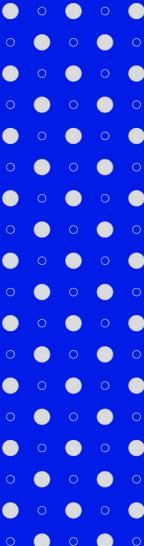




Métricas em UX

mentorama.

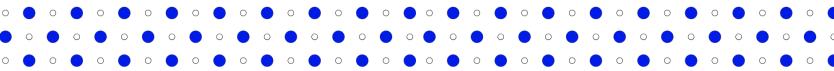
mentorama



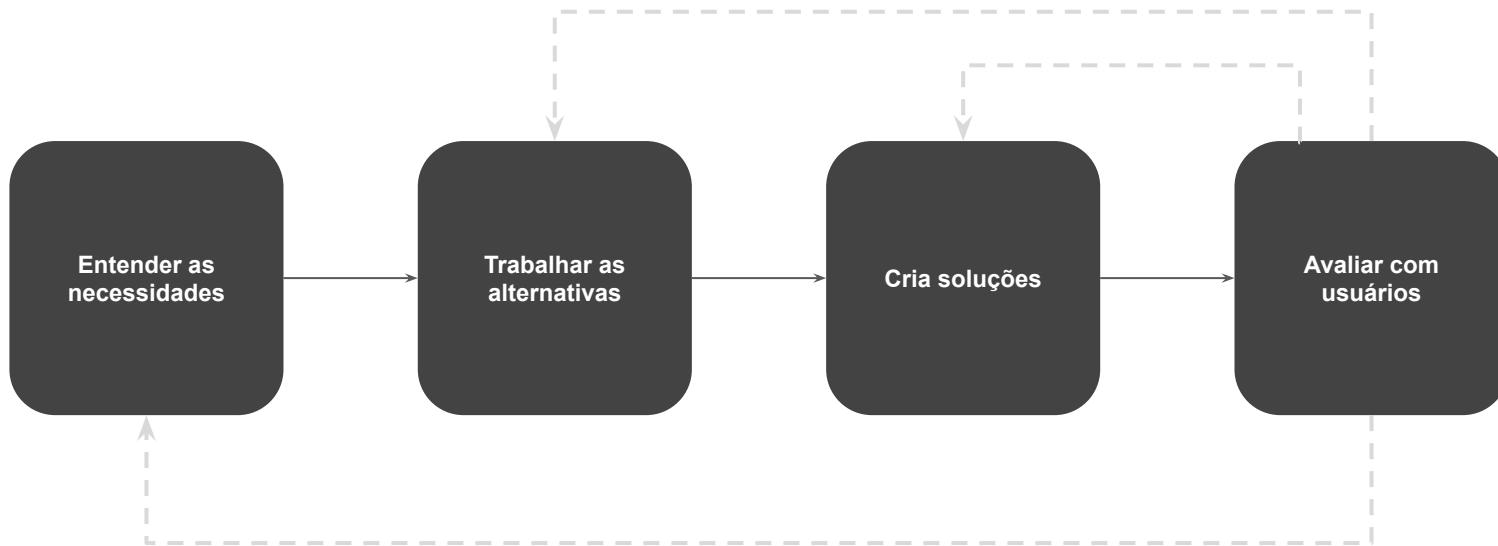


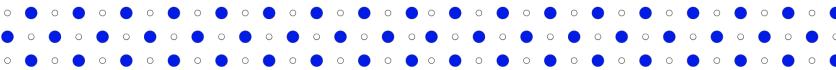
Dados no processo de UX

mentorama

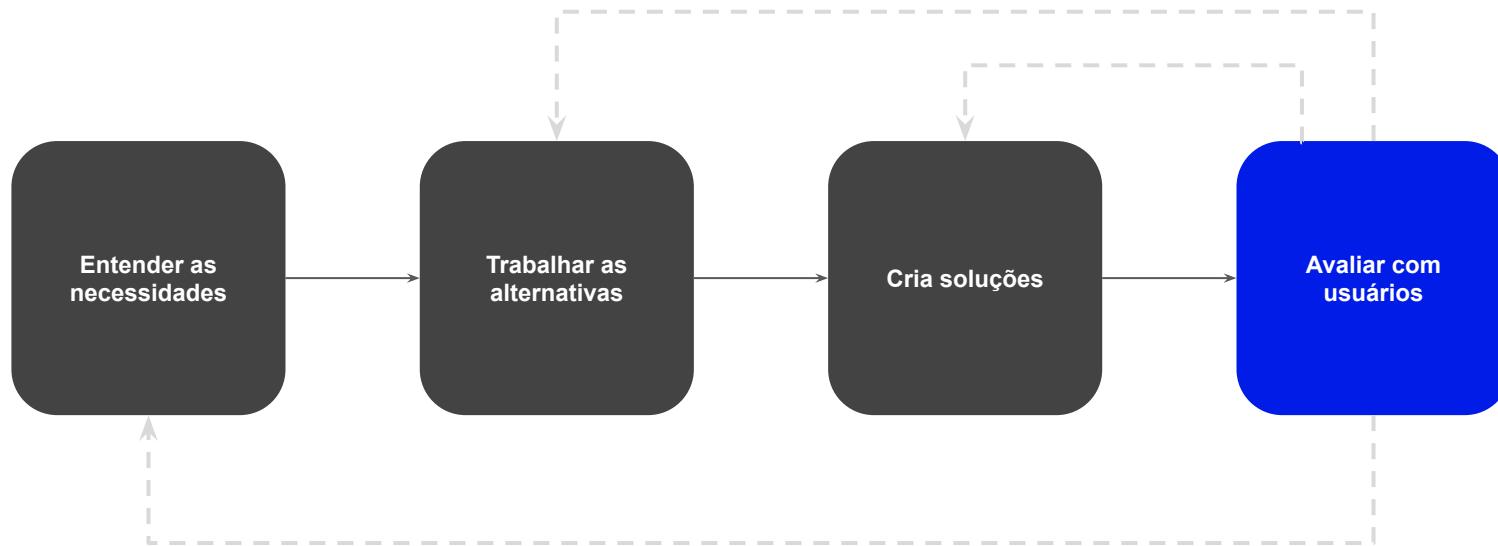


Design Centrado no Usuário



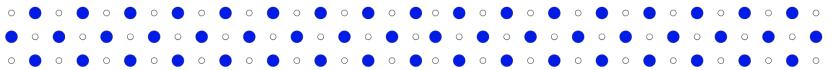


Design Centrado no Usuário



mentorama.

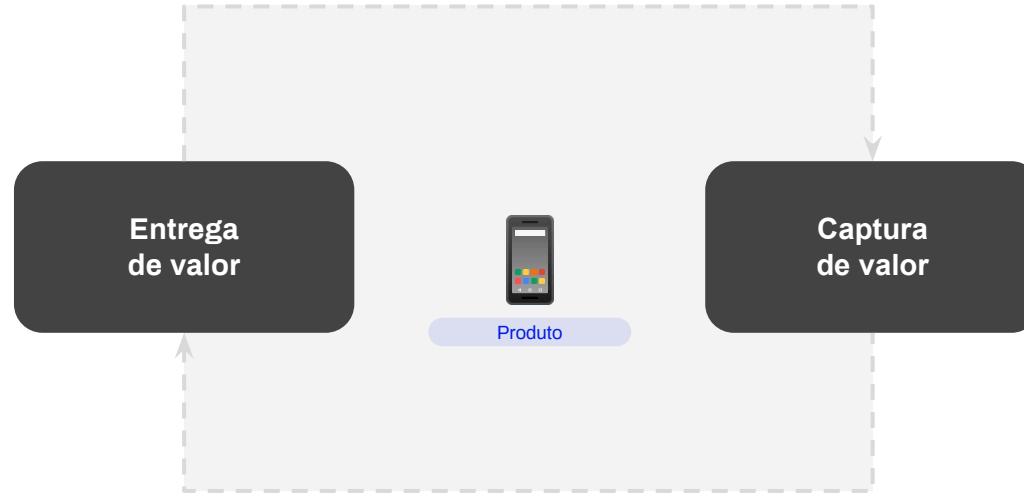
mentorama.



