

05

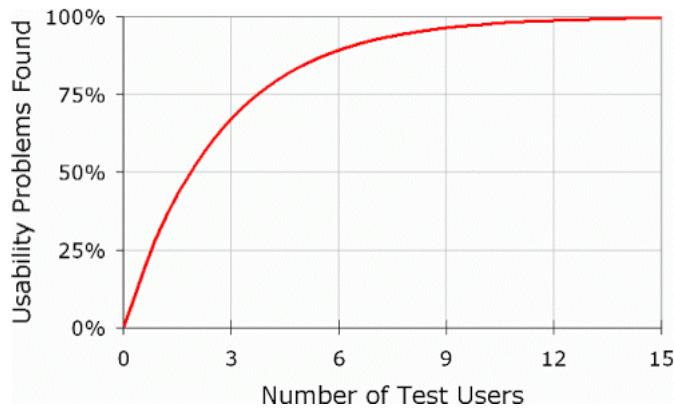
5- Quantos usuários? Anotar e justificar

Transcrição

Quando durante a realização do teste de usabilidade, o usuário dá algumas opiniões negativas, você as escuta e tenta justificar as escolhas feitas pelo time. No entanto, o objetivo deste momento não é vender o aplicativo para o *tester*. O objetivo é testar a interface. Tenha a humildade de reconhecer possíveis falhas que ocorreram durante a execução de algumas ideias. Se o usuário não encontrou o músico de canto, temos que voltar às pranchetas.

Outra dica interessante para usar durante o teste é, além de gravar as reações e ações do usuário, fazer anotações sobre as mesmas. Você não tem como prever se ocorrerá algum problema com o material gravado e por isso, correrá o risco de perder as avaliações feitas no teste. Não seja dependente da gravação e evite o retrabalho.

E como quantos usuários você deve realizar o teste de usabilidade? Há pesquisa indicando que o número ideal é **800**. Mas se formos oferecer alguma gratificação financeira para os participantes do teste, o investimento pode ficar alto. O "guru" da usabilidade **Jakob Nielsen** chegou em um número muito inferior:



No eixo vertical do gráfico, encontramos os problemas de usabilidade encontrados em relação ao número de usuários testados, do eixo vertical. A maior certeza que o gráfico nos aponta é: se não testarmos o app, não identificaremos nenhum problema de usabilidade da interface. Mesmo se tivermos o tempo muito escasso, tente testar pelo menos com uma pessoa.

Talvez, você tenha dificuldade de convencer a sua empresa a realizar teste, mas tente encontrar formas gratuitas de realizá-lo, inclusive, usando os próprios membros da equipe. Mas observe que depois do número 6, a curva do gráfico começa a ficar reta. Isto ocorre porque, quando realizamos o teste com 5 ou 6 usuários, a partir deste momento os resultados começam a se repetir e os erros encontrados passam a ser os mesmos. Então, o número recomendado por Jakob Nielsen é entre 5 e 6 pessoas. De 800 para 5 usuários, conseguimos fazer um economia grande.

