



Módulo 4 - Distribuir

# Teste de Usabilidade III

---

**DigitalHouse** >  
Coding School





DISTRIBUIR / USABILIDADE

DigitalHouse >  
Coding School

# Relembrando



# ISO 9241-11

## Efetivo

O usuário consegue atingir seu objetivo?

Consegue completar a tarefa?

Efetividade: Resposta sempre sim ou não.

## Eficiente

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

Eficiência: Quanto tempo leva para completar a tarefa?

## Satisfatório

Qual o contentamento em realizar a ação?

Essa tarefa contempla qual sentimento do usuário?

O usuário está satisfeito com isso? Frustrado? Feliz?



# 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:** Quão 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:** Quando os usuários retornam ao produto ou serviço após um 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?



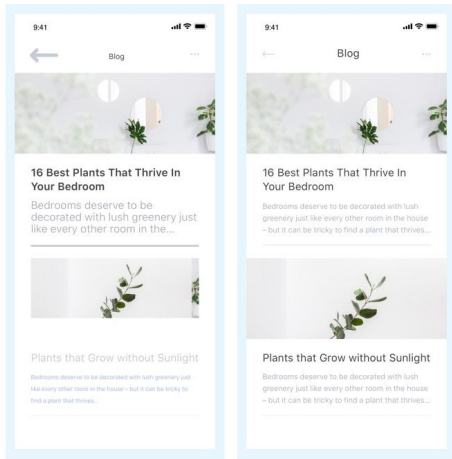
# Interface Intuitiva

"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."

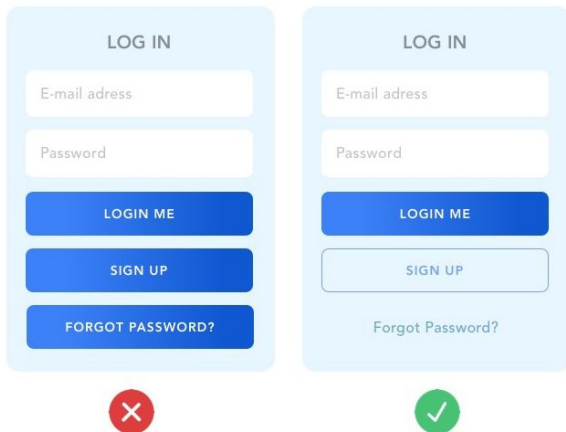


# 7 erros comuns em usabilidade

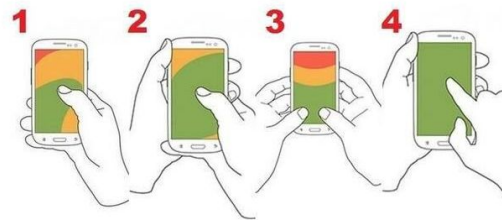




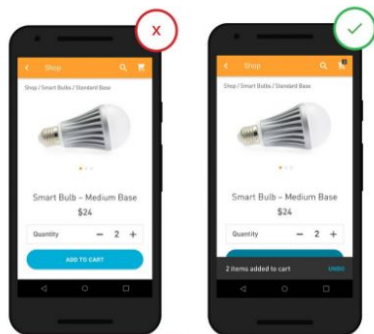
1 - Inconsistência  
visual nos  
Elementos da  
Interface



