

Conduct a User Research

Virtual Internship Experience



Outline

- 1 **UX Research: What is it?**
- 2 **UX Research Scope**
- 3 **How to conduct UX Research**

Research in Digital Product Industry

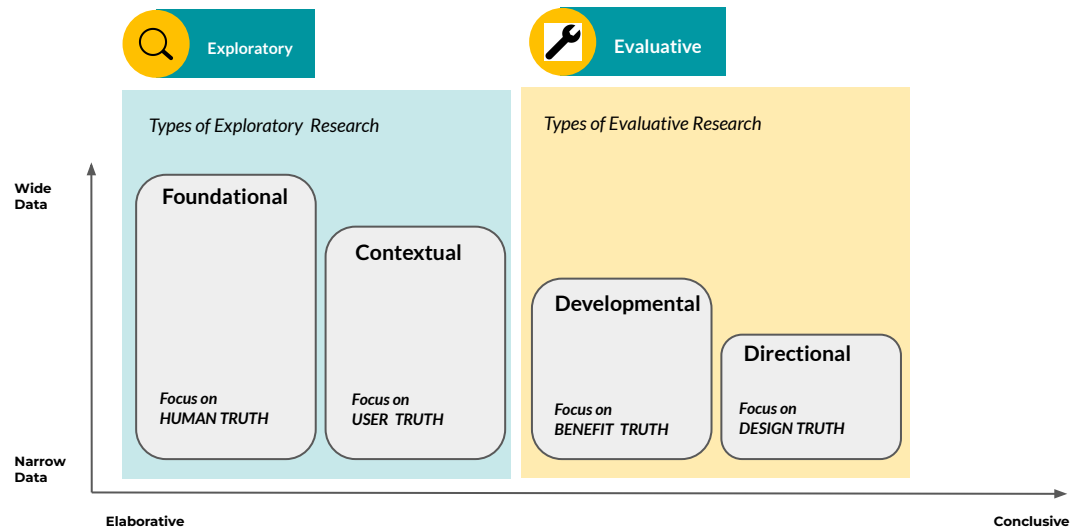
UX research, atau riset pengalaman pengguna adalah kegiatan untuk mengenal lebih jauh mengenai pengguna. Biasanya hal ini dilakukan ketika kita hendak merancang suatu produk tapi kita tidak mengetahui betul bagaimana pengguna berperilaku, kebutuhannya, dan permasalahannya.

Tidak hanya untuk mencari tahu perilaku pengguna sebelum merancang, UX research juga dilakukan ketika kita sedang dan setelah merancang.

Sederhananya dalam perancangan produk digital didalam setiap prosesnya kita perlu mendapatkan input dari pengguna atas apa yang sedang kita lakukan.

Hal ini diperlukan supaya dalam proses perancangan solusinya benar benar sesuai dengan penggunaanya.





UX Research Scope

Scope dari UX Research hampir ada di setiap proses perancangan desain solusi (end-to-end). Bisa dilihat dari grafik diatas, ada berbagai jenis riset yang bisa disesuaikan kebutuhannya berdasarkan dengan posisi tahapan dari suatu proyek/produk/bisnis yang sedang dikerjakan.

- **Generative research**, biasanya bersifat eksploratif untuk mencari tahu apa yang tidak kita ketahui sebelumnya mengenai pengguna kita yang bertujuan untuk menguatkan dasar fungsi, nilai dan konsep dari produk yang hendak dirancang
- **Evaluative research**, lebih berfokus untuk menguji solusi yang kita rancang. Bisa konsepnya, bisa usabilitynya.



