

07

Testar a ideia

Passando por todos os processos iniciais do Design Thinking, chega o momento de testar se essa ideia faz sentido. Quer dizer, precisamos validar se tudo o que fizemos até agora para chegar nessa ideia está no caminho certo.

Portanto, convidamos 2 ou 3 potenciais usuários, que se enquadravam no perfil da persona, e demos o protótipo para que testassem. Ao final, tivemos basicamente os feedbacks de: "É, parece legal", "Achei interessante", "Parece ser útil". E, então, pensamos:

"Ok, são feedbacks... Mas são bastante subjetivos, não?"

Quer dizer, "legal" tem pouco a nos acrescentar sobre o que projetamos, parece apenas um julgamento superficial de gosto.

Percebemos que agora geramos 2 problemas nesse teste: Não orientamos os usuários sobre quais tarefas nós queríamos ver se conseguiram concluir (isso é importante para justamente vermos se o que pretendemos com o app vai funcionar).

O outro problema é que não sabemos no detalhe como a pessoa reagiu em cada etapa da interação.

Pensando no primeiro problema, nós podemos resolver isso simplesmente definindo quais são as tarefas que queremos que resolvam.

Por exemplo: Como faria para entrar em contato com a Andarilho?

Essa tarefa fará com que o usuário tente percorrer o app no intuito de concluir o que foi perguntado.

Fazer uma relação dessas tarefas já ajuda muito a orientar a interação.

Agora, sobre o segundo problema que identificamos, como sabemos como a pessoa se sente com algo?

A primeira coisa que podemos fazer é pedir para que a pessoa vá nos contando tudo o que está fazendo durante a interação.

O legal é que eventualmente a gente escute algo como: "ué, e agora? Como faço pra sair dessa tela?" ou "O que eu tenho que fazer aqui?". Essas perguntas são ótimas para anotarmos quais são os gargalos na interface.

E, observar o que essa pessoa faz é um outro ponto importante. Isso porque podemos observar onde a pessoa está clicando, se demorou para encontrar o que precisava etc.

No nosso caso, por exemplo, refizemos esse teste com outros usuários, e alguns insistiram que um ícone que servia só de apoio visual mesmo, uma decoração, era algo interativo.

Quer dizer, falhamos em deixar essa interação clara, mas só percebemos isso porque vimos os usuários tentando clicar ali repetidas vezes e desistindo. Agora conseguimos fazer uma análise muito mais precisa do app e sabemos o que precisamos melhorar para testar mais uma vez e, quando tudo estiver mais refinado, passar para a produção de fato.