


Published in UX Collective BR · Follow

Sheylla Lima · Follow

Sep 17, 2019 · 5 min read

Como tabular testes de usabilidade

Vai fazer um teste de usabilidade e ainda não sabe como tabular os dados? Não se aflija meu jovem pesquisador! Trago boas novas :D

Uma dúvida comum de novos pesquisadores é como registrar as informações coletadas durante as sessões com usuários.

No início de meus trabalhos como pesquisadora costumava gravar em 2 vias todas as sessões de teste de usabilidade. Com a câmera, registrava a fala e as reações do usuário e através do Lookback gravava a tela do dispositivo, pra registrar a interação. Depois de realizar todas as sessões eu assistia os vídeos e transcrevia integralmente tudo o que foi dito durante o teste.

Essa prática fazia com que eu observasse com mais atenção cada teste e percebesse muitos detalhes, assim, conforme eu ia assistindo novamente as sessões, começava a perceber os padrões.

Porém, por razões óbvias, esse processo logo se tornou inviável:

- Demorava muuuito tempo pra transcrever os testes;
- O resultado da consolidação era um conjunto de textos corridos com os diálogos e percepções, o que dificultava encontrar pontos específicos da entrevista;
- Conforme eu fui ganhando experiência, realmente não foi mais necessário rever todos os vídeos integralmente para perceber insights.

"Dica: consolide as descobertas durante os testes."

Hoje, uso um template para consolidar os dados de teste de usabilidade, que torna mais fácil tabular os dados e analisar os padrões. Além disso, permite que os insights sejam percebidos durante a pesquisa e não somente após uma rodada inteira de testes.


Compartilho com vocês jovens — e não tão jovens — pesquisadores e espero que seja tão útil em seu trabalho, como tem sido no meu.

...

O template de consolidação de Testes de Usabilidade

O template é uma planilha em excel conforme mostrada abaixo:

ETAPAS ESPERADAS	Entrevista Inicial	[Inserir imagem da tela]	[Inserir imagem da tela]	[Inserir imagem da tela]	[Inserir imagem da tela]	OBSERVAÇÕES GERAIS
SENTIMENTO	😊	👉	👉	👉	👉	😊
NOME DO USUÁRIO						
Pontos Positivos						
Pontos Negativos						
Interação						
SENTIMENTO	😊	😊	😊	😊	😊	😊
NOME DO USUÁRIO						
Pontos Positivos						



Open in app

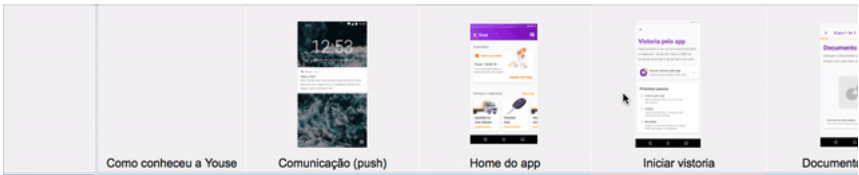
Dica: trabalhar com células ao invés de textões

Nas colunas colocamos as ETAPAS ESPERADAS do processo. São basicamente as etapas do Teste de Usabilidade. O exemplo a seguir é de um teste de usabilidade do fluxo de Vistoria Online.

A Vistoria Online consiste em fotografar documentos e partes do carro e fazer upload no celular para análise das condições do carro pela seguradora.

Sempre começamos as sessões com uma entrevista pra conhecer o usuário e seu histórico com o serviço. Então a primeira coluna é o espaço pra colocar essas informações.

Cada uma das colunas seguintes representa uma tela com a qual o usuário vai interagir ao realizar a vistoria. Então as etapas são: comunicação: que é um push que o usuário recebe solicitando a vistoria); Home: por que há um card na Home do app para iniciar o processo; Iniciar vistoria, Documentação e por aí vai.



Exemplo de etapas do Teste de Usabilidade de Vistoria Online

...

Categorias

Dica: categorizar as descobertas facilita a análise durante a pesquisa

	Como conheceu a Youse	Comunicação (push)	Home do app	Iniciar vistoria	Documento do carro	Tirar foto
RODRIGO	:)	:/	:)	:/	:)	:)
Pontos Positivos	Um motorista de aplicativo indicou a youse para ele.	"Eu sou daqueles que já clica, cliquei sem ler na verdade" Quando voltou para a mensagem, leu e entendeu o que precisava fazer.	Leu o card de vistoria e entendeu que precisava fazer a vistoria para estar seguro.	"Vistoria pelo app, aaaa, eu vou fazer uma auto vistoria, entendi. Vou iniciar a vistoria porque o app vai me orientar"	Leu o título e subtítulo.	Leu o tooltip e entendeu que precisava colocar o document num papel branco.
Pontos Negativos	Nunca usou o app e nem sabia se tinha instalado no celular		Não percebeu o prazo para realização das vistoria.	Inicialmente não tinha lido o título		
Interação		Clicou na notificação	Clicou em fazer a vistoria	Percebeu o botão de iniciar vistoria pelo app e clicou nele	Clicou em tirar foto	Tirou a foto

Tabulação por categorias: pontos positivos, pontos negativos e interação.

