

# UX DESIGN

Módulo 8



BCA

escola  
britânica  
de artes  
criativas



## Parte #1 - UX Design



- ✓ **Módulo 1: Introdução ao UX/UI Design**
- ✓ **Módulo 2: Introdução ao Design Thinking**
- ✓ **Módulo 3: Os Usuários**
- ✓ **Módulo 4: User Research - Parte I**
- ✓ **Módulo 5: User Research - Parte 2**
- ✓ **Módulo 6: Definição de Problema e Ideação**
- ✓ **Módulo 7: Usabilidade e Prototipação**
- **Módulo 8: Validação e Design Iterativo**
- Módulo 9: UX Writing
- Módulo 10: Leis e conceitos de UX

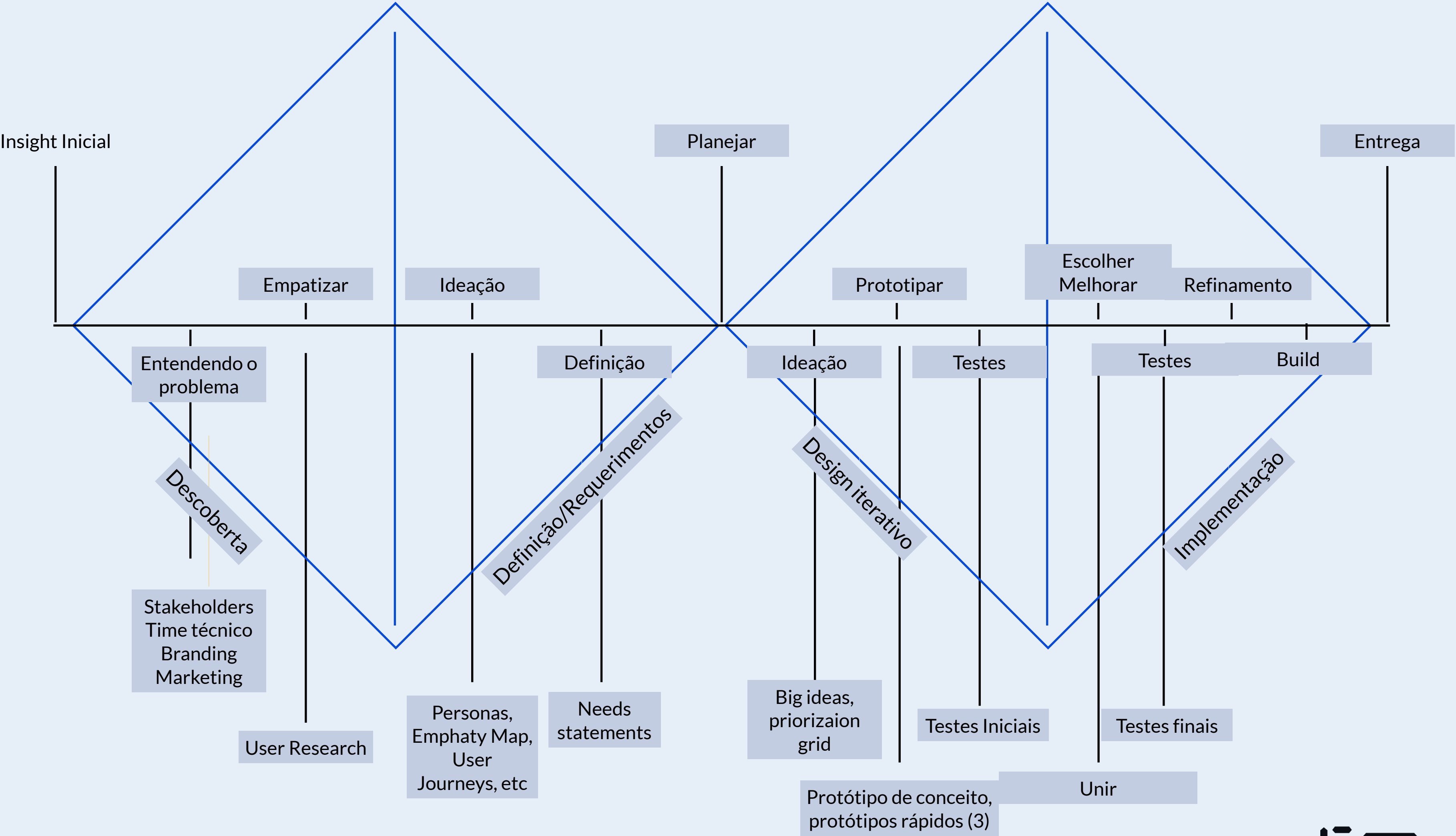
# Aula #1

## O design iterativo

# Double Diamond

Definição

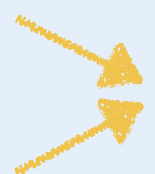
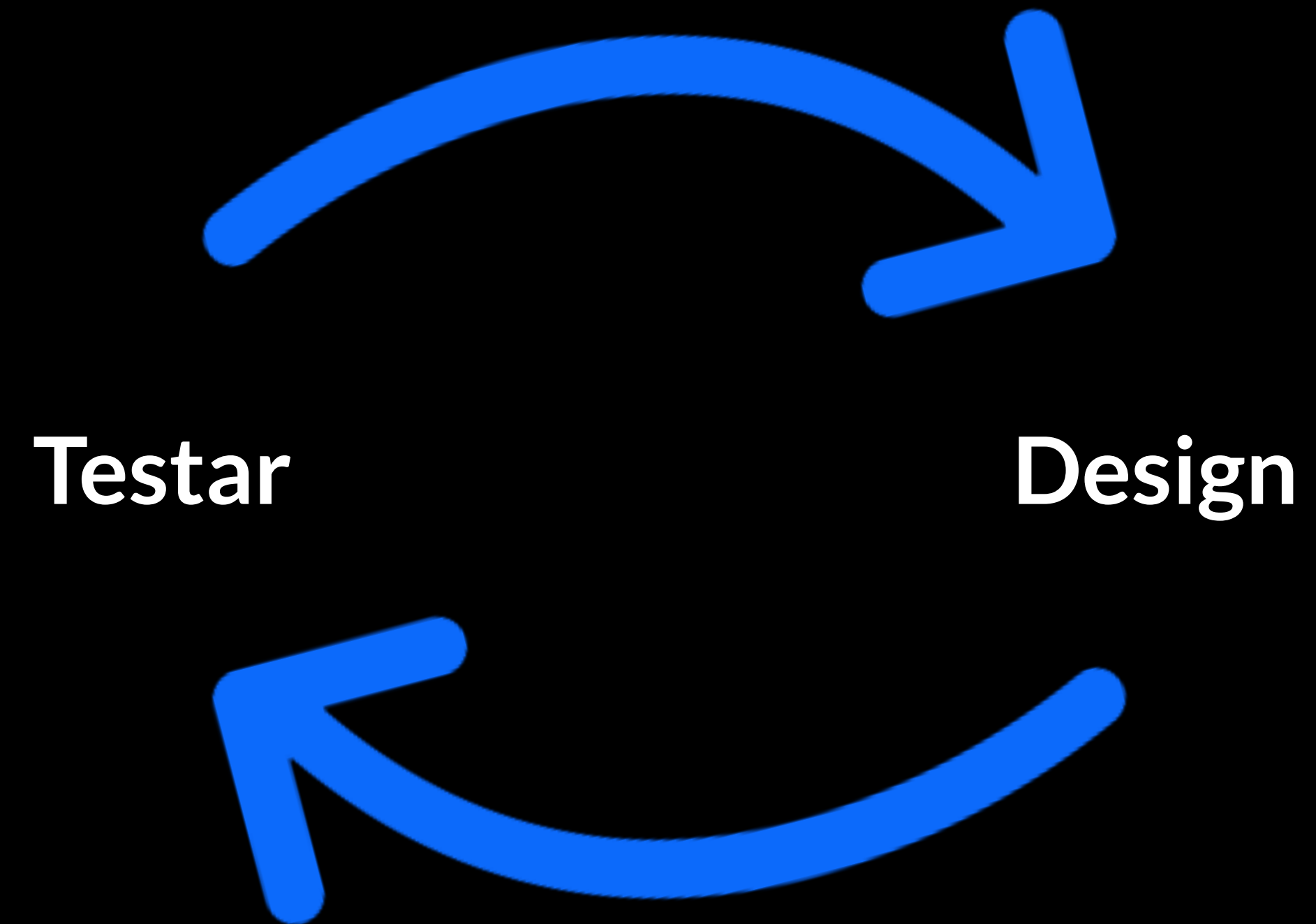
Execução





# Design Iterativo

O processo de design deve sempre ser prototipado e testado com usuários reais.

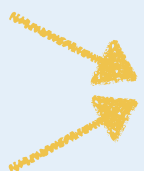


## Por que testar?

PORQUE A EXPERIÊNCIA DE UM USUÁRIO NUNCA PODE SER COMPLETAMENTE PREVISTA, EM UM PROJETO DE PROCESSO ITERATIVO AS DECISÕES SÃO BASEADAS NA EXPERIÊNCIA DO PROTÓTIPO EM ANDAMENTO.

Por que testar?

DESIGNERS NÃ~O DEVEM  
ASSUMIR QUE TODOS  
SÃ~O COMO NÓS!

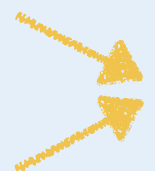




Por que testar?

GUIDELINES NÃO  
SIGNIFICAM SUCESSO  
ABSOLUTO

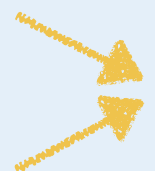
Bruce “Tog” Tognazzini, 2007



## O que são testes de UX?

Teste de usabilidade é uma técnica de pesquisa utilizada para avaliar um produto ou serviço.

Os testes são realizados com usuários representativos do público-alvo. Cada participante tenta realizar tarefas típicas enquanto o analista observa, ouve e anota.



