

# TESTES DE USABILIDADE

Gestão de Tecnologia da Informação  
Disciplina: Design da Experiência  
Professora: Janaína Branco



C . E . S . A . R



# Testes de usabilidade

## O que é?

Serve para observar o uso de um produto e investigar questões que envolvem navegação e entendimento da interface.

1. É uma técnica de avaliação
2. Pode avaliar um produto, serviço, site, aplicativo, protótipo, desenho no papel
3. São com usuários representativos.
4. Tem um roteiro de tarefas
5. E um (ou dois) analista observando (na maior parte dos casos)



# Testes de usabilidade

## O que podem trazer de resultados?

**Eles não oferecem respostas prontas é preciso interpretar as ações dos usuários.**

Os testes nos mostram pontos em que o **usuário não consegue prosseguir em um fluxo**. É possível identificar quais são as maiores barreiras da interface, onde não está tão fluido e onde o usuário demora mais para realizar a tarefa.

É possível identificar onde o texto ou mesmo o botão não estão tão óbvios. Algumas palavras podem fazer sentido para quem planejou mas não para o público-alvo.

Com uma entrevista pós teste, conseguimos identificar se a barreira foi pelo texto estar inadequado ou se foi algum outro motivo. Entrevistas antes e depois do teste nos ajudam a entender o por quê.

# Testes de usabilidade

## O que pode ser medido?

**Desempenho:** Quanto tempo e quantos passos são necessários para que a pessoa complete tarefas básicas?

**Precisão:** Quantos erros a pessoa cometeu? E eles foram fatais ou a pessoa conseguiu se recuperar com as informações recebidas pelo sistema?

**Lembrança:** O quanto a pessoa se lembra mais tarde ou depois de períodos sem usar?

**Resposta emocional:** Como a pessoa se sentiu depois de completar a tarefa? A pessoa estava confiante ou estressada? Ela recomendaria o produto a um amigo?



# Testes de usabilidade

## Quando fazer?

**Podem ser feitos em diversos momentos do projeto.**

**Momento:** Ainda não tem a interface para testar. **Possibilidade:** realizar testes no produto dos concorrentes.

**Momento:** Fase de protótipo/ainda está em construção e precisa ser aprimorado. **Possibilidade:** realizar testes de usabilidade para identificar problemas durante o desenvolvimento das telas e evitar horas de retrabalho.

**Momento:** Produto pronto, precisando de melhorias. **Possibilidade:** recrutar usuários que usam o produto (com diferentes frequências de acesso) e identificar quais são os “vícios de uso”, o que está fácil, o que não está tão óbvio, quais funcionalidades mais usam.

**Momento:** Produto está defasado. **Possibilidade:** refazer totalmente do zero, fazer teste de usabilidade na interface atual pode ser um desperdício de recurso e tempo.

# Testes de usabilidade

## Como defino os participantes?

Primeiro passo: definir com clareza o perfil do(s) seu(s) usuário(s).

IMPORTANTE! Identificar quem são as **personas** da solução e com quais delas serão realizados os testes.

Para definir as personas não fique restrito a dados demográficos como gênero, idade... Dependendo do que você precisa testar, o que importa é a experiência do participante com uma determinada funcionalidade / atividade, frequência de uso da solução ou mesmo o nível de acesso a tecnologia.



# Testes de usabilidade

## Como recrutar participantes?

- **Usuários ativos na base:** ter esses usuários sempre a mão para realizar os testes. **Como?** (1) Campanha p/ sensibilizar o cadastro, (2) segmentar os cadastros de acordo c/ funcionalidades que cada usuário utiliza ou por perfil (ou outra segmentação que fizer sentido para o contexto).
- Dando incentivos: Por já serem usuários do seu produto, aceitaram fazer o cadastro, possivelmente gostam da empresa/produto e geralmente se sentem úteis por poder ajudar. O que pode ser feito é surpreendê-los com alguma lembrança ou desconto.
- Contato com usuários que já foram recrutados para algum teste. Use video chamada ou até whatsapp para validações rápidas. Quando surgir alguma dúvida no meio do processo, não deixe de perguntar. Usuários engajados na causa valem ouro. **NÃO OS PERCA**
- Ajuda de empresa especialista para recrutar usuários do perfil específico que você deseja
- Uma opção de "Low Cost" é perguntar nas redes sociais ou na sua rede pessoal *"alguém conhece alguém que..."*

# Testes de usabilidade

## Quantos usuários testar?

Em testes de usabilidade não é necessário ter uma amostra muito grande para ter bons resultados – o mais importante é que os participantes estejam dentro do perfil definido.

