



TESTES DE USABILIDADE NA PANDEMIA

Validando Soluções com Usuários de Forma Remota

Guto Kawakami e Sabine Araújo - Abril 2021

|| Contaremos uma
história
e quais
lições aprendemos ||





Como fizemos **testes de**
usabilidade remoto?



Capítulos

1. Planejamento
2. Recrutamento
3. Execução
4. Análise
5. Resultados

A Conta Bemol...

RT 1

RT 2

RT 3

RT 4

RT 5

RT 6

...

1. Planejamento

Planejamento dos testes

Documento voltado para as definições de cronograma, objetivos, metodologia, perfil/quantidade de participantes e métricas impactadas.

 [Google Docs](#)

Roteiro

Documento que contém o script de execução do teste, desde a introdução, entrevista quebra gelo, roteiro das atividades e debriefing. É um documento tradicional para guiar o facilitador.

 [Google Docs](#)

2. Recrutamento



Definição do perfil

- Colaboradores da Bemol
- Idade entre 28 e +50
- Variações de gênero
- Variações na área de atuação dentro do grupo Bemol

Questionário

Área de atuação, gênero, faixa etária, modelo de celular e disponibilidade de datas e horários.

 [Google Forms](#)

Email

Contextualização sobre os testes e um convite aos colaboradores para participar. Ao final do email, o colaborador tinha acesso ao questionário.

Apoio do Marketing

Reuniões com o time de marketing para alinhar as informações sobre o recrutamento.



856 inscritos

B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
Endereço de e-mail	Qual a sua faixa etár	Qual o gênero com c	Qual a sua área de at	Qual a sua atividade	Você possui conta di	Caso sim, por gentili	O seu celular é?	Qual o modelo do se	Qual o melhor dia pa	Qual o melhor períod
██████████@bemol.com.br	26 a 32 anos	Masculino	Escritório Bemol Digital	Analista de Customer Suc	Sim	Nubank, Next	iOS	iPhone 5s	22/03/2021	Manhã
██████████@bemol.com.br	26 a 32 anos	Feminino	Escritório Varejo	Auxiliar Administrativo	Sim	Nubank	iOS	Iphone 6S	22/03/2021	Tarde
██████████@bemol.com.br	26 a 32 anos	Masculino	Loja	Trainee de Loja	Sim	Nubank, Next, C6 Bank	iOS	iPhone 6S	23/03/2021	Tarde, Noite
██████████o@bemol.com.br	18 a 25 anos	Masculino	Escritório Varejo	Auxiliar de Serviço ao Cliente	Sim	Nubank, Next	iOS	Iphone 8 Plus	23/03/2021	Noite
██████████s@bemol.com.br	33 a 40 anos	Masculino	Escritório Varejo, Escritório	Gerente de Produtos Financeiros	Sim	Nubank	iOS	iPhone 11 Pro Max	22/03/2021	Tarde
██████████ns@bemol.com.br	18 a 25 anos	Feminino	Escritório Bemol Digital	Aprendiz	Sim	Nubank	iOS	Iphone 6S	22/03/2021	Noite
██████████o@bemol.com.br	18 a 25 anos	Feminino	Escritório Bemol Digital	DevOps	Sim	Nubank, Next	iOS	Iphone 8 plus	23/03/2021	Noite
██████████za@bemol.com.br	26 a 32 anos	Masculino	Escritório Bemol Digital	Engenheiro de software -	Sim	Nubank, Inter	iOS	iPhone XR Max	23/03/2021	Tarde
██████████@bemol.com.br	18 a 25 anos	Masculino	Loja	Logística	Sim	Next	iOS	iPhone 6s	22/03/2021	Noite
██████████@bemol.com.br	18 a 25 anos	Feminino	Loja	Op de caixa	Sim	Nubank, Next	iOS	Iphone 6s	22/03/2021	Noite
██████████bemol.com.br	26 a 32 anos	Masculino	Escritório Varejo	Analista de Controladoria	Sim	Nubank, Inter, Mercado P	iOS	Iphone	23/03/2021	Tarde
██████████@bemol.com.br	18 a 25 anos	Masculino	Escritório Varejo	Assist. de Atendimento B	Sim	Nubank, Inter, Next	iOS	Iphone 8	22/03/2021	Manhã
██████████@bemol.com.br	18 a 25 anos	Feminino	Farma	Consultor de vendas farm	Sim	Nubank	iOS	iPhone 6s	23/03/2021	Noite
██████████pz@bemol.com.br	18 a 25 anos	Feminino	Loja	Assistente de loja e atend	Sim	Nubank, Neon	iOS	iPhone 7	22/03/2021	Tarde
██████████bemol.com.br	18 a 25 anos	Feminino	Loja	Consultor(a) de vendas	Sim	Nubank, Banco original	iOS	iPhone 11 Pro Max	22/03/2021	Noite
██████████bemol.com.br	26 a 32 anos	Masculino	Escritório Varejo	Analista de Compras	Sim	Next	iOS	iphone 7	22/03/2021	Tarde
██████████a@bemol.com.br	26 a 32 anos	Masculino	Loja	Supervisor de Loja	Sim	Next, Carteira Bb	iOS	Iphone 11 pro max	22/03/2021	Noite
██████████a@bemol.com.br	26 a 32 anos	Feminino	Loja	Assistente de loja Júnior	Não		iOS	iPhone 6 s	22/03/2021	Noite