# Teste Presencial ou Remoto

## Teste presencial

- Feitos em laboratórios ou ambientes controlados
- Permite maior controle do teste e grande observação do usuário

## Teste Remoto

- Feitos a distância, via webcam ou com ferramentas específicas
- Permite observar o contexto de uso no real ambiente do usuário, dá maior mobilidade para o moderador





# Teste moderados ou não moderados

## Teste moderados

- Presenciais ou remotos
- Tarefas e scripts definidos
- Podem ser feitos com protótipos parciais e servem para analisar tarefas específicas

## Teste não-moderados (Percepção)

- Presenciais ou remotos
- Sem tarefas definidas, com roteiro aberto ou semi-aberto
- Protótipos totais, o produto já rodando ou telas estáticas
- Servem para analisar as impressões do usuário sobre um produto/serviço ou os caminhos que o usuário toma por si só



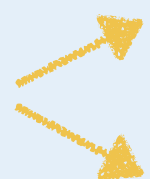
# Testes de guerrilha ou público definido

## Teste de Guerrilha

- Realizados em ambientes não controlados
- Tarefas podem ser fechadas ou não
- Não tem público definido
- Servem para testar rapidamente a usabilidade geral, mostrando erros de interface

## Teste público definido

- Ambientes controlados ou não, presenciais ou remotos
- Tarefas definidas ou não
- O recrutamento segue padrões definidos de personas
- Servem para analisar o contexto de uso com usuários reais do produto

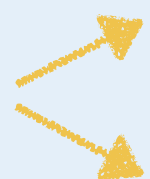


# Testes comparativos

- Usuários interagem com duas versões do produto e elegem a melhor.
- A versão qualitativa são os Testes A/B
- Servem para comparar e escolher entre duas opções e versões

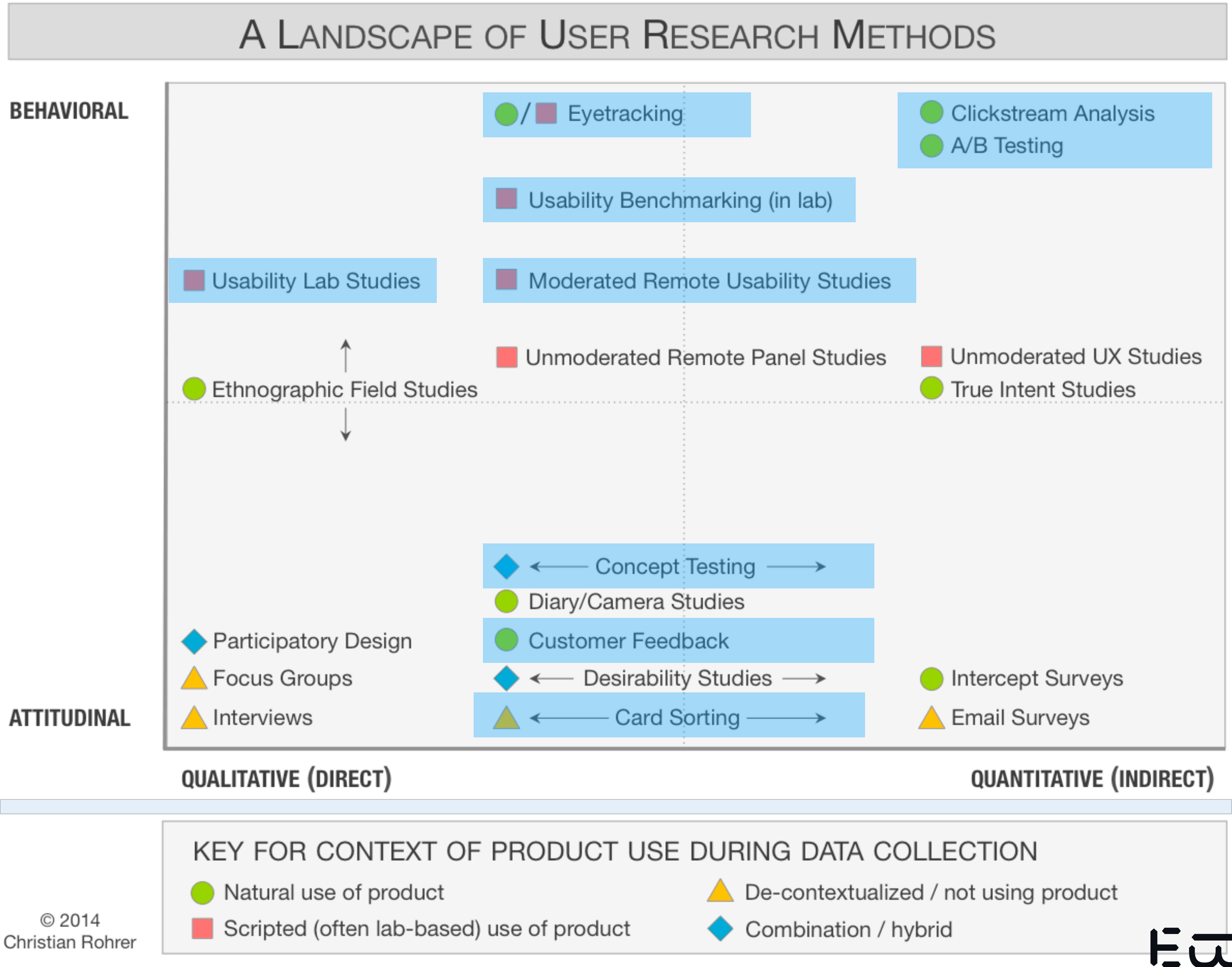
# Testes de stress (sistema)

