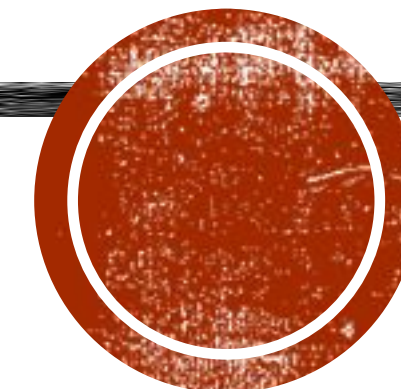

AVALIAÇÃO COM USUÁRIO

Tiago Massoni



Tipos de avaliação



Sem usuários

Com usuários



Avaliação heurística



JAKOB Nielsen

Heurísticas: regras generalistas que não são aplicadas a casos específicos, mas são vistas como princípios gerais

1990: Nielsen e equipe (NNGroup)

1994: publicação

<https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>



Heurísticas de Nielsen

1. Visibilidade de status
2. Correspondência entre o sistema e o mundo real
3. Liberdade de controle
4. Consistência e padrões
5. Prevenções de erros
6. Reconhecimento em vez de memorização
7. Flexibilidade e eficiência de uso
8. Estética e design minimalista
9. Ajude usuários a reconhecer, diagnosticar e recuperar-se de erros
0. Ajuda e documentação

Sites para
contratar
serviços de
avaliação sem
usuário

[GET INSIGHTS](#) [GET PAID TO TEST](#) [Contact Us](#) [EN](#) [User](#) [Testing](#) [Platform & Services](#) [Solutions](#) [Customers](#) [Company](#) [Resources](#) [Book a demo](#)

Craft experiences that win hearts –and markets

Find the ‘why’ then build faster, smarter, and with confidence.

[How it works](#) [Book a demo](#)

The Human Insight Engine for the Enterprise

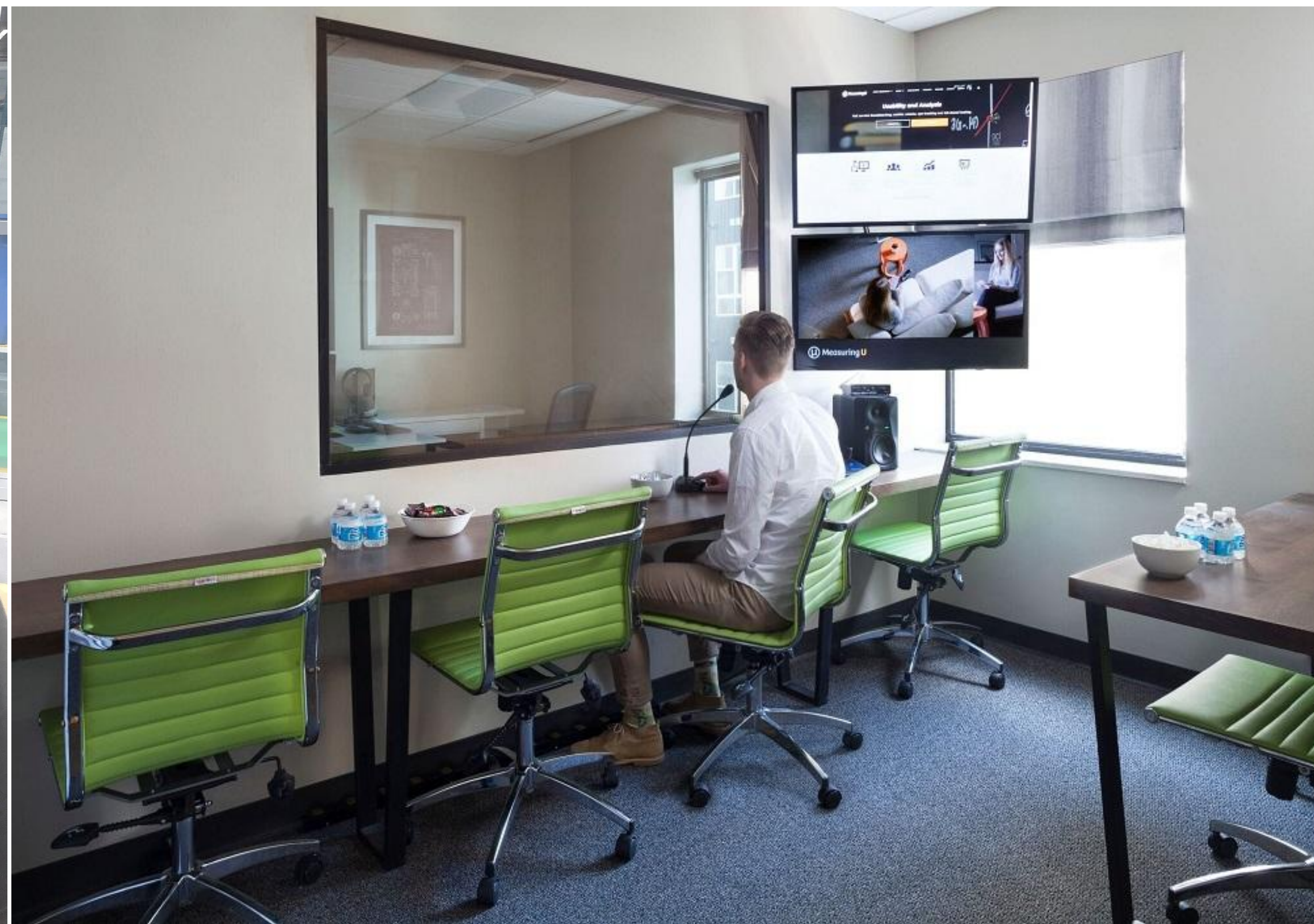
The trusted solution behind the world’s most customer-centric brands—turning human insight into a competitive edge.

