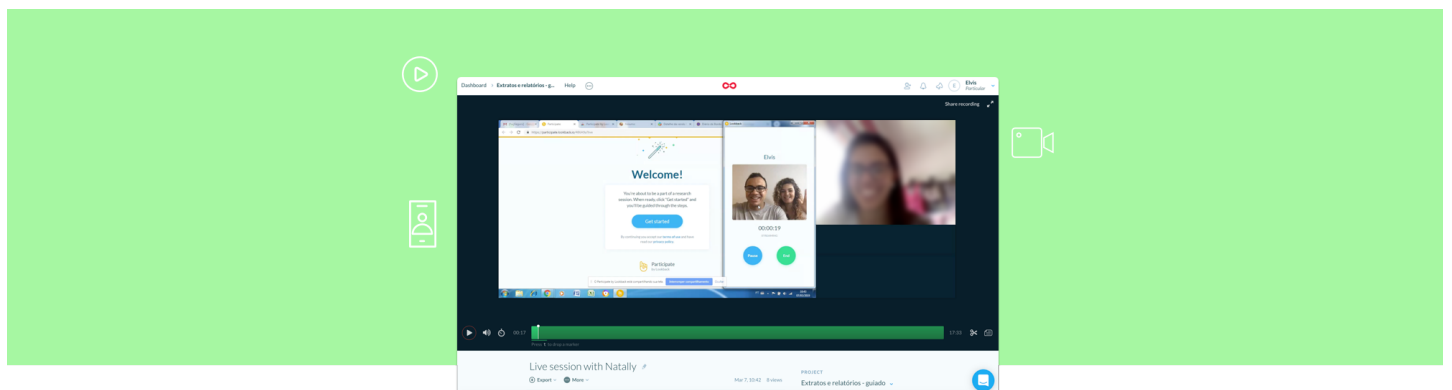




Teste de usabilidade à distância (remoto)



Elvis Soares Apr 17, 2020 · 8 min read



escalabilidade da operação de Design é um assunto que me fascina, a maioria do que eu escrevo é sobre ou está relacionado com esse assunto, hoje vou contar um pouco de como foi a minha experiência, aprendizados e dificuldades na realização de testes de usabilidade à distância.

Definindo nomes

O termo teste de usabilidade é amplo e engloba vários métodos de avaliação de interface, se definirmos o termo ao pé da letra, qualquer meio ou método de avaliação da usabilidade é um teste de usabilidade, faz sentido?

Análise heurística, teste de especialista, metas de usabilidade, análise de tarefas, avaliação cooperativa, teste de usabilidade e percurso cognitivo são algumas das

[Get started](#)[Open in app](#)

por pesquisadores que melhor define o processo por qual vamos discutir hoje:

- *SANTOS (2005), afirma que o termo análise da tarefa é genérico e nomeia diversos métodos de coleta de dados, classificação de dados e interpretação de dados sobre a performance humana em situações de trabalho.*
- *O pesquisador assume o ponto de vista do usuário e trabalha em uma série de tarefas, em busca de fontes de dificuldades, erros ou inconsistências, SANTOS e MORAES (2000).*
- *Segundo Garrett (2011), a análise de tarefas é um método de avaliação que examina a precisão na execução de tarefas, pode ser utilizado em uma solução acabada ou em desenvolvimento, o objetivo é eliminar quaisquer problema de usabilidade.*
- *Um estudo de usabilidade, ou teste de usuário, consiste na observação mensurada do comportamento dos usuários, à medida que eles se envolvem no uso de seu aplicativo de software, LOWDERMILK (2013).*
- *Teste de usabilidade em laboratório ou em ambiente controlado permite que avaliadores controlem o que os usuário fazem e as influências ambientais e sociais que podem afetar seu desempenho, ROGERS, SHARP e PREENCE (2013).*
- *Segundo ABREU e MORAES (2004), a avaliação cooperativa consiste em uma técnica na qual usuários representativos, previamente selecionados, executam tarefas diretamente relacionadas à pesquisa.*
- *De acordo com MIRANDA e MORAES (2003), o que distingue a avaliação cooperativa é a cooperação que ocorre, na medida que os participantes e o pesquisador avaliam juntos uma determinada interface.*

Gosto de definir teste de usabilidade no contexto de experiência do usuário como:

É uma técnica que tem como objetivo observar pessoas reais utilizando um produto ou serviço, a fim de verificar o seu real funcionamento.