Filtragem (856 - 11)

- **Gênero**, nós queríamos testar com um público diverso
- **Área de atuação**, queríamos pessoas de diferentes áreas para termos olhares diferenciados sobre o nosso produto
- **Modelo de celular**, precisávamos testar em diferentes modelos para entender se havia problemas de uma versão para outra.



Agendamento (17)

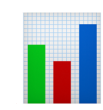
- **Whatsapp**

3. Execução

Definição de ferramentas



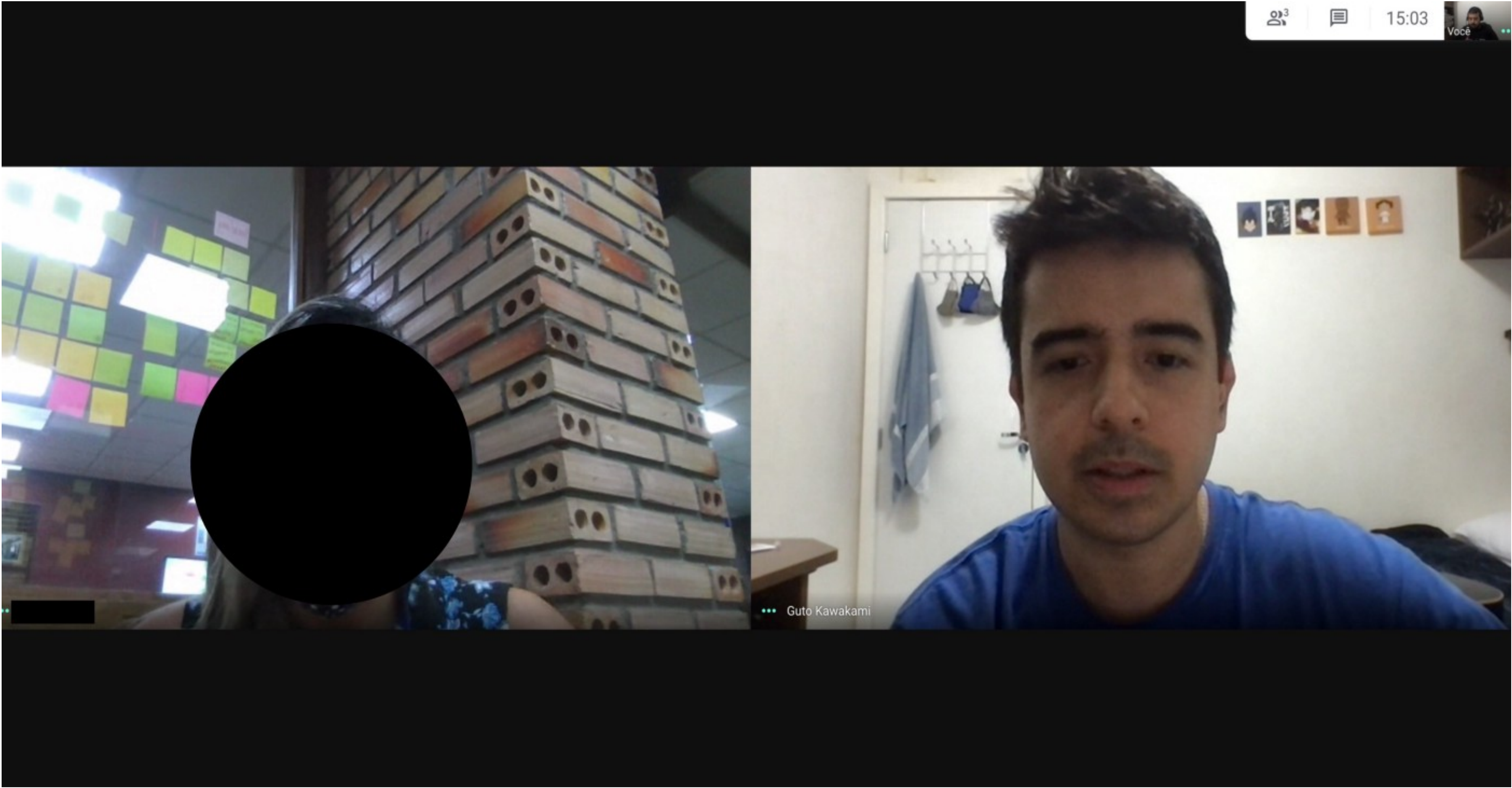
Google Meet



Google Forms



Lookback



Teste de Usabilidade



Teste de usabilidade da conta bemol RT2

Nome do participante?



Texto de resposta curta

Onboarding 1 - Teve problemas com... *

☐ telas de boa vindas

☐ Onde começar

☐ Termos de uso

☐ Nome

☐ Data de nascimento

☐ Não teve problemas

☐ Outros...

Cpf - teve problemas com... *



← ALL PROJECTS

Conta Bemol

New Round

New Highlight Reel



LiveShare

Invite to Remote

Start In-Person

Edit



LiveShare with [REDACTED]	43:01	Apr 14	Android			Link
LiveShare with [REDACTED]	09:03	Apr 14	iOS			Link
LiveShare with [REDACTED]	04:02	Apr 14	iOS			Link
LiveShare with [REDACTED]	32:28	Apr 13	Android			Link
LiveShare with [REDACTED]	18:00	Apr 13	Android			Link
LiveShare with [REDACTED]	21:29	Apr 13	Android			Link
LiveShare with [REDACTED]	17:31	Apr 13	Android			Link
LiveShare with [REDACTED]	22:21	Apr 13	Android			Link
LiveShare with [REDACTED]	25:44	Apr 13	Android			Link
LiveShare with [REDACTED]	35:19	Apr 12	Android			Link
LiveShare with [REDACTED]	16:25	Apr 12	iOS			Link
LiveShare with [REDACTED]	20:54	Apr 12	Android			Link

