

TEMA 09 – Testando Ergonomia e Navegabilidade

1. Habilidades

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

Testando a Usabilidade

2. O que é um Teste de Usabilidade?

- Método de pesquisa no Design de Experiência do Usuário.
- Observação do comportamento de usuários durante o uso de um produto ou serviço.
- Pode ser feito de forma direta (com pesquisadores acompanhando) ou indireta (por gravação ou rastreamento).

3. Finalidades do Teste de Usabilidade

- Identificar problemas no design de um produto/serviço.
- Descobrir oportunidades de melhorias.
- Compreender o comportamento e as preferências do usuário.

4. Exemplos Práticos

- Avaliação da navegação em aplicativos, sites e produtos físicos.
- Observação dos caminhos percorridos pelo usuário e dificuldades encontradas.
- Testes aplicáveis a diferentes setores, como hospedagem, automóveis e alimentos.

5. Origem e Evolução

- Surgiu na Ergonomia e Engenharia de Fatores Humanos.
 - Popularizado nos anos 1980 por empresas como Xerox, IBM e Apple.
 - Evoluiu nos anos 1990 com as heurísticas de Nielsen.
 - Tornou-se essencial nos anos 2010 com o crescimento dos smartphones e da Internet móvel.
-

Como Fazer um Teste de Usabilidade?

6. Etapas Principais

1. Planejamento

- Definir os objetivos do teste.
- Escolher os usuários participantes.
- Determinar condições adicionais do teste.

2. Execução do Teste

- Observar os usuários interagindo com o produto.
- Aplicar métodos qualitativos (observação direta) ou quantitativos (métricas e rastreamento).
- Registrar dados relevantes para análise.

3. Análise dos Resultados

- Identificar dificuldades enfrentadas pelos usuários.
- Comparar com expectativas e objetivos do produto.
- Propor melhorias com base nas descobertas.

Planejamento do Teste

7. Definição do Objetivo

- **Observações Abertas:** Deixar o usuário explorar livremente o produto.
- **Observações Específicas:** Determinar tarefas para serem executadas.

8. Escolha dos Usuários

- Considerar o perfil do público-alvo do produto.
- O número de participantes pode variar conforme o tipo de teste.
- Testes também podem envolver especialistas em UX para auditoria.

9. Condições Adicionais

- **Local do Teste:** Laboratório, ambiente real do usuário, remoto ou automatizado.
- **Roteiro do Teste:** Documento com as tarefas a serem realizadas.
- **Remunerações e Brindes:** Incentivos para participação.

Execução do Teste

10. Teste Qualitativo

- Observação direta do usuário com registros detalhados.
- Etapas:
 1. Acolhimento e introdução ao teste.

2. Pesquisa prévia sobre o usuário.
3. Verificação de equipamentos de gravação.
4. Orientação clara sobre as tarefas.
5. Registro de ações e reações do usuário.
6. Aplicação de questionário pós-teste.
7. Agradecimento e encerramento.

11. Teste Quantitativo

- Uso de métricas e ferramentas automatizadas.
 - Pode envolver técnicas estatísticas e Testes A/B.
-

12. Considerações Finais

- Testes de usabilidade são essenciais para identificar problemas e otimizar a experiência do usuário.
 - Métodos diretos fornecem insights qualitativos valiosos.
 - A experiência do pesquisador pode influenciar os resultados.
 - A análise contínua e a adaptação do produto com base nos testes garantem melhor desempenho e satisfação do usuário.
-

User-Centered Design (UCD)

1. O que é?

- Filosofia que coloca os usuários no centro do design e desenvolvimento de produtos.
- Foca em entender as necessidades e desejos reais dos usuários, ao invés de seguir crenças individuais de desenvolvedores ou gestores.

2. História

- Introduzido em 1997 e popularizado por Don Norman em livros como *User-Centered System Design* (1986) e *The Design of Everyday Things* (1998).

3. Princípios do UCD

- **Entendimento do Usuário:** Design fundamentado no conhecimento dos usuários, suas tarefas e contextos.
- **Integração do Usuário no Processo:** Usuários devem ser envolvidos ao longo do desenvolvimento.

- **Avaliação Contínua:** O design é impulsionado por feedback constante dos usuários durante o ciclo de vida do produto.
- **Iteratividade:** O design é contínuo e evolui com base na compreensão das necessidades dos usuários.
- **Experiência Abrangente:** A experiência do usuário deve ser considerada como um todo, incluindo todos os aspectos da interação.

4. Modelos

- **Design Cooperativo e Participativo:** Foco na colaboração entre diferentes partes interessadas.
- **Design Thinking:** Processo colaborativo e co-criativo para encontrar soluções inovadoras.

