Existem 4 categorias principais de ferramentas pesquisa:

Task-Based

Ou sejam, ferramenta que se baseia em ações que os usuários podem tomar.

Normalmente define as tarefas que o usuário precisa realizar e qual o fim da tarefa, como ele vai ter sucesso ao final dela

Card Sort

Essa ferramenta é utilizada para ajudar a definir a arquitetura de informação, ou organizar o site mapping do seu website.

Tree Test

Ao mesmo tempo que define sua navegação também te ajuda a entender como usuários encontram conteúdo.

A/B testing

Teste a/b aqui é onde você testa 2 caminhos e analisa qual deles tem mais resultado com o usuário.

Ferramentas:

Appsee

Fornece uma analise detalhada do comportamento do usuário.

Permite que você tenha acesso a gravação da tela, uma timeline de cliques e ações, heatmaps (mapa de calor), retenção de clique, funil de vendas, user flows e muito mais. Para telas do celular

Lookback é uma ferramenta que não pode faltar no kit

Inclui teste remoto e local, desktop e app, e a incrível feature do Lookback Live.

Com a gravação da tela e do rosto do participante, essa ferramenta vai te ajudar a entender como o usuário utiliza seu produto. E o Lookback Live é uma sessão ao vivo entre você e o usuário, recomendo.

Há templates de uso de imagem para teste com usuário.

Ela começa em 49 dolares por mês, mas é a ferramenta que o time vai gostar de utilizar

Fullstory

É um plugin no seu website, registra todo visitante e sua jornada.

Isso inclui, gravação da tela, cliques mortos, cliques de raiva, heatmap, assistir o usuário ao vivo sem ele perceber nada na navegação, gera relatório de erros, colaboração no time com comentários e por ai vai. Ele monitora usuário. Adicionam cooks e você consegue dar play e assistir o usuário ao vivo mexendo no seu website, é intrusivo mas é a ferramenta utilizada por muita gente.

Hotjar

Faz parte de qualquer kit de quem trampa com site.

É o feijão com arroz de monitoramento e performance.

O ponto forte dele é o heatmap, sejamos honestos, é o melhor filtro de calor do mercado, conseguindo filtrar por: clique, movimento, rolagem, download, ações e por plataforma. Mas o que você não deve saber é que o hotjar pode te ajudar a recrutar usuários e gerar pesquisas de feedback. Ele tem um pop-up que pode levar o usuário para uma tela de pesquisa ou algo assim.

Usabilla

Ferramenta simples que adiciona um botão lateral do website.

O usuário clica e escolhe se o feedback é genérico ou se é especifico. O feedback especifico que é o legal dessa ferramenta, o usuário clica em uma parte do website, e deixa um feedback. Funciona tanto no desktop como em aplicativos nativos.

Userlytics

Ferramenta baseada em ações por parte do usuário.

Gravação da webcam do usuário, gravação da tela, você consegue acompanhar o teste e fazer anotações. Em resumo, teste remoto. Existem várias ferramentas no espaço de pesquisa remota vai de você escolher a melhor para o seu uso.

Ferramentas de tasked-based

User testing, Loop, userzoom, whatusersdo

User testing faz o recrutamento para você

Usability Hub

Pegar resultado rápido e gerar insights de UI e usabilidade.

Aqui você tem 4 ferramentas em 1. Teste do primeiro clique, Survey, Teste de preferencia e teste de 5 segundos.

Minha favorita do setup de pesquisa.

1 – First click test

Faz um upload simples de uma tela, e orienta o usuário a fazer uma ação, tipo, ache o botão de camiseta, como ir até um curso, coisas assim. Ajuda entender perspectiva visual e prioridade do conteúdo.

2 – Design Surveys – Pesquisa online

Pergunta, resposta, o usuário pode responder escrevendo, selecionando opção, checkbox e etc. Ajuda pois você tem uma ferramenta a menos pra comprar, ajuda coletar feedback do wireframe ou design final, recebe feedback qualitativo com perguntas abertas.

3 – Preference tests

Teste de preferencia

Vamos supor que você tem uma discussão em relação a UI, isso é um teste exclusivamente para visual. Se tem 4 visoes de uma tela e ninguém consegue tomar uma decisão correta, você fará um upload nesse preference tests e as pessoas vão ver qual tela elas gostam mais, a gente define a pergunta. Ajuda a tomar decisão visual do produto.

4 – Five seconds test

Te ajuda em referencia visual e prioridade de conteúdo, upload de uma tela só, o user tem 5 segundos pra memorizar a tela toda. Visual, conteúdo botões, tudo que esta na tela, após 5 segundos virá a pergunta, por exemplo:

Quais elementos mais chamaram atenção?

Você conseguiu achar o botão de conteúdo?

O que o banner te comunica?

O que você acha que esse website te comunica?

Sobre o que é esse website?

Ele te ajuda a entender o que o usuário esta enxergando que muitas vezes você não vai enxergar, ai que começa as modificações do produto, melhoria e utilização da tela

Survey Monkey

Classico do kit UX, pesquisa online e coleta de feedback.

Use o SurveyMonkey em todas as fases do projeto, na pesquisa inicial, na coleta de feedback quando o site/produto for lançado, lançar uma pesquisa de satisfação depois de 3 meses de produto no ar.

Relatorio no forms da mais trabalho de analisar

Optimal Workshop

5 ferramentas em 1. Essencial pra o seu produto em geral.

Treejack, OptimalSort, Chalmark, essas são as que mais utilizamos. As outras duas ferramentas são: Questions que faz pesquisa baseada em perguntas e reframer serve para tomar notas enquanto o usuário realiza ações no seu protótipo.

Tree testing – treejack

Como o usuário navega pra achar o conteúdo.

Sobe toda arquitetura, pede para usuário realizar algumas ações. Como:

Entre em contato.

Se inscreva um curso.

First-click testing

Mesma coisa, fazer o usuário dar um clique para fazer alguma ação.

Card sorting

Descobrir prioridade de conteúdo, o usuário agrupa por categoria, similaridade, ou formas inexplicáveis, os relatórios são personalizáveis, são 2 ou 3 tipos de relatórios que você pode gerar e entender como melhorar seu website.

Tem pesquisa baseada em pergunta, e um bloco de notas que você gera um relatório e filtra por palavras.

DICA:

Teste todas as ferramentas nos 30 dias gratuitos, anote o que acha positivo e negativo de cada ferramenta e comece a montar seu kit:

Recomendação:

Optimal workshop, Survey Monkey e Usability hub é um kit forte.

Com ele conseguimos, feedback visual, erro de usabilidade, arquitetura de informação, sentimento de clique, priorização de conteúdo e visual e etc.