

Traduzido para: [Português](#)[Mostrar o original](#)

Opções ▼



Publicado em Coletivo de experiência do usuário



Shan Shen

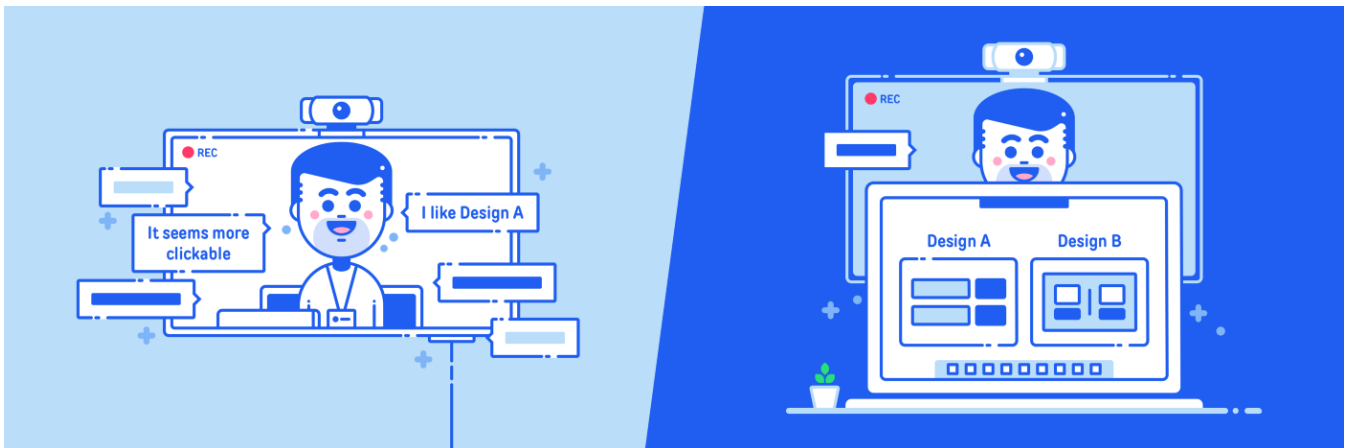
[Seguir](#)Mar 16, 2018 · 6 minutos de leitura · [Ouvir](#)

Salvar



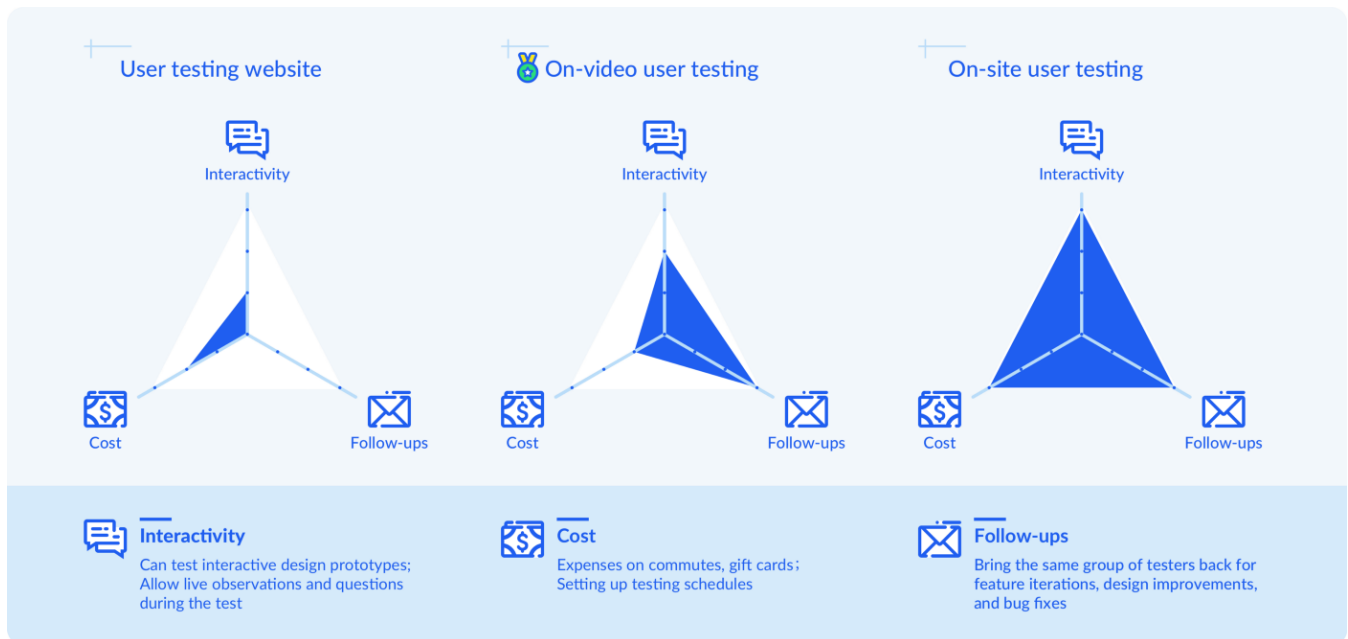
Práticas recomendadas para testes de usuário em vídeo