2 - Falta de  
Hierarquia entre  
as Ações

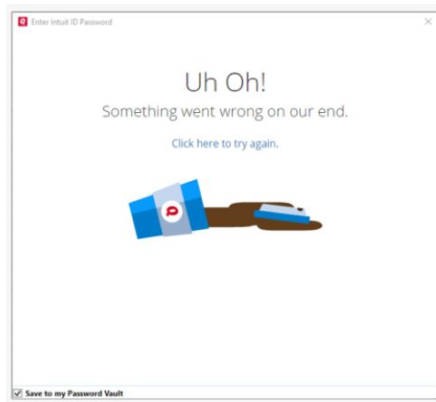


3 - Touchpoints  
pequenos para  
celular



4 - Ausência ou erros de Feedback

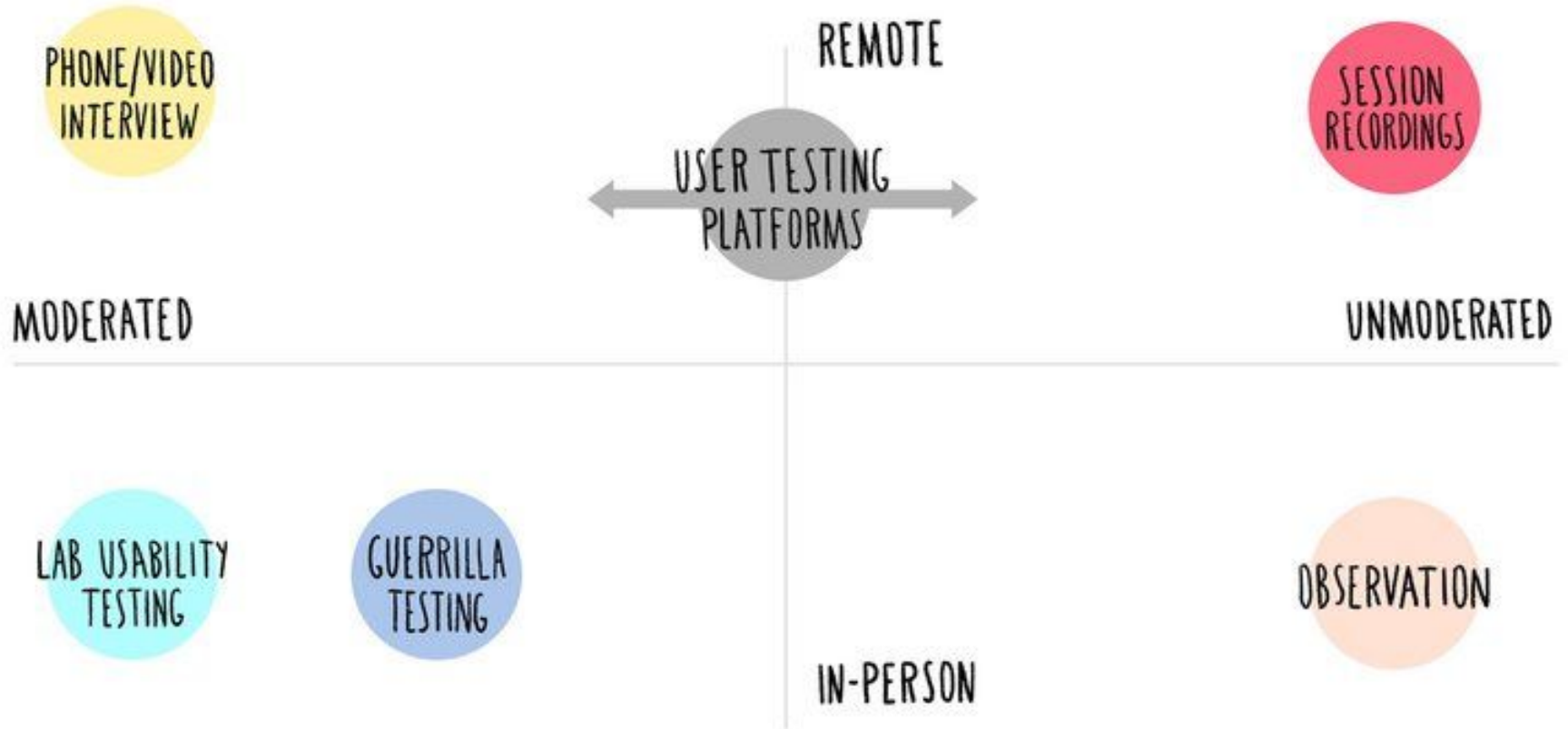
5 - Confusão e inconsistência de comandos



