

Tópicos em UX

Ambientes de Programação – Aula 8
Prof. Elcio Abrahão – USJT, 2016



Um bom design UX é construído sobre uma boa **pesquisa de usuário**.

A pesquisa do usuário é a melhor maneira, na verdade, a única maneira, de realmente **compreender os seus usuários** para construir as bases para o um bom projeto de UX.

Sem a pesquisa do usuário você está **adivinhandando** !

Sabemos que é preciso realizar uma pesquisa do usuário, mas **o quê? Como? Onde? Com quem?**

Uma boa pesquisa de usuário exige **premeditação e planejamento** cuidadoso.

Para facilitar o planejamento seguem **10 perguntas** que devemos fazer antes de iniciar uma pesquisa de usuário:

1. Por que a pesquisa é necessária ?

Responder a esta pergunta pode ajudar a fornecer o **contexto** para a pesquisa de usuário e revelar como ele se encaixa no quadro maior.

Pode até indicar que o **tipo de pesquisa** do usuário que você tinha em mente **não é mesmo necessária**.

2. Quem tem participação na pesquisa?

É importante pensar sobre quem são os principais **interessados** na pesquisa do usuário e a quem os **resultados** terão de ser **comunicados**.

As partes interessadas podem incluir partes **interessadas no negócio, desenvolvedores, designers, gerentes de projeto e assim por diante**.

Uma boa maneira de determinar as partes interessadas é usar uma matriz de responsabilidades. Basta listar:

- Quem é responsável pela pesquisa
 - Quem é o encarregado
 - Quem deve ser consultado
 - Quem deve ser informado
-

3. Quais são os objetivos da pesquisa ?

A pesquisa do usuário deve ter **metas claras**, caso contrário, ela é realmente apenas **pesquisa por pesquisa**.

Pense sobre quais são os **objetivos principais** da pesquisa, e como você vai saber se a pesquisa foi um sucesso ou não.

Determine um objetivo e pense sobre o que você precisa para realizar esse objetivo.

Você pode, então, pensar sobre os **métodos de pesquisa** necessários e os **tipos de usuários** que você vai precisar de **envolver**.

4. Quais perguntas você está tentando responder ?

A pesquisa do usuário é realmente apenas um exercício de responder a perguntas:

- Quem são os nossos usuários?
- O que eles fazem?
- Por que eles fazem o que fazem?
- O que eles precisam?

O segredo é entender quais as perguntas mais importantes.

5. Que suposições e hipóteses precisam ser verificadas?

Suposições nem sempre são uma coisa ruim. Porém entenda que as **hipóteses devem ser testadas**. Por exemplo, que um tipo particular de usuário é mais importante, ou que um produto ou serviço é usado de uma maneira particular.

6. Quais métodos e ferramentas de pesquisa serão mais eficazes?

Uma questão chave para qualquer trabalho de pesquisa do usuário é determinar os métodos de pesquisa e ferramentas que serão mais eficazes. Sua escolha deve ser influenciada pelo **nível de acesso que têm aos usuários**, o tipo de dados que você deseja capturar e até mesmo a sua própria experiência e conforto com um método ou ferramenta.

Como regra geral, os métodos **qualitativos irão dizer mais do que quantitativos**, e os **encontros cara-a-cara vai dizer mais do que os remotos**.

7. Quem deve participar da pesquisa?

A pesquisa do usuário **tão boa quanto os usuários que você escolhe** para pesquisar. Escolha os usuários errados e você chegará as conclusões erradas: **Lixo que entra = Lixo que sai.**

Portanto, é preciso considerar cuidadosamente **quem deve participar** da pesquisa. Quem são seus usuários e quais grupos de usuários que você deverá incluir? A pesquisa do usuário qualitativa muitas vezes pode ser realizada com apenas **5 a 8 usuários.**

8. Quem deve realizar a pesquisa?

A pesquisa do usuário é como **cozinhar**. Com um pouco de treino e prática todos podem fazê-lo, mas é preciso muita habilidade e experiência para fazê-lo muito bem.

É importante pensar sobre **quem irá realizar a pesquisa**.

Existe conhecimentos disponíveis na própria **empresa** ou será melhor contratar um **terceiro**?

9. Quais devem ser os resultados da pesquisa?

Fazer a pesquisa de usuário é muitas vezes apenas metade do trabalho.

Fazer alguma coisa com as respostas é a outra metade, muito mais importante do trabalho.

É importante pensar sobre quais resultados da pesquisa devem ser comunicados às partes interessadas.

Vídeos e apresentações visuais são especialmente boas.

10. Quando é que a pesquisa deve ser feita?

É importante pensar **quando deve ser feita a pesquisa** e quanto tempo teremos disponível para fazer a pesquisa. Estas limitações vão determinar **o que é possível de ser feito**.

Mesmo se tenha pouco tempo disponível, vale sempre a pena realizar alguma pesquisa de usuário rápida.

Trabalho em grupo (Grupo do Projeto Integrado):

Considerando os usuários do projeto integrado, responda e justifique as respostas das 10 perguntas sobre a pesquisa de usuários.

Não esqueça de colocar os nomes dos integrantes dos grupos.

Referências:

Dez perguntas antes de fazer uma pesquisa de usuário:
<http://www.uxforthemasses.com/10-questions-before-user-research/>

Questões para o Trabalho

1. Por que a pesquisa é necessária ?
2. Quem tem participação na pesquisa?
3. Quais são os objetivos da pesquisa ?
4. Quais perguntas você está tentando responder ?
5. Que suposições e hipóteses precisam ser verificadas?
6. Quais métodos e ferramentas de pesquisa serão mais eficazes?
7. Quem deve participar da pesquisa?
8. Quem deve realizar a pesquisa?
9. Quais devem ser os resultados da pesquisa?
10. Quando é que a pesquisa deve ser feita?

Considerando os usuários do projeto integrado, responda e justifique as respostas das 10 perguntas sobre a pesquisa de usuários.

Não esqueça de colocar os nomes dos integrantes dos grupos.
