

04

## Aprendendo mais sobre teste de usabilidade

O teste de usabilidade é uma boa maneira de encontrar problemas na usabilidade de um produto digital e pode ser aplicado em qualquer etapa do projeto, seja para validar uma escolha ou encontrar potenciais problemas.



Mesmo com poucos usuários testados, já traz ótimos resultados. Jakob Nielsen tem uma citação famosa onde afirma que "cinco usuários descobrirão 80% dos problemas". Essa frase não é uma verdade absoluta, porém, indica que não é necessário testar uma infinidade de usuários para encontrar os principais problemas em uma interface.

Os testes podem ser feitos tanto de forma presencial quanto de forma remota. Para realizar um teste de usabilidade existem alguns passos a serem definidos.

1. Ter em mãos a interface que será testada em alguma ferramenta de prototipação: Figma, Invision, Marvel, Adobe XD, Sketch, etc.
2. Definir o tipo de usuário que participará do teste. A antiga frase “Se minha mãe sabe usar, qualquer um sabe.” nem sempre é verdade. Se, por exemplo, for feito um teste de usabilidade em um sistema de administração de pouso de aviões, possivelmente existirão diversos termos técnicos que apenas conhecedores do assunto entenderão, então leigos no assunto não conseguirão interagir com a interface. Para definir o tipo de usuário, defina alguns perfis que contemplam usuários atuais e possíveis usuários do produto.
3. Selecione se irá aplicar o teste de forma online ou presencial. Ao longo dos vídeos do curso é realizado um teste de forma online. Caso o teste seja de forma presencial, recrute participantes que atendam o perfil de usuário estabelecido. Pode ser uma ajuda de custo para trazer a pessoa até o entrevistador, ou realizar o teste no próprio local da pessoa. Caso o produto seja novo e não tenha uma base de usuários ainda, pode-se perguntar em redes sociais por “Procuro pessoas com o perfil X para realizar teste de usabilidade, há ajuda de custo de Y.”, ou algo desse gênero.

4. Entenda quantos usuário irá testar. Como mencionado acima, não é necessário que sejam aplicados dezenas de testes.

5. No momento do teste, o entrevistador deve se certificar de deixar o usuário à vontade para um desempenho mais natural. Se isso ocorrer no próprio local do usuário (na casa dele, por exemplo) é mais fácil que ele fique à vontade. Algumas dicas para realizar o teste de maneira satisfatória são:

- Enfatizar que o que está sendo testado é o produto e não o usuário. Por isso, não há certo ou errado.
- Deixar bem claro que o teste tem como intenção identificar problemas no produto.
- Avisar ao usuário que se ele tiver dúvidas, pode perguntar.
- Realizar uma entrevista inicial com perguntas para quebrar o gelo.
- Observar e anotar expressões faciais dos usuário ao realizar os testes. As expressões ajudam a entender quando o usuário teve dificuldade ou não.
- Incentivar o usuário a expressar o que está pensando, ao invés de tentar adivinhar se ele está com dificuldade ou não.
- Se o usuário não conseguir realizar uma tarefa - mesmo tendo insistido - deixar passar para a próxima, mas sem revelar a resposta no momento, a não ser que seja pré-requisito para a próxima tarefa.
- Realizar uma entrevista após o teste para entender quais foram os problemas e qual foi a sensação do usuário ao interagir com a interface testada.