- The world’s strongest global participant network
- An AI-driven engine built for enterprise
- Expert-led services that drive outcomes

[Explore the platform](#) [See what's new](#)



Com usuários



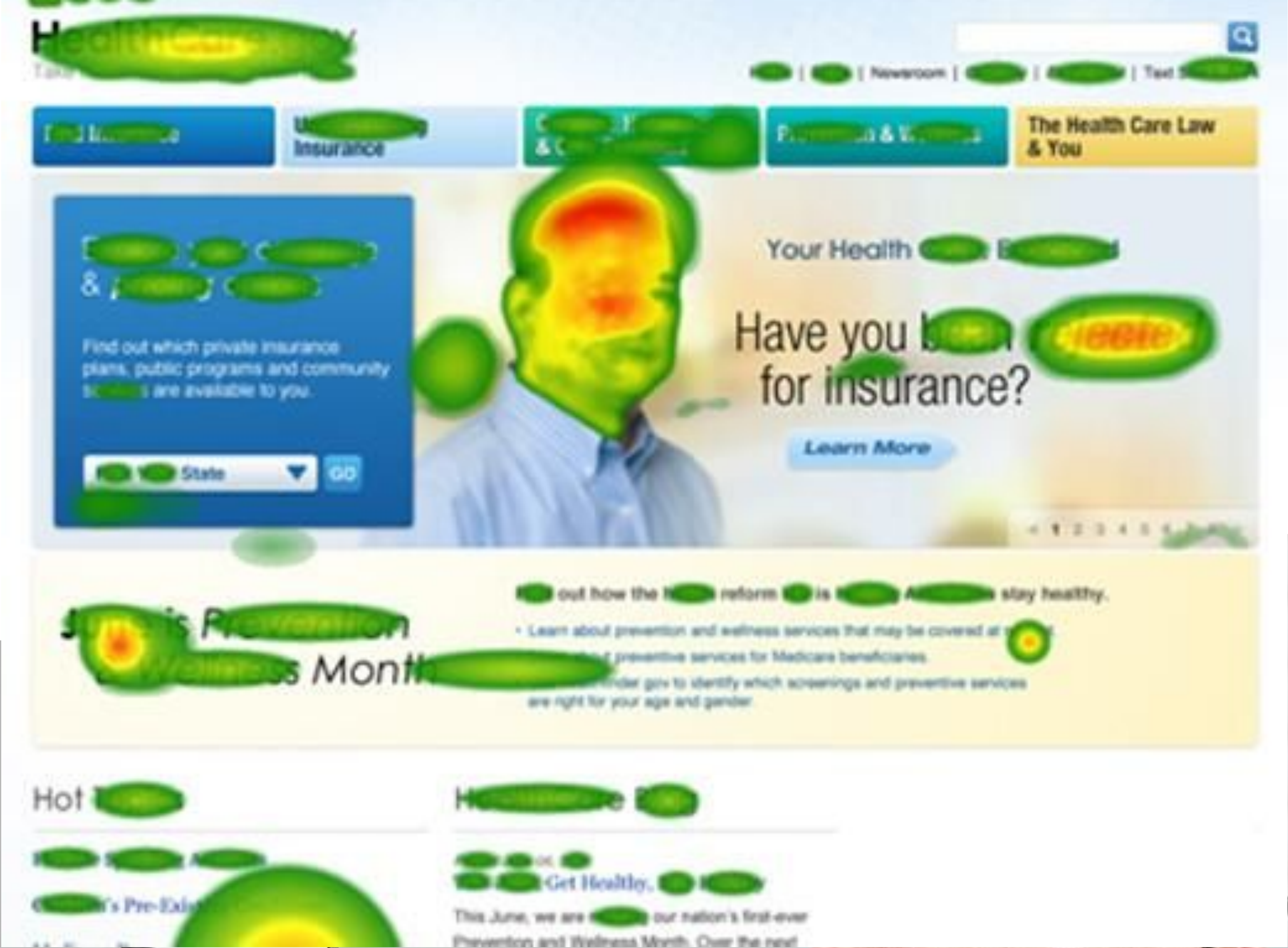
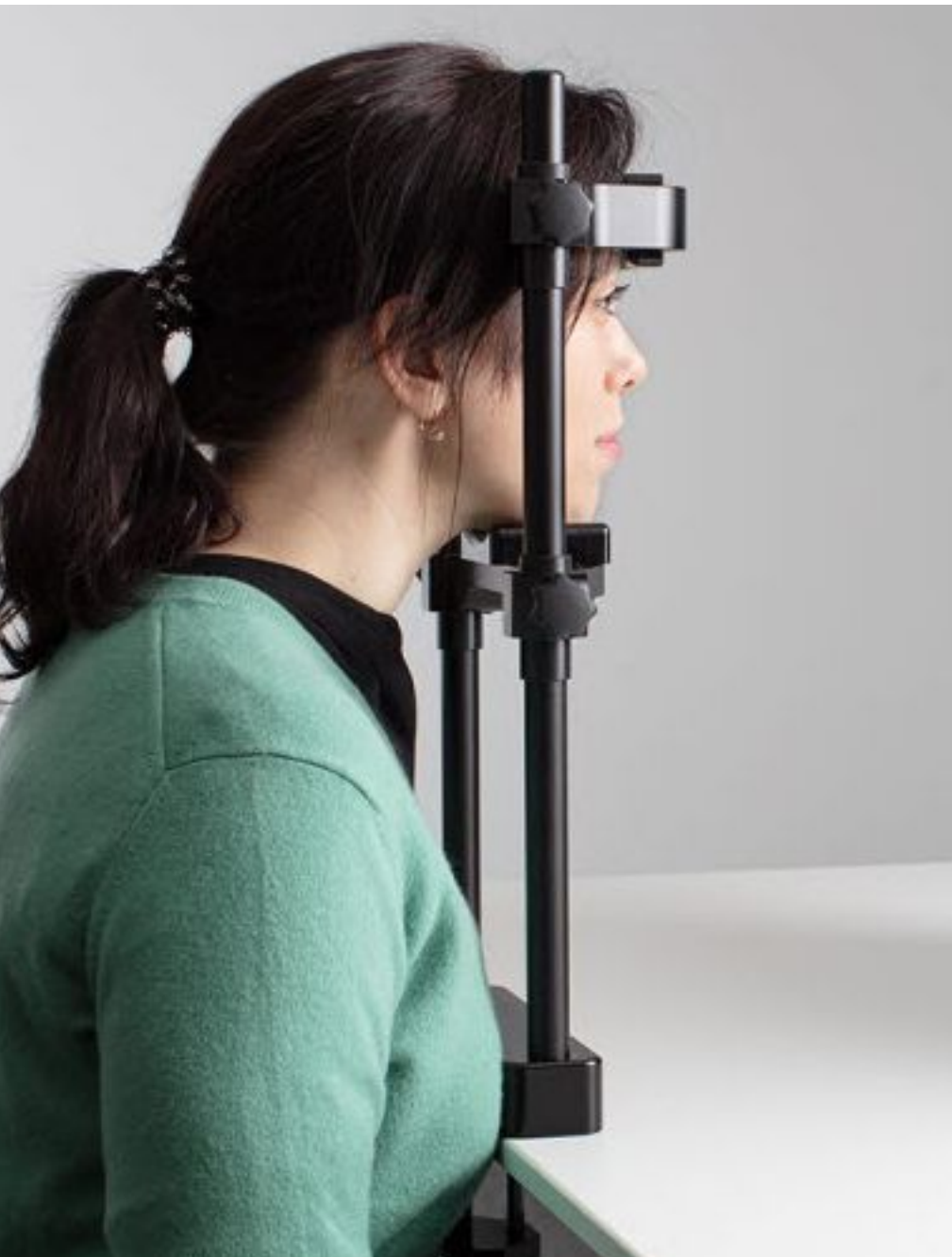
Testes com usuários