6 - Mensagens de erro que não dizem nada

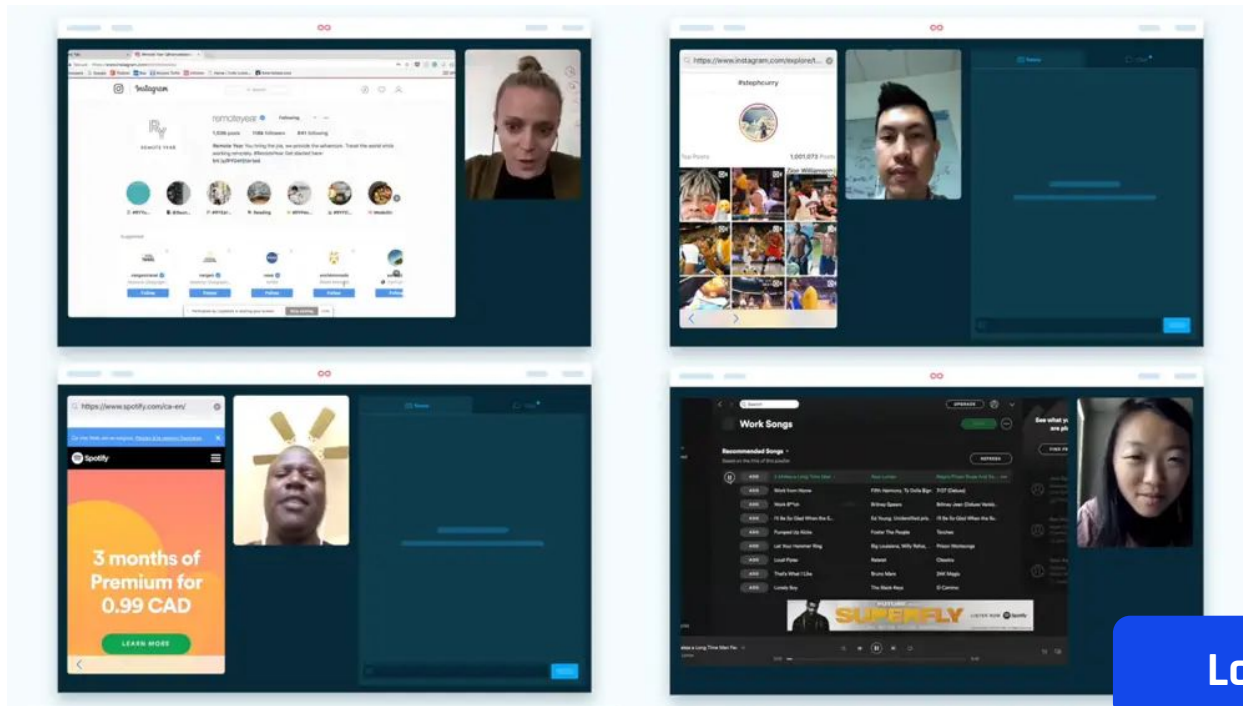


7 - Ícones não rotulados





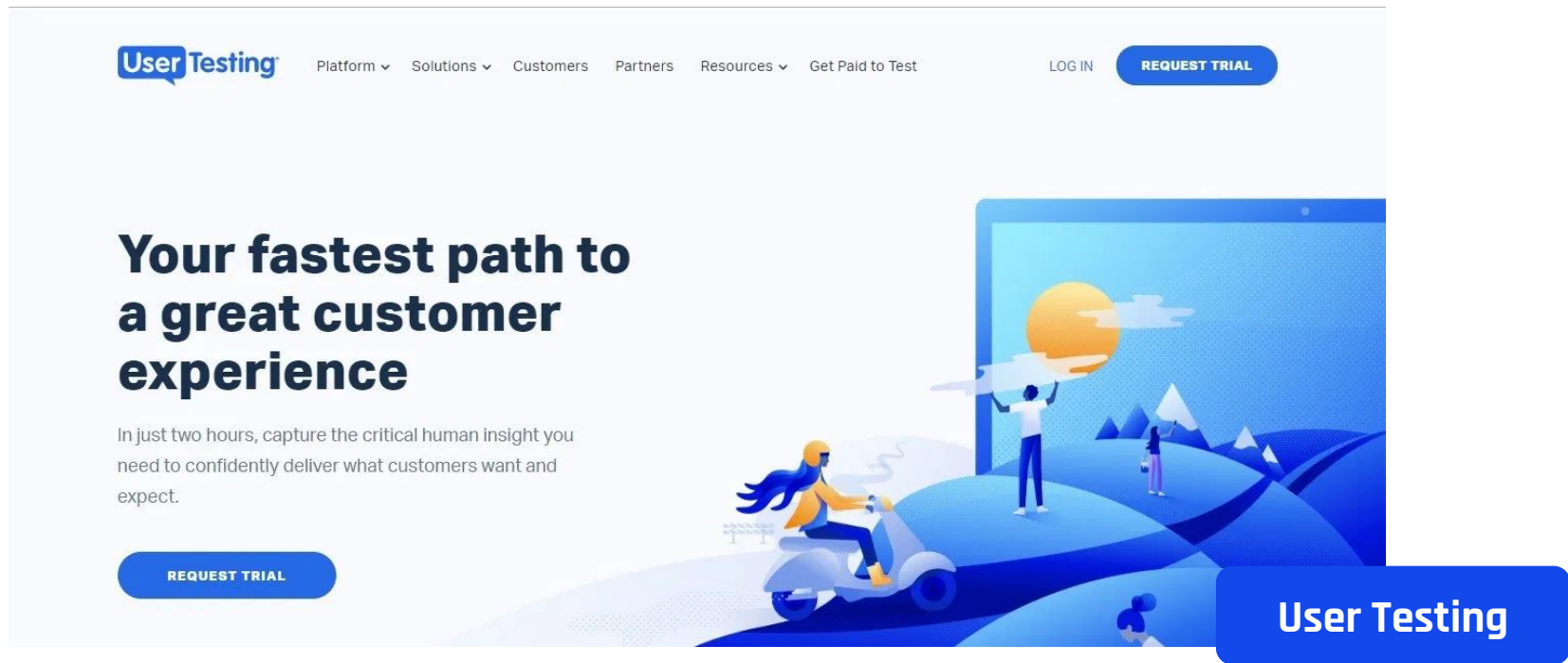
# Teste Remoto



Lookback



# Teste Remoto



The banner features a light blue background with a large, stylized illustration on the right. The illustration depicts a person in a yellow suit riding a white scooter on a blue, wavy path. In the background, there are blue hills, a large yellow sun, and a person standing on a hill holding a white cloud. A large blue rectangle, resembling a computer screen, is positioned behind the sun. The overall theme is user experience and digital interaction.

**User Testing** Platform Solutions Customers Partners Resources Get Paid to Test [LOG IN](#) [REQUEST TRIAL](#)

## Your fastest path to a great customer experience

In just two hours, capture the critical human insight you need to confidently deliver what customers want and expect.

[REQUEST TRIAL](#)

**User Testing**



# Teste Remoto

Not using Hotjar yet?

## Hotjar

12 Minutes Ago

Hotjar User ID: 3bdc97e

Costa Rica

12 minutes ago

Desktop (1457 x 881)

Chrome 79.0.3945

Mac OS 10.15.2

12 actions & 0 notes

Tags

Get more insight

Want to know more about your user's experience?

Maybe later

Create a Post

Help with recordings

Why am I seeing asterisk (\*) symbols instead of actual keystroke data in input fields?