Como fazemos com que as pessoas se manifestem e compartilhem feedback sobre um produto por meio de videoconferências?



Eu trabalho para uma empresa de software de videoconferência chamada BlueJeans localizada no Vale do Silício. Como o produto é um software desenvolvido para facilitar as comunicações por vídeo, realizei muitos testes de usuários por meio de videoconferências. Em comparação com outras ferramentas de teste de usuário, como sites de teste de usabilidade e testes de usuário no local, os testes de usuário em vídeo aproveitam os benefícios de ambos e custam menos.





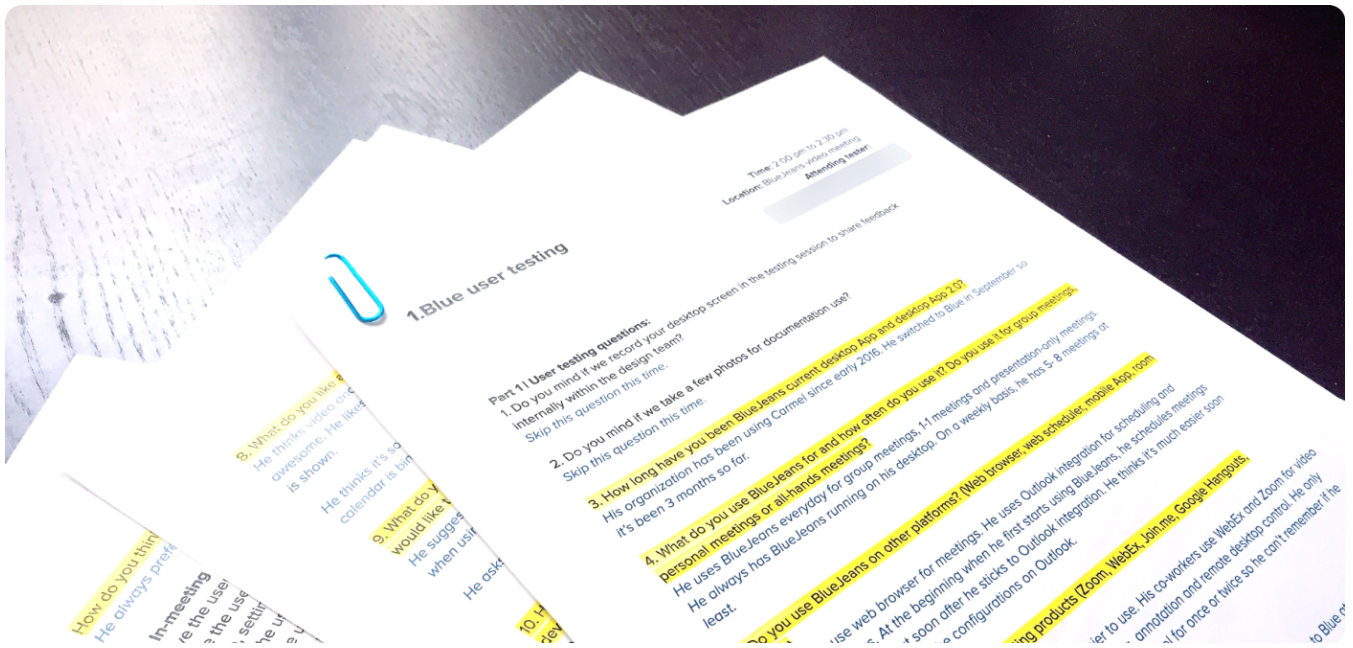
Os testes de usuário em vídeo são ao vivo.

