



Módulo 3 - Desenvolver

Teste de Usabilidade I

DigitalHouse >
Coding School





Mas o que é usabilidade?

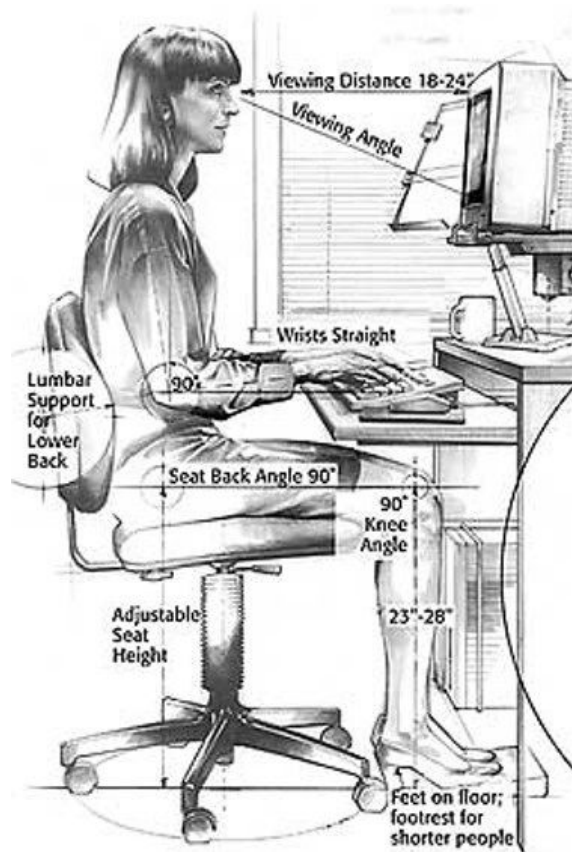


“Usabilidade vem da ergonomia e trata de desenvolver conhecimentos sobre as **capacidades, limites e outras características do desempenho humano** e que se relacionam com o projeto de interfaces, entre indivíduos e outros componentes do sistema”



Ergonomia

Disciplina relacionada ao entendimento das **interações entre seres humanos e elementos de um sistema**, usando princípios, dados e métodos para projetar o **bem-estar humano** e o desempenho geral de um sistema.





Uma breve história da usabilidade



Início do século XX



De 1920 a 1940, houve grande transformação nos ideais das empresas. Passou-se da adaptação das máquinas de trabalho ao homem - e não o contrário como ocorria.

1939



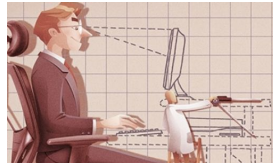
Durante a Segunda Guerra Mundial, a produção em massa de aviões, tanques e outros veículos com “cabines apertadas”, mostraram a necessidade de se considerar a diversidade humana.

1948



Após a Guerra, a NASA começa a desenvolver a cápsula espacial norte-americana. Para isso, fez um extenso estudo antropométrico da população americana. Nasce assim, o conceito da ergonomia moderna.

12 de Julho de 1949



Reunião de cientistas propõe o nome Ergonomia (ergo - trabalho), (nomia - leis).

1970 - até hoje



Conceitos de ergonomia passam a ser aplicados na Interação Humano Computador. O termo usabilidade se populariza com o movimento "engenharia de usabilidade com desconto" criado por Jacob Nielsen.



ISO 9241-11

É a medida pela qual um produto pode ser usado por usuários específicos para alcançar objetivos específicos com **efetividade, eficiência e satisfação** em um contexto de uso específico.



ISO 9241-11

Como medir a usabilidade?

Efetivo

O usuário consegue atingir seu objetivo?

Consegue completar a tarefa?

Efetividade: Resposta sempre sim ou não.



ISO 9241-11

Como medir a usabilidade?

Eficiente

O usuário consegue atingir seu objetivo com o mínimo de esforço?

Eficiência: Quanto tempo leva para completar a tarefa?



ISO 9241-11

Como medir a usabilidade?

