevistas e novos testes de usabilidade, para avaliar como o produto está sendo usado no contexto real e identificar pontos de melhorias. Inserir a pesquisa com os usuários desde o início e em diversas etapas ao longo do projeto, aumentará as chances de desenvolver um produto que irá proporcionar a melhor experiência aos usuários do aplicativo da academia.



www.shutterstock.com - 1689787345

Fonte: Shutterstock

Vocês entenderam como fazer os testes?



Fonte: <https://gifer.com/en/XIOL9>

Recapitulando

INSPEÇÃO, AVALIAÇÃO E TESTES DE USABILIDADE EM INTERFACES

- ✓ Avaliação e problemas de usabilidade em interfaces
- ✓ Avaliações - Tipos
- ✓ Técnicas de Inspeção e Avaliação de Interfaces
- ✓ Testes de usabilidade de interfaces



Fonte: Shutterstock