Comparando com testes de clique, testes de navegação e testes de preferência em sites de testes de usabilidade, eles revelam mais detalhes enquanto os usuários estão fazendo o teste. Além disso, um teste de usuário em vídeo é muito mais fácil de configurar - não é mais do que apenas um link de reunião. Tradicionalmente, configurar um teste de usuário no local exige muitos esforços. O cronograma de testes precisa ser revisado e aprovado pelas equipes de marketing, relações com clientes e produtos de ambas as empresas. Além disso, requer deslocamentos, configurações e preparações para pesquisadores e designers obterem informações sobre o produto. É muito consumidor de energia.

Quando comecei a hospedar testes de usuários em vídeo, eu estava despreparado e nervoso. Gosto de interagir com pessoas reais. Reajo melhor quando recebo todo o espectro de informações de uma conversa cara a cara — interpreto expressões faciais, gestos com as mãos e pausas semânticas nas respostas dos usuários.

Inevitavelmente, fiz muitas perguntas erradas que estavam fora do roteiro e improvisadas demais. Quando os usuários solicitavam coisas irrelevantes, eu me sentia inseguro em trazê-los de volta para o rastreamento sem problemas. Quando os

À medida que continuei praticando minhas habilidades na realização de testes de usuário em vídeo semana a semana, vi algumas práticas eficazes surgirem. Por isso, quis capturá-los e compartilhar aqui.