Troubleshooting

Pause

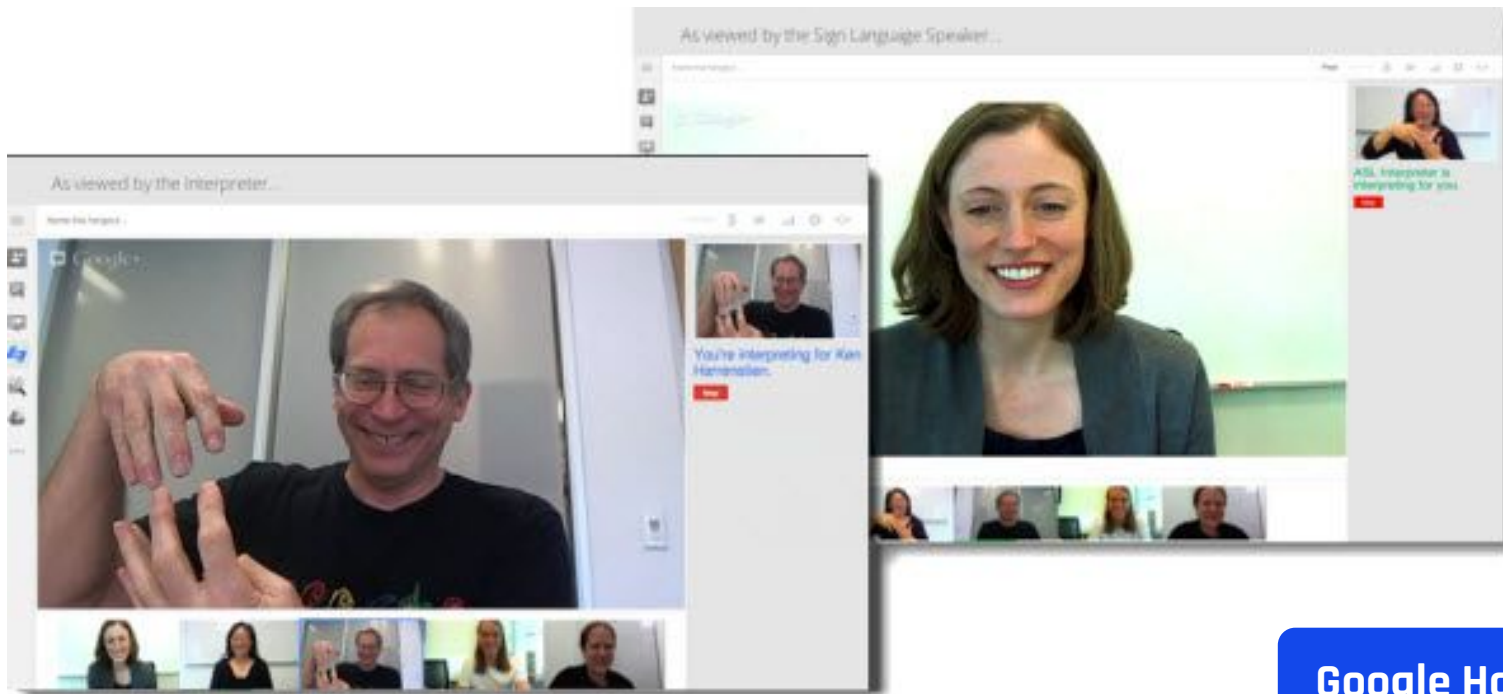
0:01 / 0:27

Current page: <https://www.hotjar.com/>