Incremento continuo

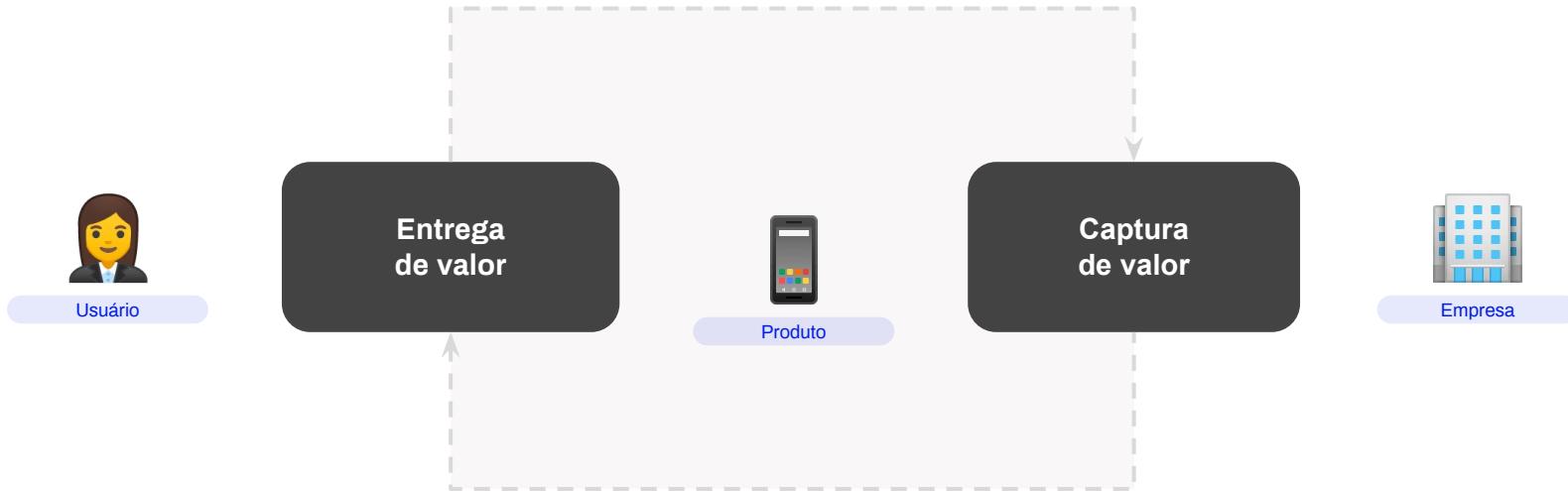
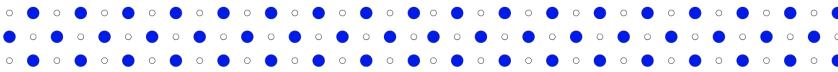
mentorama.

mentorama.



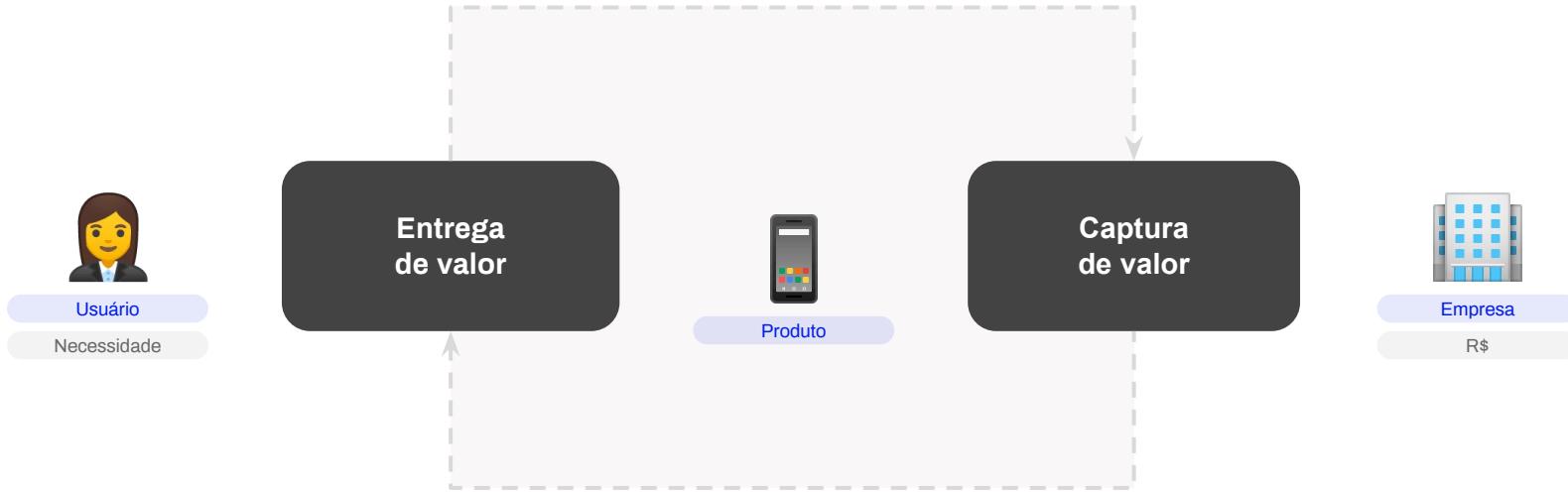
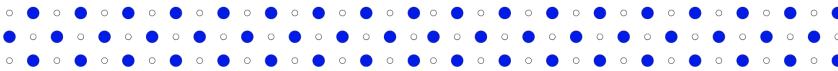
mentorama.

mentorama.



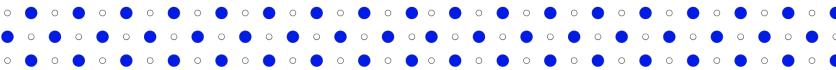
mentorama.

mentorama.

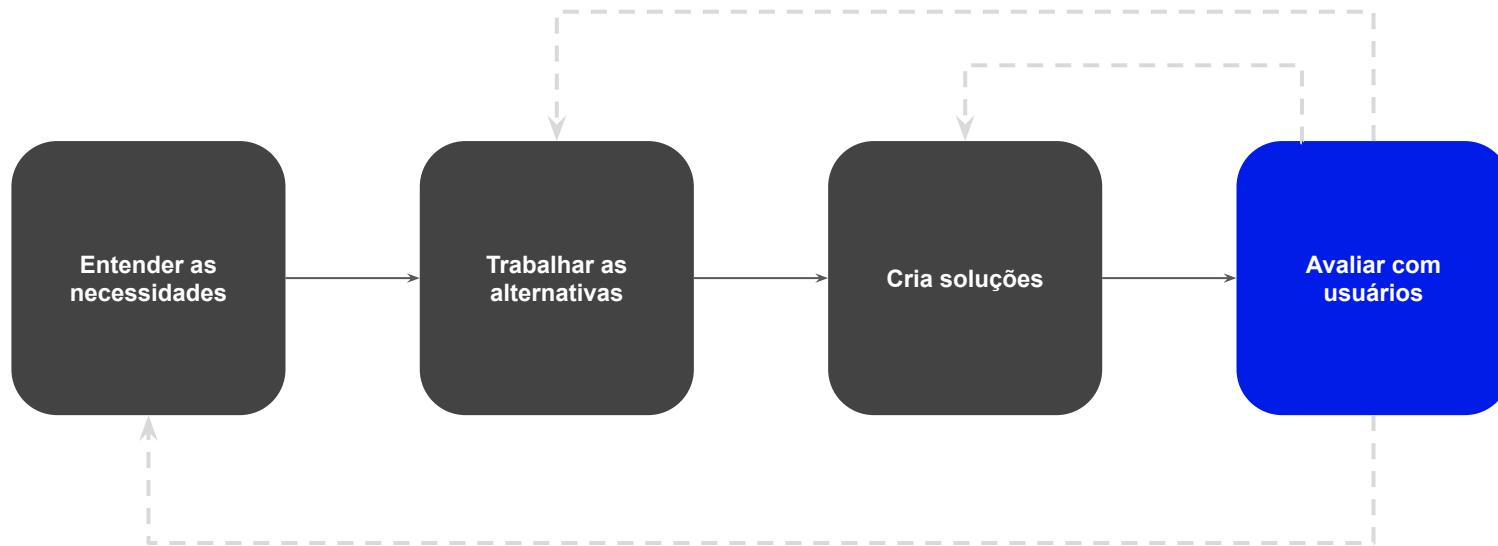


mentorama.

mentorama.