Satisfação

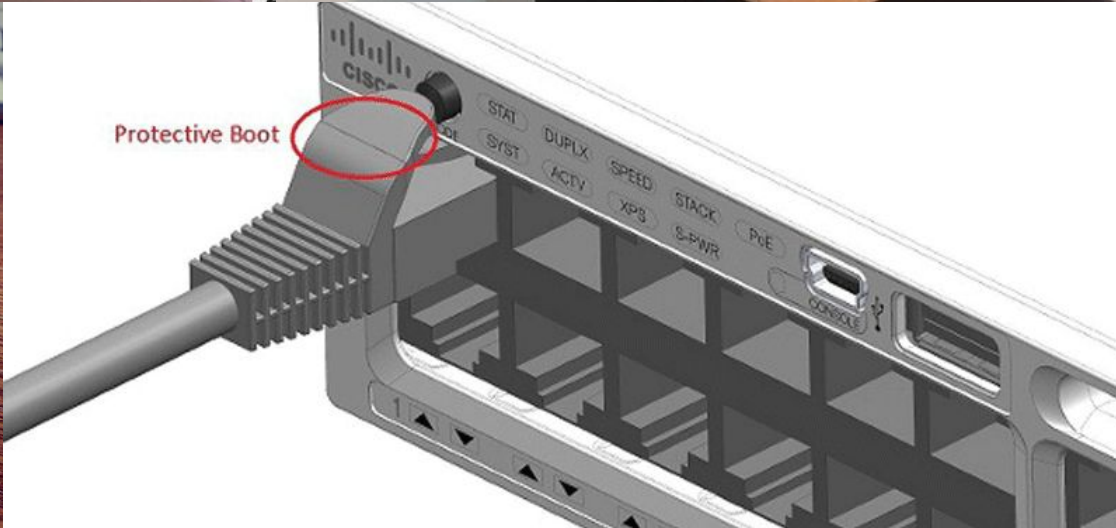
Qual o contentamento em realizar a ação?

Essa tarefa contempla qual sentimento do usuário?

O usuário está satisfeito com isso? Frustrado? Feliz?



NTRE AKI





Tem certeza de que quer
cancelar e perder todo o seu
trabalho?

OK

CANCELAR





Usabilidade segundo Nielsen

Usabilidade é um atributo de qualidade que avalia como as interfaces com o usuário são fáceis de usar.

A palavra "usabilidade" também se refere a métodos para melhorar a facilidade de uso durante o processo de design.



Nielsen: Componentes de Qualidade

A usabilidade é definida por Nielsen em 5 componentes de qualidade:

- **Aprendizagem:** Quanto fácil é para os usuários realizarem tarefas básicas na primeira vez em que utilizam o produto ou serviço?
- **Eficiência:** Depois que os usuários aprendem como funciona o produto ou serviço, com que rapidez eles conseguem executar tarefas?



Nielsen: Componentes de Qualidade

- **Memorização:** O quanto os usuários ao retornarem ao produto ou serviço após um tempo sem usar, conseguem executar novamente as tarefas com facilidade?
- **Erros:** Quantos erros os usuários cometem, qual a gravidade desses e com que facilidade conseguem corrigi-los?
- **Satisfação:** Quão agradável é usar o produto ou serviço?



Por que investir em Usabilidade?

- Se o usuário **não entende como usar** o seu produto, **ele não compra**.
- Se o usuário **não consegue encontrar o que queria** no seu site, **ele vai para outro site**.
- Se o usuário **não entender o que deve ser feito** no aplicativo, **ele desinstala**.
- Se o **seu serviço tem etapas complicadas**, o usuário **vai procurar outro serviço**.



Interface Intuitiva

"Verbalização de uma **percepção de um conjunto maior de elementos do universo ao redor da pessoa**, perceber tudo que está em volta é o que as pessoas chamam de intuição."



Teste de Usabilidade



Técnica de pesquisa para **avaliar um produto ou serviço.**

É realizado com pessoas que representam o público, onde cada participante tenta realizar tarefas do produto ou serviço enquanto o analista **observa comportamentos, reações e o que a pessoa faz no protótipo.** Ouve os comentários, feedbacks e questionamentos e anota para análise e documentação.