- São usados para testar o desempenho do sistema
- São testes em ambientes controlados





# Tipos de teste de usuário





# Testes de Usabilidade

Testes moderados, presenciais ou remotos, que avaliam um produto ou serviço com usuários reais. Os usuário recrutados completam tarefas típicas enquanto o moderador observa, ouve e toma notas. O objetivo é identificar problemas de usabilidade, coleta e dados e medir a satisfação do produto.

## Teste de Conceito

Testes em que o pesquisador compartilha o conceito o produto ou serviço que capture a proposta de valor. O objetivo é determinar se aderência e aceitação para proposta de valor com usuários reais. Pode ser moderado ou não, presencial ou virtual.





# Card Sorting

Teste quantitativo ou qualitativo em que os usuários organizam itens em grupos e designam categorias. O teste é usado para criar ou redefinir a arquitetura da informação de um site ou produto, expondo modelos mentais.

# A/B Testing

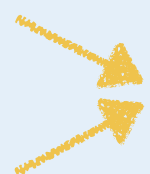
Um método científico de testar diferentes variações de designs em um site. Geralmente, as ferramentas de teste A/B enviam diferentes versões randomicamente para grupos de usuários interagirem e medem a eficácia.





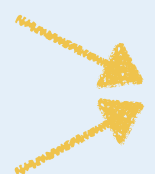
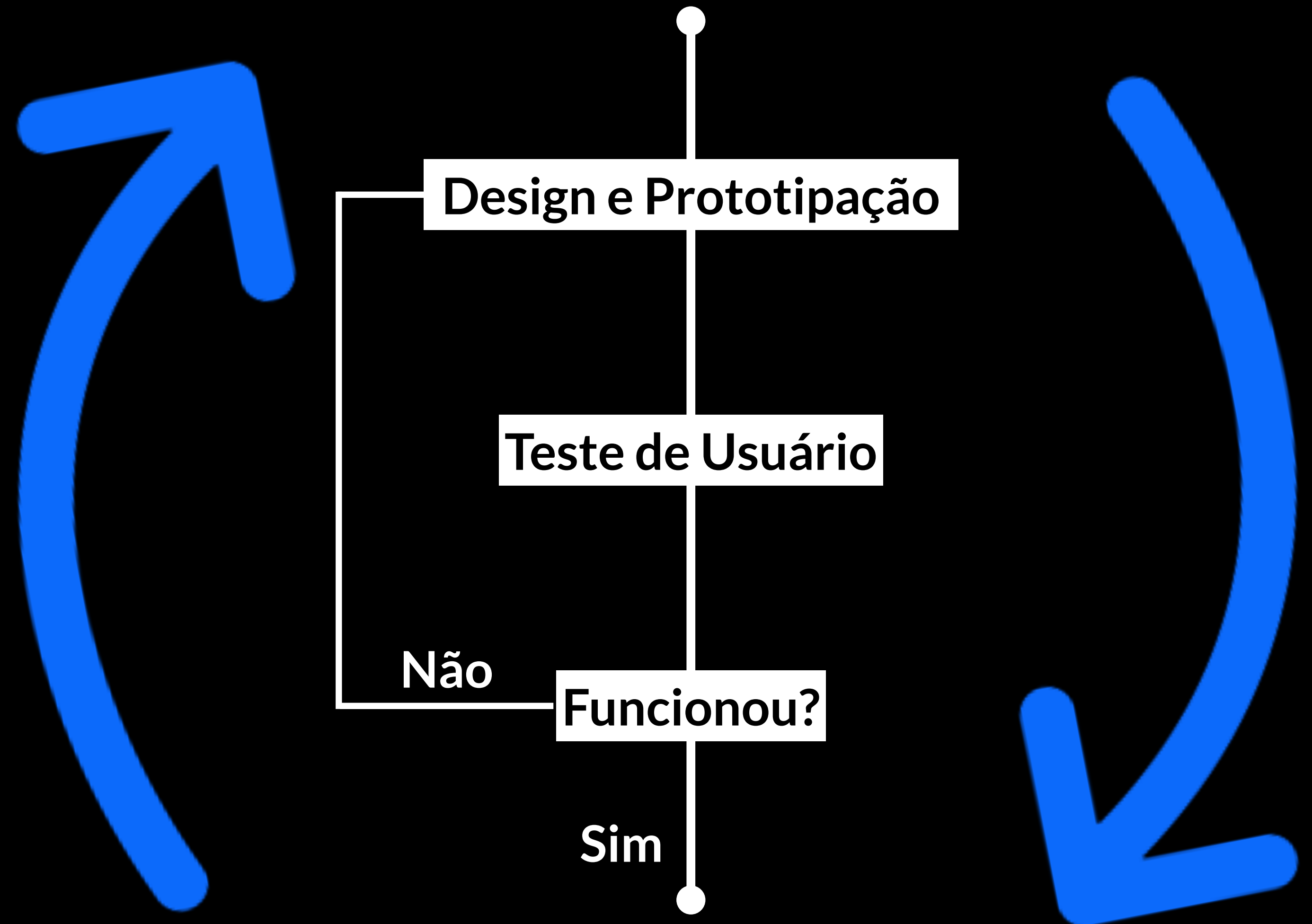
# Eyetracking

