

[Open in app](#)[Get started](#)

Published in //ux.blog



Bárbara Perri

[Follow](#)

Jul 15, 2019 · 8 min read



Save



OnCurso: um estudo de caso UX

Um desafio sobre como podemos criar uma experiência lúdica de preparação para candidatos à concursos públicos.



Estudo de caso baseado no projeto final do curso de Formação de UX Design da Mergo User Experience, onde criamos o aplicativo OnCurso.

O desafio era trabalharmos em um estudo de caso real, com objetivo de criar uma experiência lúdica de preparação para candidatos à concursos públicos utilizando a tecnologia.





Open in app

Get started

PESQUISA COM USUÁRIOS

O método de pesquisa que usamos foi a pesquisa qualitativa, onde:

- Recolhemos os discursos completos e procedemos com a interpretação;
- Analisamos as relações de significados que se produzem em determinada cultura ou ideologia;
- Realizamos pesquisas tendo como preocupação a qualidade das informações;
- Entrevistamos em profundidade os usuários;

MATRIZ CSD

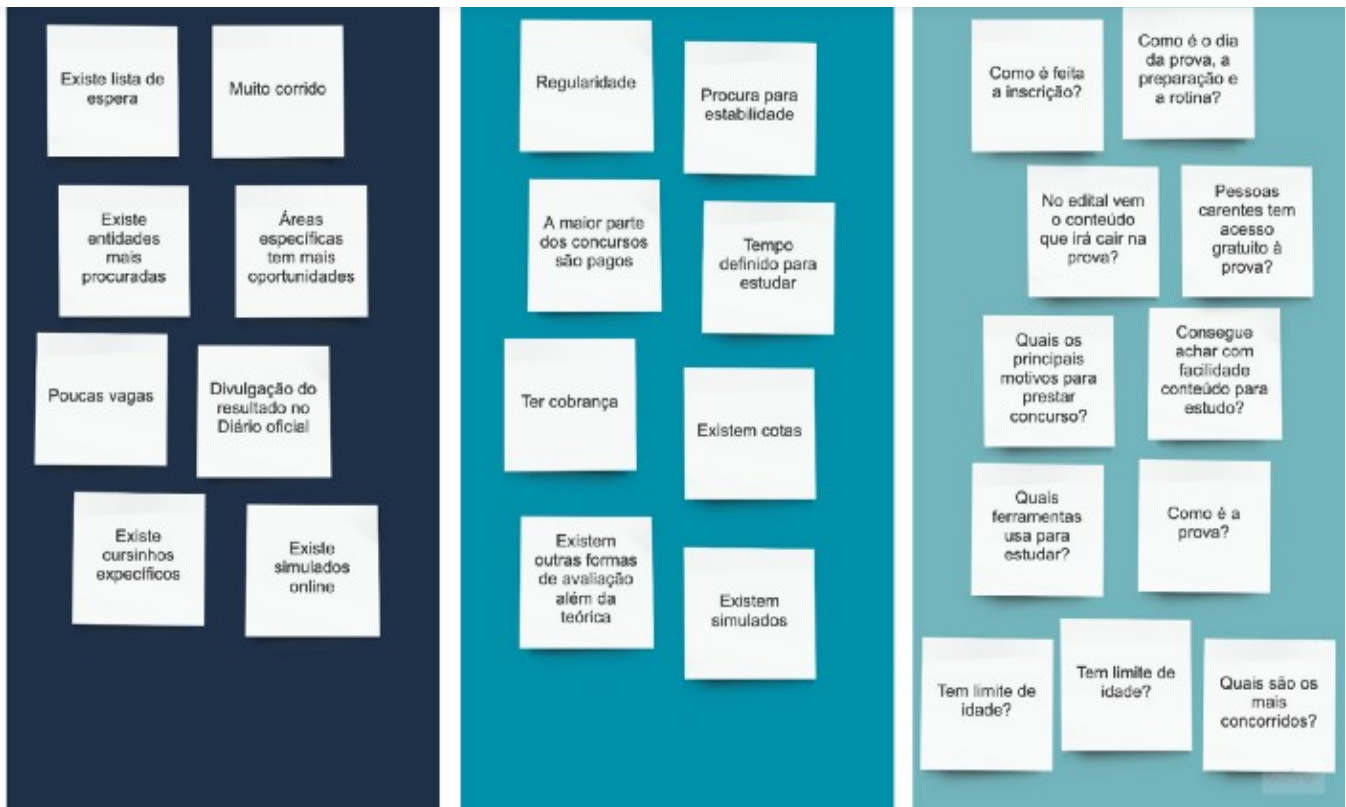
Fizemos a Matriz CSD para entender o que já sabíamos sobre o tema, o que tínhamos dúvidas (que podiam ser investigadas a fundo) e o quais eram nossas hipóteses.





Open in app

Get started

Digitalização da Matriz CSD no Miro

ROTEIRO

Iniciamos com uma pergunta mais genérica, para dar início à conversa. Conforme o andamento da entrevista, fomos inserindo perguntas mais específicas e pontuais.

Criamos um roteiro com:

- Objetivos da pesquisa
- Apresentação
- Informações demográficas e de comportamento
- Questões sobre carreira e objetivos ao prestar concursos públicos
- Questões de planejamento e formas de estudo
- Finalização da entrevista





Open in app

Get started

Informações demográficas e comportamento (0:10)

Bom, eu queria começar ouvindo um pouco sobre você, entendendo um pouco da sua vida, dentro do que for relevante para o nosso projeto. Podemos começar?

1. Fale sobre sua rotina pessoal
Nível de formação / Quando / Público / Particular / Realização
2. Fale um pouco sobre sua formação?
Jornada / Momento / Realização / Objetivo
3. Fale sobre sua carreira profissional?
Independência / Dependência / Quantidade moradores / Sonho

Sobre carreira e objetivos ao prestar concursos públicos (0:10)

Agora, para direcionar um pouco o nosso bate-papo, eu gostaria de saber mais sobre sua carreira e o que te direcionou para os concursos públicos, OK?