Hotjar



# Teste Remoto

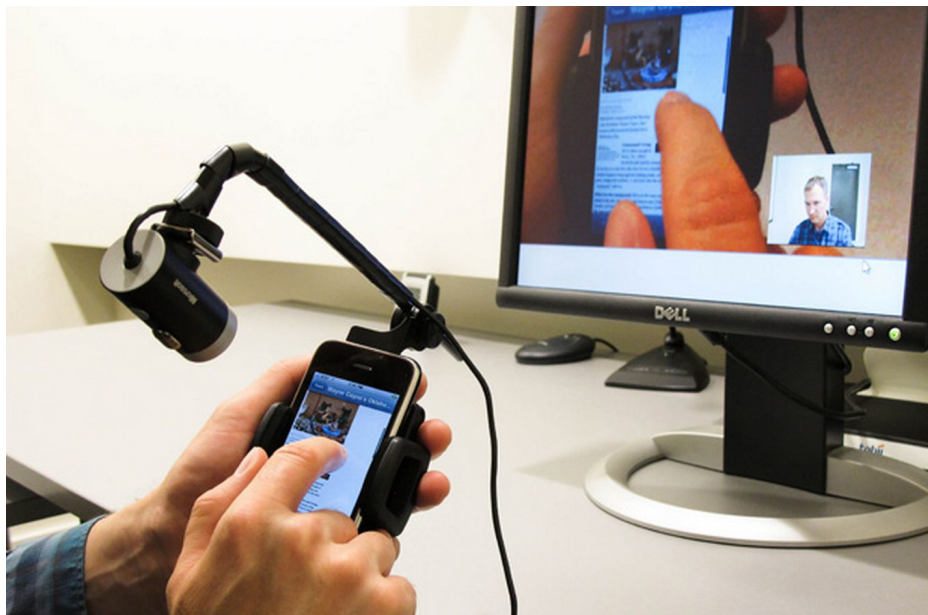
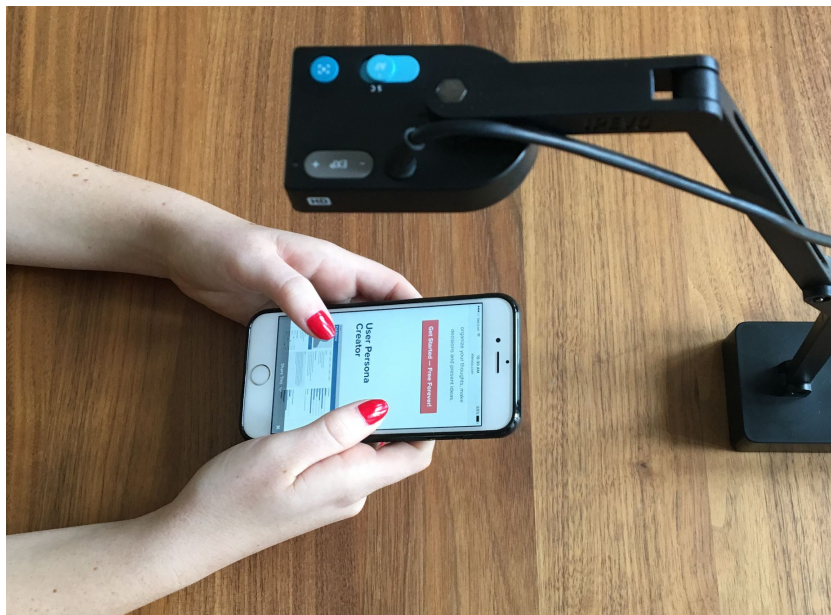