O que as pessoas dizem

≠

O que as pessoas fazem

**O que a pessoa fala? O que a pessoa faz? O que ela demonstra?
Como é o ambiente à sua volta? Existem interferências contextuais?**



Tipos

- **Presencial**

Recrutar o usuário com o perfil adequado, entrevistar em um ambiente controlado com estrutura e equipamentos necessários, com moderação ou observação



Tipos

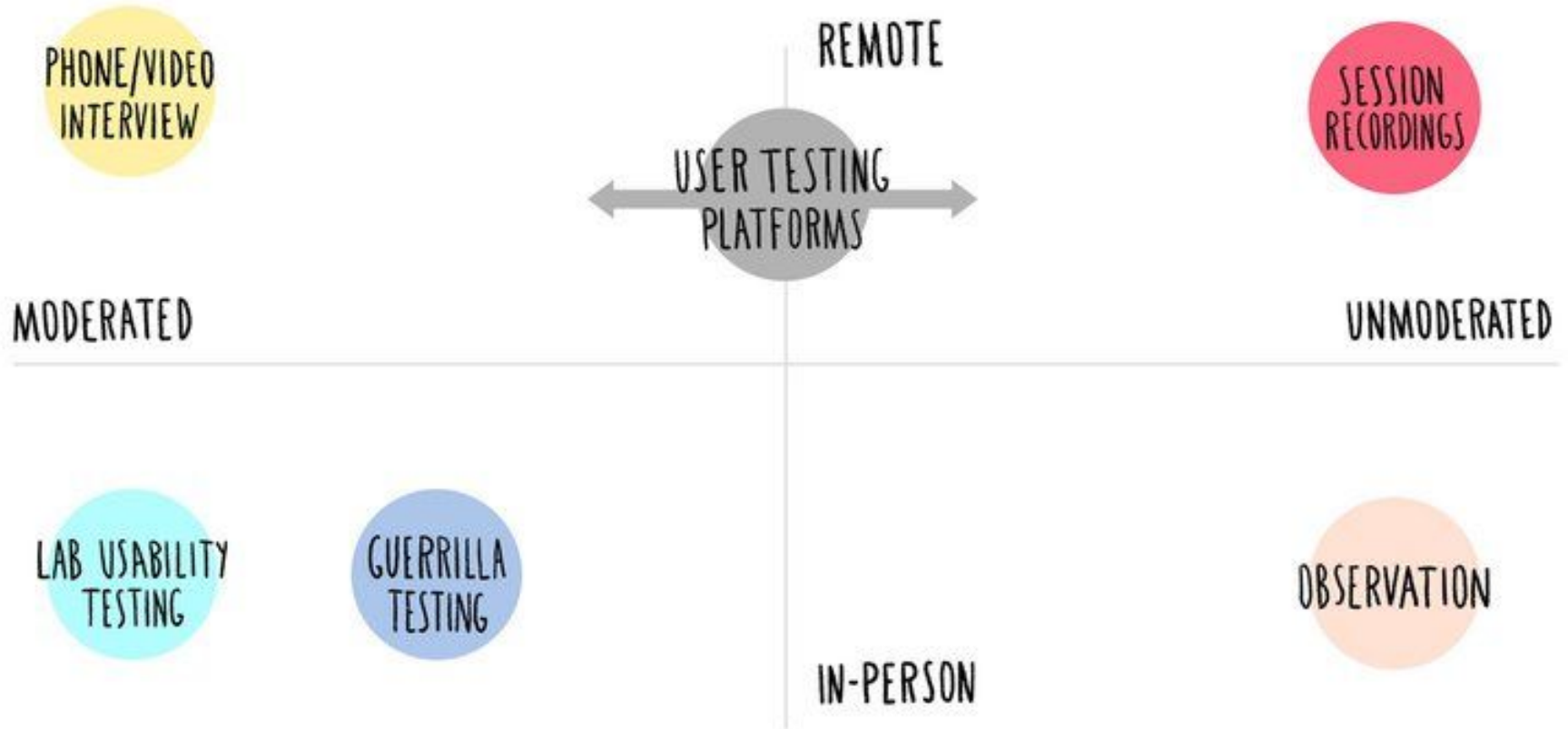
- **Remoto**

Recrutar o usuário com o perfil adequado, entrevista com apoio de ferramentas de áudio, vídeo e gravação, em ambiente não controlado, com moderação ou observação



Tipos

- **Guerrilha**
Ir a campo, recrutar o usuário com o perfil próximo do adequado e testar na mesma hora tarefas pequenas e menos complexas