4. Qual sua opinião sobre carreiras públicas?
Motivação / Estabilidade / Referências
5. Porque você quer prestar um concurso público?
Estabilidade / Aposentadoria / Carreira / Carga horária / Realização / Expectativa / Política
6. Qual concurso tem interesse em prestar?
Formação / Remuneração / Carreira / Mudança / Área

Sobre planejamento e formas de estudo (0:10)

Para fechar o nosso bate-papo, queria conversar um pouco sobre a maneira que você se prepara para os concursos, sua rotina de estudos, etc. Pode ser?

7. Como é o seu processo de estudo?
Planejamento / Regularidade / Cobrança / Material / Grupo / Individual / Rotina / Preparação
8. O quanto você financeiramente investe nos estudos?
Apostilas / Cursos / Material gratuito / Impressos
9. Como você avalia o seu nível de conhecimento?
Simulados / Histórico de resultados / Grupos / Amigos

Parte do roteiro da entrevista

ENTREVISTA

[Open in app](#)[Get started](#)

todos ficassem bem acomodados no local.

Distribuímos os papéis entre os membros da equipe de forma que cada um tivesse um propósito claro e visível durante a entrevista.

Papéis desempenhados:

- Entrevistador: Conduzia a conversa com o entrevistado, estimulando as respostas e se necessário e criava conexões empáticas com o entrevistado;
- Observador: Registava a entrevista fazendo anotações;
- Observador / Fotógrafo: Registrava a entrevista com anotações e fotografias;

Cada entrevista teve duração média de 40min onde também fizemos registros de áudio e imagens, onde os entrevistados assinavam um termo de consentimento.



1º pessoa à ser entrevistada



[Open in app](#)[Get started](#)

2º pessoa à ser entrevistada



[Open in app](#)[Get started](#)

Coletando dados:

Utilizamos cartões de insights para organizar e sintetizar de maneira prática e eficiente a grande quantidade de informações resultantes de cada pesquisa. Neles, registramos o assunto da fala do entrevistado, os problemas citados, e os desafios com relação ao assunto.

Cartão de insight

Título

Numeração

Tema:

Fato:

Desafio relacionado ao tema:





Open in app

Get started



Cartões de insights sendo preenchidos

PERSONA

Fizemos a criação da persona para que pudéssemos entrar em consenso sobre as necessidades, desejos e limitações dos usuários, para ajudar a manter o foco no usuário durante o projeto, para ajudar na tomada de decisões e facilitar a geração de idéias e identificação de requisitos.

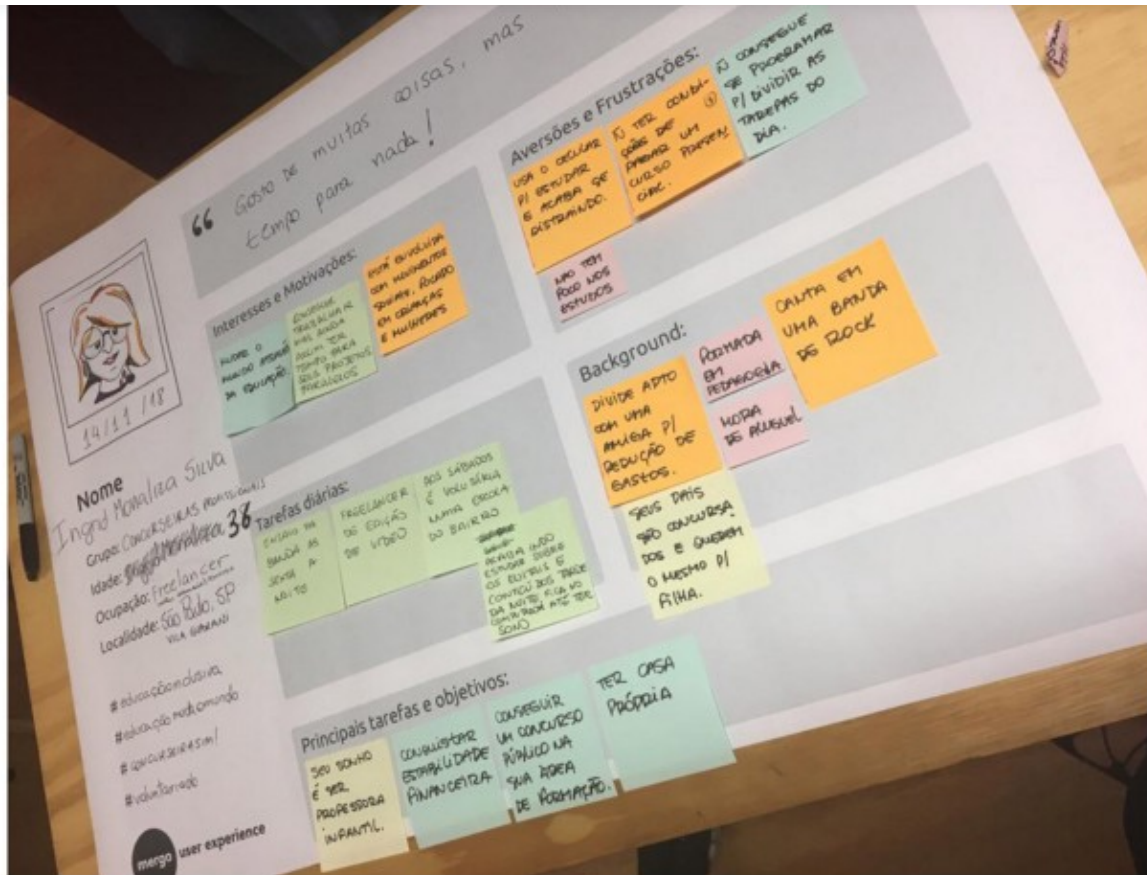
Para criar nossa persona, identificamos as variáveis comportamentais, fizemos a coleta de dados das entrevistas, sintetizamos as características e objetivos relevantes entre os entrevistados e analisamos dados de comportamento que definia tipos de personas.