Design Centrado no Usuário





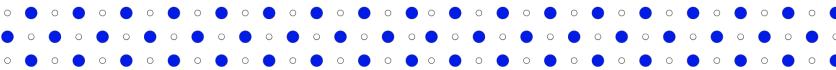
Quantos visitantes?

Quantas compras?

Como está a navegação?

mentorama.

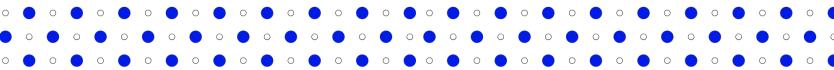
mentorama.



Métricas

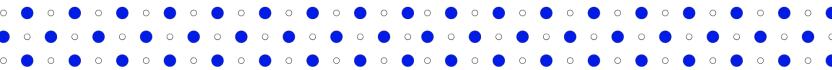
mentorama.

mentorama.



Métricas

Refere-se a estatísticas gerais e medidas de desempenho. Elas podem ser entendidas como um meio de mensuração de desempenho por meio de uma coleção de dados específicos ou gerais.

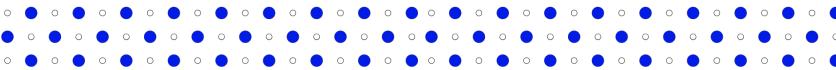


Ferramentas



mentorama.

mentorama.

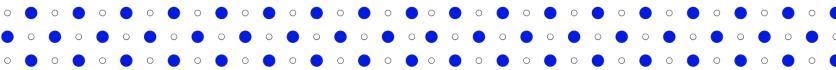


Tipos de métricas

Comportamentais

Atitudinais

Perfil do usuário



Tipos de métricas

Comportamentais

Atitudinais

Perfil do usuário

mentorama.

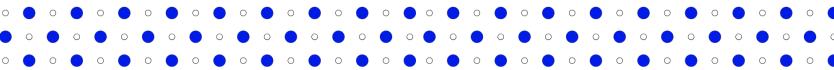
mentorama.

Comportamentais



As métricas comportamentais são obtidas a partir do uso, à medida que os usuários executam ações em software ou sites, e são comumente

- **Números absolutos (Counts)**
- **Taxas**
- **Tempos**
- **Navegação**



Números absolutos (Counts)



Usuários

10.000 usuários novos



Visualizações de páginas

10.000 pageviews



Downloads

10.000 downloads do aplicativo

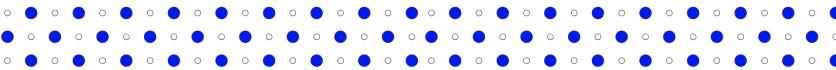


Falhas na aplicação

10.000 chamados no suporte

mentorama.

mentorama.



Taxas



Cadastro

10% dos usuários que acessaram a página realizaram cadastro



Ativação

40% dos usuários cadastrados assinaram meu produto



Churn

70% dos usuários cancelaram a assinatura

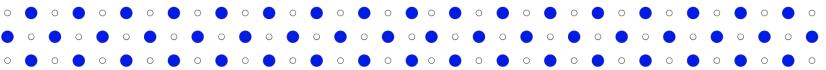


Contato

5% das assinaturas geram chamados no suporte

mentorama.

mentorama.



Tempos



Carregamento da página

Tempo médio de carregamento da página de 18 segundos



Tempo para tarefa

Os usuários estão levando 5min em média para realizar o cadastro

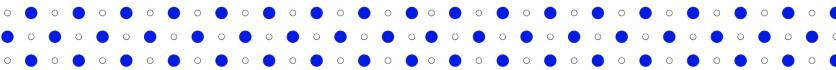


Tempo na página

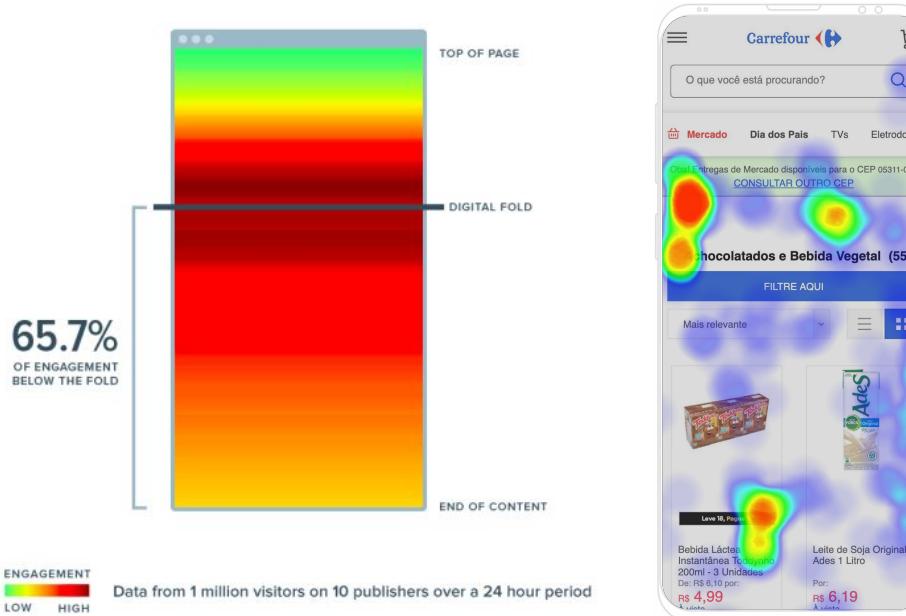
Os usuários estão permanecendo em média 3 minutos na página

mentorama.

mentorama.



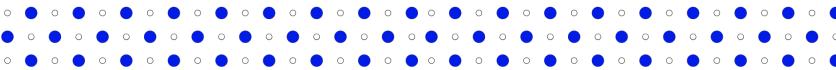
Navegação



Tony Haile—Chartbeat

mentorama.

mentorama.



Tipos de métricas

Comportamentais

Atitudinais

Perfil do usuário

mentorama.

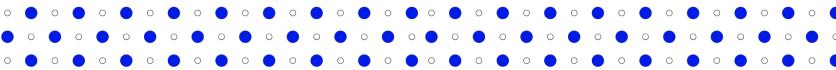
mentorama.

Atitudinais



Métricas de compreensão ou medição das crenças declaradas das pessoas.

