

mm. mmmm



## **Relatório - Teste de Usabilidade**

### **Grupo Moradia – 5**

**Professoras:** Paloma Ferreira e Karla Wanderley

Maio  
2022

## Sumário

Introdução	<b>2</b>
Objetivo	<b>3</b>
Metodologia	<b>3</b>
SUS	<b>3</b>
Maze	<b>5</b>
Recomendações	<b>5</b>
Próximos passos	<b>9</b>
Referências	<b>9</b>

## **Introdução**

Teste de Usabilidade realizado em 27, 28 e 29 de Maio de 2022, com o total de 4 entrevistados para avaliar o desenvolvimento do protótipo do aplicativo **Bmove**. Essa etapa do projeto propõe mapear os pontos de melhoria e de ganho do produto, os principais insights trazidos através da observação comportamental e atitudinal bem como a análise descritiva de como o usuário se comporta perante o aplicativo.

**Datas:** 27, 28 e 29 de Maio de 2022;

**Local:** Teste realizado de modo remoto através da ferramenta ZOOM

**Interface testada:** V1 do protótipo do aplicativo Bmove [Via [Maze](#)];

**Moderadores:** Jhonny e Amanda

**Observadores:** Cindy e Talita

**Tabulação:** Regiane e Rodrigo

## Objetivo

Analisar a forma com que os usuários interagem com a interface do aplicativo. Além de mapear as dificuldades e pontos de dor e efetuar melhorias para a versão final do produto.

## Metodologia

Foi utilizada a metodologia *System Usability Scale (SUS)* para o monitoramento com os usuários para avaliar o quão eficiente está sendo o design. As ferramentas utilizadas durante o teste foram o site "Maze" para conseguir extrair métricas de usabilidade bem como o Google Forms para criar o questionário SUS e auxiliar nas anotações / tabulação da observação.

## SUS

Sobre a metodologia SUS apresentamos ao final de todas as tarefas 10 questões - com pontuação de 1 ("discordo completamente") a 5 ("concordo completamente") - para o usuário classificar o sucesso da realização de cada uma delas. O questionário é padronizado da seguinte forma:

1. Eu acho que gostaria de usar este sistema frequentemente.
2. Eu acho o sistema desnecessariamente complexo.
3. Eu achei o sistema fácil de usar.
4. Eu acho que precisaria de ajuda de uma pessoa com conhecimentos técnicos para usar o sistema.
5. Eu acho que as várias funções do sistema estão muito bem integradas.
6. Eu acho que o sistema apresenta muita inconsistência.

7. Eu imagino que as pessoas aprenderão como usar esse sistema rapidamente.
8. Eu achei o sistema atrapalhado de usar.
9. Eu me senti confiante ao usar o sistema.
10. Eu precisei aprender várias coisas novas antes de conseguir usar o sistema.

Em seguida, calcula-se a pontuação com bases nas regras estabelecidas pela metodologia:

- Diminua 1 ponto das respostas que o usuário deu para os itens ímpares;
- Nos itens pares, diminua os pontos respondidos pelo usuário do valor de 5 (isto é, se ele respondeu 3, faça  $5 - 3$ , e a resposta deve ser, portanto, 2);
- Por fim, some todos os pontos dos 10 itens e multiplique o resultado por 2,5 para chegar à pontuação final (0 a 100).

Segue a tabela de interpretação abaixo, sendo a média a pontuação OK - 68

Resultado SUS	Nota	Descrição da métrica
> 80.3	A	Excelente
68 – 80.3	B	Bom
68	C	Ok

51 – 68	D	Ruim
< 51	F	Péssimo

A nota média geral dos 4 entrevistados do nosso protótipo foi 74,5 - Bom

- P1 - 68
- P2 - 70
- P3 - 77.5
- P4 - 82.5

## Maze

Na ferramenta Maze foi criado o teste a partir do protótipo criado no Figma. Nele inserimos 3 tarefas relacionadas ao objetivo do estudo de forma gradual. Começando com tarefas relacionadas à exploração geral (Orçamento de Mudança), afunilando até chegar nos pontos relacionados à usabilidade (Edição de um Orçamento e Busca de Fornecedor de Limpeza). Foi possível extrair métricas de mapa de calor e também usabilidade que são nativas da ferramenta, contudo, por um erro do sistema algumas telas ficaram sem dados por isso não trouxemos o relatório completo mas ele pode ser verificado no link:

<https://app.maze.co/report/v65dyil3oj13ox>

## Recomendações

Durante as entrevistas as pessoas que ficaram com o papel de observadores fizeram anotações das dificuldades, facilidades e sugestões dos usuários. Para facilitar a tabulação dos dados abaixo segue os comentários de cada entrevistado (P) por telas que foram testadas.

➤ P1

- **Home:** Ajustar a opção de agendar mudança, sinalizar nos banners as informações dos serviços e deixar os botões individuais para iniciar o orçamento. Nomenclatura objetiva de acordo com a ação (Ex: orçamento, faça o seu orçamento da sua mudança etc...). Direcionar melhor para o objetivo primordial da home. Indicou novos parceiros, mais econômicos (limpeza).
- **Tela de Data:** Etapa objetiva, não houve dificuldades.
- **Tela de Origem e Destino:** Criar um guia de forma dinâmica: Para onde vamos ? Direcionando para a caixa de texto do ponto B de destino.
- **Tela de Escolha dos Itens:** Durante o preenchimento dos móveis, seria interessante deixar a opção de incluir caixas no final dessa etapa, para o usuário já identificar quantas caixas serão necessárias de acordo com a mudança.
- **Tela de Resumo:** Sentiu falta de um resumo mais completo, com a quantidade de caixas necessárias antes de fechar a proposta.
- **Tela de Salvar o orçamento:** Foi de fácil entendimento, não houve dificuldades.
- **Tela de editar o Orçamento:** Achou a tela fácil, concluiu sem problema
- **Tela do Resumo do Orçamento:** Visualizou e seguiu sem problema - opção excluir. Conseguiu excluir? Sim, tranquilamente