Vantagens em fazer testes de usabilidade à distância:

[Get started](#)[Open in app](#)

time trabalha com ciclos contínuos de entrega, a flexibilidade do teste remoto facilita a cadência de entregas;

- Conseguir fazer testes de usabilidade mesmo de home office (agora mais que nunca);
- O custo de retribuição oferecido é menor pois o entrevistado não terá custo e nem perde tempo no deslocamento;
- O entrevistado continua no seu ambiente natural;
- Conseguir testar 100% dos projetos até pequenas melhorias, trazer pessoas até a empresa para testar uma única funcionalidade... não compensa.

Muito ágeis em excluir o usuário

O movimento ágil surgiu em 2001, e assim os métodos de desenvolvimentos tradicionais foram declarados obsoletos. Como consequência do manifesto, novas metas de projetos foram valorizadas, entregas planejadas e contínuas, pronta resposta a mudanças e muito menos documentação. O desenvolvimento de software melhorou e evoluiu, o problema dessa história é que, como o ritmo de trabalho é frenético, sobra pouco tempo para incluir a voz do usuário no projeto, AGNER 2018.

Concordo em partes com a afirmação do Luiz Agner, precisamos acompanhar o ritmo de desenvolvimento do time, porém cabe a nós criarmos uma abordagem em que o usuário seja incluído em 100% dos projetos.

