

3- Finalizando mapa

Transcrição

Vamos rever os principais pontos vistos no curso: começamos apresentando a ferramenta de mapa de calor.



O mapa de calor é um recurso interessante para compreendermos qual é o comportamento do usuário. No curso, mostramos como utilizar o Hotjar - mas existem outras ferramentas que você pode conferir no UX Tools.

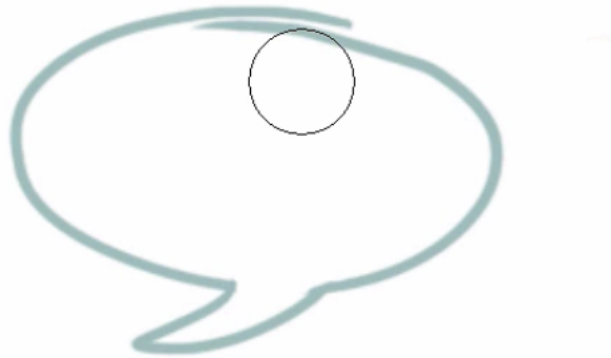
Vimos também como melhorar os formulários do seu site e qual a melhor abordagem para cada campo.



O Hotjar oferece um recurso que nos permite identificar quanto tempo foi gasto em cada campo, se o usuário voltou em algum deles para refazê-los ou se preferiu deixá-lo em branco. Ter este tipo de informação é interessante para identificarmos certos padrões de comportamento.

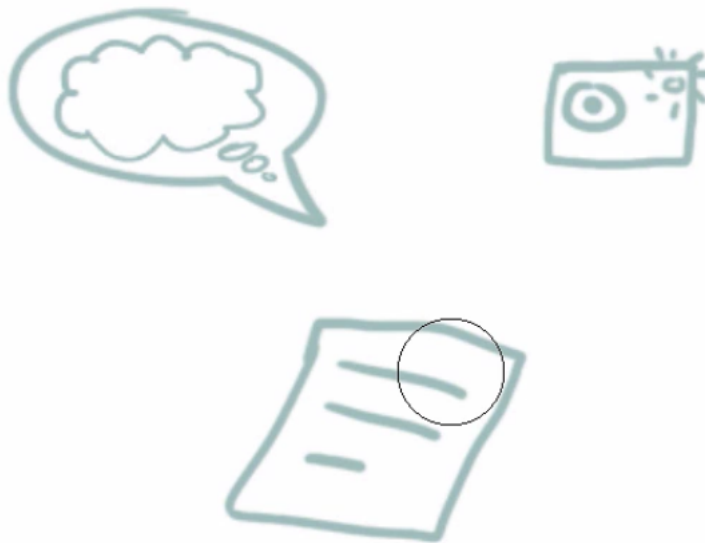
Depois, falamos sobre a relevância de recebermos um feedback do usuário.

FEEDBACK



É importante oferecer em sua interface um canal que permita o envio de **feedbacks** do usuário, um meio de comunicação em que este possa fazer reclamações ou dar sugestões/elogios. É uma forma de descobrir o que ele está sentindo, tanto as experiências tristes ou felizes. Apresentamos também o conceito de **NPS**, utilizado para compreender a opinião do usuário sobre o produto ou serviço.

No curso, abordamos também a importância de validarmos nossas ideias com o **teste de usabilidade**.



Apontamos diversas questões que devem ser consideradas durante a realização do teste. Se você ainda não tem o produto final, vale **usar um protótipo** criado com ferramentas como o Marvel ou o Invision. Esta é uma forma de validarmos nossas ideias, sem desperdiçarmos o tempo de diversas equipes na criação do produto.

Tratamos ainda alguns aspectos do momento do teste, muitas vezes realizado em **salas especiais** com uma janela espelhada - igual as salas de interrogatório policial - que permitem a presença da equipe do projeto. Mas atualmente, já existem ferramentas remotos com as quais podemos realizar os testes de maneira **mais econômica**. Fizemos algumas orientações para o moderador do teste, explicando que ele deve continuamente perguntar o que está passando na mente do tester, ou seja, "**pensar em voz alta**".