Esse teste é feito com uma ferramenta que lê os movimentos do olho e identifica para onde o usuário está olhando enquanto ele interage com um produto ou serviço.



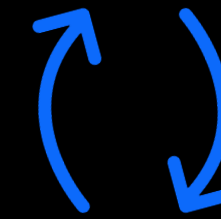


# O Ciclo do Design Iterativo

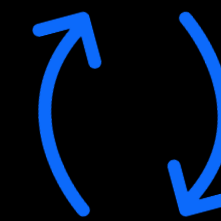


# Design iterativo

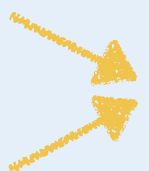
Testar com 5 usuários



Testar com 5 usuários



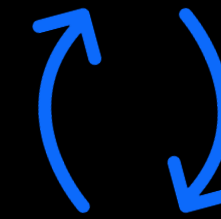
Testar com 5 usuários



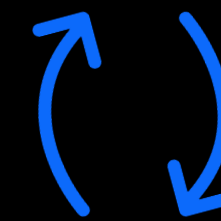
# Design iterativo rápido

- Descarte imediatamente os elementos que estão “falhando”
- É necessário acesso imediato de edição
- Ele dá indicativos, mas não dá provas.

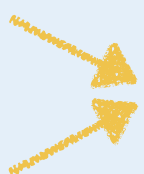
**Testar com 2 usuários**



**Testar com 2 usuários**



**Testar com 1 usuário**





Leia!

Log in

Search

Home

Articles

Training & Events

Consulting

Reports & Books

About NN/g

Topics

Agile

Design Process

Ecommerce

Intranets

Navigation

Psychology and UX

Research Methods

User Testing

Web Usability

Writing for the Web

See all topics

Popular Articles

10 Usability Heuristics for User Interface

Iterative User Interface Design

Summary:

Redesigning user interfaces on the basis of user testing can substantially improve usability. In four case studies, the median improvement in overall usability was 165% from the first to the last iteration, and the median improvement per iteration was 38%. Iterating through at least three versions of the interface is recommended, since some usability metrics may decrease in some versions if a redesign has focused on improving other parameters.

By Jakob Nielsen

on November 1, 1993

Topics:

Interaction Design, Management, User Testing

Introduction

It has long been recognized [Refs. 1,2,3,4] that user interfaces should be designed iteratively in almost all cases because it is virtually impossible to design a user interface that has no usability problems from the start. Even the best usability experts

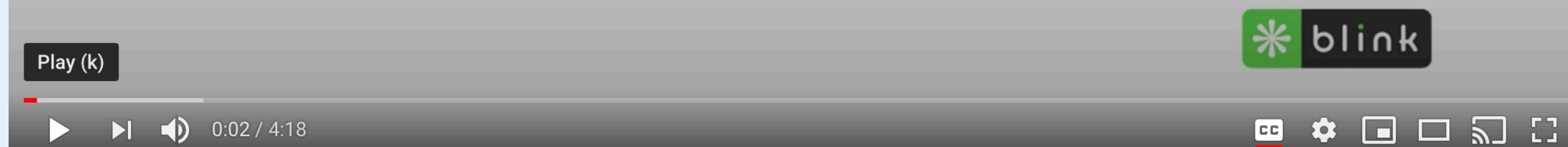
Share this article:

in

# Aula #2

## Testes de usabilidade

**Have you ever wondered what  
would happen if you did a  
usability test on fruit?**



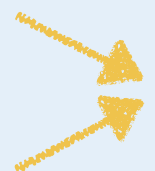
<https://www.youtube.com/watch?v=3Qg80qTfzgU>

**3 características  
chave para o Teste de  
usuário**

## **Usuário típico**

Com o mesmo conhecimento e  
skills

Com os mesmos objetivos e  
motivações





**3 características  
chave para o Teste de  
usuário**

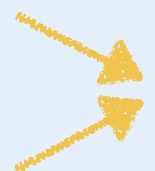
# Tarefas e instruções adequadas

Cenários

Combinando os reais objetivos do  
usuário/sistema

Não descrever step-by-step

Evite detalhes desnecessários

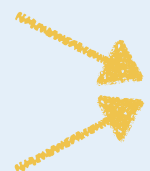


**3 características  
chave para o Teste de  
usuário**

# Facilitador

Não faça perguntas que oriente o usuário

Ajude os participantes do estudo a se sentirem confortáveis



# O que testar?



Fontes  
Interaction Design, 2005 - Sharp, Rogers e Preece

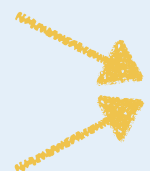
# #2

## Recrute usuários

Use dados das pesquisas de usuários ou de mercado, se tiver, utilize as personas e jornadas.