Open in app

Get started



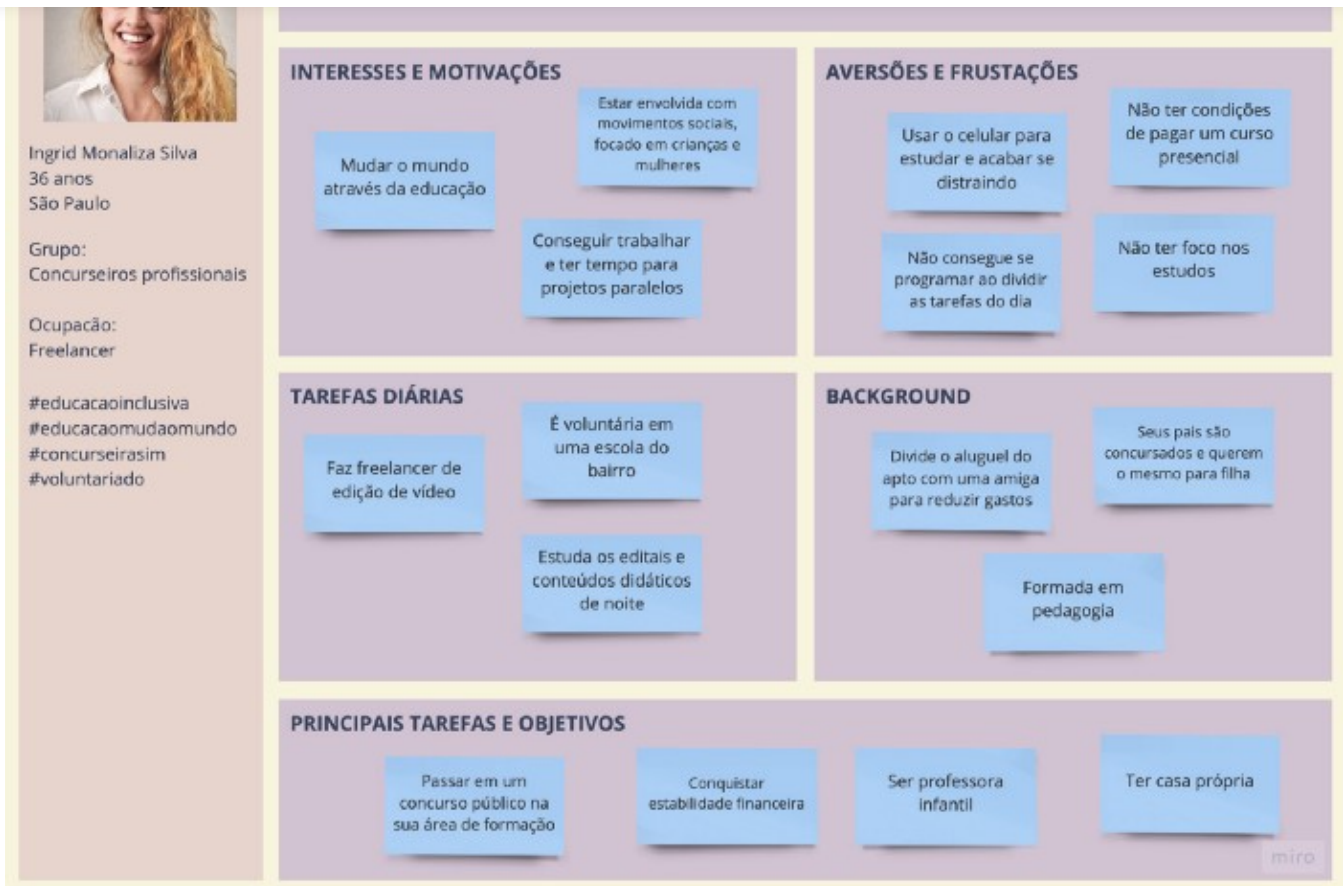
Persona





Open in app

Get started

Digitalização da Persona no Miro

JORNADA DO USUÁRIO

Fizemos o mapeamento da jornada do usuário para identificar todos os pontos de contato ao se preparar para um concurso público.

De modo que, tudo tem um começo, meio e fim, e que o usuário tem interação com cenários e personagens para atingir seus objetivos.

A jornada é composta por detalhes como: expectativas, emoções, sofrimentos e realizações do usuário.

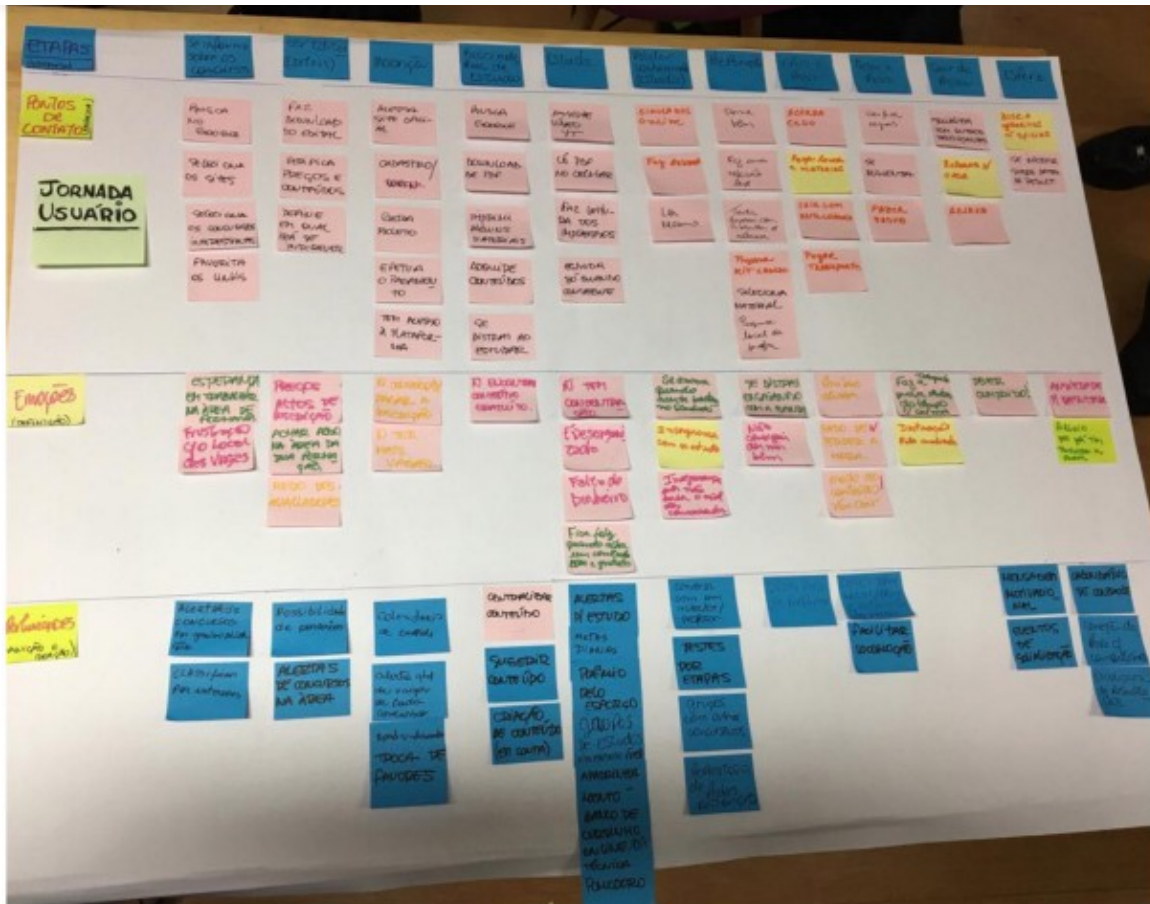
No decorrer do mapeamento da jornada, praticamos à todo momento a empatia com usuário, de modo que pudéssemos alcançar altos e baixos emocionais e o significado da experiência para o usuário, com objetivo de identificar inovações, para assim agregar valor.





