

04

## 4- Equipe e gravar expressão

### Transcrição

É importante também que apenas as pessoas necessárias participem do momento do teste - e geralmente, a equipe de desenvolvimento não precisa estar. Pode ser incomodo para o seu usuário ser observado por várias pessoas no momento do teste e isso pode prejudicar o resultado.

Isto também não significa que o restante da equipe não deve ter acesso a nada. Uma opção é deixar o restante da equipe em um sala a parte, exibindo um streaming do teste. Desta forma os membros do time conseguem conversar entre si, sem incomodar o usuário.

Um ponto que vale ser analisado é observar como o usuário está reagindo ao menu de **busca**. Será que disponibilizamos muita informação, ou usuário está tendo dificuldade de encontrar um determinado curso. Um fator que auxilia a análise é acompanhar as expressões do usuário enquanto manuseia o protótipo. Por isso, um recurso bastante utilizado é gravação do rosto do *tester*, feita com uma webcam ou outra câmera mais discreta disposta próxima do dispositivo utilizado. Obviamente, é interessante captar as **microexpressões** do usuário e conseguir identificar em que ponto elas ocorreram. Fazer a pergunta: "Por que o usuário fez essa cara de dúvida quando estava usando o menu de busca?". O time deve fazer este tipo de pergunta durante a realização do teste de usabilidade.

O moderador deve tentar compreender o que está passando na cabeça do usuário, mas sem recorrer à "bola de cristal". O melhor é que o próprio usuário verbalize o que está pensando e assim, não precisamos adivinhar o que ele tem em mente quando clica em algum ponto. E no fim do teste, você pode até perguntar se o usuário gostou do produto, mas a resposta pode não ser tão sincera. Por exemplo, perguntas com respostas de "sim" e "não", podem induzir o resultado. Mais interessante é perguntar o que ele achou do protótipo, tentando extraír informações concretas.

Talvez, neste momento, você consiga levantar coisas que não foram pensadas durante o teste de usabilidade.

Novamente, vamos recomendar que você tenha **empatia** com o usuário e tente adaptar a abordagem para que ele se sinta mais confortável em compartilhar sua opinião.