Aplicação e registro do teste

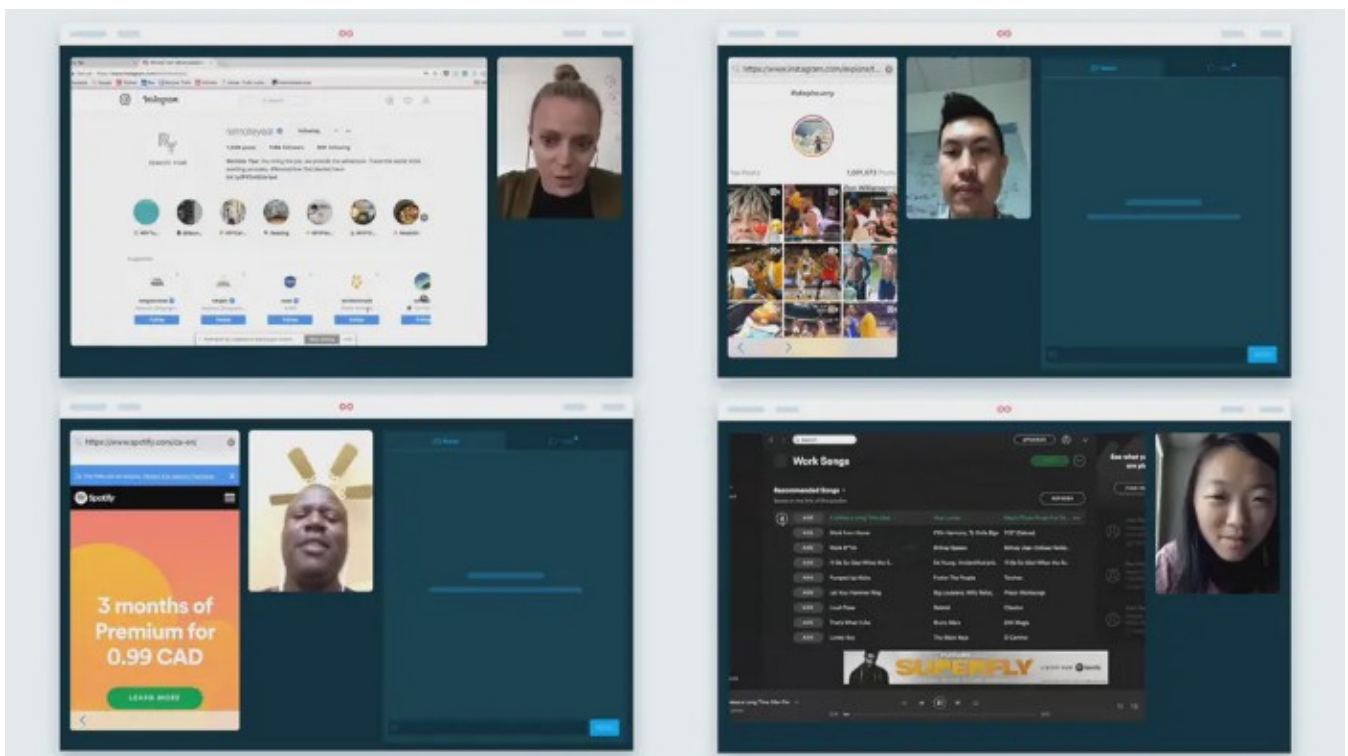


[Get started](#)[Open in app](#)

Imagem retirada do google e adaptada com os etiquetas para ilustrar um teste de usabilidade.

Procurei um software para registro das sessões de teste de usabilidade, eu precisava de uma ferramenta que possibilitasse as seguintes condições:

- Teste remoto e teste presencial;
- Moderado e não moderado;
- Que fosse possível ser móvel para testes de guerrilha ou no ambiente do entrevistado;
- Que rodasse no máximo possível de devices, celular, desktop, tablet ou qualquer dispositivo com android;
- Para usar em uma sala espelhada;
- Que caso necessário o time pudesse acompanhar ao vivo o teste;
- Preço acessível;
- Que captasse a tela do dispositivo, o rosto do entrevistado e o áudio.



fonte: lookback.io

[Get started](#)[Open in app](#)

necessidades.

fonte: lookback.io

Analizando o teste de usabilidade

MORAES e MONT'ALVÃO (2003), relatam que durante o registro comportamental das atividades da tarefa, utilizam-se observações sistemáticas, registros de comportamento (frequência, duração e sequência) e técnicas da engenharia (diagramas de fluxo).

A análise do resultado do teste de usabilidade à distância deve ser igual ao de um teste presencial. Atualmente eu faço da seguinte forma:



[Get started](#)[Open in app](#)

Planilha que eu utilizo para consolidar o resultado dos testes de usabilidade.

Caso você queira uma análise mais qualitativa utilize um modelo de tabulação, a riqueza de detalhes e profundidade será maior. Teste e verifique o que funciona melhor para você e para o seu projeto.

Eu normalmente faço uma análise mais quantitativa e tiro uma média para cada item avaliado. Resposta emocional, confuso, confiante ou estressado;

- Concluiu a tarefa ou desistiu;
- Tempo para conclusão da tarefa,
- Quantidade de ações,
- Cometeu erro, saiu do fluxo cognitivo pré estabelecido;
- Depois de cometer erro o entrevistado se recupera? A interface dá feedback o suficiente para a pessoa voltar para o fluxo cognitivo correto?

Se várias pessoas saírem do fluxo cognitivo significa que o protótipo não está seguindo o modelo mental.

O que eu aprendi fazendo testes à distância

O "protocolo" não deve ser quebrado, falar para o entrevistado que ele não está sendo testado, ter um mediador e um observador, questionar respostas vagas, responder uma pergunta com outra pergunta, ter um roteiro para o teste e outro para o recrutamento, testar com no mínimo 5 pessoas são coisas que devem continuar existindo no teste remoto. Abaixo alguns aprendizados:

Times ágeis autônomos: para garantir que o usuário seja incluído durante o desenvolvimento do projeto precisamos ter autonomia e o mínimo de recursos necessário para realizar testes, pois como comentei anteriormente o time de desenvolvimento tem uma velocidade e precisamos acompanhá-los.