- **Pesquisas de satisfação**
- **Escalas de usabilidade**
- **Avaliações do usuário**



Tipos de métricas

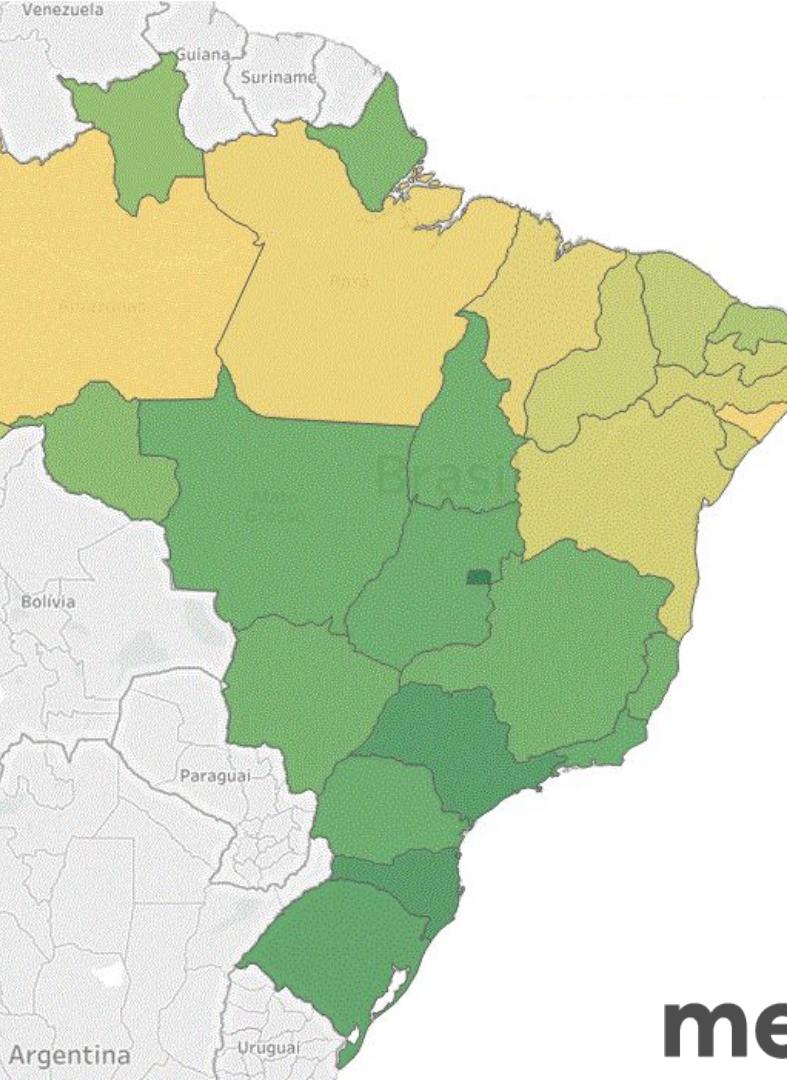
Comportamentais

Atitudinais

Perfil do usuário

mentorama.

mentorama.



Perfil do usuário

Dados demográficos

Usuário que finalizaram o fluxo de cadastro no período

Novos usuários

Usuários que fizeram mais de uma compra nos últimos 30 dias

Dados geográficos

Locais das compra

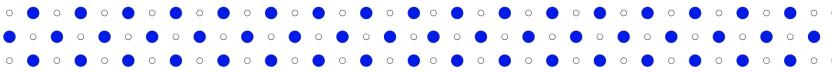
mentorama.

mentorama.



Frameworks de Analytics

mentorama



A

A

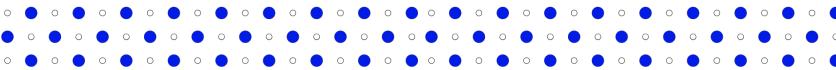
R

R

R

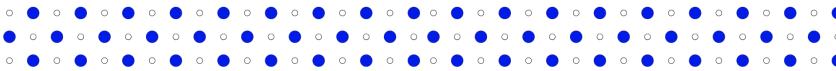
mentorama.

mentorama.



AARRR

Amplamente aceita como as cinco métricas mais importantes para uma startup se concentrar. Isso ocorre porque essas métricas medem com eficácia o crescimento da sua empresa, ao mesmo tempo que são simples e acionáveis.



A

Aquisição

A

Ativação

R

Retenção

R

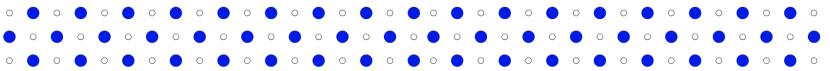
Referência

R

Receita

mentorama.

mentorama.



A

Aquisição

A

Ativação

R

Retenção

R

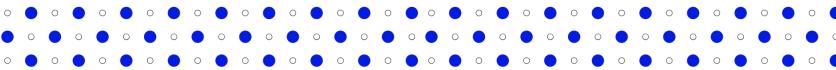
Referência

R

Receita

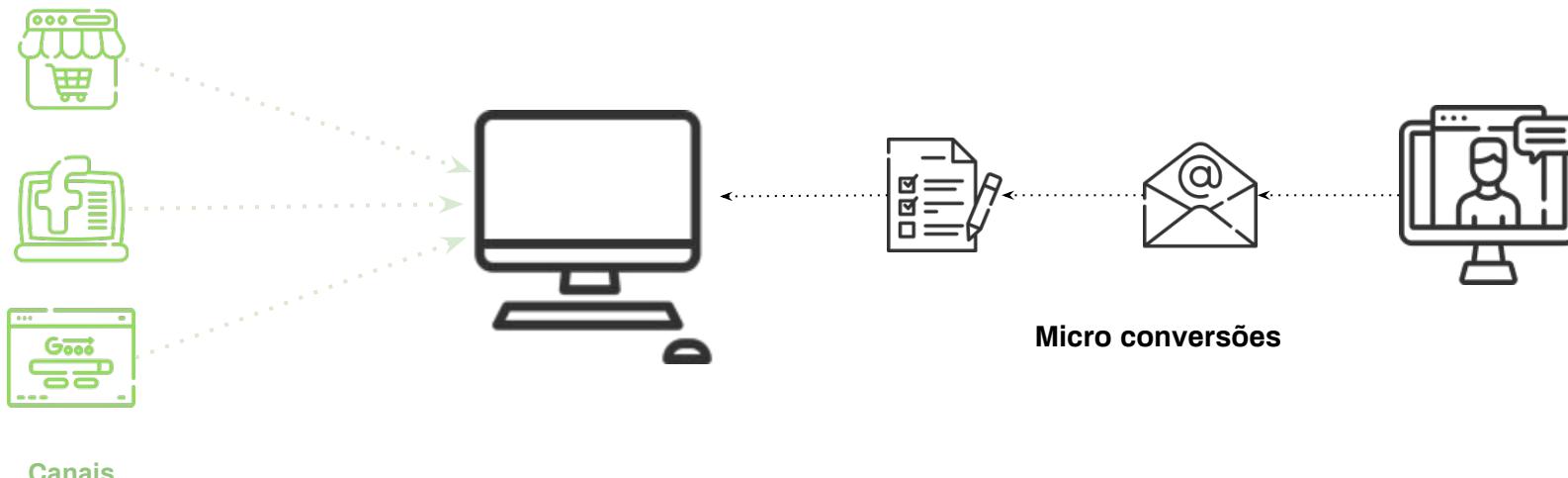
mentorama.

mentorama.



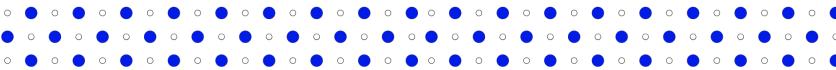
Aquisição

"De onde vêm nossos usuários / clientes?"



mentorama.

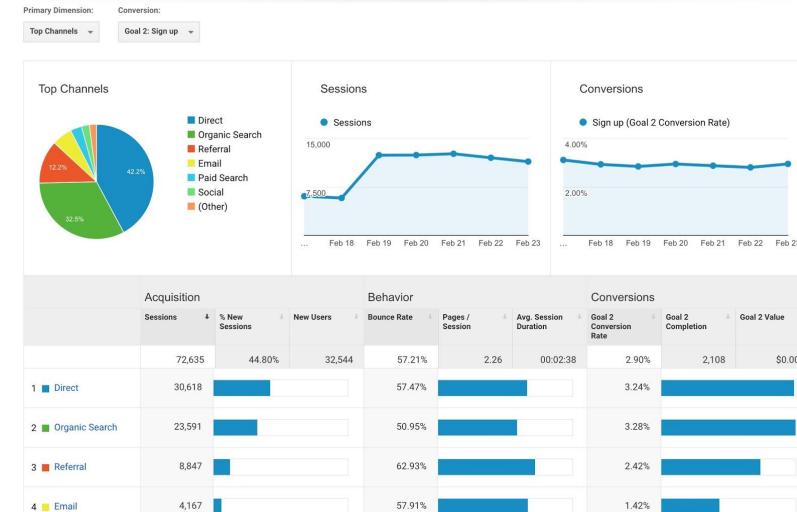
mentorama.



