

Teste de usabilidade

Como e por que foram realizados os testes?

Entender o comportamento dos usuários ao realizar tarefas simples gera *insights* sobre o que pode ser feito para melhorar a sua experiência com o produto. Os testes de usabilidade foram feitos com o intuito de descobrir pontos que não foram devidamente levados em consideração durante o processo de desenvolvimento do protótipo.

Foram analisados:

- **Desempenho:**
 - Tempo e passos necessários para completar tarefas;
- **Precisão:**
 - Se foram gerados gatilhos de confusão no usuário;
- **Resposta emocional:**
 - Se a pessoa se sentiu confusa, confiante, etc.

Além destes, foram levados em consideração outros aspectos gerais, como o **visual** (tanto a UI - User Interface quanto a forma de comunicação do app).

Todos os dados foram coletados com cinco pessoas, no formato de teste guiado (eram dadas instruções de tarefas, mas não eram citadas quais os passos necessários) e eles verbalizaram o que estavam fazendo. Destas 5, 3 foram gravadas durante a realização do teste que foi feita por meio da plataforma hangouts.

Resultados

Durante a realização foram coletados vários tipos de **feedbacks**, dentre eles positivos e negativos nos quais serão listados separadamente abaixo:

Positivos

- O app não é poluído;
- Visual aconchegante;
- A linguagem informal foi um diferencial;
- Fácil navegação;

Negativos

Um **feedback** frequente relacionado à **precisão** foi: os usuários não tinham confiança sobre a realização do pedido e a seleção de produtos possibilitada pelo aplicativo. Recorrentemente foi solicitado que a adição de um botão guia para a solicitação de um novo produto.

Um dos fatores que podem ter contribuído para que isso ocorresse é a simplicidade do fluxo: quando você reserva uma marmita não existe uma validação de que a ação foi concluída. Embora o **desempenho** esteja alto, não necessariamente isso é uma coisa boa, pois, em contrapartida pode gerar mais confusão ao usuário.

Outro possível fator contribuinte pode ter sido a transição entre as telas. Durante o teste foram citadas frases como:

- "Se eu apertar em voltar, vou perder os meus produtos selecionados?".

O que novamente coincide com a falta feedback instantâneo do app com o usuário.

Outro **feedback** coletado relaciona-se ao botão **MEU PEDIDO**, no qual possuía a função de verificação do pedido atual em andamento do usuário. Foram ditas indagações, como:

- "Ele não está posicionado de uma forma visualmente fácil";
- "Eu nem tinha visto ele";
- "Nem sabia que ele existia";

Em meio aos testes, foi dada a sugestão, por meio de um dos participantes, de trocar o avatar do usuário no canto superior direito por um ícone/botão de "sacola de compras" e retirar aquele botão inferior, o que poderia ser uma boa estratégia para melhoria do protótipo.