Laboratório: Escritório





Laboratório: Escritório





Laboratório: Escritório





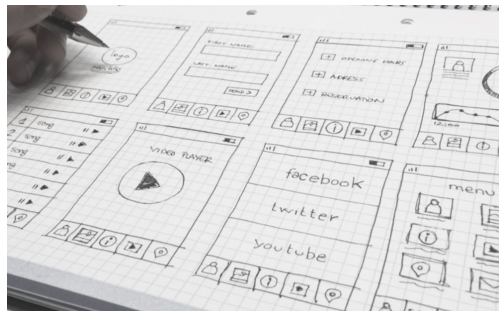
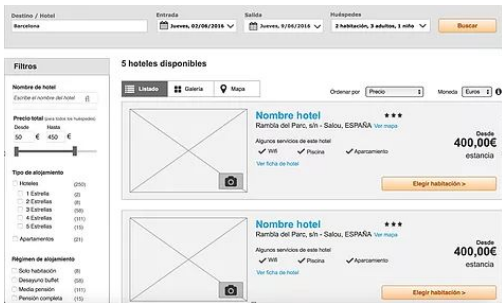
Laboratório: Sala de Espelho







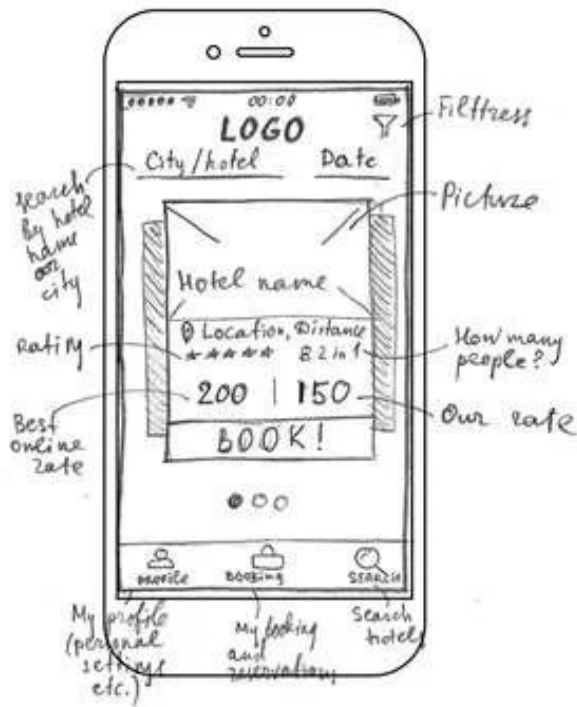
Produto, Serviço e Protótipo



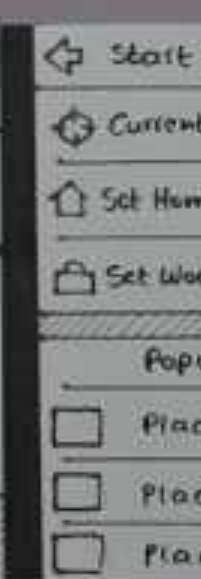




Fidelidade x Entendimento do Usuário









Objetivo: Validar uma nova interface





Objetivo: Avaliar uma situação de compra





Objetivo: Verificar a facilidade de uso do produto



Prototype

Product version



Organização do Teste

- Produto, Serviço e Protótipo
- Metas e Objetivos a serem observados
- Materiais e equipamentos para pesquisa
- Participantes
- Roteiro e Documentos



A importância da Autorização

- Garante a segurança para fazer gravações e apresentá-las ao cliente em vídeo ou relatório;
- Mostra que é um estudo sério e que a pessoa pode confiar no moderador;
- Fiquem atentos à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).