Recrutar ainda é um desafio: é comum gastar um tempo recrutando pessoas para o

[Get started](#)[Open in app](#)

vezes é feito pelo próprio time. Recentemente aprendi que ligar já não é muito útil, as pessoas quase não atendem mais o celular. O contato por whatsapp tem funcionando melhor, porém contas de uso comum podem ser bloqueadas por spam, então utilize o whatsapp for business. Para não ser algo evasivo recrute apenas pessoas que concordaram em receber contato via whatsapp.

Teste de especialista: segundo DUMAS e REDISH (1999), o teste deve ser realizado primeiro por especialistas, pessoas que trabalham com o serviço ou produto. O ideal é contar com três pessoas no time, ou seja, dois especialistas em usabilidade e uma pessoa técnica. O teste pode ser conduzido por mais ou menos pessoas, entretanto, um número muito grande de pessoas pode atrapalhar. Cada profissional tem uma contribuição a dar, quando ficamos muito tempo trabalhando em um solução podemos não perceber erros simples que podem ser evitados no teste com seus entrevistados.

Termo de sigilo e direito de imagem: o entrevistado tem que saber que está sendo gravado e precisa concordar com isso, no caso de uma entrevista presencial prepare um termo de sigilo e direito de imagem, em testes remoto também diga para o entrevistado sobre a gravação e fale para ele confirmar que concorda com essa condição, "Fulano você concorda em participar dessa sessão de teste de usabilidade por livre e espontânea vontade e que concorda em ceder os seus direitos de imagem apenas para fins de estudo e nunca de divulgação? Está gravação não será compartilhada com mais ninguém, senão os envolvidos no projeto".

Se necessário termine o teste: algumas pessoas não querem dar o braço a torcer e admitir que não estão conseguindo resolver uma tarefa, o melhor caminho é finalizar o teste ou passar para próxima tarefa.

Lista de testadores beta: ter uma lista de pessoas interessadas em participar de testes de usabilidade ajuda muito.

Protótipos elaborados: para rodar um protótipo com muitas interações e animações é necessário um aparelho com bom desempenho, o que talvez o seu entrevistado não tenha, faça um teste do protótipo em um aparelho com desempenho mediano.

Conexão com a internet: na hora do recrutamento coloque como critério que o entrevistado tenha uma conexão wifi.

[Get started](#)[Open in app](#)

moderados em que a pessoa precisa interagir com o software não funciona muito bem, eu tentei fazer testes não moderado e para dar certo precisei fazer um tutorial explicando o passo a passo para iniciar a ferramenta e depois enviar o vídeo do teste. O resultado foi muito ruim, se você conseguiu fazer e teve um bom resultado conta pra gente!

Instalação de aplicativo ou plugin: para o teste remoto funcionar é necessário que o entrevistado tenha o aplicativo do lookback instalado no celular ou para testes em desktop uma extensão do chrome, também precisei fazer um tutorial com GIFs explicando o passo a passo. Algo que ajudou muito foi ligar 10 minutos antes do teste perguntando se tudo já estava pronto.

