

## Avaliação de ideias testes de usabilidade e Data Driven Design.

Continuamos no âmbito do processo do Design Thinking. Estamos na última etapa: avaliar.

Aqui passaremos por uma série de ferramentas e métodos para testar os nossos produtos. A avaliação pode ser dividida em dois tipos: avaliação qualitativa e avaliação quantitativa.

O que é uma avaliação qualitativa? Este método está relacionado às ferramentas e técnicas de pesquisas qualitativas. Portanto, avaliaremos observando e entrevistando os usuários, ou seja, abordando pessoas e usos reais.

O que é uma avaliação quantitativa? Na avaliação quantitativa, ou Data Driven Design, mediremos os dados gerados através das interações. Uma análise quantitativa nos permite saber o que acontece, quando acontece, como acontece e com quem isso acontece. Isso nos permite saber por que acontece o que os pensam ou o que sentem. Nos dois casos podemos construir métricas para analisar e gerar um resultado que leva à melhoria contínua.

Agora, vamos ver algumas ferramentas de avaliação qualitativa.

No UX Design, os testes de usabilidade são famosos. Mas, em que consistem? Nesses testes, os usuários recebem os protótipos e são orientados pelos facilitadores a executar uma tarefa específica. Os observadores, por sua vez, estão documentando atentamente tudo o que acontece. Aqui o importante é que o usuário possa interagir com o protótipo sem ter ajuda para que o observador identifique aqueles momentos em que o usuário encontra dificuldades de compreensão ou não pode continuar e concluir a tarefa.

Os papéis são os seguintes: por um lado um usuário. É quem usa um protótipo como se fosse uma aplicação real. É ele quem espera receber a tarefa que deve realizar usando o protótipo. Relata cada pensamento ou leitura em voz alta, enquanto usa o protótipo.

Por outro, está o facilitador: é quem apresenta ao usuário a tarefa a ser executada e em seguida apresenta a primeira tela do protótipo. O facilitador espera a interação do usuário e reage de acordo, apresentando as telas seguintes. O facilitador não deve induzir ou influenciar.

Finalmente, temos o observador. Ele registra detalhes relevantes do comportamento do usuário e do sistema durante o teste. Assume um papel passivo e não deve induzir ou influenciar o usuário.

Como medimos? Durante o teste de usabilidade, o observador terá identificado tudo o que acontece como uma anomalia na interação com o produto ou serviço. Estas informações coletadas fornecerão uma lista de tarefas ou backlog de trabalho que teremos que priorizar e analisar para decidir qual caminho tomar.

Uma das formas mais bem-sucedidas de medir a usabilidade é utilizar questionários especialmente projetados para o teste. A ideia é bastante simples. Um questionário é concebido onde é necessário que o usuário responda uma série de perguntas que devem ser respondidas dentro de um determinado intervalo.

O principal motivo para realizar estes questionários está em conseguir coletar respostas concretas, proporcionando dados comprovados mediante, por exemplo, a estudos estatísticos.

Um dos questionários mais relevantes nessa área é o SUS (System Usability Scale). O que medimos? Medimos a usabilidade. A usabilidade é um atributo de qualidade que avalia a eficácia, eficiência e satisfação com o que os usuários alcançam ou não alcançam seus objetivos. A partir daí, seremos capazes de implantar as seguintes categorias:

- Eficácia: mede um valor quantitativo, binário. Aqui podemos nos perguntar. Quantos erros os usuários cometem? O quanto sério eles são? E quanto facilmente podem ser recuperados?
- Temos também a eficiência, expressada em um valor quantitativo e numérico. Aqui nos perguntamos: qual é o custo dos recursos envolvidos na execução dessas tarefas?
- Também podemos avaliar a facilidade de aprendizagem: quanto fácil é para os usuários executar tarefas básicas pela primeira vez?
- Também podemos ver a memorabilidade: após um período de não uso, com que facilidade podemos restaurar a sua competência de uso?
- E, finalmente, chegamos à satisfação. Aqui tratamos de um valor qualitativo: quanto agradável é a utilização do produto ou serviço?

Para encerrar esse tópico, e todo módulo de UX, convidamos você a refletir sobre a seguinte frase do Dr. Ralf Speth, diretor executivo da Jaguar Land Rover: "Se você acha que um bom design é caro, deveria considerar o custo de um mau design."