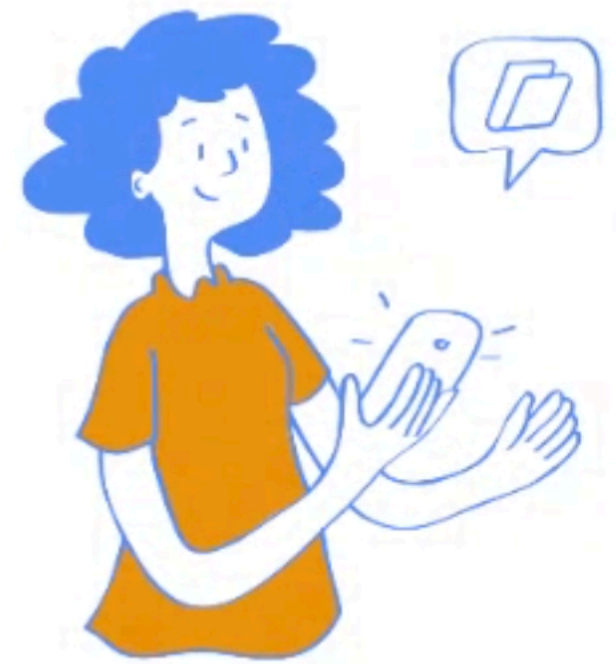


10:08 

Cancelar

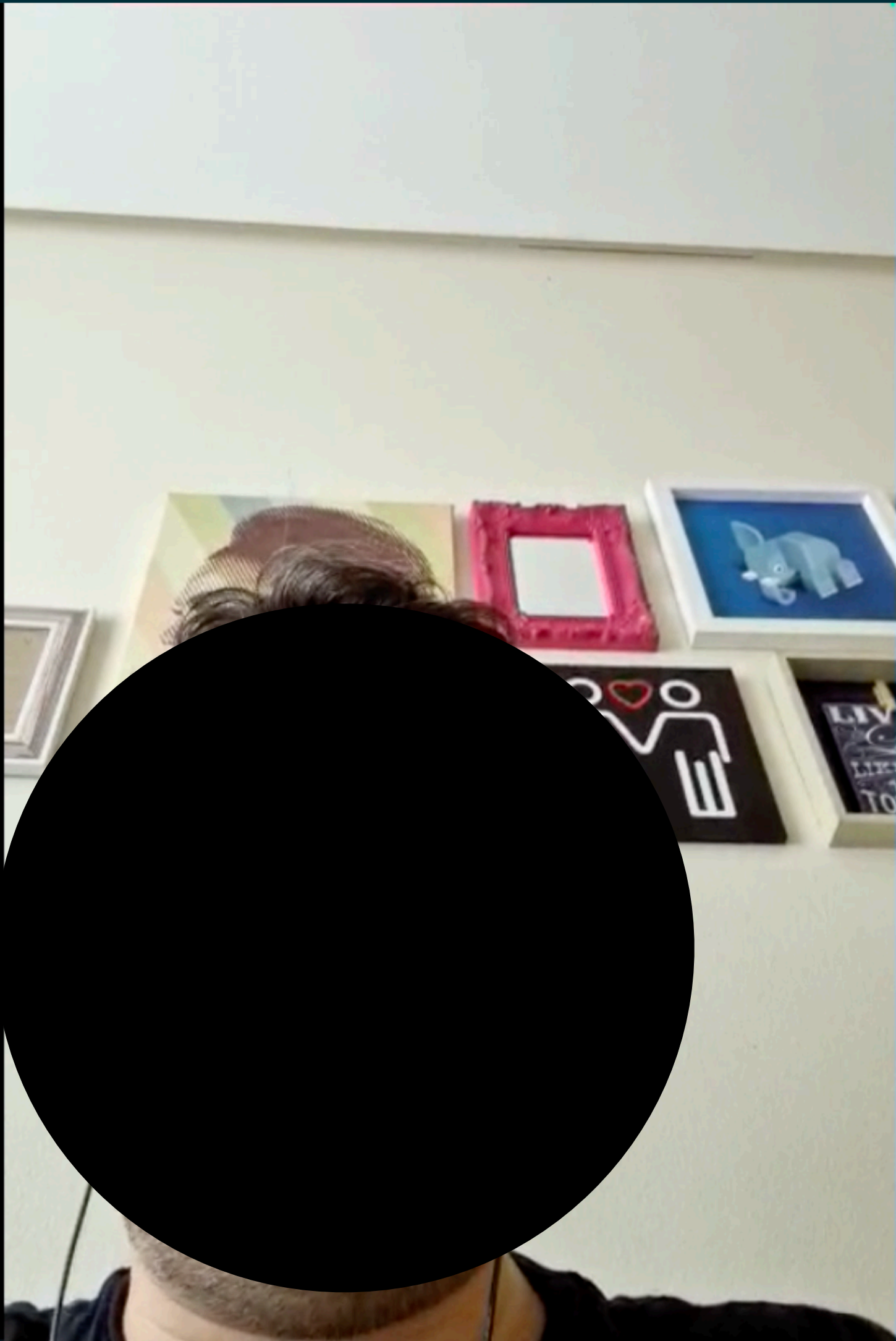
Oi! Vamos começar?