Exploratory

Types of Exploratory Research

Foundational

Mencari tahu perilaku manusia secara general untuk mengetahui konteks tertentu (bagaimana perilaku manusia dalam menabung)

Contextual

Mencari konteks manusia dalam hal spesifik (menabung di bank, belanja di pasar, dsb)



Evaluative

Types of Evaluative Research

Developmental

Mencari tahu konsep yang sesuai untuk user dan organisasi

Directional

Mencari tau desain yang paling efektif

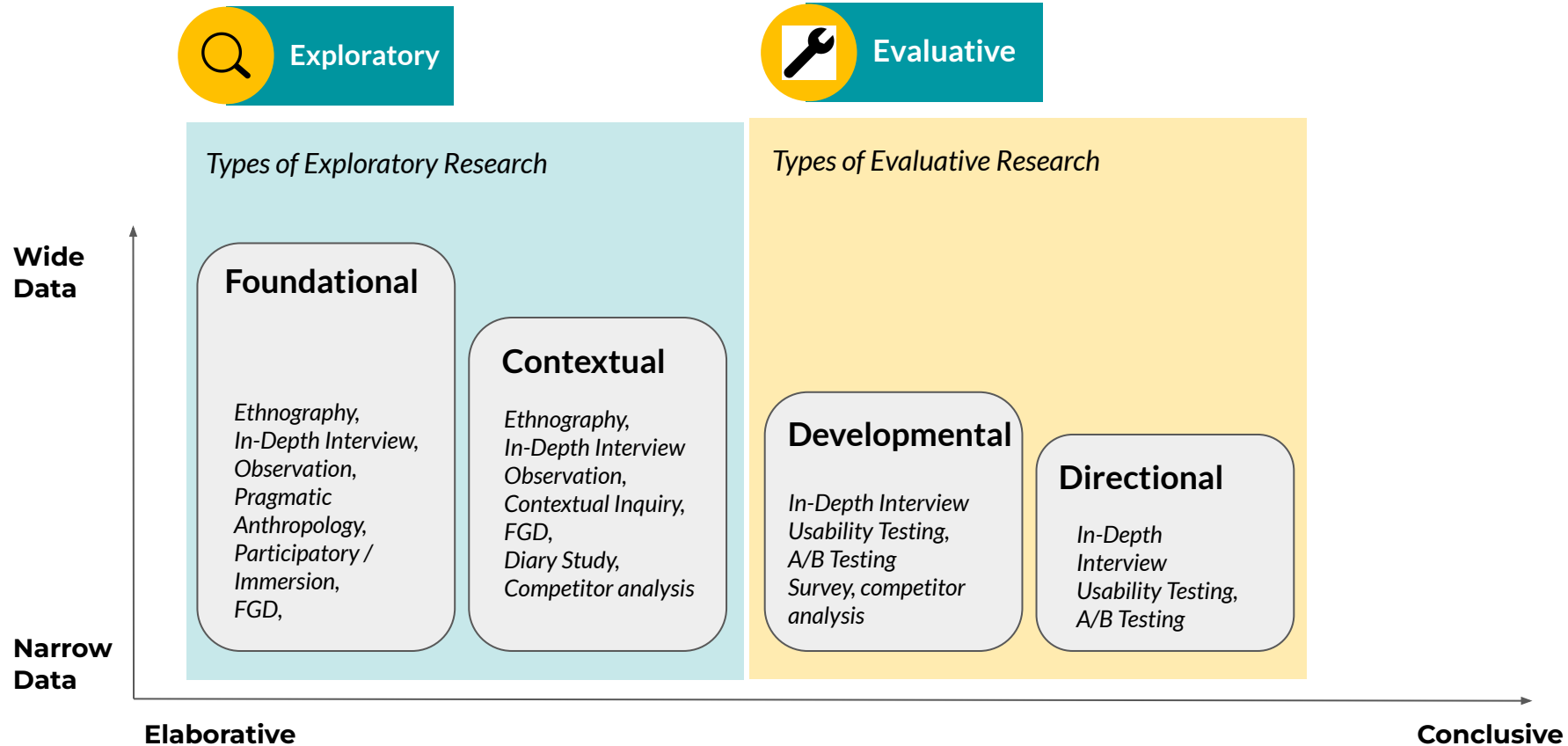
Wide Data

Narrow Data

Elaborative

Conclusive

Metode



Proses melakukan riset

01 Sourcing

02 Prioritasisasi

03 Roadmapping

04 Merencanakan Study

05 Merekrut partisipan

06 Melakukan Riset

07 Analisa dan Sintesis

08 Menulis Laporan

- **Sourcing:** mencari sumber referensi adanya kebutuhan riset yang akan dilakukan, bisa berdasarkan data yang ada, laporan dari PM, atau inisiatif dari periset sendiri.
- **Prioritasisasi:** Memprioritaskan riset yang akan dilakukan berdasarkan dari permintaan riset, inisiatif, dan urgensi, dan impact dari riset
- **Roadmapping:** Memetakan dalam peta progress pekerjaan
- **Merencanakan study:** Membuat rencana riset berdasarkan prioritas yang ada, dalam prosesnya kita juga harus menentukan kriteria partisipan/sampel untuk riset kita
- **Merekrut partisipan:** Ketika kita sudah memiliki kriteria partisipan, kita juga harus mengontak partisipan dan menanyakan kesediaannya untuk mengikuti proses riset.
- **Melakukan riset**
- **Analisa & Sintesis:** Bedasarkan hasil dari wawancara/survey kita menganalisa untuk mencari tahu pola, temua, atau keterkaitan antar respon partisipan
- **Menulis laporan:** Menuliskan hasil analisa dan sintesis ke dalam dokumen untuk bisa dibagikan dan mudah dicerna oleh tim.

Pertanyaan utama yang harus ditanyakan ketika hendak merencanakan riset:

**Apa tidak ketahuan terbesar tim kamu
(dalam membuat keputusan
bisnis/produk)?**

Research plan

Berikut adalah riset plan yang dibagikan oleh Andrew Warr (Head of Research Airtable), format rencana riset berikut bisa digunakan sebagai acuan kalian dalam merencanakan riset.

Ketika membuat research plan, pastikan mengisinya bersama PM, atau stakeholder yang bersangkutan. Hal ini untuk memastikan tidak adanya miskomunikasi dan poin penting yang tertinggal.