Grupos focais, com discussões em grupo

Testes A/B, com grupos de usuários em cada versão

Estudo de campo, em ambientes reais de uso (casa, universidade, trabalho, lazer)

Teste de usabilidade, em ambiente controlado



Testes A/B

Original: 2.3%



You'll be up and running in **less than a minute.**

Long Form: 4.3%



Experimentos

Contexto de **pesquisa**

Teste de hipóteses

Rigor

Maior confiança nos resultados

Ex: Menus contextuais são mais fáceis de usar do que menus do topo

Métricas de experimento

Número de usuários que **completaram** a tarefa

Número de **erros**, e tipos de erro, por tarefa

Número de acessos ao **menu de Ajuda**

Proporção de usuários que comentem um **tipo de erro específico**

Teste de usabilidade

Ambiente **controlado**

Designer monitora e define o contexto, influências

Testes do iPad (2010)



App or website	Task
iBook	Download a free copy of <i>Alice's Adventures in Wonderland</i> and read through the first few pages.
Craigslist	Find some free mulch for your garden.
<i>Time</i> Magazine	Browse through the magazine, and find the best pictures of the week.
Epicurious	You want to make an apple pie tonight. Find a recipe and see what you need to buy in order to prepare it.
Kayak	You are planning a trip to Death Valley in May this year. Find a hotel located in the park or close to the park.

In different apps, **touching a picture** could produce any of the following 5 results:

- **Nothing** happens
- **Enlarging** the picture
- **Hyperlinking** to a more detailed page about that item
- **Flipping** the image to reveal additional pictures in the same place (metaphorically, these new pictures are "on the back side" of the original picture)
- **Popping up** a set of navigation choices

1. Planejamento

Detalhe	Descrição
Persona Base	
Experiência	
Frequência de Uso	
Conhecimento Técnico	
Número de Participantes	

