Uma survey ou pesquisa online é um questionário estruturado que seu publico alvo preenche pela internet, geralmente através de um preenchimento de formulário.

As pesquisas online podem variar em tamanho e formato. Os dados são armazenados em um banco de dados e a ferramenta geralmente fornece algum nível de análise dos dados.

Ferramenta: Survey Monkey

Survey é um ponto de partida para uma investigação mais profunda. A menos que você entende profundamente do assunto, é melhor fazer perguntas abertas e descobrir os problemas e pensamentos que os usuários estão tendo.

Beneficios:

Ao contrário das pesquisas tradicionais, as pesquisas online oferecem às empresas uma maneira de coletar informações de um público amplo por um custo relativamente pequeno.

Ao realizar uma pesquisa on-line, você tem oportunidade de aprender algumas coisas:  
Quem são seus usuários, O que seus usuários querem realizar, Quais informações estão procurando, O que eles gostam ou não no seu produto, descrição dos problemas, O que gostariam de mudar no seu produto.

Como escrever as perguntas?

Essa é a parte mais importante. Você tem que escrever boas perguntas para obter respostas confiáveis. Perguntas ruins levam a dados ruins.

Em termos gerais, existem 2 tipos de perguntas: Abertas e fechadas

Fechadas:

Perguntas onde eles tem opções para selecionar, ou falar sim ou não, so selecionar.

Essas perguntas obtem os dados quantitativos do usuário. Estar perguntas são acompanhadas com a caixa de seleção.

Os dados obtidos podem facilmente serem visualizados com a ajuda de reperesentações gráficas.

Perguntas abertas:  
São com campos de resposta, onde ele vai precisar escrever a resposta

Perguntas abertas são dados qualitativos sobre comportamento de um usuário e suas ações.

Elas tendem a demorar mais para serem analisadas.

A dica:

O ideal é misturar perguntas abertas e fechadas para filtrar melhor e depois analisar as respostas nas perguntas abertas. Dessa forma você vai aprender muito mais sobre o seus usuários.

Se toda pesquisa contem apenas perguntas abertas você vai ter uma dificuldade mt maior em analisar todas as respostas. 50 0usuarios é até tranquilo, mas digamos que sua pesquisa atinja 5 mil ou 20000 pessoas.

O que fazer?

Comece criando suas perguntas primeiro depois escolhe o software que usar.

Primeiro pense no que você vai querer como resposta.

Se os usuários conseguirem encontrar as informações que procuram

Quão satisfeitos os usuários estão com seu site

Quais experiências os usuários tiveram com seu site ou sites semelhantes

O que os usuários gostam e não gostam do site

Quais frustrações ou problemas os usuários tem com seu site

Se os usuários recomendariam seu site para outras pessoas Por que?

Se os usuários tem alguma idéia ou sugestão de melhorias

Essas são questões básicas. Cada produto vai precisar de perguntas personalizadas para o público alvo.

Agora vamos a como são feitos alguns trabalhos:

Primeiro sempre começo com perguntas sobre QUEM esta respondendo a pesquisa, não tente pegar o email da pessoa logo no inicio da pesquisa erro comum que muitos fazem.

Dica para filtrar usuários logo no inicio, pergunte se o usuário já utilizou o produto, qual o level de interação que o usuário tem com o produto. Se o usuário responde não uso ou não tenho interação com o produto frequentemente, TCHAU, joga na tela de obrigado direto.

Porque você não precisa de um usuário respondendo suas perguntas de qualquer forma ou clicando somente para terminar a pesquisa se este não usa/usou o produto antes. Esse usuário não vai te adicionar nenhuma informação relevante.

Depois desse filtro inicial você pode começar a perguntar sobre o produto de forma aberta, tente entender como o usuário utiliza o produto, quando ele utiliza, quais erros e frustrações esse usuário teve ao utilizar o produto, quais os pontos positivos também pra que você saiba onde o produto esta acertando.

Outra dica agora. Mantenha as perguntas com linguagem simples, não complique a cabeça do usuário, tente utilizar um vocabulário próximo do público alvo da pesquisa.

Perguntas condicionais: Voce consegue separar os usuários e os agrupa baseado nas respostas, alguns softwares você consegue esse estilo de pesquisa, dependendo da resposta o usuário cai em outro tipo de jornada de perguntas.

Minha recomendação e um desafio

Criar uma pesquisa online usando google forms ou survey monkey, planeje as perguntas, teste inicialmente com 2 pessoas do seu time ou pessoas mais próximas. Gere o link final do teste, e espalhe no email da empresa e espalhe em vários lugares.

Enfim chegamos ao fim do módulo UX Research.