Tenha em mãos papel, caneta, seu RG ou CNH. Você vai precisar fotografá-los daqui a pouco.



Ao clicar em COMEÇAR você aceita os nossos [Termos de uso](#) e [Política de privacidade](#).

Começar



-  00:00 bruce rocha became moderator
-  22:21 Session ended by Moderator

 Type a note...

 Note

 Chat

Reunião pré-teste

Realizada 2 dias antes das sessões e tinha o objetivo de preparar todo o ambiente, para que no dia do teste não houvesse imprevistos e este pudesse ser realizado de maneira fluída.

Teste piloto

- Quanto tempo em média pode durar uma sessão
- Em que partes o roteiro precisava ser ajustado
- Agilidade com as ferramentas de registro como o Lookback
- Precisamos melhorar o contexto de algumas atividades, dando menos ou mais detalhes.

"O teste piloto oferece a oportunidade de **validar o enunciado das tarefas, entender o tempo necessário para a sessão** e, se tudo correr bem, pode até **fornecer um ponto de dados adicional** para o seu estudo"

Amy Schade, 2015



Os testes de usabilidade

- Sessões com 3 pessoas: (1) facilitador, (1) suporte e (1) participante
- 10 testes distribuídos em 2 dias 🤔
- 5 testes para cada dia 🤔

Faz
isso
não...



Lições aprendidas

- **Imprevistos acontecem**, mesmo com a reunião pré-teste não conseguimos solucionar todos os problemas de infra
- Um teste precisou ser adiado, assim ficamos sobrecarregados no segundo dia, **deixe sempre uma gordura**
- **Transcreva** no final de cada teste
- Fui facilitador em todos os testes, e haja garganta, **intercale quando puder**
- Apenas **2 moderadores** em uma sessão remota **não é suficiente**
- O Lookback é uma excelente ferramenta, porém **exige certa complexidade dos participantes** em sua instalação

O que conseguimos com os testes

- Número significativo de dados para analisar
- Muito material registrado
- Começamos nossa comunidade de beta testers, hoje temos 10 pessoas em nossa comunidade