Nos casos em que a equipe não pode estar presente durante o teste de usabilidade, podemos adotar a opção de **gravá-lo**. Podemos utilizar uma webcam ou uma GoPro - além de anotar por precaução as suas observações.



Vimos ainda possíveis soluções para situações em que trabalhamos com o orçamento apertado.



Nossa principal sugestões foi: **dê um jeito**. Encontre usuários dispostos a participar gratuitamente, que façam parte da sua equipe, mas não do projeto. Mas é **muito importante** realizar os testes. No gráfico criado por Jakob Nielsen, mostramos que sem os teste é improvável identificar os problemas da sua interface - antes de ser utilizada pelo usuário final. Com a experiência, profissionais da área podem imaginar quais problemas são recorrentes de usabilidade, mesmo assim, o ideal é ter a opinião de quem utilizará a interface. Pense na frase "eu não sou o meu usuário". Lembre-se disso e evite problemas.

Também recomendamos que você encontre formas de mensurar os resultados do seu trabalho.



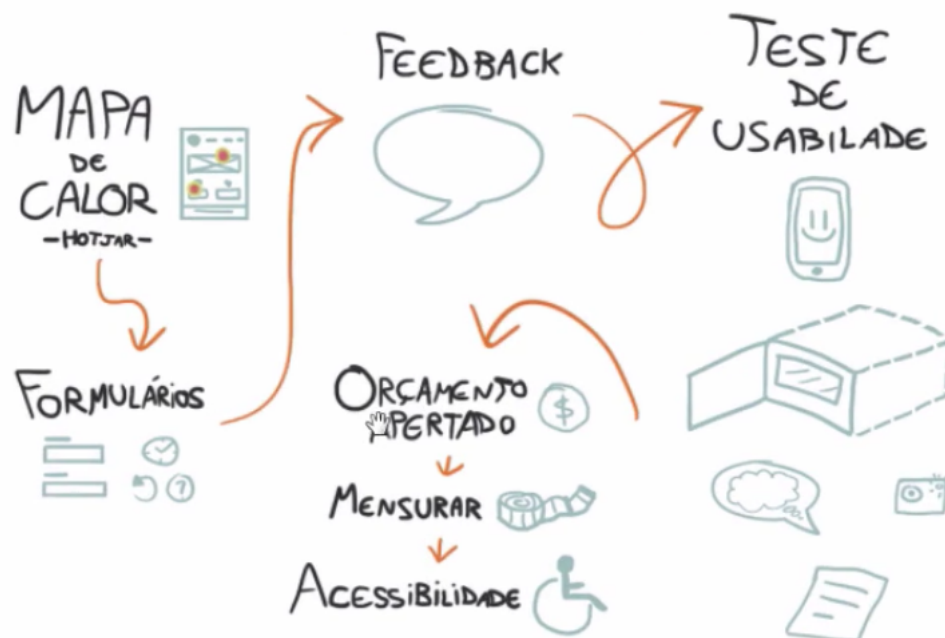
Pode ser trabalhoso o processo de elaborar um plano de usabilidade, realizar os testes, implantar melhorias, para no fim, não termos como analisar os resultados. Precisamos levantar dados como aumentou o número de vendas ou a taxa de conversão? O ideal é que o levantamento seja feito antes, durante e depois das suas ações.

Comentamos um pouco sobre as questões de **acessibilidade** - muitas vezes, descuidada por desenvolvedores e designers.

ACESSIBILIDADE

Usabilidade é facilidade de uso, se o seu site não está acessível, se ele não está usável.

Vimos tudo isso no nosso curso...



Espero que você tenha gostado... Se quiser, deixe o seu feedback, comente na avaliação o que gostou ou não, e colabore para a melhoria do curso.