Pesquisa com usuários

Pode ser uma ótima maneira de extrair informações para compreensão da experiência do usuário, usabilidade e ideação.

Costumam ter um preço baixo se feito na rua, e pode custar caro uma entrevista com usuários específicos.

Para uma boa entrevista você UX Designer necessita de experiência, porque entrevistar usuários precisa de técnica, paciência, empatia e habilidade para subtrair informações e insights.

Por que realizar pesquisa com eles?

Identificação de problemas, coleta de insights, encontrar soluções.

Cabe a gente interpretar o que eles dizem. Entrevistando usuários vamos encontrar vários problemas e frustrações, e cabe a nós resolver esses problemas.

Pode ser feita em uma variedade de situações, mas antes disso, deveria ser no inicio, durante e depois do projeto.

Antes de ter um design finalizado, a pesquisa serve para informar suas personas, user journey, ideias de recursos, ideias de fluxo de trabalho e entender o que ele acha de outros produtos e de produtos competidores.

Durante o seu projeto a entrevista serve para enriquecer um estudo contextual complementando a observação com descrições de ferramentas, processos e gargalos

Gargalos são pequenos problemas que podem afetar o projeto de alguma forma

Ao final do projeto a entrevista serve como um teste de usabilidade, para coletar respostas verbais relacionadas a comportamentos observados, ou seja, você da as tarefas pra ele, entende as frustrações, tempo de atingir, como ele chegou ao sucesso, e otimizar o produto para reduzir as frustrações observadas.

Antes de realizar a entrevista:

Não defina a necessidade dessa entrevista do nada, saiba o porque você esta fazendo a entrevista. Perguntar ao nosso time:

O que precisamos saber sobre nossos usuários?

Como esse conhecimento melhorará nosso produto e informará nosso processo de design?

Depois de validar a necessidade de uma pesquisa com o usuário, precisa pensar nos pontos a seguir.

Defina uma meta, crie um plano de pesquisa, prepare as perguntas, guie a conversa, não a controle, construa perguntas de acompanhamento, Faça perguntas abertas, Esteja preparado para improvisar.

E lembre-se sempre

VOCE NÃO É O USUARIO!!!

O básico da entrevista, preciso saber:

Antecedentes, nome, profissão idade e informações pessoais, uso da tecnologia, uso do produto, principais objetivos, motivações do usuário, pontos de dor do usuário.

Faça o seu plano de pesquisa e teste com o seu time

Leve um gravador de áudio e vídeo e lembre-se de levar as baterias, checar se esta tudo carregado, testar a gravação de áudio no escritório pra ver se esta boa

Sempre peça permissão, e diga que vai ser de uso privado da empresa e pedir o consentimento do usuário pra isso.

Não os interrompa a fala dos participantes

Sempre observe a linguagem corpora, braços cruzados, desconforto do usuários, entenda isso e você vai conseguir ainda mais resultados.

Entrevistando o usuário:

Perguntas de introdução do usuário:

Como é seu dia típico?

Quais são alguns dos apps e sites que você usa regularmente?

Faça perguntas sobre estilo de vida, relacionadas ao seu tópico/produto.

Perguntas especificas do produto:

Quando você usou o serviço X pela ultima vez?

Você tem experiência com serviços similares?

Qual é a sua maior frustração quando realiza tarefa X?

Qual é a parte mais difícil sobre a tarefa X?

O que você esta fazendo atualmente para tornar essa tarefa X mais fácil?

Diga-me o que você sentiu da ultima vez que realizou tarefa X?

E tente sempre seguir as respostas com:

Por que? Quando? Como? Cite um exemplo disso?

Esses questionamentos são conhecidos como probing questions, ou, perguntas investigatórias.

Sugestão: Utilize a técnica “Five Whys”, 5 porques. Não desista de questionar. Continue cavando para chegar ao principal motivo pelo qual alguém faz ou pensa alguma coisa.

Finalize a entrevista, agradecendo o participante, pergunte ao participante se ele tem alguma duvida. E agradeça ele ao final da entrevista.