RESEARCH PLAN | [SCREENER](#) | [SCRIPT](#)

PROJECT NAME

Author:
[Name]

Team:
[Team]

Status:
[Status]

Last updated:
[DD/MM/YYYY]

Reviewers		
Function	Name	Reviewed
LXR		Yes/No
Designer		Yes/No
PM		Yes/No

BACKGROUND

Describe the problem you're trying to understand. Why is this important? What business needs drive the prioritization of this project? How does this tie back to OKRs?

[DESIGNS](#) | [PRD](#)

GOAL(S)

At a high-level what do you hope to achieve by conducting this research?

Questions

More specifically, what are the questions we wish to answer?

DESIRED IMPACT

What impact will this research have on business or product decisions? What metrics are you measuring?



How to conduct Research

Dalam proses melakukan riset pastikan kamu melakukan hal ini:

- Meminta consent apabila hendak merekam atau mengambil foto/video/audio
- Menanyakan pertanyaan yang bersifat open-ended
- Tidak menanyakan pertanyaan yang leading (menanyakan mengenai pendapat terhadap sesuatu tetapi juga mendorong pengguna supaya condong ke suatu jawaban)
- Tidak menekan partisipan ketika yang bersangkutan tidak mau membagikan informasi
- Sebisa mungkin cari tahu alasan dari setiap jawaban yang diberikan oleh partisipan (motivation, and reasoning → 5 whys approach)
- Periset tidak memberikan pandangan pribadi terhadap jawaban yang diberikan oleh partisipan
- Mencatat poin poin penting dari respon partisipan



Analisa dan Sintesis

Ada banyak cara/metode dalam menganalisa hasil riset, diantaranya:

- **Affinity mapping**
- **(Qualitative) Theme Coding**
- **User Journey Map**
- **Triangulation**

Output

- **Insights**
- **Service Blueprint**
- **Personas**



Reporting UX Research Result

Dalam melaporkan hasil riset, periset bisa menjabarkannya melalui slides, atau laporan tertulis di google doc/words. Seringkali hasil riset diberikan melalui slides karena itu lebih mudah dicerna dan dikemas.

Konten dari laporan biasanya terdiri dari:

- Judul
- Background & Research questions
- Sample participant
- Insight 1
 - Penjabaran Insight
 - Data/validasi
 - Quotes dari partisipan
 - Rekomendasi
- Insight 2
- dst



How is it implemented in Niagahoster?



Thank You!



NIAGAHOSTER