Eu usei scripts para testes de usuário em vídeo

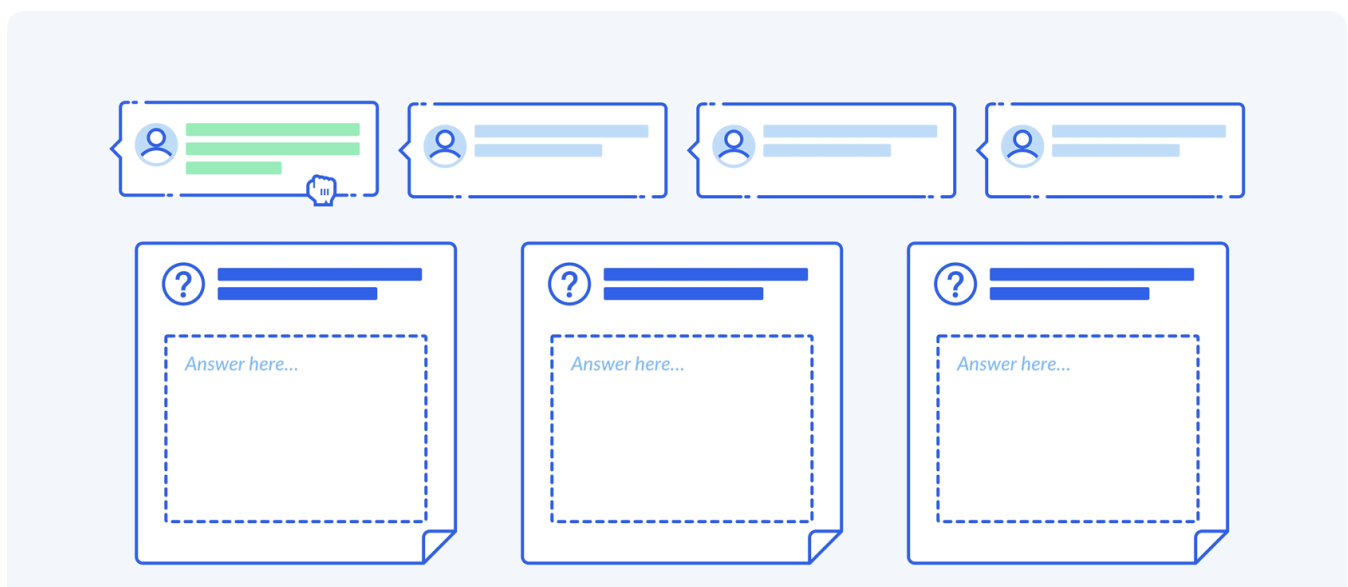
1. Prepare, prepare, prepare

Percebi o quão necessária é a preparação antes de realizar um teste de usuário. Pode levar apenas dez minutos para elaborar uma estrutura básica das perguntas a serem feitas e estimar aproximadamente quanto tempo pode levar para cada seção do teste. Construir uma estrutura na minha cabeça me ajudou a sair dos momentos em branco, mantendo um fio claro para continuar a conversa. Percebi também que uma discussão produtiva deve basear-se nas informações que os usuários acabaram de fornecer. Ouça, encontre a parte crítica da informação e insira essa informação na próxima pergunta. Esse método me ajudou a coletar muitos comentários aprofundados sobre o produto, especificamente para testadores que já participaram de pesquisas de qualidade do produto e entrevistas com clientes.

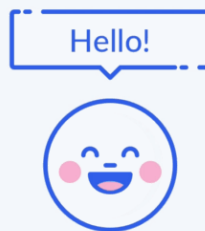


Prepare e tenha uma estrutura antes de testar

Além disso, ter um ensaio de cinco minutos com meu colega de trabalho que me ajudou nos testes foi muito útil. A terceirização de anotações para meus colegas me ajudou a me concentrar nas perguntas que eu queria fazer. Como meu colega já entendeu a estrutura do teste, as informações que coletamos foram preenchidas rapidamente em cada seção de teste.



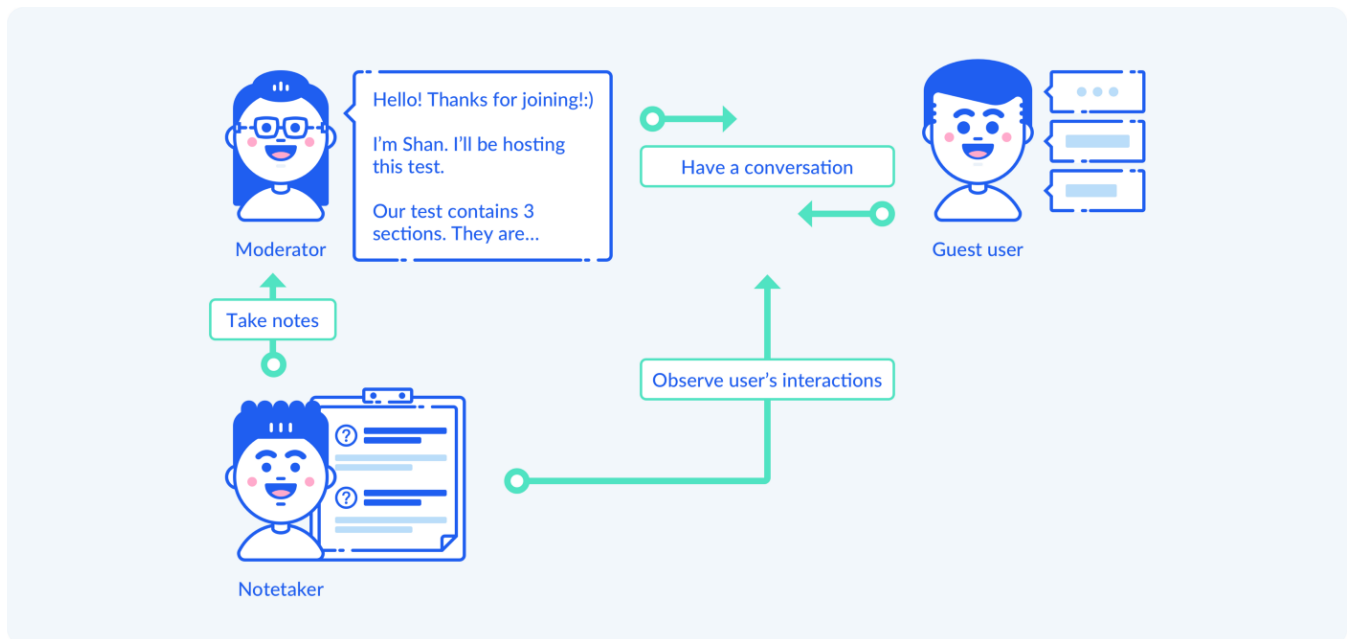
Aprendi isso com um colega representante de vendas meu. Quando ele organiza videoconferências de vendas, ele fica na sala de reuniões dez minutos à frente. A maioria das pessoas tende a entrar na reunião na hora ou um pouco atrasada, mas também há um grupo de pessoas que aparece antes do tempo. Se um usuário entrasse em uma reunião e você já estivesse lá para dizer “Oi” – isso aqueceu toda a conversa imediatamente. Copiei o que ele me ensinou, e funcionou muito bem! Mais tarde eu percebi a mágica por trás dessa dica. Não importa se é um teste de usuário no local ou em vídeo, os usuários querem ser vistos e recebidos como “pessoas” do que como “testadores”. Quanto mais um teste de usuário estiver próximo de uma conversa cotidiana que temos com nossos amigos e colegas, mais nossos usuários estarão envolvidos em nos dar feedback - todos queremos ser úteis.