Google Hangouts





# Setup para gravar mobile







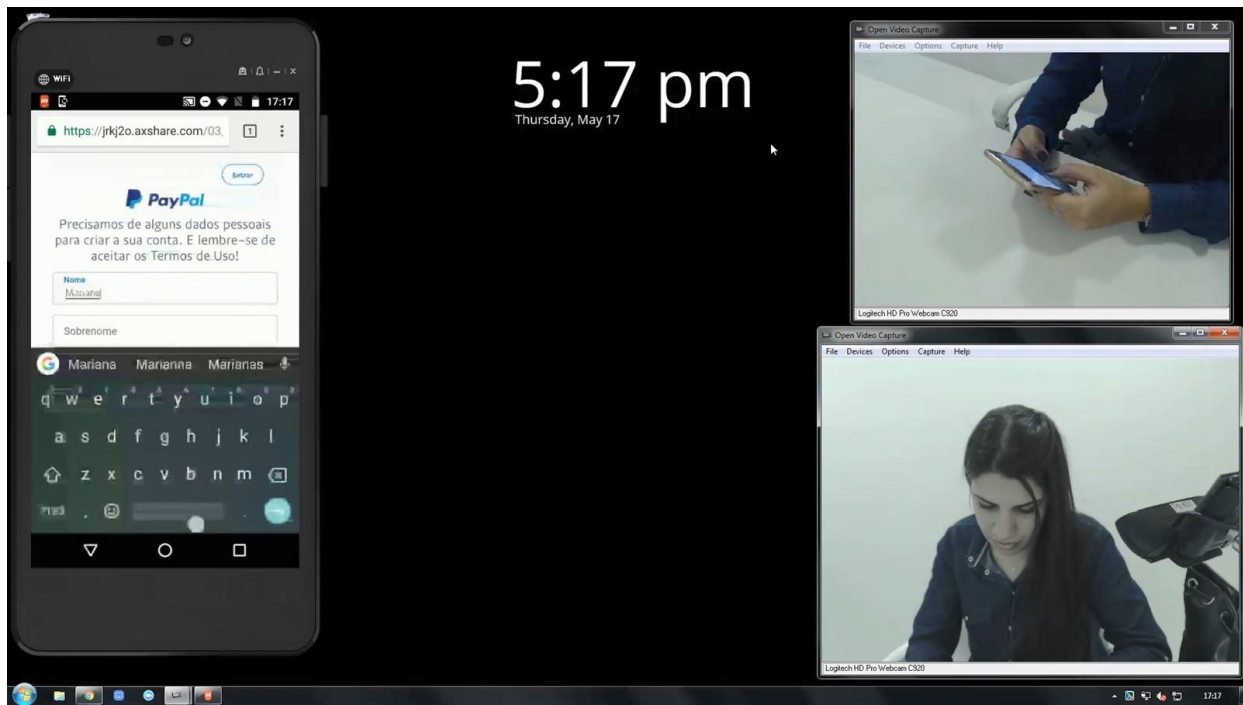
# Setup para gravar mobile

## Softwares

- Mobizen
- Open Video Capture

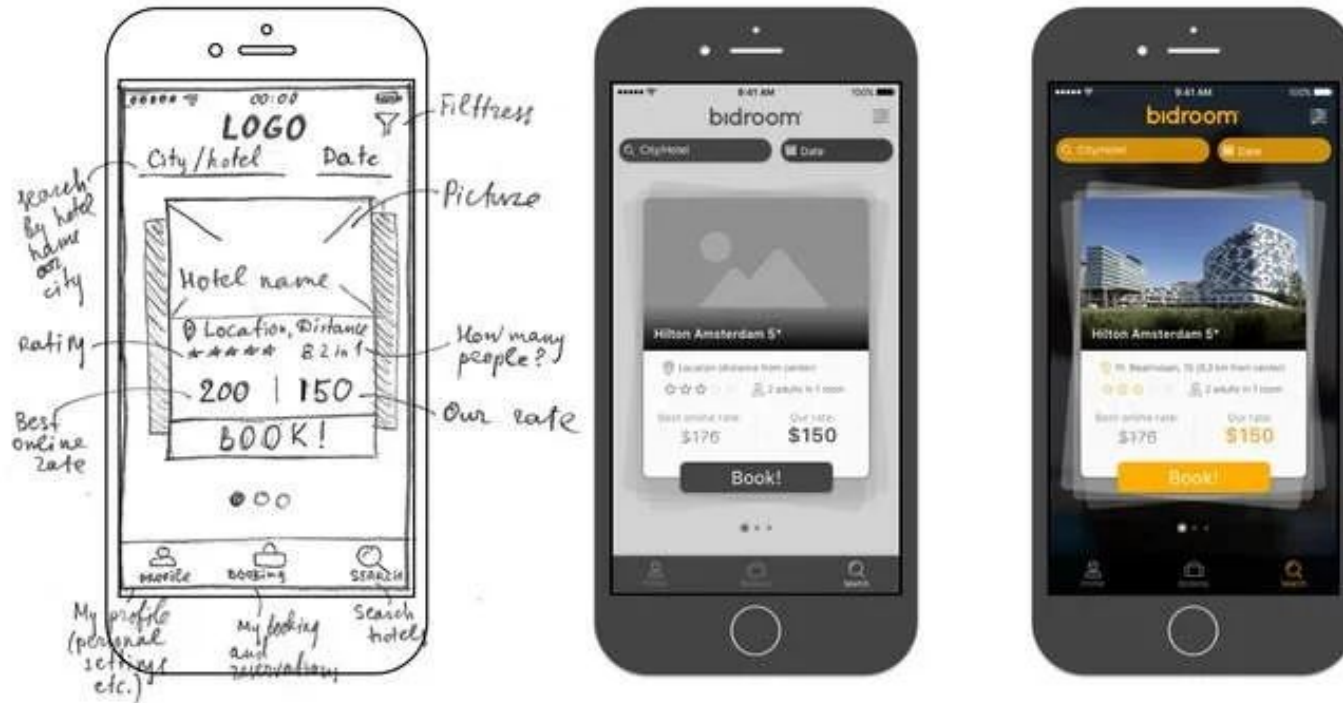
## Equipamentos

- Computador
- 2 câmeras
- Celular





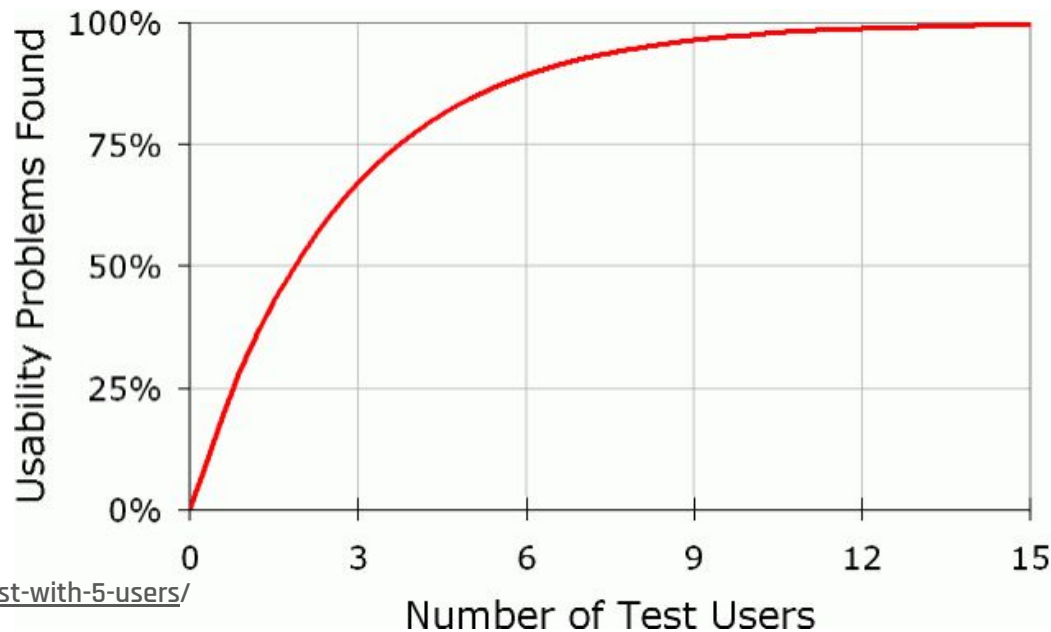
# Fidelidade x Entendimento do Usuário





# Quantas pessoas recrutar?

5 usuários =  
85% dos problemas  
de usabilidade

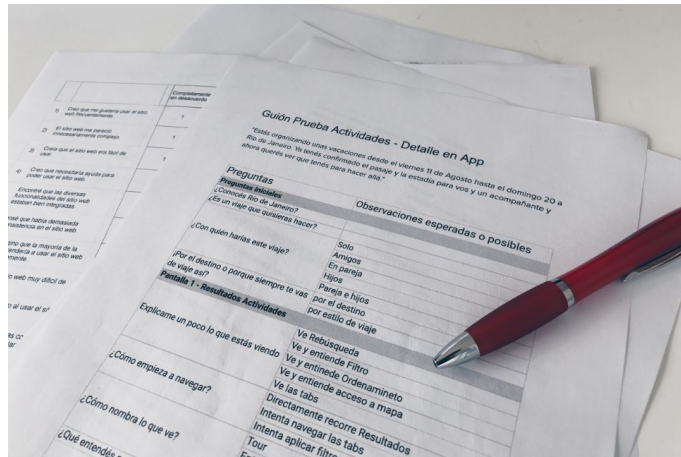




# Roteiro

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



# Durante o teste



# 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





DISTRIBUIR / USABILIDADE

DigitalHouse >  
Coding School

# 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