Open in app

Get started



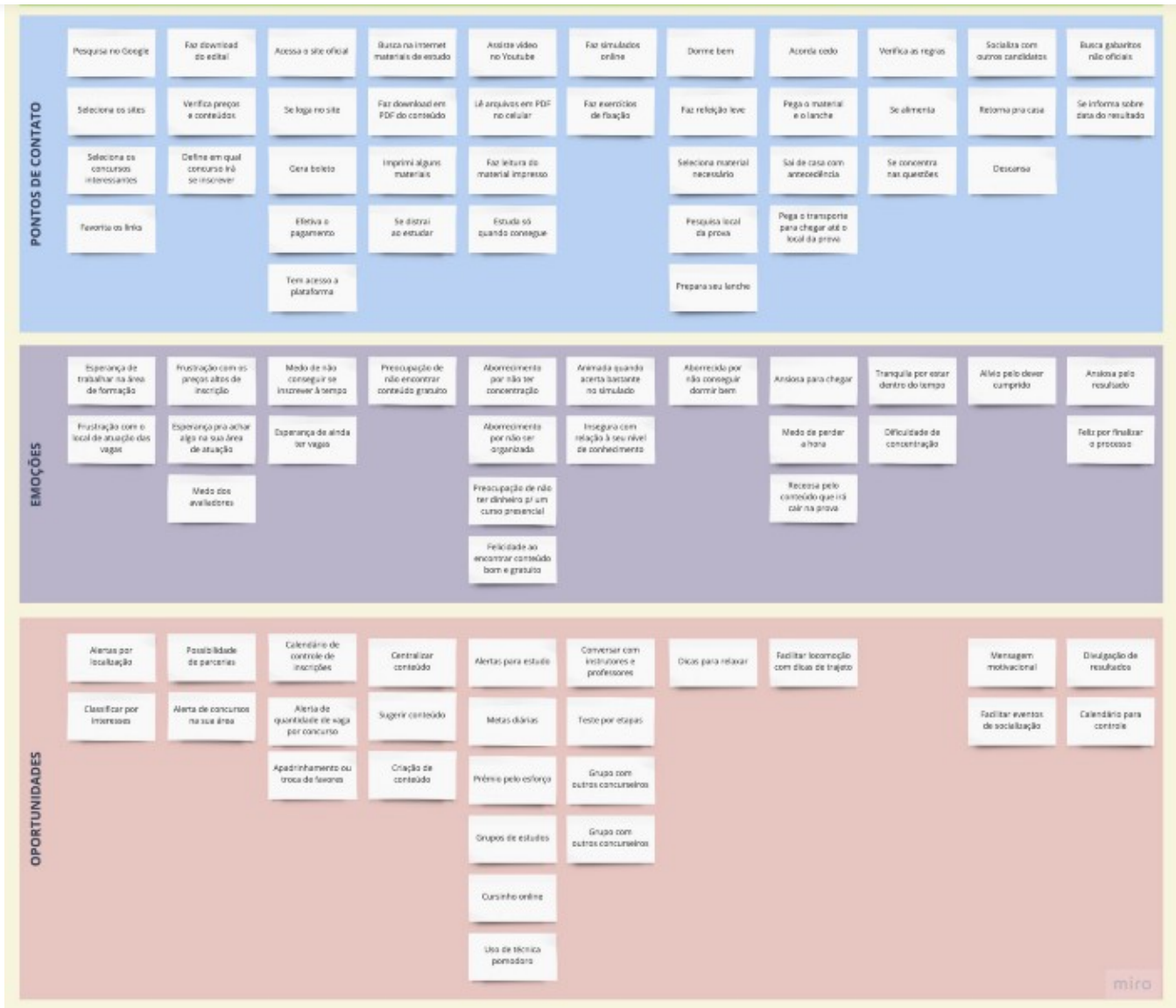
Jornada do usuário





Open in app

Get started

Digitalização da Jornada do usuário no Miro

PENSANDO NO PRODUTO

O ponto de partida para pensar no briefing do produto, foi um brainstorming para um aplicativo mobile, onde tínhamos o desafio de criar uma experiência lúdica de preparação para candidatos à concursos públicos.

Decidimos o que entraria no briefing, à base de pesquisas, reflexões e negociações, pois é briefing que guia o projeto.