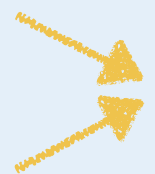
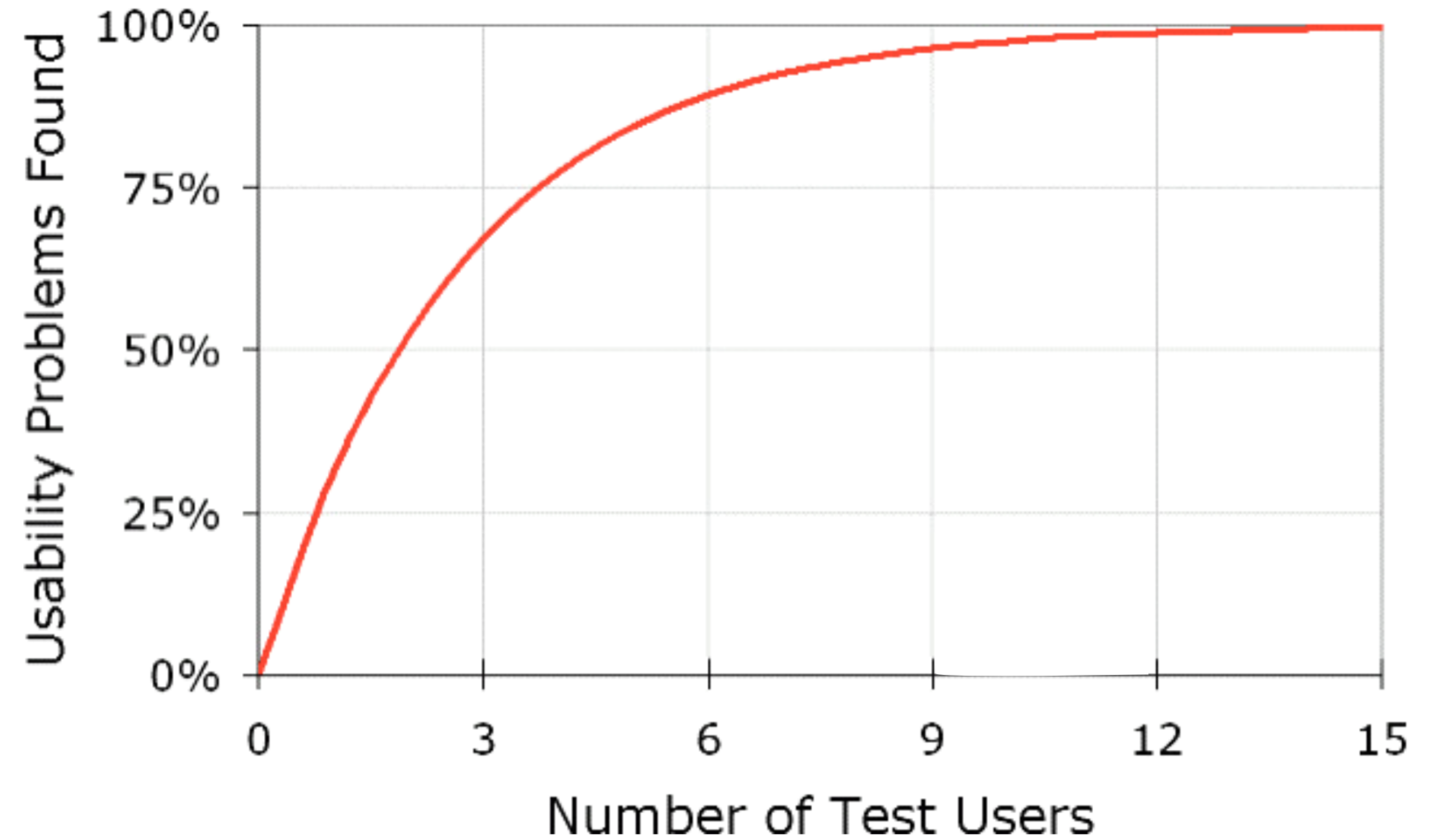
Divida os participantes por nível: hard, middle, soft user

Recrute 5 usuários por grupo





# Por que testar com 5 usuários?



# #3

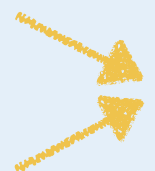
## Crie um roteiro

### CRIE TAREFAS

DEIXE CLARO QUAIS TAREFAS DEVEM SER REALIZADAS PARA ATINGIR O OBJETIVO:

**EX:**

- 1- FAZER O CADASTRO NO APLICATIVO**
- 2- LER O TUTORIAL**
- 3- INSERIR OS DADOS DE CONTA**
- 4- INSERIR OS DADOS DE GASTO**