Aquisição

"De onde vêm nossos usuários / clientes?"

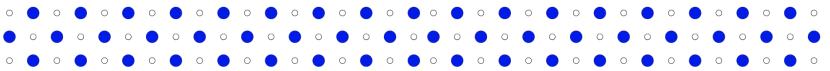
- **Como os usuários chegaram ao meu site?**
- **De onde esses usuários vieram?**
- **Quem são essas pessoas?**
- **O que esses usuários querem?**



Aquisição - Google Analytics

mentorama.

mentorama.



A

Aquisição

A

Ativação

R

Retenção

R

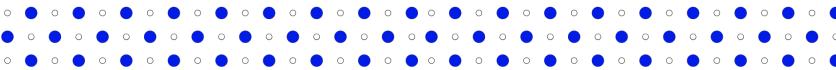
Referência

R

Receita

mentorama.

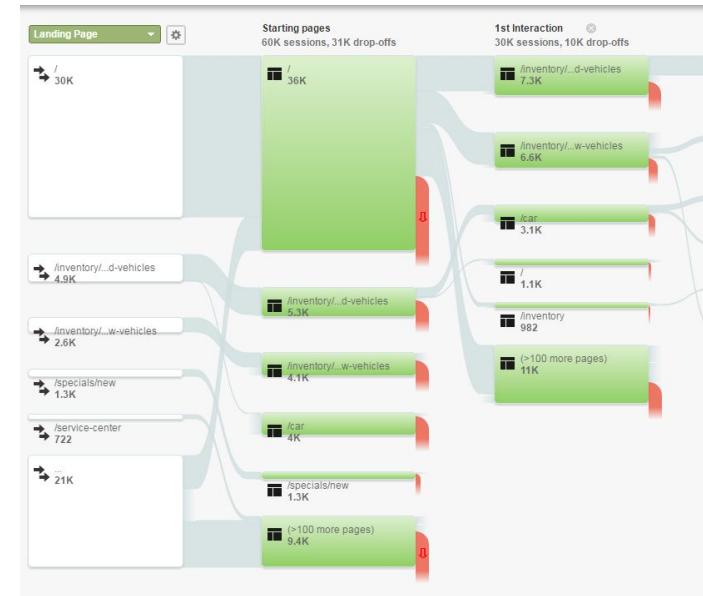
mentorama.



Ativação

“Quão boa é a primeira experiência do usuário / cliente?”

- Os usuários interagem com a experiência proposta?
- O que o usuário fez enquanto navegava no site?
- O usuário deixou algum dado?
- Quais páginas são mais acessadas?
- Qual o tempo de navegação nestas páginas?



Fluxo de navegação - Google Analytics



A

Aquisição

A

Ativação

R

Retenção

R

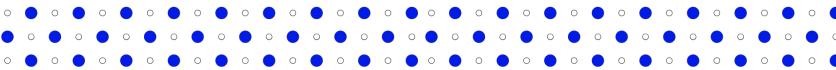
Referência

R

Receita

mentorama.

mentorama.



Retenção

“Quantos de seus clientes você está retendo e por que está perdendo os outros?”

- **Os usuários voltam ao site?**
- **Qual a frequência de retorno? Mensal, semanal ou diária?**
- **Quantos usuários se mantêm?**
- **Quantos destes usuários se tornam clientes satisfeitos?**
- **Os usuários retornam para qual ponto de contato?**

	Day 0	Day 1	Day 2	Day 3	Day 4	Day 5	Day 6
12/07/2018	100.00%	2.97%	0.53%	1.38%	2.44%	0.00%	0.00%
13/07/2018	100.00%	1.50%	0.82%	1.77%	0.00%	0.00%	
14/07/2018	100.00%	2.17%	1.90%	0.00%	0.00%		
15/07/2018	100.00%	3.92%	0.00%	0.00%			
16/07/2018	100.00%	0.00%	0.00%				
17/07/2018	0.00%	0.00%					
18/07/2018	0.00%						

Retenção de usuários - Google Analytics



A

A

R

R

R

Aquisição

Ativação

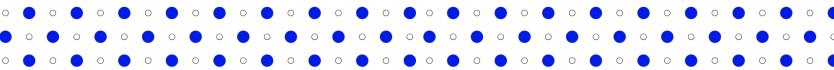
Retenção

Referência

Receita

mentorama.

mentorama.



Referência

“Como você pode transformar seus clientes em seus defensores?”

- **Seus usuários gostam tanto de você que o recomendam?**
- **O que falam sobre você?**
- **Onde estão falando no momento?**
- **Por que estão falando isso?**

Esta empresa resolreu **83,3%** dos problemas e respondeu **100%** das reclamações

Esta empresa recebeu **35 reclamações** e, em média, são respondidas em **2 dias e 4 horas**

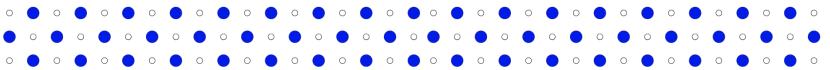
A maioria das reclamações é sobre **Desgaste prematuro, Inferior ao vendido e Falta de peças**



Reclame Aqui

mentorama.

mentorama.



A

Aquisição

A

Ativação

R

Retenção

R

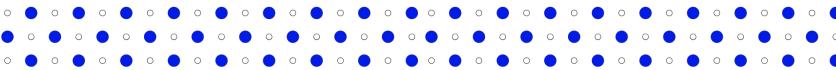
Referência

R

Receita

mentorama.

mentorama.



Receita

“Como você pode aumentar a receita?”

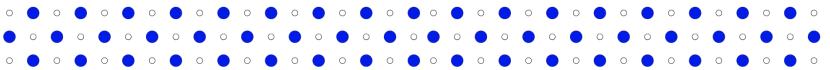
- Os usuários geram receita para sua empresa?
- Qual seu modelo de negócio digital?
- Quantos negócios são fechados em seu produto?

Sales Performance					
Product Revenue	Unique Purchases	Quantity	Avg. Price	Avg. QTY	
\$92,716.54 % of Total: 100.00% (\$92,716.54)	1,181 % of Total: 100.00% (1,181)	5,393 % of Total: 100.00% (5,393)	\$17.19 Avg for View: \$17.19 (0.00%)	4.57 Avg for View: 4.57 (0.00%)	
\$17,415.00 (18.78%)	89 (7.54%)	145 (2.69%)	\$120.10	1.63	
\$14,155.00 (15.27%)	71 (6.01%)	95 (1.76%)	\$149.00	1.34	
\$13,607.00 (14.68%)	85 (7.20%)	113 (2.10%)	\$120.42	1.33	
\$4,187.00 (4.52%)	29 (2.46%)	53 (0.98%)	\$79.00	1.83	
\$1,975.00 (2.13%)	11 (0.93%)	25 (0.46%)	\$79.00	2.27	
\$1,362.58 (1.47%)	18 (1.52%)	82 (1.52%)	\$16.62	4.56	
\$1,222.51 (1.32%)	5 (0.42%)	69 (1.28%)	\$17.72	13.80	
\$1,043.00 (1.12%)	3 (0.25%)	7 (0.13%)	\$149.00	2.33	
\$979.90 (1.06%)	5 (0.42%)	10 (0.19%)	\$97.99	2.00	
\$899.91 (0.97%)	4 (0.34%)	9 (0.17%)	\$99.99	2.25	

Pagamentos - Google Analytics

mentorama.

mentorama.



A

Aquisição

A

Ativação

R

Retenção

R

Referência

R

Receita

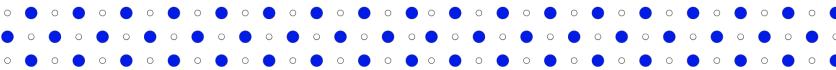
mentorama.

mentorama.