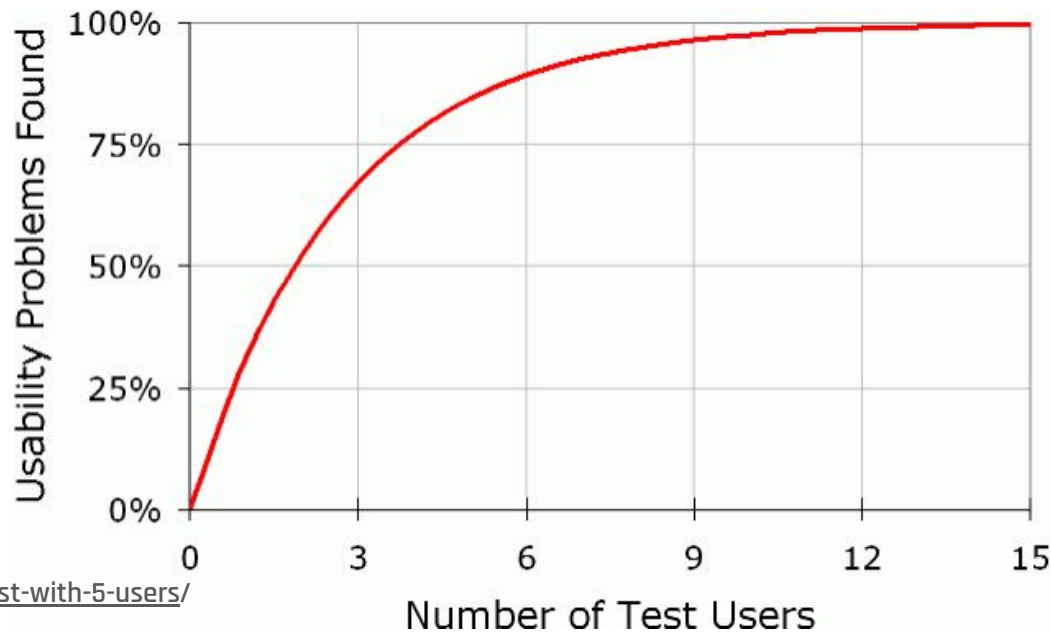
Remuneração / Bonificação

- Deve-se ter um recibo com o valor oferecido pela participação e o participante deve assinar.
- Nunca entregar dinheiro vivo. Caso a bonificação seja em dinheiro, usar um envelope lacrado e entregar ao final da pesquisa.



Quantas pessoas recrutar?

5 usuários =
85% dos problemas
de usabilidade





Onde e como?

- Base de dados do cliente
- Contratando empresas de pesquisa
- Questionários online e redes sociais
- Ir até os usuários e convidá-los



Questionário Filtro

- É uma lista de perguntas para recrutar participantes e verificar quem tem o perfil adequado para participar da pesquisa
- Recrutamento deve ser baseado em comportamentos e não demografia.

Exemplo



Droga Raia Suplementos

Perfil 1 - Heavy users - Suplementos (whey protein)
3 pessoas, mix homens e mulheres

- Precisa fazer uso (no mês corrente) de suplementos (Ensure)
- Podem ter adquirido suplementos em lojas físicas e online
- Este produto precisa ter sido adquirido alguma vez na vida em e-commerce
- Não precisa ser Hard de e-commerce.



Droga Raia Suplementos

Perfil 1 - Heavy users (3 pes)

Idealmente:

- Ao menos 1 participante, ser aquele que compra para ele e para mais alguém - Ex. Mãe e filho
- Ao menos 1 participante não ter adquirido por prescrição médica (influência de outros);
- Ao menos 1 participante com mais de 40 anos.



Droga Raia Suplementos

Perfil 2 - Heavy users - E-Commerce Drogarias

3 pessoas, mix homens e mulheres

- Comprar em drogarias online mensalmente (todos os meses nos últimos 6 meses) Em categorias diversas como cosméticos, higiene, estética, perfumaria - exceto suplementos alimentares;
- Nunca ter consumido suplementos.



Dicas Questionário Filtro

Escolha bem a ordem das perguntas

Coloque as questões que eliminam o participante da pesquisa no começo para otimizar o tempo

Seja preciso nas respostas

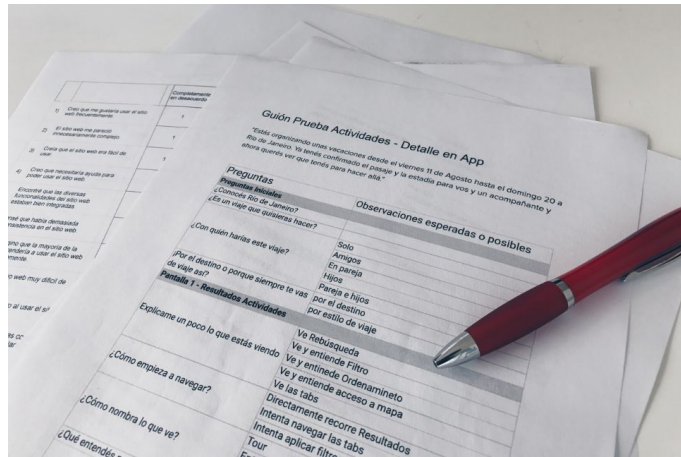
Se está perguntando sobre frequência de uso, não use alternativas como “muito”, “às vezes” ou “raramente”.



