



Fase de Testes

Testar um produto ou um serviço é uma das fases mais importantes, momento que exige uma entrega intensa e rápida, justamente para identificar e ajustar os problemas encontrados.

Nessa fase é preciso coletar as informações, reações e opiniões a respeito do contato com o protótipo. Sendo assim, nesta aula, vamos analisar:

- Por que fazer testes com usuários
- Teste de usabilidade
- Nosso exemplo: testando com usuários
- E depois dos testes?

Os testes com usuários devem ser feitos para que o time possa errar rápido, para errar mais barato. Não queremos o erro, queremos o correto. Mas com testes com usuários podemos descobrir se nossa meta de negócio está no caminho certo.

Teste de software é uma coisa, teste com usuários finais, representantes de usuários reais, é outra coisa. Ambos são importantes e acham coisas diferentes. Dentre os benefícios de testes com usuários, estão: descobrir problemas o quanto antes; gastar menos com retrabalho no desenvolvimento, ter mais segurança no que será lançado e se organizar como equipe para mudanças futuras.

“Na fase de teste, as soluções devem ser aperfeiçoadas e refinadas até que todos os aspectos problemáticos tenham sido removidos ou aperfeiçoados, até que não haja mais valores a

serem agregados dentro do escopo e do contexto do projeto”
(SERPRO, 2019, p. 10).



Pode haver no mercado de trabalho muita resistência a fazer testes, pois há pessoas que acreditam que ele custa caro e que ele é demorado. Mas aplicá-lo custa mais barato que arrumar problemas depois de lançado. E leva menos tempo do que consertar erros. Hohemberger e Rossi (2020, p. 33), comentam que “a matriz de feedback é uma ferramenta indispensável na avaliação do protótipo. Permite que a equipe desenvolvedora da solução obtenha o retorno das pessoas / usuários, o que é importante para detectar erros e realizar correções permitindo que haja uma evolução da solução antes da entrega final”.



Para pesquisas qualitativas, a quantidade ideal de testes é de 3 a 5 usuários. A partir de 5 testes veremos que as respostas passam a ser muito semelhantes e não temos muita novidade. Se você tiver mais de uma persona, lembre-se que são 3 a 5 de cada persona; além de recorrer às características dos três pilares do Design Thinking (Figura 2).

OS TRÊS PILARES DO DT



EMPATIA

A empatia diz respeito a desafiar suas ideias pré-concebidas de algo colocando-se no lugar de outra pessoa, deixando de lado o que você acha que é verdadeiro para aprender o que realmente é verdade para o outro.



No Design Thinking, o ser humano está no centro de todo o processo. Não se esqueça desse pequeno grande detalhe!

COLABORAÇÃO

Significa pensar de forma coletiva e integrada junto a grupos multidisciplinares, somando inteligências, diferentes *backgrounds* e multiplicar exponencialmente a capacidade de entendimento e resolução de problemas.

EXPERIMENTAÇÃO

O ato de colocar a "mão na massa" é levado a sério. É importante sair do campo das ideias, da palavra escrita, construir e testar soluções de forma visual e rápida para evitar problemas na fase final de implementação.

Os testes de usabilidade servem para testar uma solução em relação a sua eficácia, eficiência e satisfação (NORMAN, 2008; PICANÇO, 2017). São aplicados sempre com usuários reais representativos da sua persona. Tenha sempre um roteiro com os passos e as perguntas que quer fazer. De preferência, garanta que terá uma pessoa fazendo anotações enquanto você aplica o teste.

No início do teste, apresente-se, diga como será o teste e peça autorização para gravar. Faça perguntas a respeito do usuário e do tema e só depois abra a tela inicial, explique a tarefa que ele deve executar e peça para dizer o que está pensando.

Antes do início do teste, comece a contagem do tempo e tome notas. Ao término da tarefa, se for o caso, pergunte algo para complementar. Agradeça ao usuário pela participação. Após sair do local da entrevista, converse com quem mais acompanhou o teste e anote tudo.

Depois dos testes, atualize o documento com as datas, personas, tipo de teste, registro de usuários e ideias. Faça uma reunião de alinhamento do que foi anotado durante as atividades para contar para toda a equipe. E dependendo dos achados, haverá atividades para diferentes profissionais

da equipe (UX writing, Front-end, Desenvolvedor, área de negócio, etc).



Quando devemos aplicar os testes com usuários? Sempre! E em qualquer momento! Na fase de pesquisas, antes do lançamento, durante o uso e de forma recorrente, para garantir que as mudanças de comportamento de usuários serão consideradas no seu produto digital.

Espero que tenham gostado e até mais!

Vida longa e próspera!

Atividade Extra

Recomendo que vocês façam a leitura do artigo “Ciência da informação e usabilidade: relações conceituais fundamentais”, que pode ser facilmente

encontrado no Google.

Fonte: MACHADO, R. B.; VIANNA, W. B.; MATIAS, M. Ciência da informação e usabilidade: relações conceituais fundamentais. InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação, [S. l.], v. 10, n. 2, p. 4-19, 2019. DOI: 10.11606/issn.2178-2075.v10i2p4-19.

Referência Bibliográfica

HOHEMBERGER, Diones Antonio; ROSSI, Fábio Diniz. Guia Didático do Design Thinking: uma metodologia ativa para estimular a criatividade, a inovação e o empreendedorismo em sala de aula. Instituto Federal Farroupilha - IFFAR. Mestrado em Educação Profissional e Tecnológica - PROFEPT, 2020. Disponível em: <http://educapes.capes.gov.br/handle/capes/572344>. Acesso em 19 de nov. 2022. (acesso em 25/11/2022)

NORMAN, Donald A. O Design Emocional: por que adoramos (ou detestamos) os objetos do dia-a-dia. Rio de Janeiro: Ed. ROCCO, 2008.

PICANÇO, Caroline Tavares. Uma metodologia para melhoria de processos baseada em design thinking. 2017. 170f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Computação do Centro de Informática), Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2017.

STANFORD D. SCHOOL. An Introduction to Design Thinking Process Guide. Disponível em <https://web.stanford.edu/~mshanks/MichaelShanks/files/509554.pdf>. Acesso em: ago 2019. (acesso em 05/12/2022)

SERPRO. Design Thinking. Disponível em: <http://www.serpro.gov.br/menu/noticias/noticias-2017/ebookconfiancacriativa.pdf>. Acesso em: 15 mai. 2019. (acesso em 25/11/2022)

VOLPATO, Elisa. [palestra] Pesquisa com usuários para startups (2017).

Disponível em: <https://medium.com/testr/palestra-pesquisa-com-usuários-para-startups-63b8435bc058>. Acesso em: abril 2020. (acesso em 25/11/2022) 

VOLPATO, Elisa. Teste de usabilidade: o que é e para que serve? (2014)

Disponível em: <https://brasil.uxdesign.cc/teste-de-usabilidade-o-que-é-e-para-que-serve-de3622e4298b>. Acesso em: abril 2020. (acesso em 25/11/2022)

Ir para exercício