Utilizamos os seguintes questionamentos para criação do briefing:

1. Qual problema nós queremos solucionar?



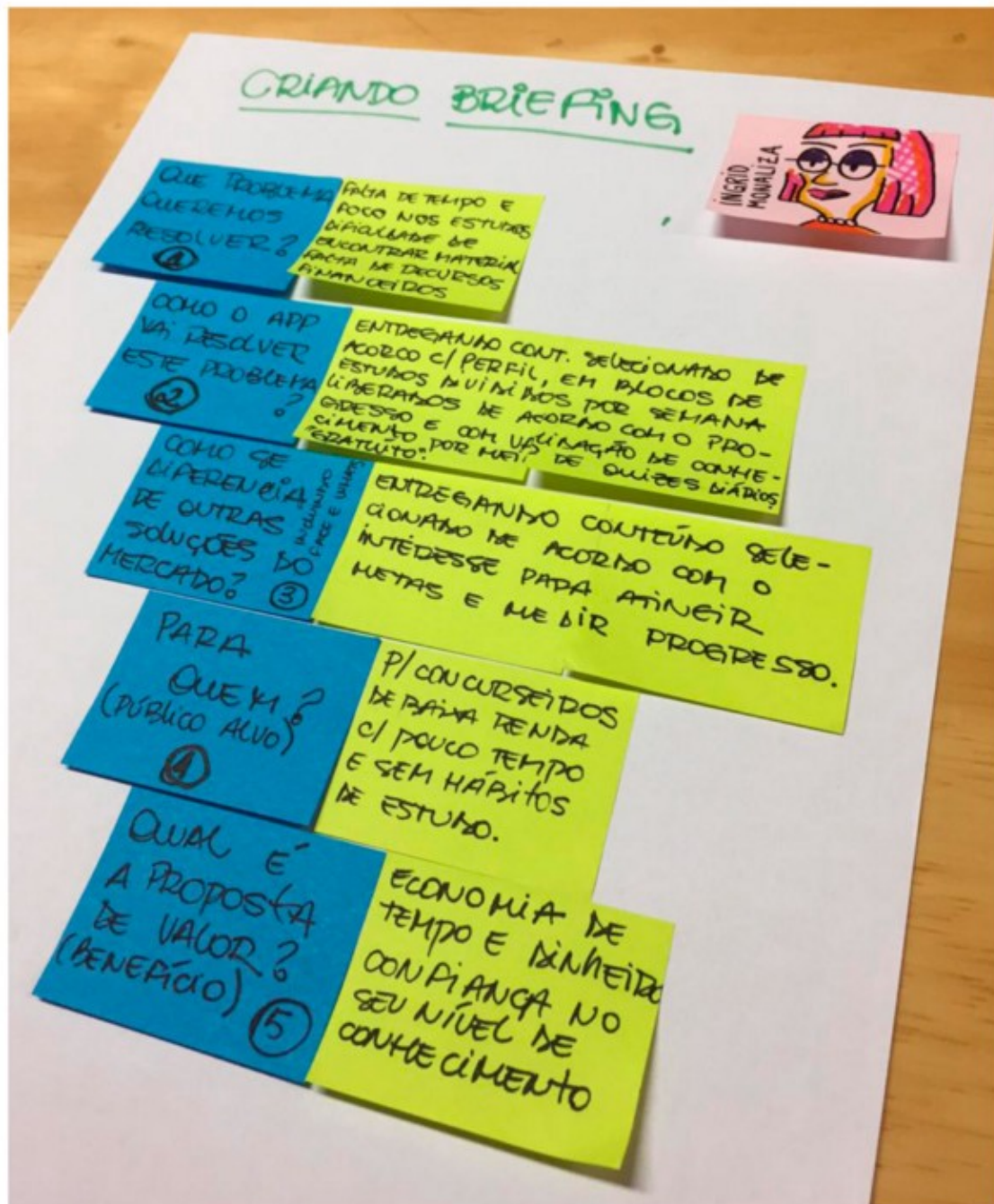


Open in app

Get started

4. Para quem (público-alvo)?

5. Qual é a proposta de valor?



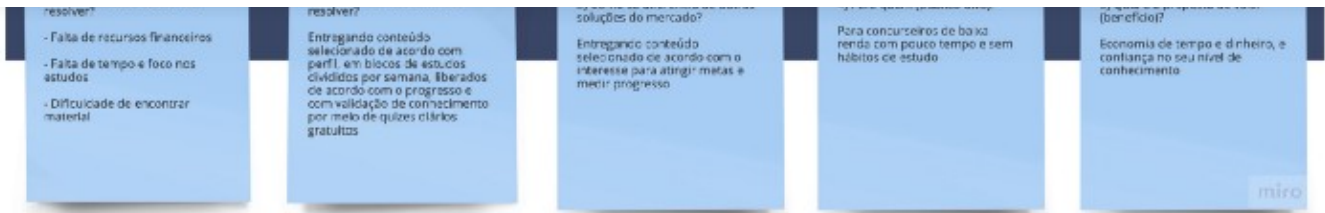
Briefing





Open in app

Get started



Digitalização do Briefing no Miro

TASKFLOW

A tarefa que mapeamos para o usuário realizar, foi planejar uma rotina de estudos, fazer as atividades propostas até concluir com o quiz, onde será feita a avaliação do conhecimento do usuário.



Taskflow



Open in app

Get started

Digitalização da Taskflow no Miro

WIREFRAME

Iniciamos com o wireframe de baixa fidelidade desenhando os sketches no papel, pois são rápidos, de baixo custo e nos ajudaram à identificar previamente os problemas.



[Open in app](#)[Get started](#)

Desenvolvimento do Wireframe de baixa fidelidade



[Open in app](#)[Get started](#)

Desenvolvimento do Wireframe de baixa fidelidade

PROTÓTIPO NAVEGÁVEL





Open in app

Get started



[Open in app](#)[Get started](#)

Construção do protótipo navegável





Open in app

Get started



Algumas telas do protótipo navegável

APLICAÇÃO DO TESTE DE USABILIDADE

Após protótipo navegável de baixa fidelidade feito, passamos para a fase de testar nossa idéia.