# #3

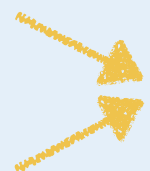
## Crie um roteiro

**DEIXE CLARO QUAL É O SEU OBJETIVO NO TESTE, ISTO IRÁ NORTEAR TODO O ROTEIRO.**

*EX: “DESCOBRIR SE OS USUÁRIOS CONSEGUEM COMPLETAR O FLUXO DE COMPRA DO NOSSO APLICATIVO”*

**CRIE PERGUNTAS QUEBRA-GELO PARA SEUS USUÁRIOS:**

*EX: “É A PRIMEIRA VEZ QUE VOCÊ COMPRA ALGO AQUI?” - “BOM SABER DISSO!”*



# #3

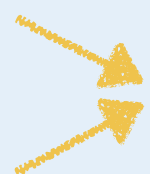
## Crie um roteiro

### **CRIE CENÁRIOS PARA O INÍCIO DO TESTE**

*EX: “VOCÊ ACABOU DE PERCEBER QUE COMPRAR UM CARRO POR CONSÓRCIO NÃO FOI UMA BOA IDEIA... VOCÊ OUVIU FALAR DE NOSSO APLICATIVO E DECIDIU ENTENDER COMO ELE PODE TE AJUDAR”*

### **DEFINA O QUE É O SUCESSO PARA O SEU TESTE**

*EX: SUCESSO: CADASTRAR OS DADOS DE GASTOS POR COMPLETO. OBS: COMPLETANDO O FLUXO DE LOGIN E SEM DEMONSTRAR DIFICULDADE.*



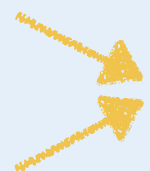
# #4 DEFINA PAPÉIS

## MODERADOR

É QUEM CONDUZ O USUÁRIO DURANTE O TESTE DE USABILIDADE. **O MAIOR OBJETIVO DO MODERADOR É DEIXAR O USUÁRIO À VONTADE AO PONTO DELE INTERAGIR COM O TESTE.**

### DICAS:

- SIMPATIA + EMPATIA
- SEM REAÇÕES
- INFORME QUE O QUE ESTÁ SENDO TESTADO É A INTERFACE, E NÃO O USUÁRIO
- RESPONDA SOMENTE AS DÚVIDAS QUE NÃO INTERFERAM NA QUALIDADE DO TESTE. **DEVOLVA AS PERGUNTAS.**
- **NÃO INDUZA OS USUÁRIOS** (SE VOCÊ FEZ O DESIGN, EVITE TESTAR.)
- SEJA FLEXÍVEL E DEMONSTRE INTERESSE





# #4 DEFINA PAPÉIS

## OBSERVADOR

GERALMENTE SÃO PARTICIPANTES DO PROJETO QUE DESEJAM ACOMPANHAR O TESTE. SEMPRE QUE POSSÍVEL, TENHA PELO MENOS UM OBSERVADOR. DÊ A ELE A TAREFA DE FAZER AS ANOTAÇÕES SOBRE CADA TAREFA

### DICAS E TAREFAS:

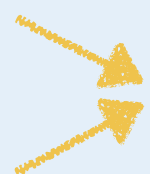
JÁ QUE ESTÁ AQUI, ANOTE! (AJUDE O MODERADOR NA CAPTAÇÃO DAS RESPOSTAS)

TENTE PERMANECER OCULTO (MUITA GENTE PODE ASSUSTAR O PARTICIPANTE)

### ANOTE:

O TEMPO DE REALIZAÇÃO DE CADA TAREFA SE OCORREU ALGUM ERRO NO SISTEMA

O QUÃO FÁCIL FOI REALIZAR CADA TAREFA?



# #3 DEFINA PAPÉIS

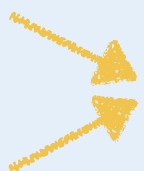
## CONDUTOR DA INTERFACE

NECESSÁRIOS PARA TESTES COM PROTÓTIPOS DE BAIXA FIDELIDADE. O CONDUTOR DEVE TER A ORDEM DAS TELAS MAPEADAS, PARA CONDUZIR A INTERFACE E RESPONDER ÀS AÇÕES CONFORME NECESSÁRIO.

### DICAS:

NÃO FALE

REALIZE E SIMULE AS TAREFAS QUE A MÁQUINA FARIA



# CHECKLIST

- ✓ EXECUTAR UM TESTE PILOTO
- ✓ TESTAR SOFTWARES E DISPOSITIVOS QUE SERÃO USADOS
- ✓ IMPRIMIR ROTEIROS, TERMOS DE CONFIDENCIALIDADE E AUTORIZAÇÃO DE USO DE IMAGEM
- ✓ TER DADOS DOS USUÁRIOS EM MÃOS
- ✓ TER ACESSO A AGENDA DOS TESTES
- ✓ SEPARAR OS BRINDES