1. Planejamento

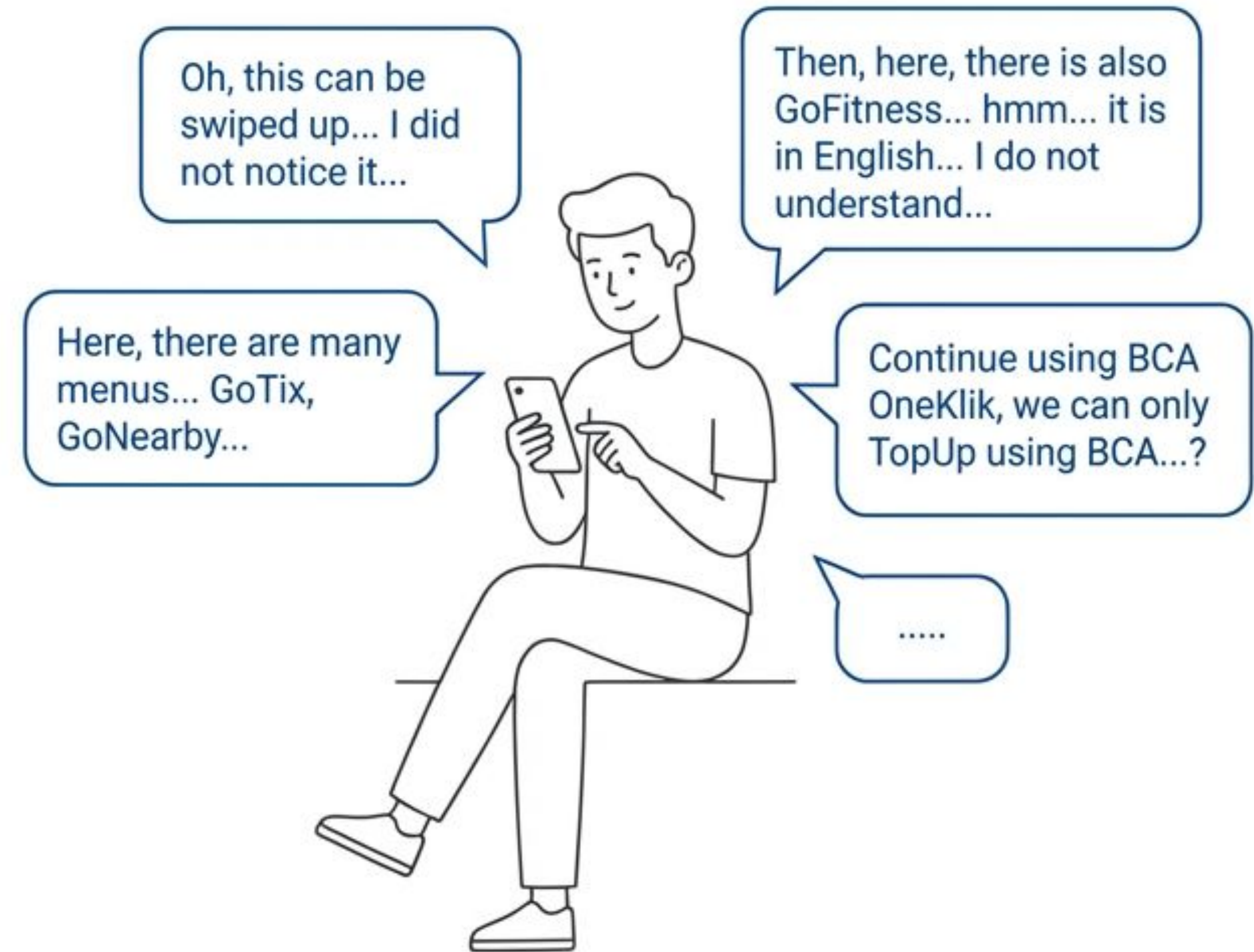
Tarefa	Cenário (O que será dito ao participante)
Tarefa 1: Atualizar o perfil	"Você acabou de ser promovido a 'Gerente de Projetos' na sua empresa atual. Seu objetivo é acessar o seu perfil e adicionar essa nova experiência profissional, salvando a alteração para que sua rede possa ver."

1. Planejamento

Métrica	Descrição	Meta de Sucesso
Tempo para Conclusão	Tempo (em minutos e segundos) que o usuário leva para completar a Tarefa.	Abaixo de 5 minutos.
Taxa de Erro Crítico	Número de vezes que o usuário comete um erro que o impede de avançar (e.g., não encontra o botão de candidatar-se).	Máximo de 1 erro por participante.

2. Execução

- O usuário deve verbalizar pensamentos enquanto navega.
- Acesso ao processo cognitivo.
- Identificação imediata de frustrações.



O Papel do Moderador

Boas Práticas



Observe

Registre linguagem corporal.



Incentive com “O que você está pensando?”

O Que Evitar



Guiding Hand - Prohibition

NUNCA guie o usuário.



NUNCA sugira a solução.

Documentação: Gravação de tela + áudio + notas de campo.

3. Conclusão

Classificar cada problema encontrado, para sua prioridade de resolução

0 - Não é problema	1 - Cosmético	2 - Menor (Lentidão)	3 - Maior (Dificulta a tarefa)	4 - Crítico (Impede a tarefa - Prioridade Máxima)

Relatório

Análise das métricas de sucesso

Métrica	Meta Estabelecida	Resultado Alcançado	Status
Taxa de Sucesso (T1 - Atualizar Perfil)	Mínimo de 80%	100% (5/5)	 Atingida
Taxa de Sucesso (T2 - Buscar/Conectar)	Mínimo de 80%	100% (5/5)	 Atingida
Taxa de Sucesso (T3 - Buscar Vaga Remota)	Mínimo de 80%	60% (3/5)	 Falhou
Tempo para Conclusão (T3)	Abaixo de 5 minutos	Média de 6m 15s	 Falhou
Taxa de Erro Crítico Geral	Máx. 1 por participante	Média de 1.2 na Tarefa 3	 Falhou