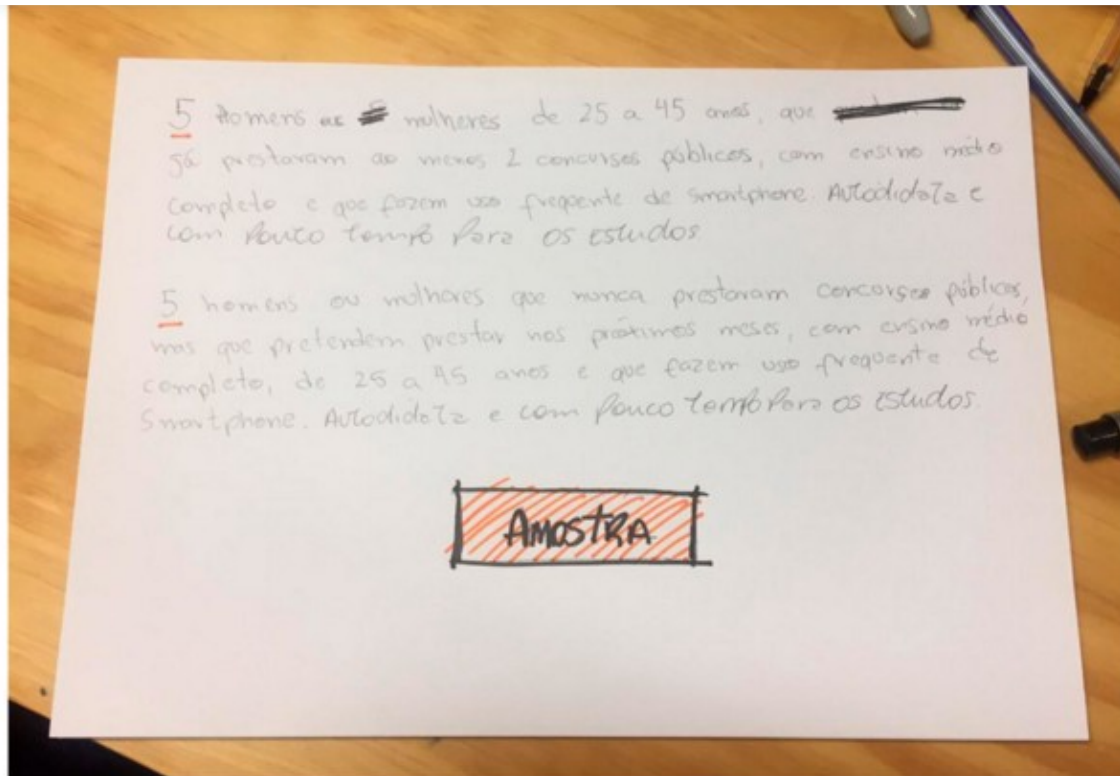
Recrutamos participantes do mesmo perfil do nosso público-alvo, por meio de grupos de concurseiros do Facebook (vale lembrar que muitas vezes as pessoas precisam de uma ajuda de custo para aceitarem participar destes testes).







Open in app

Get started



Perfil dos participantes recrutados

Preparamos um questionário com  120 |  rfil (informações demográficas, comportamentais, tarefas diárias, ~~motivações~~, etc.).

No dia agendado, recepcionamos os participantes, demos as recomendações e instruções sobre as tarefas à serem realizadas, passamos para eles assinarem o termo de consentimento à filmagem e gravação daquela experiência, e iniciamos os testes com os usuários individualmente.

Para alcançarmos um bom resultado, nos atentamos em: deixar os participantes à vontade, para que pudessem realizar a tarefa de forma tranquila; não interferir ou ajuda-los à realizar qualquer parte da tarefa, nos preocupando somente em observar e fazer anotações sobre nossas percepções; ser imparcial nas instruções e comentários, para que nossa opinião não os influenciasse no desempenho do teste.

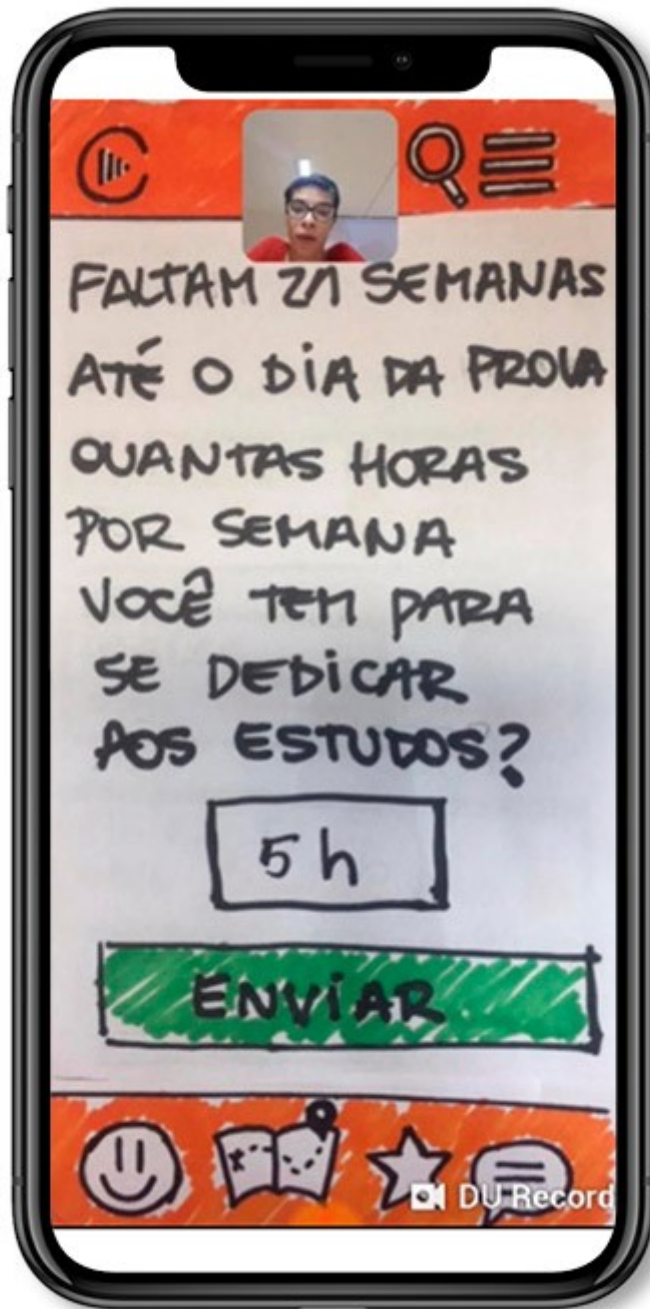
Escolhemos o aplicativo DU Recorder para gravar a navegação do usuário ao realizar as tarefas, para que pudéssemos consultar as gravações se necessário.