Dê as boas-vindas ao seu usuário assim que ele ingressar no seu teste

3. Apresente-se para quebrar o gelo

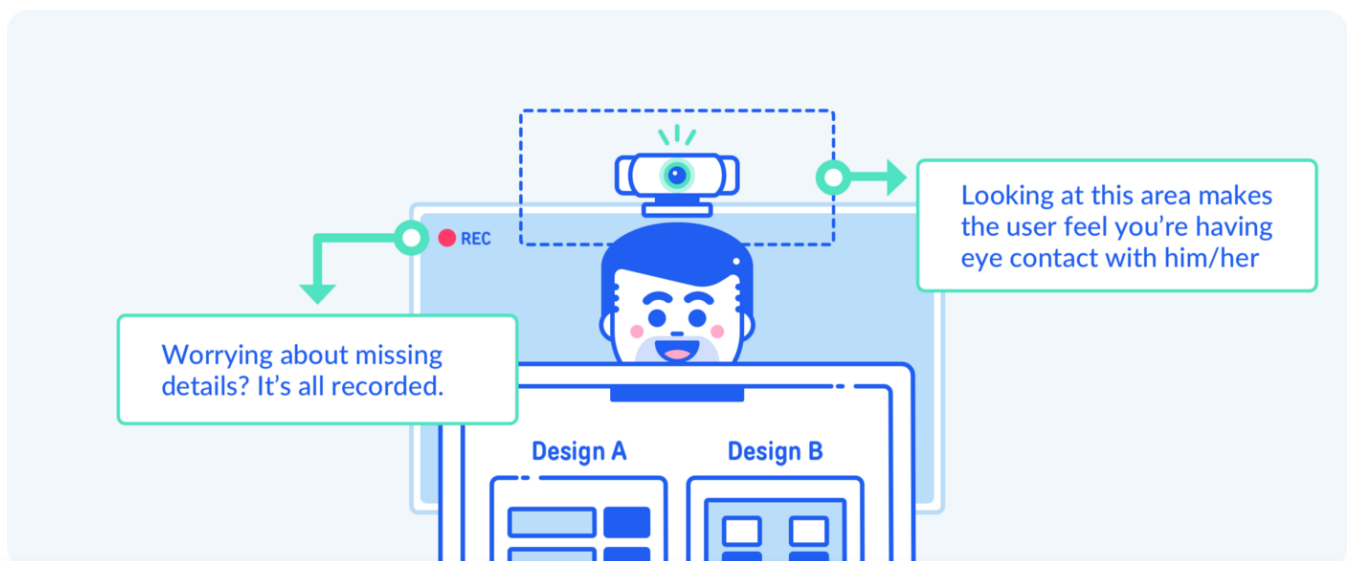
Assim que um usuário entrar na minha reunião de teste, me apresentarei, meu colega, que estará me auxiliando, e farei um resumo do que será o teste. É uma maneira rápida de construir alguma credibilidade antes de pedir qualquer coisa. Além disso, manter meus usuários informados sobre o que vem a seguir resolverá as confusões que os testadores iniciantes podem ter.