Jakob Nielsen, tem um estudo onde defende que **5 usuários** (por perfil) já se identifica 85% dos erros.

Isso é um ótimo parâmetro mas não é uma verdade absoluta!!





# Testes de usabilidade

## Como fazer um bom teste de usabilidade?

1. Enfatize **o que será testado é a interface** e não o usuário.
2. Deixe claro (muito claro!) que a intenção é **identificar erros e problemas** p/ melhorar o produto
3. Explique que o usuário deve fazer como se estivesse sozinho e se tiver dúvidas pode perguntar - mas as respostas serão dadas no fim do teste.
4. **Quebrar gelo**: pré-entrevista, warm up...
5. **Conduza o teste com pelo menos 2 pessoas**, um para moderar e um para ser o observador (anotar e registrar as impressões).
6. Se o usuário não conseguir realizar alguma tarefa, mesmo tendo insistido, **deixe-o passar para a próxima**, não dê a resposta nesse momento, exceto que seja pré requisito para outra tarefa.
7. Faça uma **entrevista pós teste**, questionando sobre dificuldades encontradas e indagando sobre pontos que você observou que ele teve dificuldade ou que conseguiu realizar muito rapidamente.



# Testes de usabilidade

## Planejando

1. Definir o perfil de usuário desejado;
2. Realizar o recrutamento;
3. Definir o que deve ser testado;
4. Preparar os roteiros de teste;
5. Alinhar com o moderador;
6. Fazer um teste piloto para avaliar se o roteiro está adequado e realizar os ajustes, caso necessário.

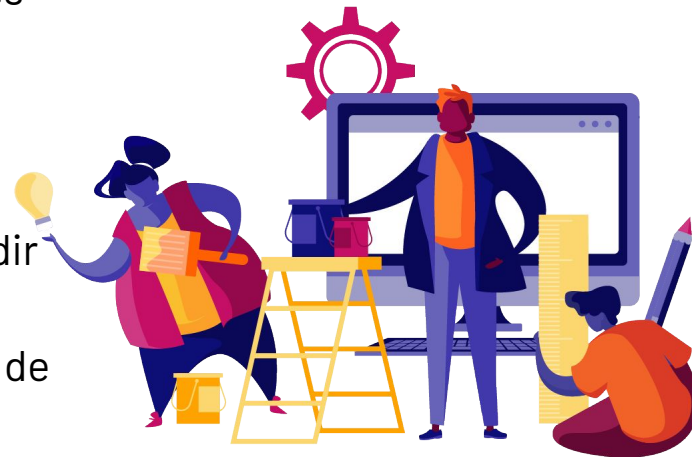


# Testes de usabilidade

## Qualitativa x Quantitativa

Em uma **abordagem qualitativa**, geralmente tem-se contato direto com o usuário e está interessado em saber como ele utiliza um produto e por que o utiliza dessa forma. A sua intenção é identificar diferentes comportamentos, opiniões e atitudes sobre o produto.

Em uma **abordagem quantitativa** a intenção é medir quantas pessoas acham isso ou fazem aquilo e quantificar comportamentos mais comuns dentro de um universo de pessoas.



# Testes de usabilidade

## Qualitativa x Quantitativa

A decisão entre uma abordagem e outra tem a ver com o que você quer descobrir. Um truque é prestar atenção no tipo de pergunta. Se você quer saber “por que” ou “como”, geralmente o melhor é uma qualitativa. Se quer descobrir “quantos”, o próprio nome já diz: é quantitativa.

E como cada abordagem responde perguntas diferentes, você pode **combinar as duas**.