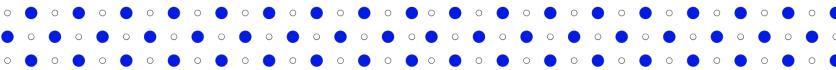
Frameworks de Métricas de usabilidade

mentorama



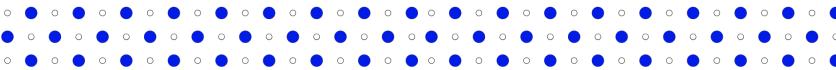
Usabilidade é algo difícil de medir
ou pelo menos quantitativamente.

mentorama.



Escalas numéricas de usabilidade:

- PURE
- SUMI (Software Usability Measurement Inventory)
- SUPR-Q (Standardized User Experience Percentile Rank Questionnaire)
- QUIS (Questionnaire for User Interaction Satisfaction)
- **SUS (System Usability Scale)**



Critérios

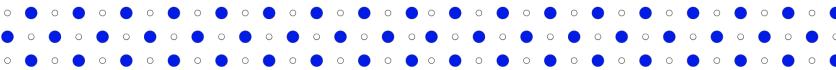
Efetividade

Eficiência

Satisfação

mentorama.

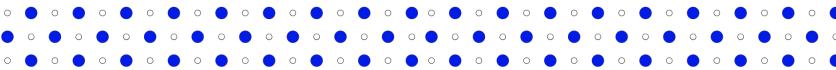
mentorama.



Como a pesquisa é estruturada?

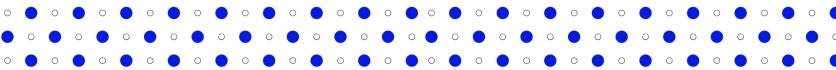
O questionário consiste de 10 perguntas, e para cada uma delas o usuário pode responder em uma escala de 1 a 5, onde 1 significa **Discordo Completamente** e 5 significa **Concordo Completamente**.

Strongly Disagree 1	2	3	4	Strongly Agree 5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Principais perguntas:

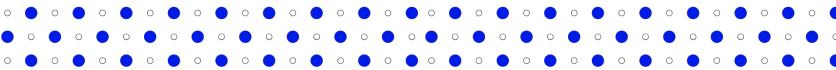
1. Eu acho que gostaria de usar esse sistema com frequência.
2. Eu acho o sistema desnecessariamente complexo.
3. Eu achei o sistema fácil de usar.
4. Eu acho que precisaria de ajuda de uma pessoa com conhecimentos técnicos para usar o sistema.
5. Eu acho que as várias funções do sistema estão muito bem integradas.
6. Eu acho que o sistema apresenta muita inconsistência.
7. Eu imagino que as pessoas aprenderão como usar esse sistema rapidamente.
8. Eu achei o sistema atrapalhado de usar.
9. Eu me senti confiante ao usar o sistema.
10. Eu precisei aprender várias coisas novas antes de conseguir usar o sistema.



Como funciona:

- Para as perguntas ímpares (1, 3, 5, 7, 9) subtraia 1 da pontuação que o usuário respondeu.
- Para as perguntas pares (2, 4, 6, 8, 10) subtraia 5 (5-X) da pontuação que o usuário respondeu.
- Some os valores das 10 perguntas e multiplique por 2,5.
- Os resultados do questionário variam de 0 a 100.

1	$5 (-1) = 4$
2	$1 (-5) = 4$
3	$4 (-1) = 3$
4	$1 (-5) = 4$
5	$4 (-1) = 3$
6	$1 (-5) = 4$
7	$5 (-1) = 4$
8	$1 (-5) = 4$
9	$5 (-1) = 4$
10	$1 (-5) = 4$



Avaliando a pontuação



-60 | Inaceitável



60-70 | Ok



70-80 | Bom



80-90 | Excelente



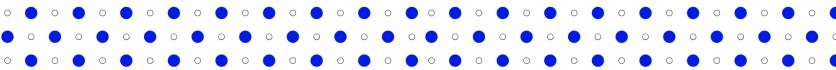
+90 | Melhor usabilidade possível

mentorama.



Frameworks de Métricas de satisfação

mentorama

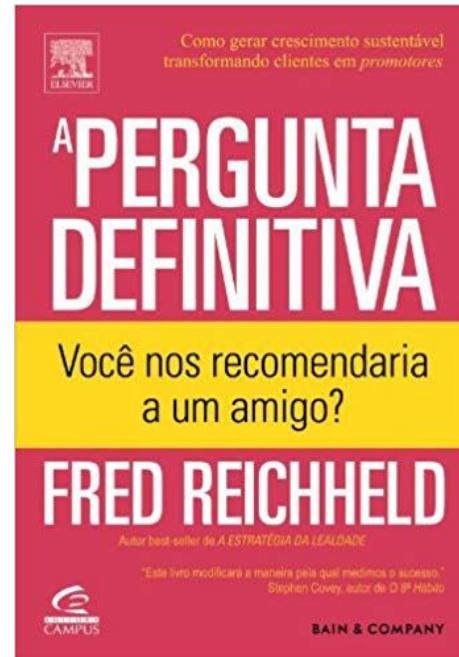


NPS

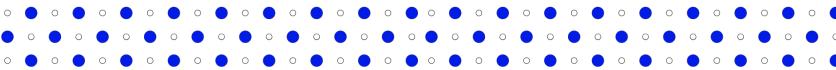
Net Promoter Score

mentorama.

PicPay



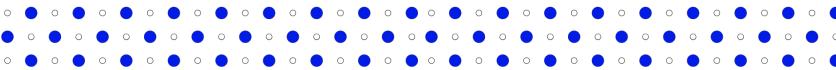
mentorama.



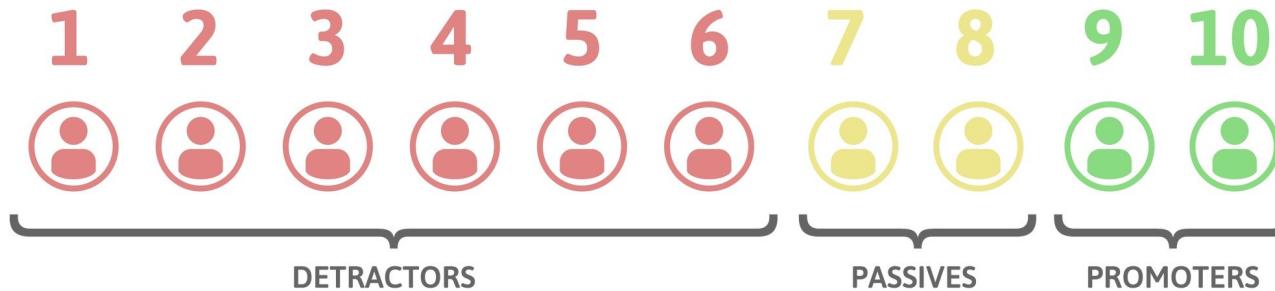
Pergunta

**Em uma escala de 0 a 10, o quanto você
recomendaria a [Mentorama](#) para um amigo
ou colega?**

mentorama.

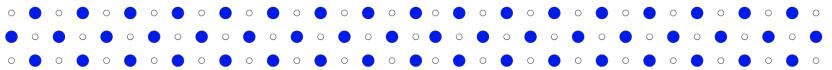


Metodologia

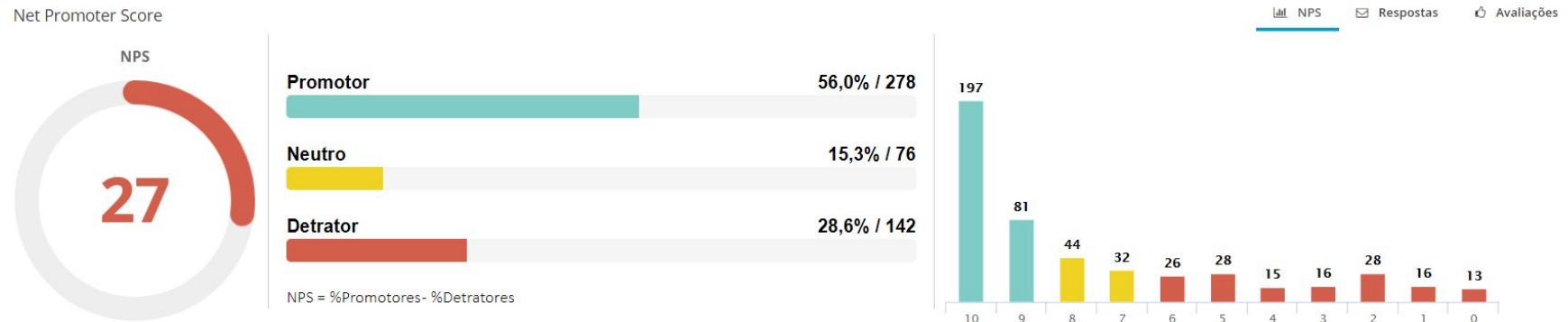


$$\mathbf{NPS} = \% \text{ } \textcolor{green}{\textcircled{P}} - \% \text{ } \textcolor{red}{\textcircled{D}}$$

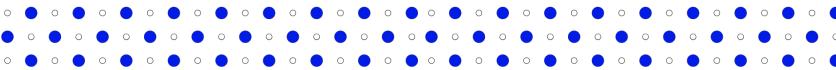
mentorama.