➤ P2

- **Home:** Alterar a tela de agendar mudança para orçamento rápido pois o usuário focou primeiro em fazer o orçamento para depois agendar a mudança.
- **Tela de data:** Selecionou com facilidade
- **Tela de Origem e Destino:** Tentou digitar o endereço porém não tinha essa opção, estava automatizado. Tentou editar o endereço pois gosta de conferir se o endereço está correto.
- **Tela de Escolha dos Itens:** Gosto das imagens dos móveis achou bem intuitiva

- **Tela de resumo:** questionou os valores separados, gostaria de ter visivelmente o valor do carro e o valor do custo para levar cada móvel e a estimativa do tamanho do transporte. Na parte de formas de pagamento questionou o tipo de cartão que poderia utilizar e em quantas vezes poderia parcelar.
- **Tela de salvar orçamento:** clicou em pedir mudança ao invés de salvar orçamento. O modal que aparece na tela não tem um botão fechar, teve que parar a tarefa.
- **Tela pedir orçamento:** foi direto em editar, realizou a tarefa tranquilamente.
- **Tela limpeza:** Não conhecia a MariHelp mas clicou no botão e já foi direto para a Mari Help. Disse que os botões que criamos é um botão redondo intuitivo e aparentemente atrativo.

#### ➤ P3

- **Home:** Faltou cadastro, carteira e formas de pagamentos na home / menu hamburguer. Deveria ter uma opção fácil de cadastro e já deixar de que forma de pagamento o cliente quer fazer (sem ainda preencher dados do cartão)
- **Data e horário:** observou que faz mais sentido diferenciar os horários disponíveis com cor (preto) e horários indisponíveis (cinza), assim ficaria mais intuitivo
- **Origem e Destino:** foi bem intuitiva, assim que clicou já entendeu que tinha o endereço cadastrado
- **Escolha dos itens:** achou confuso que cada objeto ter um valor, geralmente a mudança é cobrada pela distância, achou a tela intuitiva
- **Tela de Resumo:** Achou intuitiva, gostou de ver os itens selecionados, tentou clicar nos outros ambientes – achou confuso de cada objeto ser gerado um valor, geralmente a mudança é cobrada por distância e não por objeto. Incluir opções de dimensões das



mudanças (quantidade de móveis). Mudança: Pequeno, médio e grande porte (Média de valor definido por tamanho da mudança)

- **Salvar Orçamento:** opção de Salvar Orçamento como primeira opção ficou confusa (Dica: alterar a ordem com pedir mudança) Após clicar em Pedir Mudança, surgiu a dúvida do próximo passo. Expectativa: Ter um feedback com mais detalhes para finalizar e confirmar a mudança. Sugestão – Negociar valor, motorista na região localizado, em breve você receberá uma confirmação etc
- **Tela Limpeza:** O parceiro será localizado por região? (Mary help não atende todas as regiões) Gostaria que tivesse esses tipos de serviços também para o imóvel antigo (que está deixando) e estendesse o serviço para pintura do imóvel anterior
- **Observações Extras:** Sobre carreto, explicou que ficava no Google procurando carretos e cotando valores para ver qual se encaixava em seu orçamento, gostaria de ver na parte do motorista, avaliações, quantas mudanças já fez, motorista verificado, ex. Uber, 99

➤ P4

- **Home:** indicou dicas de coisas relacionadas a mudança que eu precisaria antes de mudar. Alguma explicação de como é a mudança.
- **Tela de Origem e Destino:** Conseguiu selecionar tranquilamente.
- **Tela de Escolha dos Itens:** Tentou clicar em alguns itens. Já tem alguns móveis indicados. Não conseguiu reconhecer a cama, a melhor opção é ter um campo de digitar o nome do móvel, ou colocar medidas e tamanho.
- **Tela de Resumo:** Saber se o ajudante vai desmontar e montar os móveis, e se irão levar caixas pequenas com livros e itens delicados.
- **Tela de Salvar o orçamento:** Clicou em salvar orçamento. Mudaria a hierarquia dos botões, indicando um resumo em cada botão.
- **Tela de editar o Orçamento:** Clicou rapidamente em editar. Procurou a cadeira e clicou na lixeira. No modal ele usaria outro verbo excluir parece que eu já estaria jogando fora..

- **Tela do Resumo do Orçamento:** Não tinha no resumo da mudança a questão do andar, pois precisava ver se eu estava certo.
- **Conseguiu excluir:** Sim
- **Limpeza:** Clicou facilmente no botão de limpeza, Clicou rapidamente no botão da MariHelp. Falou sobre uma notícia de uma empresa que paga muito pouco para as faxineiras . Importância de escolher os parceiros pois temos que ter certeza que eles têm os mesmos valores da nossa empresa. Não ficou claro se a faxina era para o apto antigo ou para o novo.

### Próximos passos

- Alteração no protótipo conforme pontos levantados
- Fazer versão de alta fidelidade
- Teste de usabilidade v2.
- Análise dos dados.

### Referências

1. <https://uiuxtrend.com/sus-calculator/>
2. <https://www.usertesting.com/blog/moderated-testing-101>
3. <https://brasil.uxdesign.cc/teste-de-usabilidade-case-de-aplicacao-da-feramenta-maze-de068fcde894>
4. <https://brasil.uxdesign.cc/3-maneras-rapidas-e-eficientes-de-testar-a-usabilidade-do-seu-produto-parte-i-22251c187eb2>