

Pesquisas de UX em tempos de COVID-19



Mercedes Sanchez

Follow

Mar 17, 2020 · 5 min read



Quando as proibições de viagem foram anunciadas e o distanciamento social se tornou uma norma, os alarmes começaram a soar na comunidade de Pesquisa de UX.

Interação pessoal e comunicação estão no coração do que fazemos. *O que acontece quando você não pode mais viajar e estar perto dos usuários?*

A UXalliance é uma organização global de pesquisa que é colaborativa por natureza, e constantemente estamos compartilhando experiências e aprendendo uns com os outros, à medida que o COVID-19 se espalha por todo o mundo.

Nós, da UXalliance, reunimos, então, algumas dicas para ajudá-lo em suas pesquisas:

Dica 1: Considere suas opções - adiar x continuar

Os produtos precisam ser desenvolvidos, caso contrário os benefícios para a empresa e seus clientes serão perdidos (e as equipes de produtos têm um custo e não podem ficar ociosas).

As opções são:

- Adie a pesquisa (e o desenvolvimento) e aguarde o cenário melhorar. Esteja ciente de que isso pode levar meses.
- Prossiga sem as pesquisas com usuários e se arrisque a desenvolver produtos que não atendem às necessidades dos usuários, incompletos, insatisfatórios.
- Continue com a pesquisa, mas possivelmente de uma maneira diferente.

Dica 2: Implemente medidas de segurança para proteger e tranquilizar participantes e pesquisadores

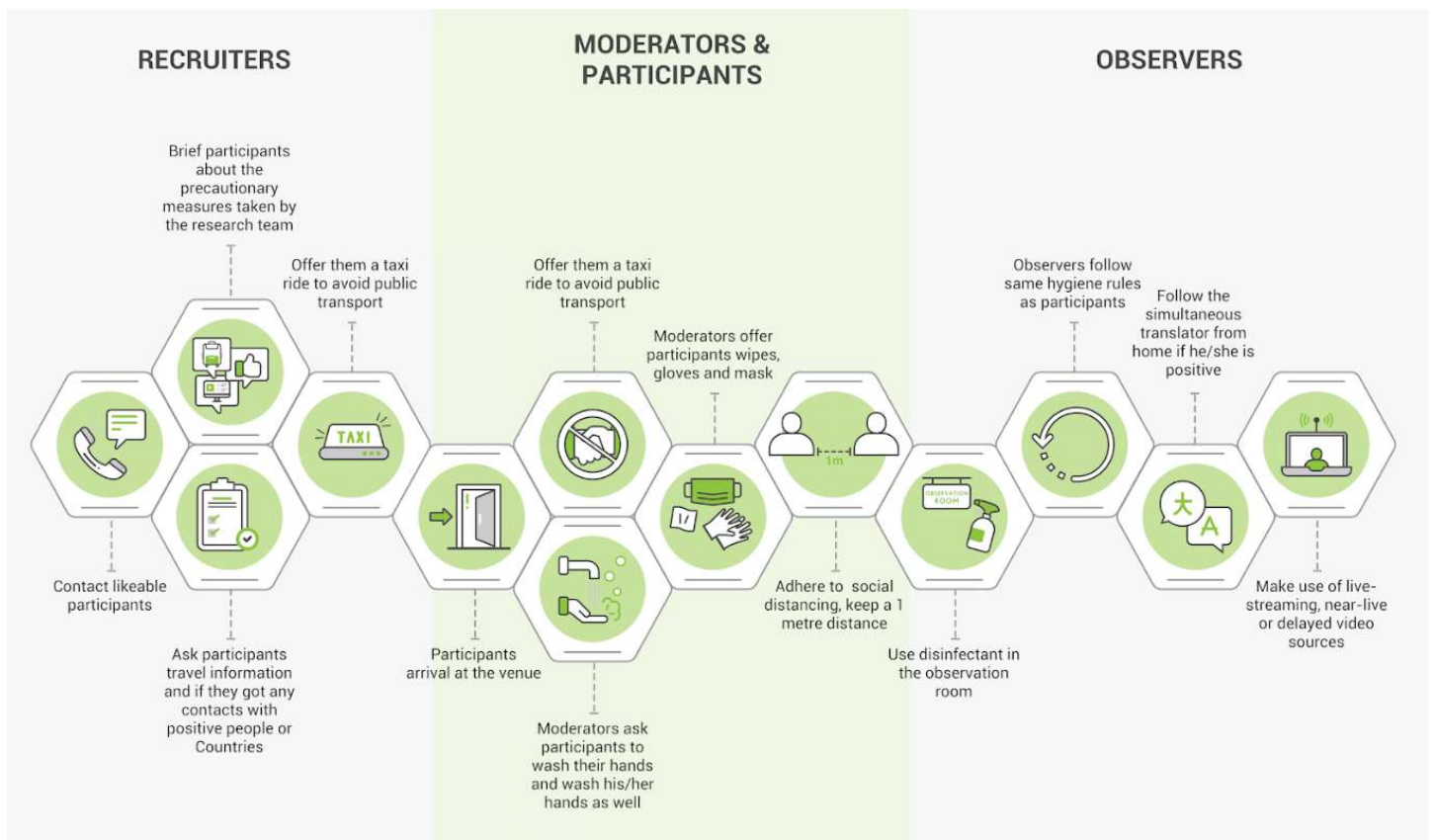
O COVID-19 exige boa higiene e estamos tendo que adotar medidas extras de segurança e higiene como medida de proteção e prevenção. Elas variam em grau, dependendo do status local do COVID-19.