Open in app

Get started



Aplicação do teste de usabilidade usando o DU Recorder

Relatório do teste:

Fizemos um complicado das informações em uma planilha, conversamos com os observadores e alinhamos as percepções, assistimos os vídeos e escutamos os áudios onde conseguimos enriquecer nossa planilha de dados, e definimos a



[Open in app](#)[Get started](#)

integrantes do grupo, pedimos que eles consultassem as anotações, e escrevessem qualquer coisa interessante ou relevante que tenham visto ou ouvido durante a sessão.

Fizemos uso das gravações de áudio para captar citações dos participantes.

Após, dividimos as idéias em diferentes categorias que eram relevantes ao nosso projeto, por exemplo: Tópicos comuns; Estágios de jornada; Citações; Barreiras; Tipos de usuários.

Com isso, fizemos a revisão das notas, e escrevemos declarações curtas sobre o que nós aprendemos.

Usamos estas descobertas para decidir sobre qual ponto trabalhar, alterar ou pesquisar.

PROPOSTA DE VALOR

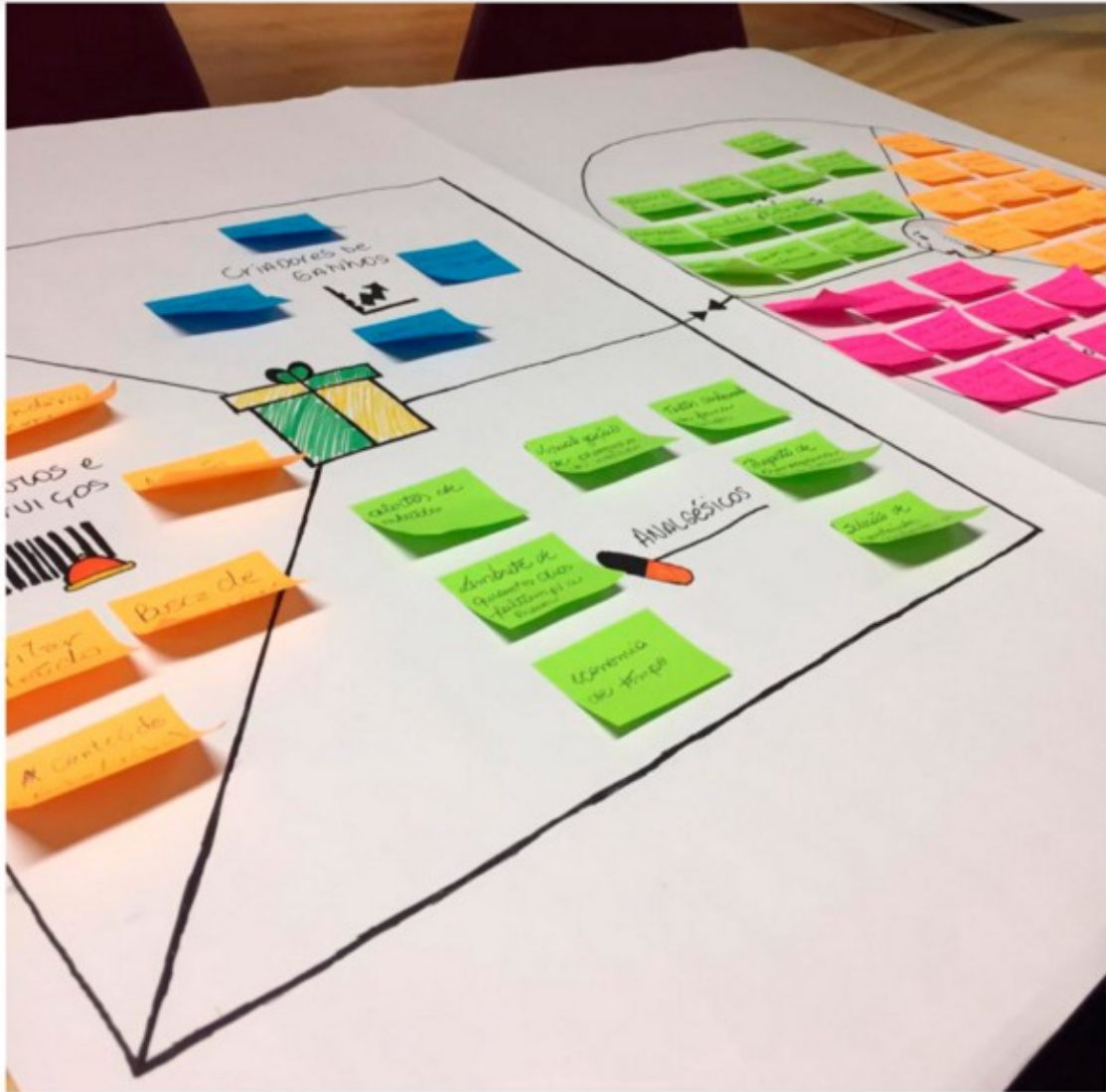
Por último, criamos a proposta de valor do nosso produto, para que ela nos mostrasse os benefícios que o cliente vai ter ao usar o nosso produto.

Começamos mapeando o perfil do nosso usuário: O que é importante pra ele? Identificamos o segmento do nosso usuário; suas tarefas; suas dores; seus ganhos; e estabelecemos prioridade para tarefas, dores e ganhos.

Depois passamos para o mapa de valor do nosso produto, no qual mostramos nossos criadores de ganho, mapeando a lista de produtos e serviços, os analgésicos e os criadores de ganhos.

Fizemos então a junção da proposta de valor (benefícios do nosso produto) com o perfil do usuário, para ver se estava adequado com o que o nosso público-alvo espera (isso ocorre quando você completa tarefas relevantes, alivia dores, e cria ganhos importantes para os usuários).