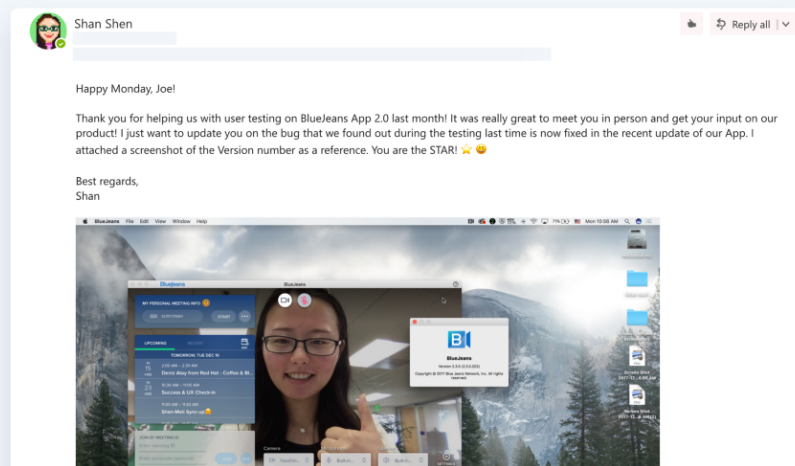
Apresente-se e compartilhe o resumo do teste

4. Concentre-se em ouvir

Às vezes eu tenho que conduzir essas reuniões de teste de usuário sozinho. Em vez de digitar em um teclado enquanto faço perguntas, gravo a sessão atual para poder me concentrar em ouvir o que meus usuários dizem. Ouvir e entender os pontos problemáticos que meus usuários têm são mais valiosos do que documentar palavra por palavra. Levo um tempo extra para rever as gravações de vídeo e preencher os pontos que faltam, mas é relativamente fácil quando já tenho a imagem inteira.



Eu mantenho um Google Doc para rastrear a documentação dos meus testes de usuário. Após o teste em vídeo, volto ao documento e reorganizo as notas. Eu uso marcadores para os tópicos - no caso de eu precisar verificá-los mais tarde. Além disso, alguns dos comentários podem ser repassados a outras equipes – gerenciamento de produtos, engenharia e suporte para priorização de recursos, correções de bugs e artigos de suporte.



