Estudo de pesquisa de UX — Modelo do plano Certificado de Design de UX do Google

| **Introdução** | * **Título:** Usabilidade do App de pedidos. * **Autoria:** Eduardo Dias, aluno do curso de UX * **Partes interessadas**: CoffeeHouse, empresa de café e grupo de investidores e franqueados * **Data**: 21/10/2023 * **Histórico do projeto**: Estamos criando uma função de pedido em grupo para que seja mais fácil para diferentes clientes escolher os itens e depois juntam tudo num pedido só o que facilitará várias etapas do pedido como escolhas dos itens, pagamento e conferir tudo. * **Objetivos da pesquisa**: Descobrir se os usuários terão facilidade para efetuar o pedido e se isso tem potencial para reduzir os problemas de itens errados no pedido e de conferir um pedido muito grande. |
| --- | --- |
| **Perguntas**  **de pesquisa** | * O pedido em grupo diminui erros? * É fácil iniciar o processo de pedido em grupo? * Os usuários estão ficando presos em alguma parte? * Quanto tempo leva um pedido em grupo? * Os usuários acham mais seguro pedir em grupo? |
| **Indicadores principais de desempenho**  **(KPIs)** | * Quanto tempo leva para 5 pessoas fazerem um pedido colaborativo? * Quantas pessoas finalizam o pedido em grupo? * O que podemos aprender com as etapas que os usuários seguem para fazer o pedido em grupo individualmente? |
| **Metodologia** | * Estudo de usabilidade não moderado * Local: Brasil, remoto * Data: Janeiro de 2023 * 5 participantes realizam a tarefa de pedido coletivo, um dos participantes inicia o pedido em grupo e envia o QRcode para o grupo. Cada participante preenche o questionário de sua experiência individual. * Cada sessão dura 45 minutos e inclui uma introdução, uma lista de tarefas e um pequeno questionário. |
| **Participantes** | * São pessoas que fazem pedidos de café em grupo pelo menos duas vezes por mês, seja em uma tarefa de negócios ou social. Isso pode ser para reuniões de escritório, grupos de amigos ou familiares. * Eles não precisam beber café * dois homens, duas mulheres, uma pessoa não binária, todos com idades entre 20 e 75 anos * um usuário de tecnologias assistivas (teclado, leitor de tela) * Incentivo: um vale-presente de US$ 10 da CoffeeHouse que pode ser resgatado em qualquer loja ou online |
| **Script** | * Introdução * Antes de começarmos, tenho seu consentimento para gravar esta entrevista em áudio e vídeo? * Eu quero que você saiba que isso não é um teste. Não existe uma resposta “certa” e nenhuma das suas respostas vão ser consideradas erradas. * Se você tiver alguma dúvida, por favor, não hesite em perguntar. * Esses dados estão sendo coletados para ajudar a melhorar um app de passeadores de cães. Suas respostas vão nos ajudar a tornar o aplicativo mais fácil de usar. * Perguntas básicas: * Em que tipo de cidade você mora? * Há cafés perto da sua casa? * Você tem um café favorito? * Quantas vezes você pede café por semana ? * Já costuma encomendar para você ou para um grupo? * Já foi em um café para trabalhar? * Excelente! Se estiver tudo pronto, vamos passar para as tarefas em que você vai trabalhar. * Instrução 1: abra o app da CoffeeHouse no celular e faça um pedido de bebida para você. Faça o seu melhor para me falar sobre o que você está pensando. * Instrução 2 - Follow-up: teste agora, por favor. * Instrução 2 - Follow-up: Você achou algo confuso? * Instrução 3: Na tela de pedidos em grupo, adicione sua bebida de antes e várias outras bebidas ao mesmo pedido e siga para a tela de finalização de compra. * Instrução 3 - Follow-up: Como você se sente sobre o processo de compra de várias bebidas no mesmo pedido? O que foi fácil e o que foi complicado? * Instrução 4: Por fim, finalize a compra e conclua o pedido do grupo. * Instrução 4 - Follow-up: Como você se sente ao pagar por diferentes pedidos na mesma transação? O que você achou do tempo que levou para concluir o pedido? * Instrução 5: Como você se sentiu sobre o app da CoffeeHouse no geral? O que você gostou e não gostou nele? |