Roteiro

Guia para estruturar as entrevistas de acordo com o perfil dos usuários.

Podemos ter mais de um roteiro dependendo da pesquisa e do perfil do participante.





Exemplo de Estrutura

- **03 min** - Apresentação e assinatura do termo de participação
- **03 min** - Confirmação dos dados do entrevistado
- **10 min** - Aquecimento e verificação do perfil
- **15 min** - Bloco de Tarefas 1
- **15 min** - Bloco de Tarefas 2
- **10 min** - Recap e Considerações Finais



Dicas

- Comece entendendo a relação e contexto do participante com o objeto da pesquisa
- Mapeie os cenários e situações mais prováveis, explore contextos de uso
- Use mais perguntas abertas do que fechadas
- Comece pela tarefa mais fácil e vá aumentando a dificuldade.



Dicas

Adeque seu vocabulário

Entrevistar um advogado é diferente de um designer.
Fale a mesma língua que o entrevistado (sem exageros)



Dicas

“Think Aloud”

Pedir para o participante expressar verbalmente suas ações e pensamentos enquanto usa o produto.



Dicas

Perguntas Abertas

Elas permitem um comentário livre e frequentemente geram insumos para outras perguntas



Dicas

Uma pergunta por vez

Não atrole o raciocínio da pessoa. Espere ela responder e só então passe para a próxima questão



Dicas

Responder sempre com outra pergunta

A pessoa terá dúvidas, aproveite esse momento para questionar o que ele espera do produto



Dicas

Nunca suponha nada

Se o participante não explicitar em sua fala,
questione mais para ter certeza



Dicas

Fala ≠ Faz ≠ Pensa

Preste atenção também nas reações do participante.



Dicas

Suas reações também podem enviesar a pesquisa



Dicas de Perguntas - App Fitness

Primeiro ato: Cumprimento amigável

“Obrigado por ter vindo hoje! Sempre tentamos aperfeiçoar nosso produto, e receber um retorno sincero de você é uma parte muito importante desse processo.”

“Esta entrevista será bastante informal. Vou fazer muitas perguntas, mas não estou testando você – estou testando este produto. Se você se sentir perdido ou confuso, a culpa não é sua. Na verdade, para nós, é até bom encontrar problemas que precisamos consertar.”

“Vou começar fazendo algumas perguntas de contextualização, e em seguida mostrarei algumas coisas em que estamos trabalhando. Você tem alguma dúvida antes de começarmos?”



Dicas de Perguntas - App Fitness

Segundo ato: Perguntas de contextualização

“Em que área você trabalha?”

“Há quanto tempo trabalha nisso?”

“O que faz quando não está trabalhando?”

“O que faz para se cuidar? Para manter a forma? Para se manter ativo?”

“Você já usou algum aplicativo ou site ou qualquer outra coisa para ajudá-lo a manter a forma?
Se sim, quais?”

“O que você queria que essas coisas fizessem por você? O que gosta ou não gosta nelas? Você pagou por elas? Por quê? Por que não?”



Dicas de Perguntas - App Fitness

Terceiro ato: Apresentação do(s) protótipo(s)

“Você estaria disposto a olhar alguns protótipos?”

“Pode ser que algumas coisas ainda não funcionem muito bem – se você deparar com algo assim, eu aviso.”

“Não há respostas certas ou erradas. Como não fui eu que desenvolvi isso, você não vai me magoar nem me agradar. Na verdade, o que vai me ajudar muito é um feedback franco e sincero.”

“Conforme formos avançando, por favor, pense em voz alta. Diga o que está tentando fazer e como acha que pode pôr em prática. Se ficar confuso ou não entender alguma coisa, por favor, avise. Se vir algo de que goste, fale também.”



Dicas de Perguntas - App Fitness

Quarto ato: Tarefas e empurrõezinhos

“O que é isso? Para que serve?”

“O que você acha disso?”

“O que espera que isso faça?”