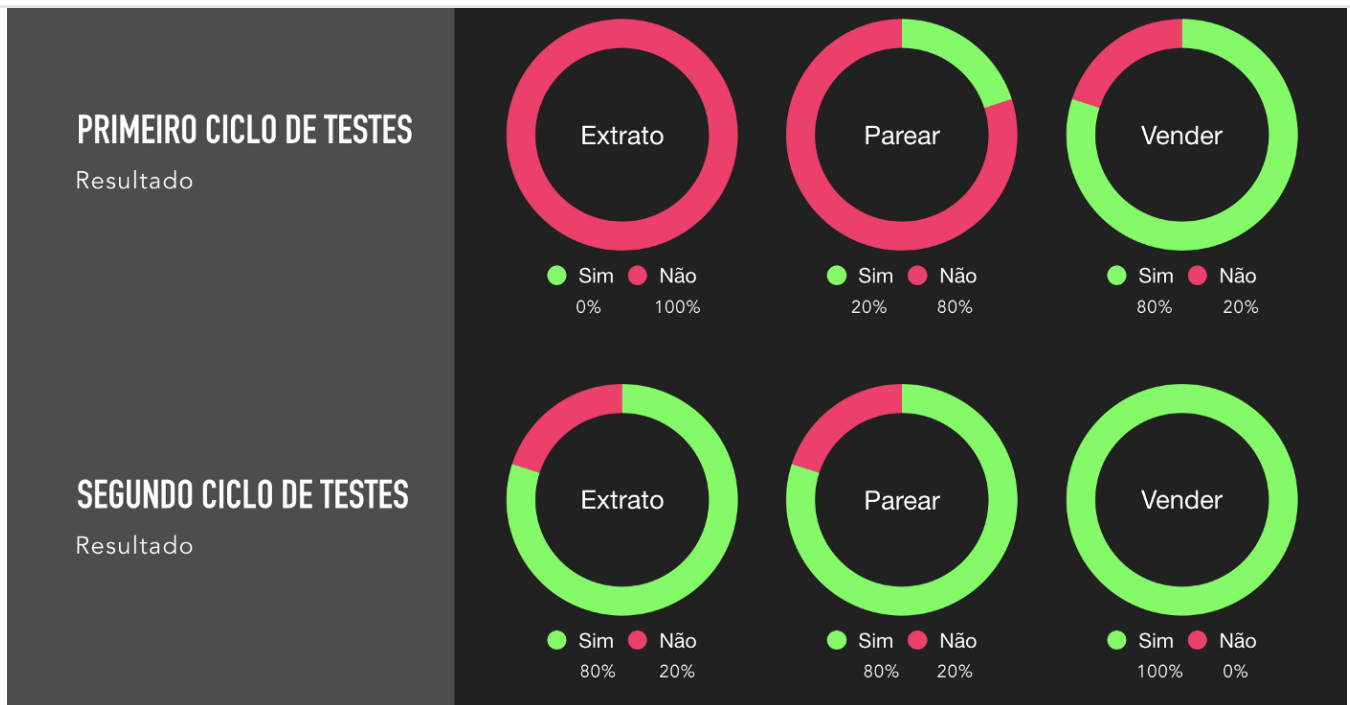
Ciclo de interação: não adianta fazer um teste de usabilidade, iterar e depois mandar para desenvolvimento. Teste novamente e verifique se o problema foi resolvido.



Simulação dos ciclos de interação.

E-mail pós recrutamento: envie um e-mail com todas as instruções necessárias, "utilize a rede wi-fi e fones de ouvido, reserve 1h do seu tempo, faça o download do aplicativo, qualquer dúvida estou a disposição".

Apresente o resultado para o seu time: apresentar todo o processo para o time foi fundamental para mostrar a evolução de uma interface e a inclusão do cliente em todas as fases do desenvolvimento da solução.

[Get started](#)[Open in app](#)

Exemplo de comparação da evolução de um produto durante os testes de usabilidade.

• • •

Lembrando que nas atuais circunstâncias precisamos refletir sobre como estão as pessoas que vamos entrevistar em relação aos acontecimentos recentes da crise que está afetando o mundo.

O público que você irá conversar está passando por um momento difícil?

É uma boa hora para perguntar para comerciantes, autônomos e profissionais da saúde se o aplicativo que você trabalha está funcionando bem?

E você está preparado para ter empatia por alguém que está passando por um momento de crise?

Obrigado!

Outras referências:

Teste de usabilidade: o que é e para que serve?



[Get started](#)[Open in app](#)

<https://homepages.dcc.ufmg.br/~clarindo/arquivos/disciplinas/eu/material/referencias/monografia-avaliacao-usabilidade.pdf>

https://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/21839/21839_4.PDF

COVID-19 e UX Research: como pesquisar em tempos de Corona

Dicas para mapear a experiência sem colocar em risco sua saúde e a de seus usuários.

brasil.uxdesign.cc



#UXRConf Recap: Vivianne Castillo: The Siren Call of Self-Neglect

Kudos for keeping up with us on Day 2 of Strive! As always, we've been diligently working around the clock to keep you...

medium.com



Sign up for UX Collective Brasil

By UX Collective BR

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



Get this newsletter

[UX](#)[UX Research](#)[User Testing](#)[Product Design](#)[Product Management](#)

Get started

Open in app



Get the Medium app