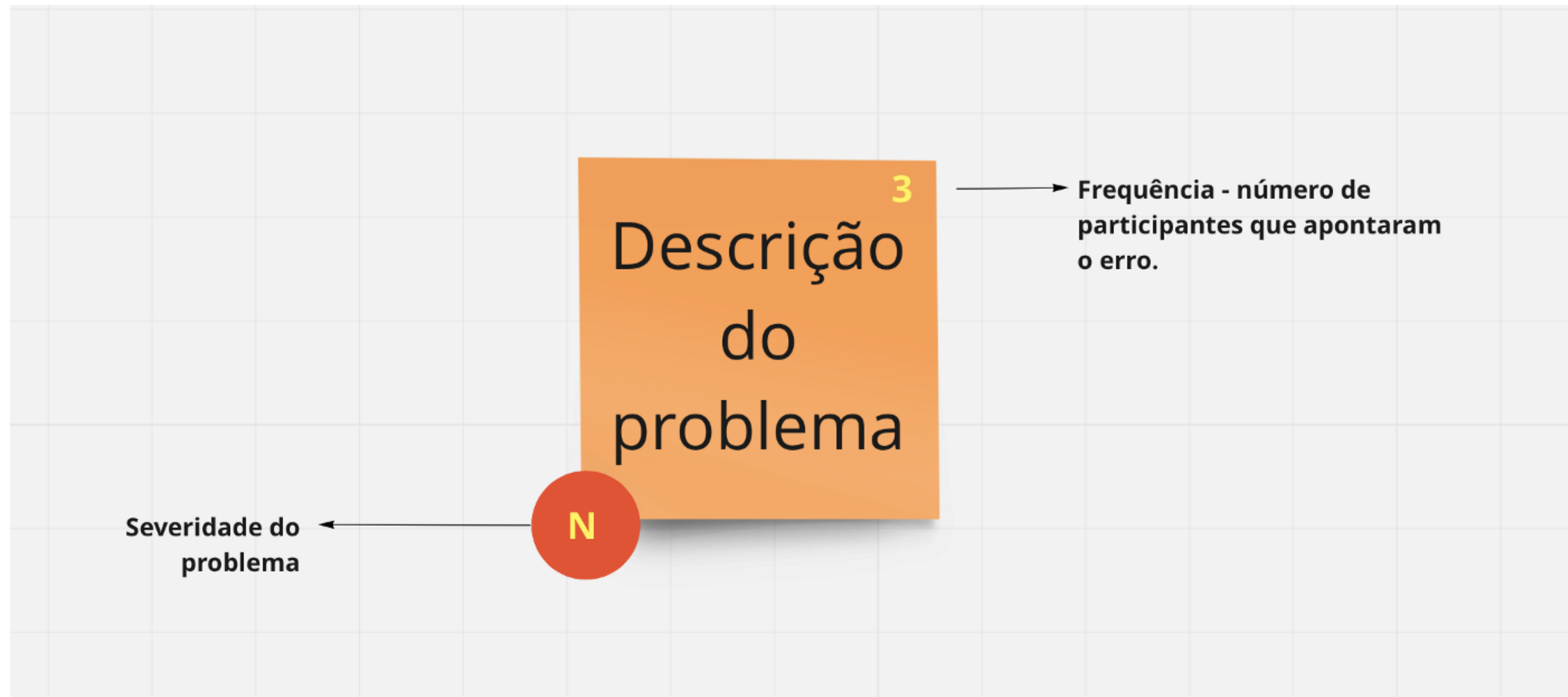
4. Análise de dados

1. Assistimos todo o material gravado
2. Realizamos a transcrição
3. Analise e esquema de organização
4. Avaliação de usabilidade
5. Resultados dos questionários