“O que passa por sua cabeça quando você olha para isso?” “O que você está procurando?”

“O que faria em seguida? Por quê?”



Dicas de Perguntas - App Fitness

Quinto ato: Um rápido debriefing

“O que acha deste produto em comparação ao que você já tem?”

“Do que gostou neste produto? Do que não gostou?”

“Como você descreveria este produto para um amigo?”

“Se tivesse três desejos para melhorar este produto, quais seriam?”

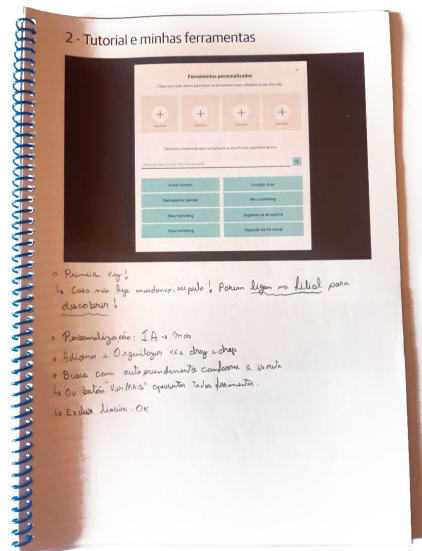


Durante o teste



Como anotar e avaliar

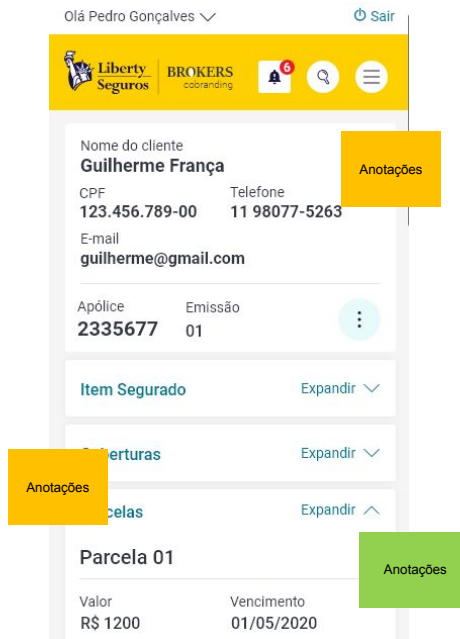
Caderno de Anotações





Como anotar e avaliar

Screenshots com Post its





Como anotar e avaliar

Tarefa	Eficácia <i>Completoou a tarefa?</i>	Eficiência <i>Existiram barreiras? Qual o esforço?</i>	Comportamentos <i>Satisfação do usuário e comportamentos durante teste</i>



Como anotar e avaliar

Tarefa	Eficácia	Eficiência	Comportamentos
Comprar uma camiseta no site X	100%	50%	Usa a busca Usa filtro de cor e preço Resultados filtrados não correspondem ao que participante esperava
Fazer cadastro	100%	100%	Utiliza cadastro com Facebook Acha bom que não existem muitos campos adicionais
Pagar	100%	100%	Escolhe boleto, acha mais simples e seguro do que cartão de crédito



Após o teste



Como analisar e documentar

						
	Como conheceu a Youse	Comunicação (push)	Home do app	Iniciar vistoria	Documento do carro	Tirar foto
RODRIGO	:)	:/	:)	:/	:)	:)
Pontos Positivos	Um motorista de aplicativo indicou a youse para ele.	"Eu sou daqueles que já clica, cliquei sem ler na verdade" Quando voltou para a mensagem, leu e entendeu o que precisava fazer.	Leu o card de vistoria e entendeu que precisava fazer a vistoria para estar segurado.	"Vistoria pelo app, aaaa, eu vou fazer uma auto vistoria, entendi. Vou iniciar a vistoria porque o app vai me orientar"	Leu o título e subtítulo.	Leu o tooltip e entendeu que precisava colocar o document num papel branco.
Pontos Negativos	Nunca usou o app e nem sabia se tinha instalado no celular		Não percebeu o prazo para realização das vistoria.	Inicialmente não tinha lido o título		
Interação		Clicou na notificação	Clicou em fazer a vistoria	Percebeu o botão de iniciar vistoria pelo app e clicou nele	Clicou em tirar foto	Tirou a foto

Como tabular testes de usabilidade por Sheylla Lima



Como analisar e documentar