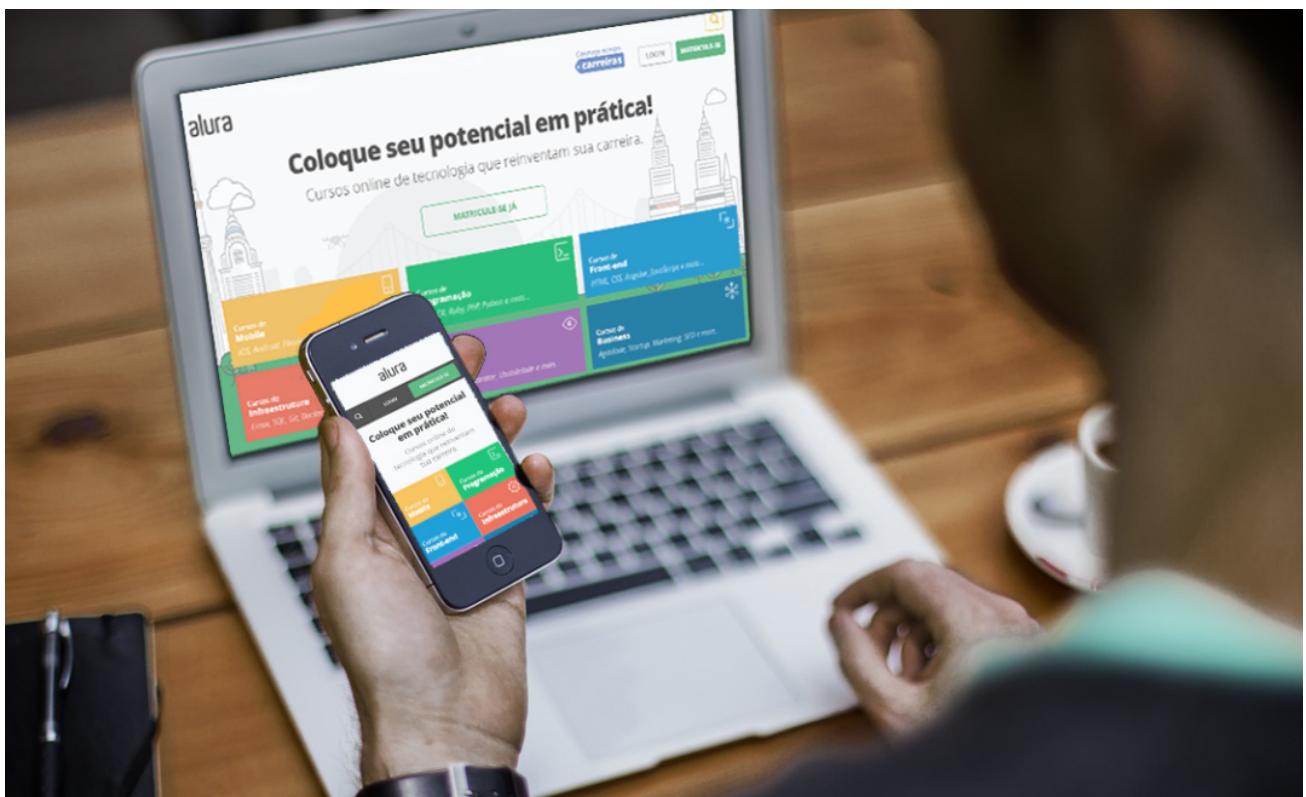
Porém, onde podemos realizar os testes quando os recursos são realmente escassos e não podemos construir um laboratório de usabilidade ou pagar o aluguel de um espaço apropriado. Existem locais que oferecem uma sala com uma janela espelhada - semelhante aos filmes policiais americanos - e nos permitem ficar observando o teste sem sermos notados. Porém, usar um espaço assim não é mais a única opção. Já existem ferramentas online que nos permitem fazer testes remotos de usabilidade, uma delas é a [UserTesting](https://www.usertesting.com/) (<https://www.usertesting.com/>).

[usertesting](https://s3.amazonaws.com/caelum-online-public/UX+Produto/4.6_1_usertesting.png) (https://s3.amazonaws.com/caelum-online-public/UX+Produto/4.6_1_usertesting.png).

Quando contratamos o serviço, a plataforma encontrará os usuários e realizam o teste. Mas tudo é feito online. E existe a plataforma brasileira de teste chamada [Testr](http://testr.com.br/) (<http://testr.com.br/>), que possui a mesma utilidade.

São opções podem ser mais econômicas para sua marca realizar um teste. Mas se você não disponibiliza de recursos para investir em testes de usabilidade, minha recomendação é que você "dê um jeito". Encontre um usuário que queria participar, faça em um local mais informal... Mas o verdadeiro problema estará em não realizar testes.

Na época da gravação do curso, a plataforma estava em sua versão Beta. Atualmente, a Testr mudou de nome e passou a se chamar [Oppino](http://oppino.com.br/) (<http://oppino.com.br/>). É a vida...



Acima vemos uma montagem de um usuário testando a interface da Alura tanto no notebook como no mobile.

Mantenha toda a estrutura inicial citada e adapte a parte do local e das gravações. E caso exista também a limitação do tempo, use como argumento que o trabalho de correção dos problemas posteriores pode ser utilizado neste momento agora. Será que teremos tempo de refazer o trabalho se não testarmos uma feature nova? Reforçando, não deixe de realizar testes. Valide a sua ideia, não só com seu chefe, mas também com o usuário.

É válido também, fazer um levantamento de quanto foi economizado com a realização dos testes. Este pode ser um número bem interessante de apresentar. Mostrar que determinadas decisões tomadas durante o processo trouxeram benefícios como redução das reclamações, aumento dos feedbacks positivos ou se o curso de canto passou a ter uma melhor avaliação.