Um bug capturado na minha entrevista com o usuário foi corrigido! 🎉

Pensamentos finais

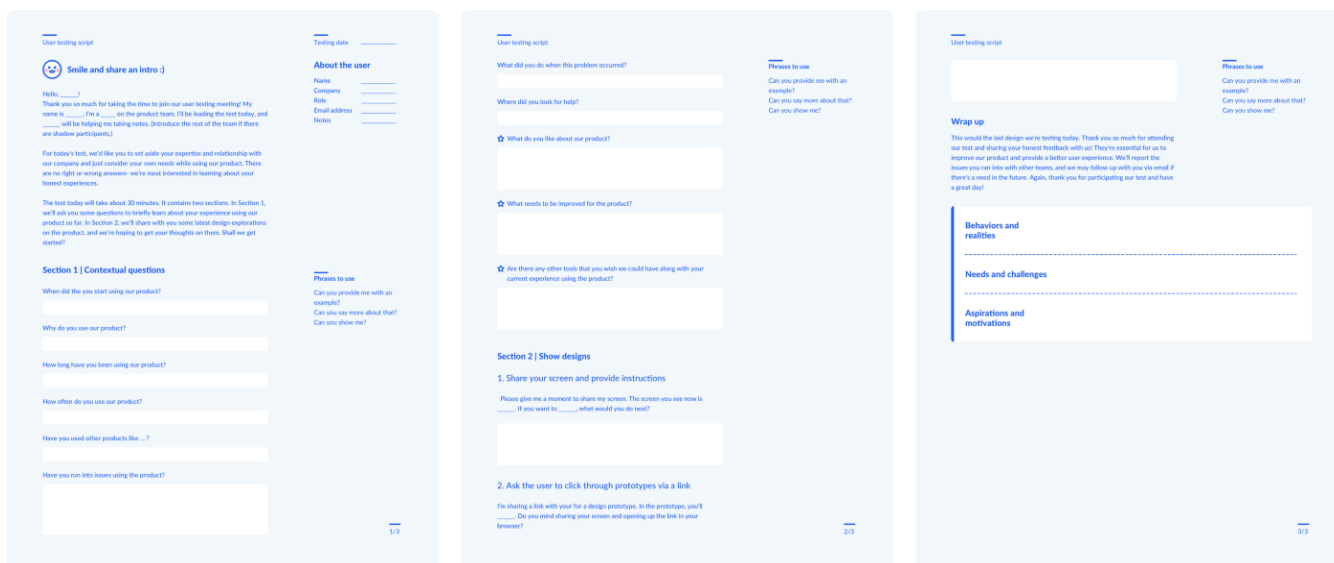
Quando comecei a conduzir testes de usuário em vídeo, tive momentos em que não sabia o que fazer. Procurei dicas no Medium e em outros sites, mas ainda foram necessárias muitas práticas para eu ter uma noção real disso. Como as videoconferências se tornaram mais onipresentes como uma ferramenta de comunicação diária nos locais de trabalho, posso ver mais testes de usuários realizados por meio de videoconferências. Espero que este artigo possa oferecer alguns insights para designers de produtos e pesquisadores de UX.

• • •

Aqui está um ovo de páscoa se você ler este artigo até o final. Criei um modelo para quem está começando a hospedar testes de usuário em vídeo.

Baixe o modelo e modifique-o para suas próprias necessidades. Deixe-me um





User testing script

Testing date: _____

About the user

Name: _____

Company: _____

Role: _____

Email address: _____

Notes: _____

Section 1 | Contextual questions

When did you start using our product?

Why do you use our product?

How long have you been using our product?

How often do you use our product?

Have you used other products like ...?

Have you run into issues using the product?

Section 2 | Show designs

1. Share your screen and provide instructions

Please give me a moment to share my screen. The screen you see now is _____ If you want to _____ what would you do next?

2. Ask the user to click through prototypes via a link

I'm sharing a link with you for a design prototype. In the prototype, you'll _____ Do you mind sharing your screen and opening up the link in your browser?

Behaviors and realities

Needs and challenges

Aspirations and motivations

Modelo de teste de usuário gratuito em vídeo!

• • •

Também encontrei outras ótimas leituras se você quiser saber mais sobre a realização de testes de usuários remotos:

[Como fazer testes de usuário com orçamento limitado](#)

[Teste de usuário na visualização de dados](#)

[4 perguntas de entrevista com o cliente que você nunca deve fazer](#)



Traduzido para: [Português](#)

Mostrar o original

Opções ▼



Inscreva-se no boletim informativo coletivo UX

Por UX Collective

Um boletim informativo semanal sem anúncios que ajuda os designers a se manterem informados, a serem produtivos e a pensar de forma mais crítica sobre seu trabalho. [Dê uma olhada.](#)



Receba este boletim informativo

