É um metodo para coletar dados sobre os usuários, necessidades e requisitos de produtos que envolvam observação.

Observação do usuário.

A observação pode ser direta, onde o pesquisador está realmente presente durante a tarefa.

Ou indireta, onde a tarefa é vista por outros meios, como um gravador de vídeo instalado em um escritório.

É interessante observar o usuário utilizando um produto de competidor ou semelhante. Dessa forma vamos observar, erros, frustrações.

É interessante observar e assistir e entender como podemos facilitar as tarefas no nosso produto.

Por que usar essa técnica?

A observação direta permite que o pesquisador concentre a atenção em áreas específicas de interesse.

Por exemplo: você esta testando um software de contabilidade. Usuário esta no excel, telefone com cliente, isso são áreas de interesse.

A cooperação dos usuários é vital, portanto, as habilidades interpessoais do pesquisador são importantes.

Estabeleça objetivos e requisitos, objetivos servem para manter o foco da pesquisa e o seu foco em coletar insights nas horas corretas

Faça um plano de pesquisa, template disponível

Estabeleça os horários, lugares e pessoas que serão observadas. Observe que, em alguns países, a lei pode proibir que você grave vídeos de pessoas sem o consentimento explícito por escrito. Template de consentimento também abaixo.

Defina a técnica de gravação que você ira usar. Voce confiara em anotações escritas a mao, áudio ou vídeo? Observe que quanto mais completo o registro mais tempo leva para analisar

Logística, isso é um problema que muitos esquecem de adicionar no plano de pesquisa, tenha em mente seus deslocamentos, transito, e como levar seus equipamentos. Esse talvez seja um dos pontos mais importantes, eu já cheguei para uma pesquisa com mochila cheia de câmera e áudio, e não tinha as baterias porque esqueci carregado em casa.

Segurança, mais um dos pontos que requerem atenção, seu estudo de campo é num ambiente seguro pra você e para os seus equipamentos? Voce precisa de algum tipo de autorização especial? Entrevistas em metalúrgicas, plataformas de petróleo entre outros, requerem autorização especial e equipamentos de segurança

Hora de ir a campo

Certifique-se de que quem esta sendo observado esteja ciente do objetivo do estudo, caso necessário, peça autorização para a empresa necessária e etc.

Faça uma sessão de observação piloto para ter uma idéia do que esperar e testar os pontos de interesse. Isso também ajudará a avaliar por quanto tempo a sessão de observação precisa ser.

Essa observação pode ser informal, apenas fique em um canto e deixe o usuário realizar as tarefas normalmente. Não precisa dos equipamentos todos é apenas um piloto.

Dia do estudo de fato

Certifique-se do tempo necessário para o estudo

Tente ser o mais discreto possível. Não deixe você ou o seu equipamento atrapalhar

Anote todos os eventos que você não entende e tente esclarece-los com o usuário assim que a sessão for concluída

Tente estar ciente das influencias que estão afetando o usuário

Se possível, fotografe a área de trabalho dos usuários ou a área de operação, pois isso servirá como um lembrete do contexto ambiental

Após suas observações, anote suas primeiras impressões antes da etapa de análise mais adiante

AO final do estudo, tenha 15 a 20 minutos de debriefing com o usuário estudado, esclareça questões imediatas, pergunte se você deveria saber de algo que não aconteceu durante o estudo e que normalmente acontece.

Voltando da sessão, no outro dia, analise as notas do estudo de campo.

Assim que chegar outro dia, reveja anotações, tente agrupar os maiores pontos de conflito do usuário, agrupe também os pontos positivos onde o usuário conseguiu realizar as tarefas e porque ele conseguiu realiza-las.

Crie um relatório de problemáticas e possíveis soluções. E assim você completou uma pesquisa de campo.

Lembre-se, esse tipo de pesquisa requer habilidade e conhecimento. Requer um grande esforço de atenção.