# Documentando os resultados

# Documentando os resultados

Data	Usuário	Tarefa	Conseguiu concluir a tarefa?	Tempo de conclusão	Número de erros relatados	Descrição dos erros	Severidade
30/01/2020	P1	Login	S	30s	0	-	-
30/01/2020	P2	Login	S	10s	0	-	-
30/01/2020	P3	Login	S	5s	1	Não achou o botão	5
30/01/2020	P4	Login	N	15s	1	Não achou o botão	5
30/01/2020	P5	Login	N	24s	1	Não achou o botão	5

## Ferramentas disponíveis no mercado

### Teste de usabilidade

- User Zoom
- UserTesting
- UXPin

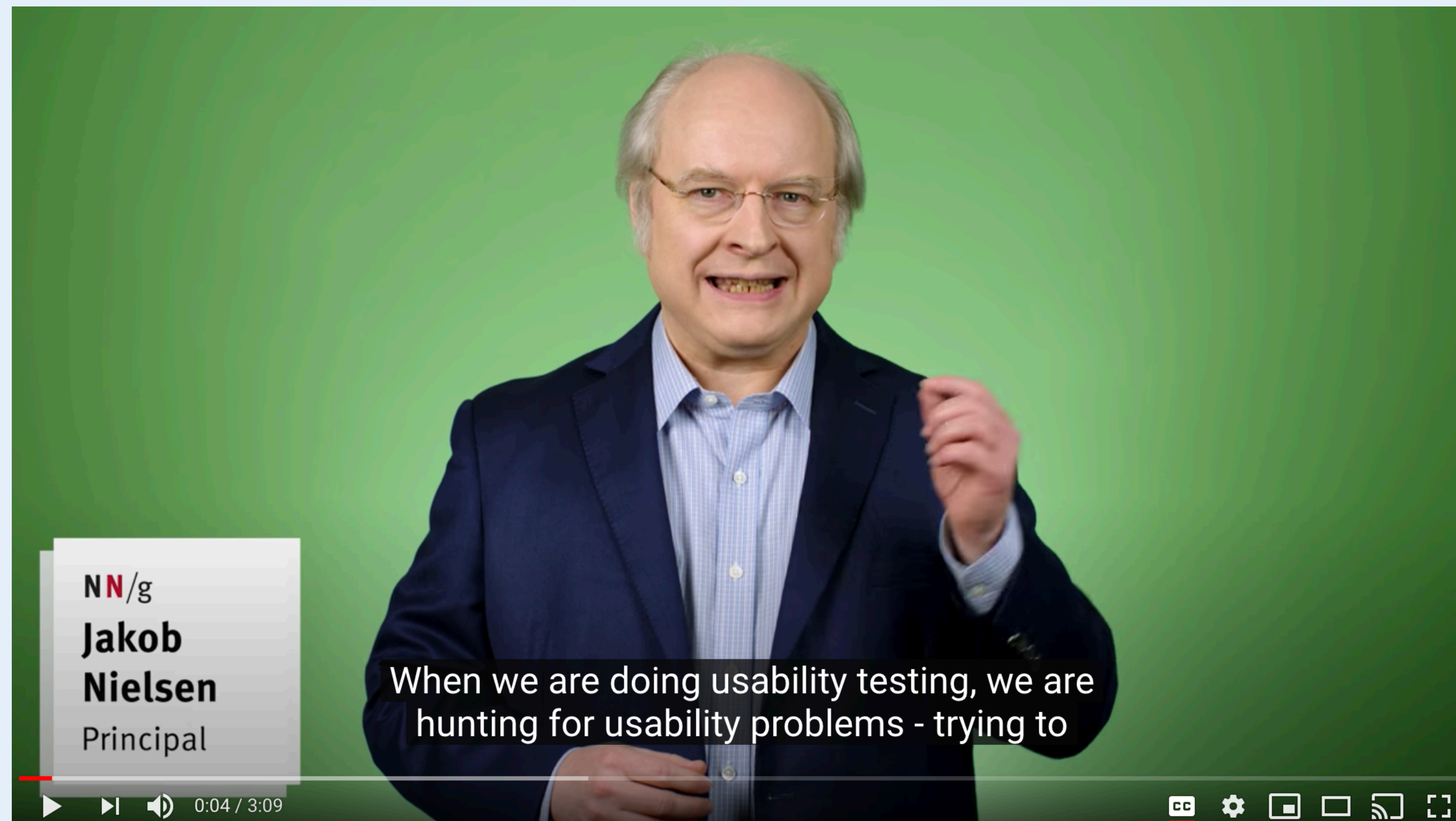
### Heatmap

- Hotjar
- [heatmap.co](https://heatmap.co)

### Gravação de tela

- Camtasia
- Zoom
- Teams





<https://www.youtube.com/watch?v=bo1j0kDY-Yo>

# Fechamento

Módulo 8 - Design Iterativo

# Design Iterativo

Essa entrega será dividida em 2 partes:

## Entrega 1

1. Montem o objetivo, as tarefas e o script
2. Envie os scripts para nossos tutores avaliarem e ajudarem nesse processo

## Entrega 2

3. Faça o teste com pelo menos 3 usuários
4. Documente os resultados conforme ensinado neste módulo