Exemplo

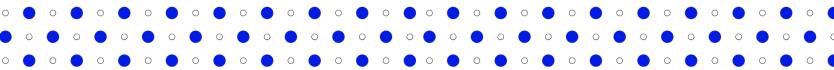


mentorama.



As principais **vantagens** de utilizar o NPS são:

- Facilidade de uso
- Simples para todo mundo
- Agilidade para agir
- Menor chance de manipulação
- **Benchmark**



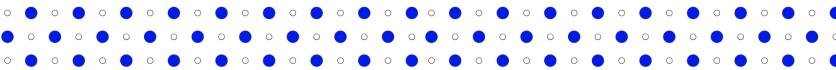
Benchmarks

Excelente – NPS entre 75 e 100

Muito bom – NPS entre 50 e 74

Razoável – NPS entre 0 e 49

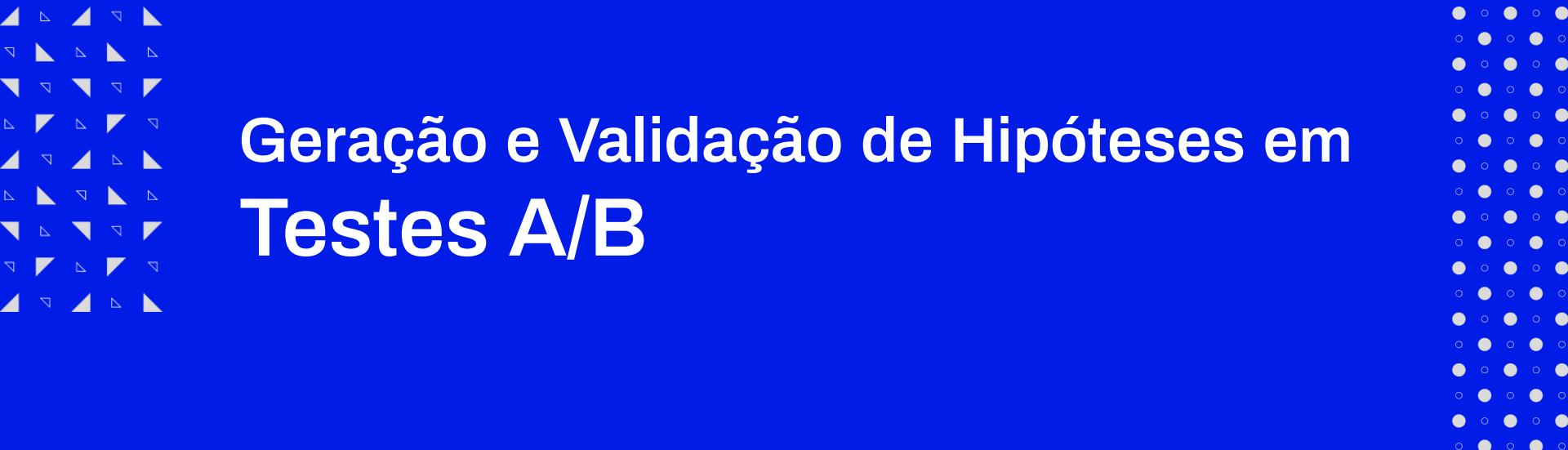
Ruim – NPS entre -100 e -1



Aumentar x Melhorar

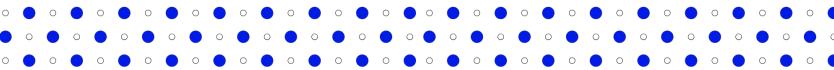
mentorama.

mentorama.



Geração e Validação de Hipóteses em Testes A/B

mentorama

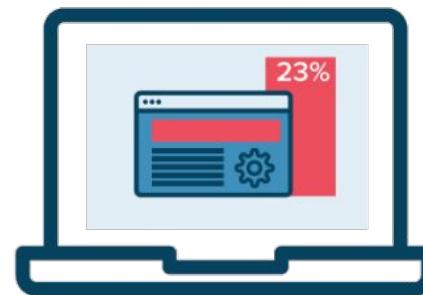


Teste de hipóteses

Procedimento estatístico que permite aceitar ou rejeitar uma hipótese observando dados de um determinado experimento.

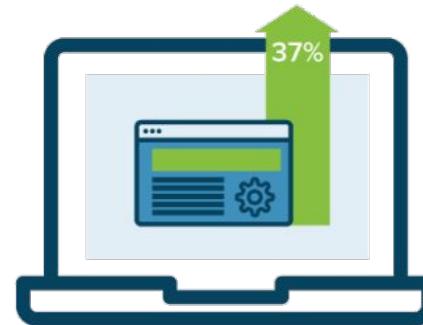


A



CONTROL

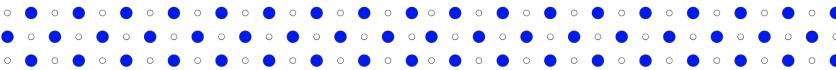
B



VARIATION

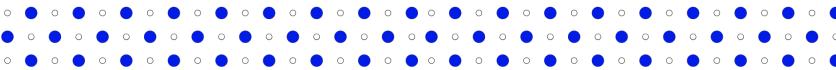
mentorama.

mentorama.



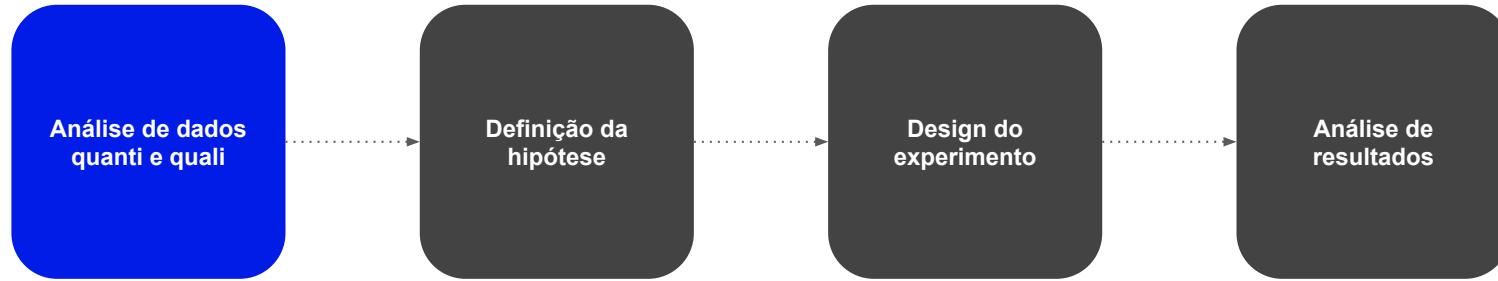
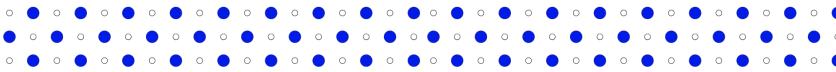
O que é um teste A/B?