[Open in app](#)[Get started](#)

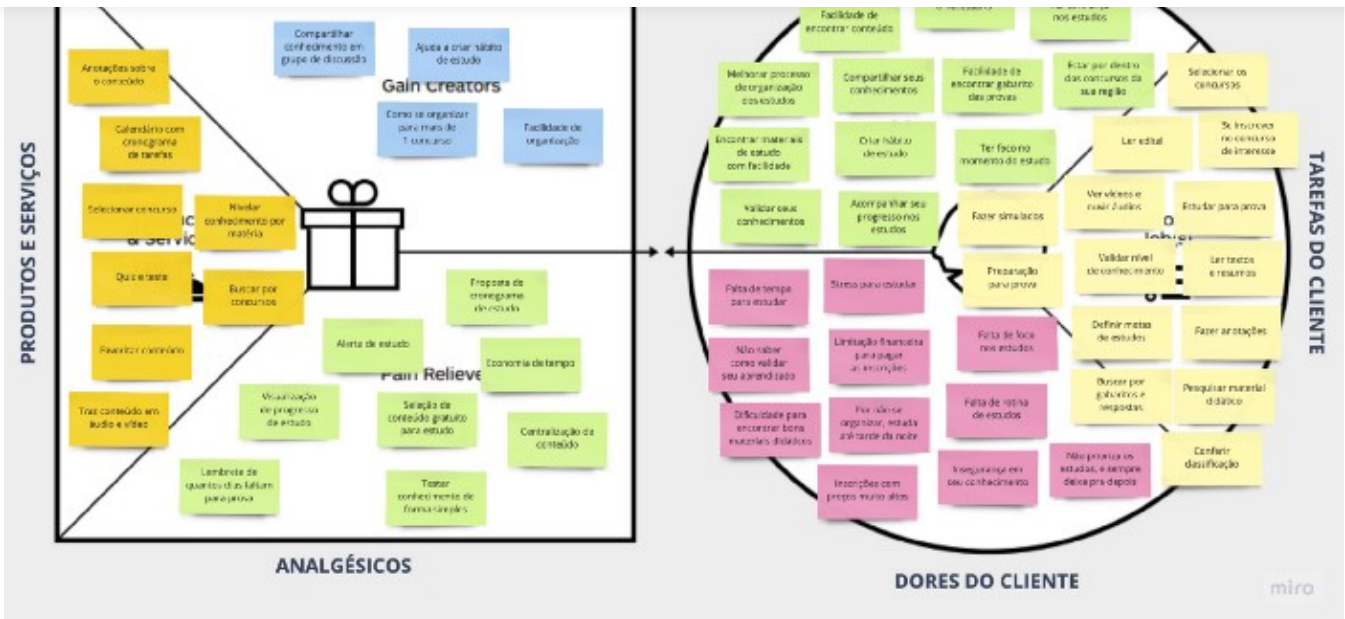
Canvas de Proposta de Valor





Open in app

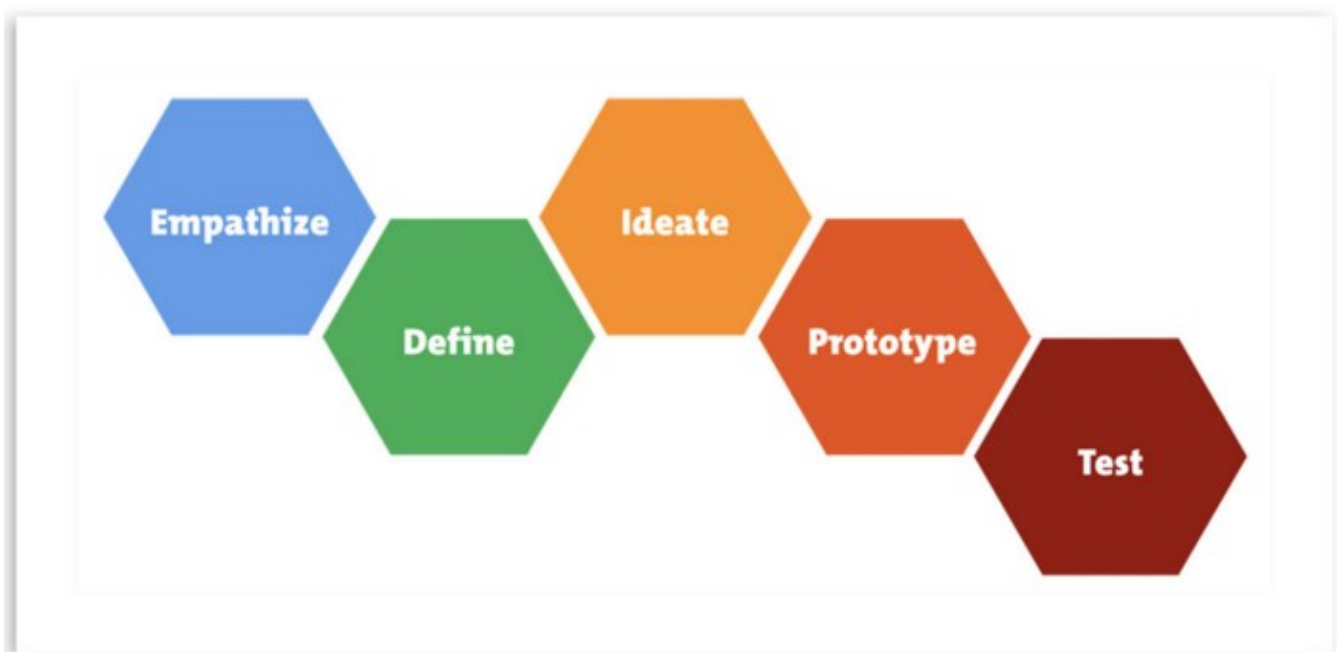
Get started



Digitalização do Canvas de Proposta de Valor no Miro

PROCESSO DE DESIGN

Este foi o processo de design que seguimos para criar nosso projeto:



Stanford d.school Design Thinking Process

- ## 1. Desafio
- Matriz CSD

- ## 2 Emnathica

[Open in app](#)[Get started](#)

3. Define

— Jornada do usuário

4. Ideate

— Taskflow

5. Prototype

— Protótipo navegável

6. Test

— Teste de usabilidade

Finalizo aqui nosso estudo de caso do OnCurso, obrigada [Edu Agni](#) por ser nosso mentor nesta jornada, e espero que este material lhe sirva de inspiração, e que agregue valor à suas descobertas de processos :)

[About](#) [Help](#) [Terms](#) [Privacy](#)

Get the Medium app

