

03

3- Conversa inicial

Transcrição

Pensamos nas tarefas, o seu usuário veio para o teste, mas no momento de realizar as atividades, nós induzimos as ações. Cuidado! Não indique os caminhos que o usuário pode seguir para chegar até onde você deseja. Mas podemos dar dicas... Perguntar "você já observou a parte superior da página?" é melhor do que indicar diretamente onde está e a barra de busca. Nosso objetivo não é dar um tutorial sobre como realizar a busca.

Para o *tester*, o seu protótipo pode se tornar um labirinto em que ele não sabe qual porta escolher. Por isso, o moderador deve ter consciência das potencialidades do protótipo e também, do que não é capaz.

O ideal é começar o teste com um conversa com usuário (uma *smalltalk*), tentando diminuir a formalidade do contexto. Se possível, tente direcionar a conversa para o tema da sua aplicação. No nosso caso, podemos investigar qual é o interesse do usuário por música, se ele deseja aprender a tocar algum instrumento. Outra finalidade desse momento introdutório é tentarmos tranquilizar o usuário. A pessoa não deve ter medo de manusear o protótipo, de danificá-lo ou que os seus dados fiquem desprotegidos. Vale lembrar que às vezes, um protótipo de alta-fidelidade pode dar a impressão de já ser o produto finalizado e o seu usuário pode se esquecer disso.

As palavras-chaves no caso de teste são: **Empatia & paciência**.

Empatia & paciência

Coloque-se no lugar de quem está realizando o teste. Ele está em um ambiente estranho, interagindo com pessoas desconhecidas, provavelmente, haverá uma câmera durante o teste. Tente encontrar formas para deixar o tester mais tranquilo. De repente oferecer um café... Ou se o usuário não está conseguindo realizar a tarefa e você está perdendo a paciência... É importante se colocar no lugar do usuário, alguém que disponibilizou seu tempo para testar o protótipo. Mesmo que exista uma contrapartida financeira, é o tester que te ajudará a deixar seu aplicativo melhor.