Teste de Usabilidade Remoto

Método para testar a facilidade de uso e compreender a motivação das ações do usuário que utiliza meios de comunicação à distância (ex: telefone, internet). A vantagem de usar meios à distância é que se pode analisar as ações do usuário num ambiente mais próximo do normal do que o laboratório de teste de usabilidade tradicional [1]. Outra vantagem é aumentar a abrangência geográfica da amostra de participantes.

O recrutamento pode ocorrer a partir da base de clientes ou através de um convite por email ou website. É importante que o convite solicite perguntas aos usuários antes para que estes sejam selecionados para representar o público-alvo. Uma das perguntas cruciais é sobre a disponibilidade de telefone ou softwares numa combinação que permitam que sejam usados ao mesmo tempo. Uma vez selecionado, é feito um contato para agendar o teste, ou caso o usuário esteja disposto, o teste é realizado na mesma hora.

A diferença para uma entrevista [2] é que o usuário é solicitado a interagir com a interface. Pode-se usar um software que capture a tela do usuário e transmita para o analista em tempo real, mas isso pode ser substituído pela navegação espelhada (o analista clica nas mesmas opções que o usuário).

Existem algumas ferramentas que podem ajudar a realizar testes remotos. A funcionalidade mais útil é o compartilhamento de tela.

- UserVue [3] permite compartilhar, gravar e transmitir áudio numa sessão de uso à distância. Infelizmente não pode ser comprado no Brasil
- UltraVNC [4] permite o compartilhamento e controle da tela do usuário à distância. É estável e rápido, mas não permite mais do que isso.

Teste remoto X teste moderado

Este é um resumo dos dados coletados e hipóteses levantadas em uma pesquisa feita para um projeto final de Pós-graduação da PUC-RIO na área de Ergodesign de Interfaces. Foi realizada uma comparação com dois grupos de usuários sendo um grupo participante pelo método mais próximo do que podemos chamar tradicional e outro feito a partir de um teste remoto não moderado. Ambos eram publicos-alvo de compra online de passagens aéreas e testaram o fluxo de compra de um site em específico.

obs: segue também em anexo o relatório completo.

URL de origem (recuperadas em *28/03/2024 - 18:43*): https://www.corais.org/node/96

Links:
[1] http://www.faberludens.com.br/pt-br/node/39
[2] http://www.faberludens.com.br/pt-br/node/38
[3] http://www.techsmith.com/uservue.asp
[4] http://www.uvnc.com/download/index.html