Teste A/B é um método de comparar duas versões para determinar qual deles tem melhor desempenho, segmentando a base que verá cada uma das versões de forma aleatória.

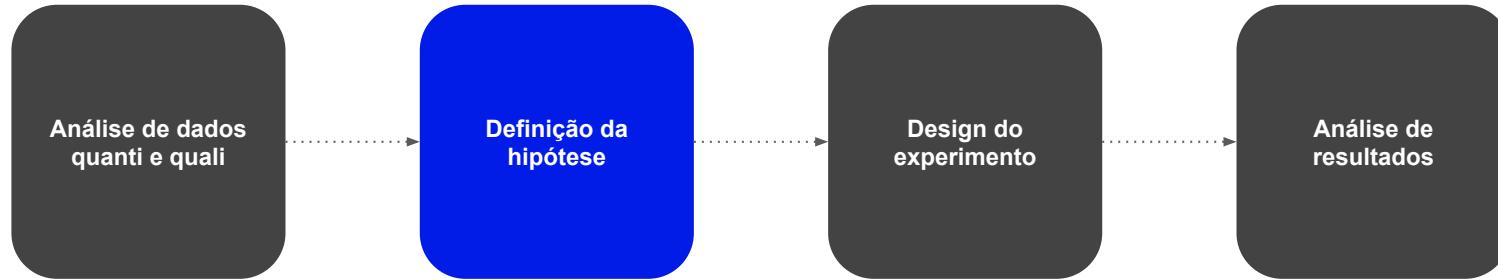
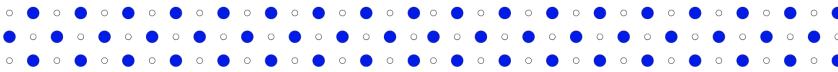


Quando usar?

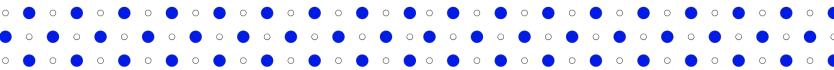
- _ Novas *features*.
- _ Mudanças na interface.
- _ Comunicação e design.
- _ Otimizações de páginas.



mentorama.



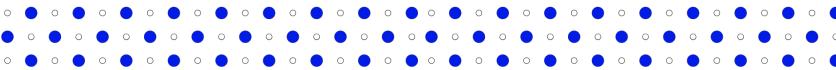
mentorama.



Qual hipótese você quer testar e qual a métrica de sucesso?

HIPÓTESE DO PROBLEMA A home do App está muito carregada de cor e informação, o que ofusca o olhar para a tabbar, consequentemente gerando pouca exploração do aplicativo.

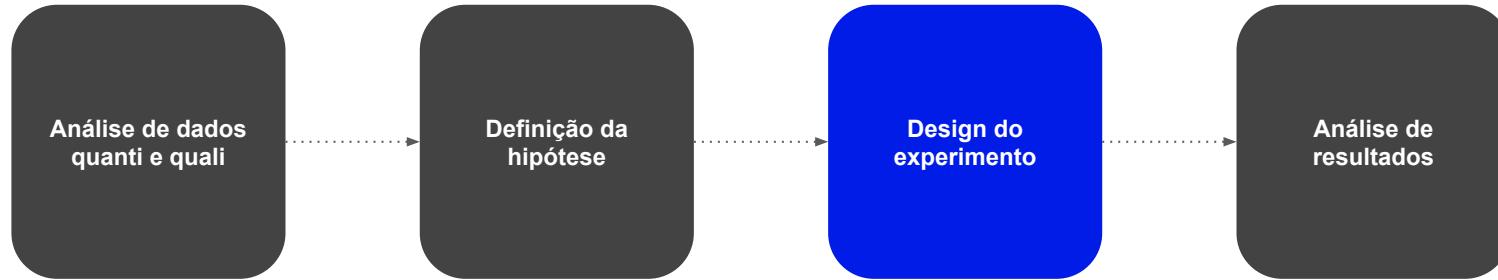
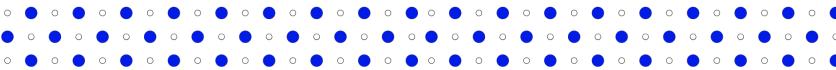
HIPÓTESE DE SOLUÇÃO Se mudarmos as cores da home podemos aumentar o acesso a tabbar, com isso aumentaremos exploração do App e consequentemente aumentaremos transações.



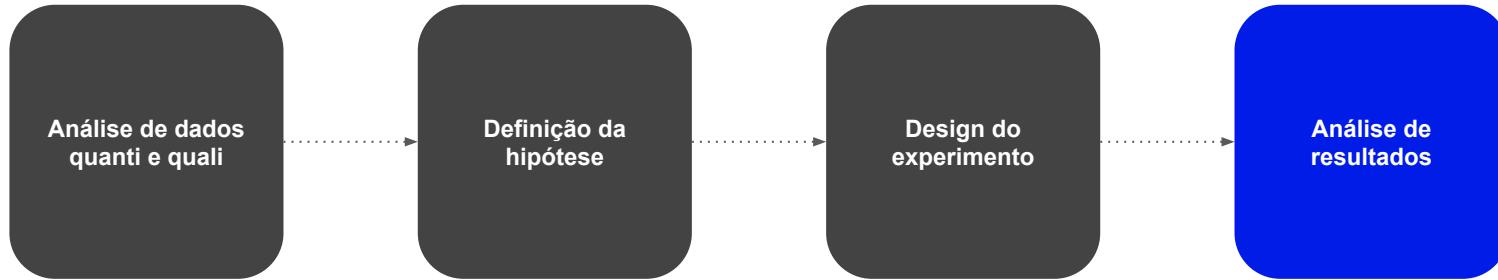
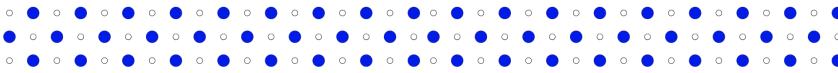
A métrica de sucesso é o que vai definir se sua hipótese é verdadeira ou falsa.

O que você espera de resultado no final: *Aumento de compras*

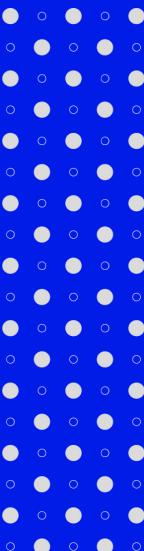
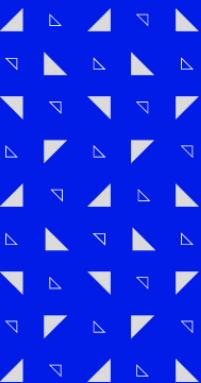
É importante analisar outras métricas que podem ser impactadas, pra entender se teve impactos positivos ou negativos nelas.



mentorama.



mentorama.



Obrigado!

mentorama®

Quantidade de dados que vc precisa, tempo que vai ficar no ar, como vai ser feito, etc

mentorama.

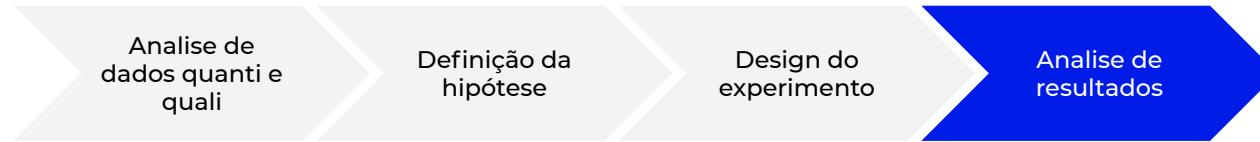
TIPOS DE TESTES

AB

ABC

Multivariavel

mentorama.



mentorama.

Não pare o teste antes do tempo!!

uma variação é
comparada com o
controle

Pensar em sazonalidade e tem janela de conversão

mais de uma variação é
comparada com o
controle

a variação e o controle
diferem em mais de um
ponto

mentorama.

Ferramentas



[A/B Test Calculator](#)

mentorama.