5. Práticas

- **Double Diamond:** Modelo que descreve as fases de descoberta, definição, desenvolvimento e entrega de soluções.
- Envolve abordagens de identificação do problema e desenvolvimento de soluções com validação constante do usuário.

Entrevistas com Usuários

1. Objetivo

- Entender as necessidades, desejos, e experiências dos usuários.

2. Recomendações para Entrevistas

- **Deixar o usuário à vontade:** Começar de forma informal para estimular um ambiente confortável.
- **Perguntas abertas:** Estimular o usuário a compartilhar experiências detalhadas.
- **Relembrar o passado:** Ajudar o usuário a resgatar memórias para uma análise precisa.
- **Evitar influenciar respostas:** Perguntar de forma neutra, sem induzir o usuário a respostas específicas.
- **Silêncios são valiosos:** Permitir que o usuário pense antes de responder.
- **Evitar embates:** Não entrar em discussões ou dar opiniões durante a entrevista.
- **Perguntar de novo:** Repetir perguntas para esclarecer dúvidas ou explorar mais a fundo.

3. Foco nas Experiências, Não nas Soluções

- Evitar que o usuário fale sobre soluções ou sobre o produto; focar nas vivências e problemas que ele enfrenta.
-

Planejamento de Pesquisas em UX Design

1. Plano de Pesquisa

- Documento que orienta a execução de pesquisas com usuários, detalhando os seguintes aspectos:
 - **Assunto da Pesquisa:** O que será pesquisado.
 - **Objetivos:** O que se pretende alcançar com a pesquisa.
 - **Participantes:** Quem será pesquisado.
 - **Metodologia:** Como a pesquisa será realizada.
 - **Custos e Recursos:** Orçamento e necessidades de recursos.

2. Tópicos Comuns em Planos de Pesquisa

- **Apresentação:** Descrição do assunto e histórico.
- **Objetivos:** O que se busca descobrir ou resolver.
- **Participantes:** Definir os perfis dos usuários participantes.
- **Metodologia:** Definir tipo de pesquisa (qualitativa ou quantitativa), método e como será conduzida.

Considerações Gerais

- Privacidade dos dados dos usuários, conforme ética da pesquisa.
- Necessidade de termo de consentimento, especialmente para crianças, adolescentes e idosos.
- Consultar legislações e stakeholders jurídicos para mitigar riscos.

Importância dos Planos de Pesquisa

- Mitigar incertezas e riscos, garantindo previsibilidade e flexibilidade.
- Informar e convencer stakeholders sobre a viabilidade e benefícios da pesquisa.
- Conectar satisfação dos usuários com objetivos e resultados do negócio.

User Flow vs User Journey

- **User Journey:** Visão geral da interação do usuário com o produto, incluindo sentimentos e pontos de dor.
- **User Flow:** Detalha o caminho percorrido pelo usuário em uma tarefa específica, de forma visual.

O que é User Flow

- Diagrama representando o fluxo de trabalho do usuário ao utilizar um produto.
- Ajuda no design de páginas web e aplicações intuitivas, especialmente em landing pages.

Tipos de User Flow

1. **Task Flow:** Foco em uma única tarefa realizada pelo usuário.
2. **Wireflow:** Combinação de wireframe e fluxo de usuário, útil para aplicativos móveis.
3. **Sitemap:** Diagrama hierárquico de um site ou app, mostrando como as páginas são conectadas e priorizadas.

Como Criar um User Flow

- **Defina objetivos:** Entenda as necessidades dos usuários e o que eles precisam para realizar suas tarefas.
- **Escolha um sistema de notação:** Use elementos visuais como cores e formas para representar ações e decisões.
- **Mapeie tarefas:** Organize as etapas e use ferramentas como Miro ou FigJam.

Considerações ao Criar um User Flow

- Combine os objetivos dos usuários e negócios para um fluxo eficaz.
- Compreenda as necessidades do usuário para criar um fluxo de usuário consistente.

O que é User Journey

- Mapeamento visual da jornada do usuário, considerando ações, sentimentos e pontos de contato com a empresa.

Elementos-chave do User Journey Map

1. **Ponto de vista/Persona:** Defina a persona para a jornada.
2. **Cenário:** Detalhe a experiência específica a ser mapeada.
3. **Ações, mentalidades e emoções:** Baseado em pesquisas qualitativas.
4. **Pontos de contato e canais:** Alinhe interações e canais de comunicação.
5. **Insights e propriedade:** Descubra lacunas e atribua responsabilidades para otimizar a experiência do usuário.