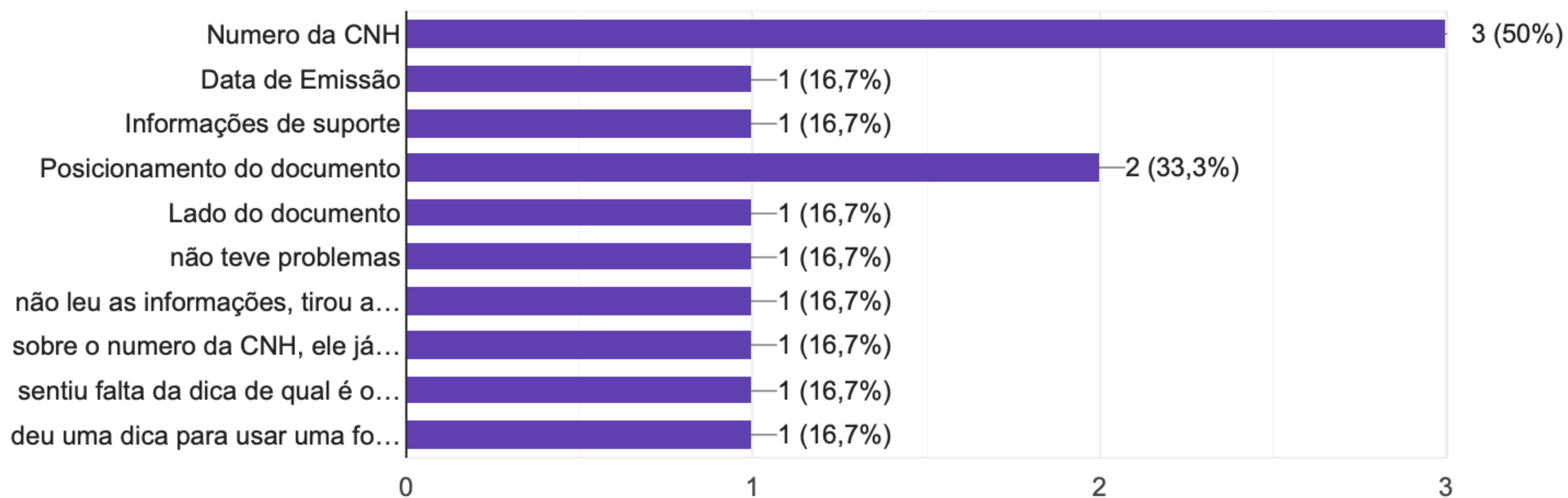
PROBLEMAS DE EXPERIÊNCIA	COMPORTAMENTO	INSIGHTS	SUGESTÕES	QUOTES
Onboarding Boas vindas Profissão Email Senha CPF CEP Renda SMS CNH RG Assinatura Selfie Área Logada Transferência Extrato Avisos Home Perfil	Onboarding Boas vindas Profissão Email Senha CPF CEP Renda SMS CNH RG Assinatura Selfie Área Logada Transferência Extrato Avisos Home Perfil	Onboarding Área Logada Área Logada	Onboarding Área Logada	QUOTE 1 QUOTE 2 QUOTE 3 QUOTE 4 QUOTE 5 QUOTE 6 QUOTE 7 QUOTE 8 QUOTE 9 QUOTE 10



- Jakob Nielsen - Classificações de gravidade para problemas de usabilidade, 1994.

CNH - Teve problemas com...

6 respostas



5. Resultados

- Uma **lista de erros de usabilidade** classificados com um **grau de severidade e frequência**. Estes erros foram apresentados para o time e priorizados para serem corrigidos
- Uma lista de **insights** e sugestões de novas funcionalidades
- Um **grupo de beta testers** formado
- Conseguimos validar nossas **hipóteses** e cumprir com nossos objetivos
- **Apresentamos nossos resultados para a diretoria da empresa.** Na oportunidade mostramos a importância das pesquisas com usuários e como isso pode impactar nosso produto

6. Conclusão

Aprendizagem

A aplicação de testes de usabilidade remoto permitiu entender na prática o que muda de uma abordagem presencial para outra a distância, compreender os problemas e dificuldades que esse modelo traz.

Arsenal de Ferramentas

Foi possível levantar um conjunto de ferramentas para auxiliar em cada etapa do teste de usabilidade.



Ferramentas

 [Google Doc's](#)

 [Google Forms](#)

 [Google Sheets](#)

 [Google Meet](#)

 [Google Presentation](#)

 [Lookback](#)

 [Testflight](#)

 [Miro](#)

Referências

- Amy Schade - Teste piloto: acertando (antes) na primeira vez, 2015.
- Elvys Soares - Teste de usabilidade à distância (remoto), 2020.
- Gabriela Vieira - O que eu aprendi com a aplicação de teste de usabilidade remoto no meio da quarentena, 2020.
- Jakob Nielsen - Classificações de gravidade para problemas de usabilidade, 1994.
- Kate Moran - Teste de usabilidade 101, 2019.
- Luana Sena - Como foi a experiência de fazer um Teste de Usabilidade remoto, 2020.

Artigo na íntegra

- <https://brasil.uxdesign.cc/testes-de-usabilidade-na-pandemia-validando-soluções-com-usuários-de-forma-remota-c1f2de3a0849>

Fim.