Nas linhas dividimos os campos em 3 categorias:

- **Pontos positivos:** que são as hipóteses que validamos conforme o teste.

Exemplo: percebeu o card de vistoria pendente na Home e iniciou o processo.

- **Pontos negativos:** que são os pontos de dor que o usuário experimenta durante o processo e que podem ser tanto relativos ao serviço em geral, quanto com o uso do produto.

Exemplo: não percebeu o prazo para realização da vistoria ou achou o prazo para análise muito longo.

You can now
get stories closer
to your inbox

Got it



Exemplo: perceba o fluxo de interação visual pelo app e sua navegação.

...

Sentimentos

Criando um mapa de emoções da jornada

Além do que foi feito e dito, também registramos as emoções dos usuários na linha SENTIMENTOS. Deixamos um range de 1 a 5 que representa emoções de zangado (:x) até muito feliz (:D). E conforme a pessoa vai passando pelas etapas (ou não), vamos registrando quais emoções foram despertadas.

Quando se olha a planilha como um todo, você consegue ter um mapa de emoções indicando as etapas que tem gerado mais dor ou mais satisfação.

Etapa	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Como funciona o fluxo	Como funciona o fluxo	Como funciona o fluxo	Como funciona o fluxo	Como funciona o fluxo	Como funciona o fluxo	Como funciona o fluxo	Como funciona o fluxo	Como funciona o fluxo	Como funciona o fluxo	Como funciona o fluxo	Como funciona o fluxo	Como funciona o fluxo
Insights	Insights	Insights	Insights	Insights	Insights	Insights	Insights	Insights	Insights	Insights	Insights	Insights
Sentimentos	Sentimentos	Sentimentos	Sentimentos	Sentimentos	Sentimentos	Sentimentos	Sentimentos	Sentimentos	Sentimentos	Sentimentos	Sentimentos	Sentimentos

Exemplo de mapa de emoções gerado após um Teste de Usabilidade.

Assim, na primeira coluna, você terá sempre os insights e emoções referentes à tela X, na segunda coluna referente à tela Y e por aí vai.

Dessa forma, a consolidação da pesquisa deixa de ser uma coletânea de longos textos de transcrição e passa a ser um conjunto de informações categorizadas por fase, emoções do cliente e se é ponto de melhoria ou de satisfação.

Dica #1: Mesmo que seu produto ofereça jornadas alternativas, você pode usar esse template, colocando as colunas, na ordem do caminho ideal do usuário. E, além de coletar os insights de cada etapa, também vai mapear como é o modelo mental do usuário que faz cada um dos caminhos possíveis.

Dica #2: inclua imagem de cada uma das fases, pra ficar mais visual e ser mais fácil compreender o contexto do teste.

Dica #3: essa planilha serve como documentação pois ela contém informações mais profundas sobre a experiência do usuário. Assim, na sua apresentação final coloque os principais insights, mas disponibilize esse arquivo para quem quiser consultar depois.

...

Vantagens de padronizar a tabulação dos testes:

1. **Reduz tempo:** usando esse template, reduzimos em 3 dias o tempo para consolidar descobertas de Testes de Usabilidade;
2. **Facilita análise:** você tem uma tabela de informações organizadas por categorias (pontos positivos, negativos, emoções, informação de cada tela) o que torna muito mais fácil analisar os dados;
3. **Evidencia descobertas:** durante o teste você já tem uma visão clara dos padrões;
4. **Documentação clara e organizada:** a planilha de tabulação serve como documentação. Assim, se for necessário consultar esse material no futuro, mesmo quem não participou consegue rapidamente ter uma visão geral sobre como foram os testes e quais foram os comentários dos usuários.





[Open in app](#)

Para clicar aqui para ver o template de conversação. Uma nova janela será aberta com a pré-visualização. Para voltar clique em ARQUIVO > FAZER O DOWNLOAD.

. . .

Se gostou clica nas palminhas e mande pros amigos. Se não gostou, mande pros inimigos ;)

Sign up for UX Collective Brasil

By UX Collective BR

Design. Feito no Brasil. [Take a look.](#)



Get this newsletter

Emails will be sent to luanapb@estudante.ufscar.br.
[Not you?](#)

