

Published in UX Collective BR · [Follow](#)Mateus · [Follow](#)

Nov 10, 2021 · 6 min read



5 coisas que aprendi conduzindo testes de usabilidade remotos

Alguns desafios que passei e dicas de como contornar essas situações da maneira mais simples possível.



Vetor editado do Storyset. 2021 por Storyset

Antes de começar o top 5, vou te falar um pouco sobre a importância de fazer testes de usabilidade para a validação de um produto em desenvolvimento.

O que é e por que é tão importante?

O teste de usabilidade é um método que consiste em observar usuários reais utilizando um produto, tem como objetivo o de encontrar problemas e descobrir oportunidades de melhoria. Esse produto pode ser um site, um sistema, um app, até mesmo produtos físicos. E o melhor disso, é que utilizamos protótipos para os testes, ou seja, o produto não precisa estar completamente desenvolvido para validarmos o que já está feito, basta uma versão inicial com interações para testar e avaliar a sua eficácia.

Como funciona?

No dia do teste, a equipe participante é composta por um moderador, aquele que dá as instruções ao usuário e passa as tarefas a serem executadas; e o observador, que pode ser o designer envolvido no projeto e que irá tomar nota ao realizar algumas medições, como por exemplo:

- **Eficácia:** Quantos usuários conseguiram concluir as tarefas solicitadas;
- **Eficiência:** O tempo médio e quantos passos os usuários levaram para a conclusão das tarefas;



[Open in app](#)

via como importante. Agora vou te apresentar alguns desafios e situações que você com certeza já passou ou já passou ao conduzir seus próprios testes de usabilidade de forma remota. Vamos lá?

. . .

1) O protótipo é para desktop, mas o usuário está na chamada de vídeo pelo celular. E agora?



Para responder essa pergunta, primeiro preciso te falar qual ferramenta eu utilizo para fazer os testes de usabilidade. Você já deve ter ouvido falar do Zoom, é um ótimo software de teleconferência que conta com um recurso muito interessante de controle remoto, o qual permite que uma determinada pessoa na reunião consiga controlar a tela de outro participante. Com isso, o usuário consegue navegar no protótipo que está no seu computador sem a necessidade de um compartilhamento de tela.

Porém como nem tudo são flores, você pode ter feito o protótipo para desktop, mas o usuário está na chamada pelo celular, e agora?

Isso é algo que você tem que se precaver antecipadamente, ou seja, avise o usuário que ele vai precisar utilizar o computador ou o celular na hora do teste. Pode ser algo simples, mas vai fazer uma enorme diferença nas oportunidades de melhoria que surgirem. Pois pode até ser que ele consiga navegar em um protótipo mobile pelo pc (o que não é o ideal, porém funciona), mas o contrário se torna algo complicado e a responsabilidade de obter resultados é sua, portanto, faça valer cada sessão.

. . .

2) “Agora eu clico aqui né?”



Essa é uma das frases mais comuns que você vai escutar ao conduzir um teste de usabilidade e o principal aprendizado disso é, não dê uma resposta, mas sim devolva com outra pergunta:

“É aí que você acha que deve clicar?”

Nunca responda a pergunta do usuário afirmando se é o local certo para clicar ou não. Você vai enviar totalmente a execução da tarefa solicitada. Lembre-se que: depois do produto lançado, você não vai estar ao lado de todos os usuários ajudando eles a completarem as tarefas em um app ou site.

O fluxo de navegação precisa ser intuitivo e de fácil usabilidade, assim você garante que os usuários tenham uma boa experiência.



[Open in app](#)

Isso é algo muito importante que você precisa lembrar de avisar o usuário no dia do agendamento. Peça para que ele, se possível, esteja em um ambiente calmo e sem ruídos externos para fazer o teste. Pois é muito comum os usuários não darem a importância devida e iniciarem a chamada de vídeo em locais barulhentos que acabam prejudicando a execução das tarefas.

Mas pode ser que o seu propósito seja outro e queira aplicar o teste no ambiente em que o usuário utilizaria o produto, seja um local barulhento ou não. Neste caso, peça para ele redobrar a atenção nas tarefas que você solicitar, a fim de validar as telas e fluxos sem preocupações.

. . .

4) Descrição da tarefa: Conclua o pagamento. Texto do botão: Concluir pagamento.



Nunca use o texto do botão para a descrição de uma tarefa que você vai passar ao usuário. Isso vai enviesar 100% na decisão que ele vai tomar no seu protótipo. Utilize palavras sinônimas ou que tenha alguma relação, por exemplo, ao invés de usar “Conclua o pagamento” para a tarefa, diga algo como:

“Agora, preciso que você finalize a sua compra”

Viu como fica melhor? Lembre-se disso toda vez que for escrever as tarefas para o teste, assim você terá resultados mais assertivos.

. . .

5) A internet caiu no meio do teste. Mas calma, não é o fim do mundo.



[Open in app](#)

Todo mundo sabe que a internet é algo muito instável e que ela pode cair a qualquer momento, por isso, é bom ter o contato do usuário para que você possa avisá-lo do que acabou de acontecer e perguntar se é possível retomar o teste assim que voltar a internet.

Caso você grave as sessões e a internet caia, é só juntar depois os 2 vídeos utilizando algum editor. Assim, a documentação dos testes fica toda organizada para quando for passada aos stakeholders e ao resto da equipe interna de design.

Dicas Bônus

- É muito importante que você deixe claro ao usuário de que ele precisa pensar em voz alta ao realizar as tarefas e narrar todos os passos que ele estiver dando no protótipo. Na maioria das vezes, os usuários acabam esquecendo disso, porém isso será fundamental para que você saiba o que pode melhorar no protótipo e corrigir eventuais problemas que surgirem.
- No final de cada sessão você pode deixar aberto à sugestões, para caso o usuário queira comentar algo. Além dele se sentir importante em estar colaborando com a opinião, o usuário pode te dar bons insights para serem implementados de alguma forma na evolução do produto.
- Caso o usuário não esteja acostumado à ferramenta de teleconferência ou até mesmo do recurso de controle remoto do Zoom, vale fazer uma experimentação com ele antes de começar o teste, para que a execução das tarefas não seja prejudicada.

E aí, já passou por alguma situação dessas? ou todas elas? O importante é enfrentar os desafios sabendo que toda experiência gera um aprendizado, e assim, melhorando sempre para fazer testes com resultados cada vez melhores.

. . .

Referências

- [Teste de usabilidade: o que é e para que serve?](#) - UX Collective Brasil
- [Ux e usabilidade aplicados em mobile e web](#) - Caelum

. . .



O UX Collective doa US\$1 para cada artigo publicado na nossa plataforma. Esse artigo contribuiu para a [World-Class Designer School](#): uma escola de design gratuita de nível universitário, com foco em preparar designers africanos jovens e talentosos para o mercado de produtos digitais local e internacional. Construa a comunidade de design na qual você acredita.





Open in app

Design. Però no Brasil. Take a look.



Get this newsletter

Emails will be sent to iuanapb@estudante.ufscar.br.
Not you?

You can n
get storie
to your in
Got it