Relatório

Problemas de usabilidade priorizados

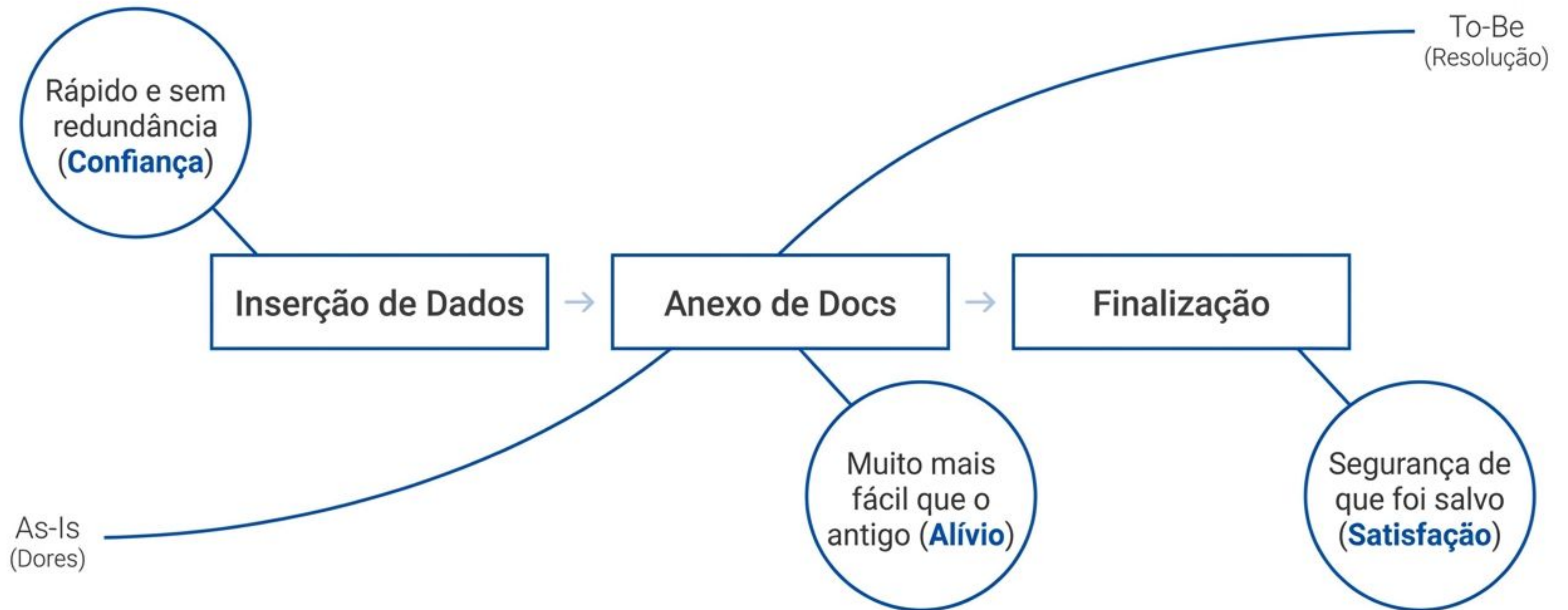
- **Problema 1: Dificuldade em encontrar o filtro "Remoto" na busca de vagas.**
 - **Descrição:** Durante a Tarefa 3, dois usuários não conseguiram localizar o filtro de formato de trabalho rapidamente, precisando navegar por vários menus.
 - **Severidade: 3 - Maior** (Problema de usabilidade significativo que causa confusão, exige tempo para contornar e afeta a eficiência).
- **Problema 2: Falta de destaque na confirmação de candidatura.**
 - **Descrição:** Ao finalizar a candidatura, a mensagem de sucesso foi considerada discreta, e um usuário se perguntou se o currículo realmente havia sido enviado.
 - **Severidade: 1 - Cosmético** (Pequeno detalhe que não impediu o sucesso, mas gerou leve insegurança).

Relatório

Feedback Qualitativo

- **Verbalizações (*Think-Aloud*):** O uso da técnica permitiu identificar que o problema 1 ocorreu porque os usuários esperavam que o filtro "Remoto" estivesse no topo da página de vagas, e não dentro de um menu "Mais Filtros". A verbalização contínua evidenciou a frustração mental (*"Onde eu clico para colocar só home office?"*) no momento exato da barreira.
- **Entrevista Pós-Teste:** Quando questionados sobre a tarefa mais difícil, 4 dos 5 participantes apontaram a Tarefa 3 (Buscar Vagas), mencionando que a quantidade de filtros secundários polui a tela. Na escala de facilidade de 1 a 5, o sistema recebeu nota média **3.8**.

Jornada de usuário To-be



AVALIAÇÃO COM USUÁRIO

Tiago Massoni