A Organização Mundial da Saúde publicou diretrizes detalhadas, consulte:

<https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public>

Em termos de recrutamento, sugerimos que você ajuste os questionários de seleção para eliminar possíveis participantes que possam ter contraído o vírus ou que façam parte de grupos de alto risco. Além disso, reforce a quantidade de participantes reservas para o caso de faltas de última hora.

Para a segurança do participante e do moderador, após cada sessão higienize tudo que pode ter sido tocado durante a sessão. Siga as boas práticas de higiene da OMS e mantenha o tempo todo uma distância social entre o moderador e o participante (pelo menos 1 metro).



Precauções práticas que você deve tomar ao executar sessões presenciais

Dica 3: Ajuste seus métodos de pesquisa

Pesquisas estão acontecendo mesmo nos países mais infectados. A escolha da solução alternativa depende do objetivo da pesquisa.

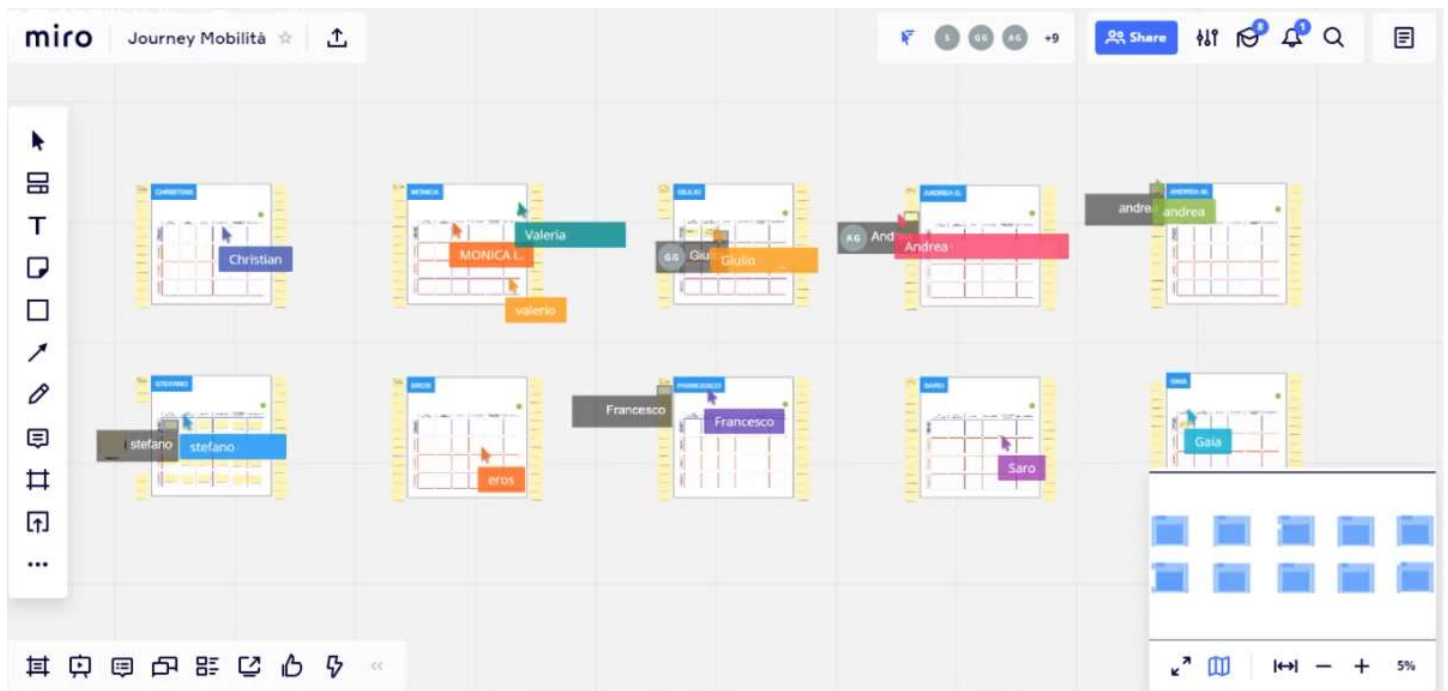
Pesquisas imersivas são as mais vulneráveis a interrupções. Como você pode realmente mergulhar na experiência de um usuário em outras regiões do país (ou do mundo) quando está impedido de viajar?

A técnica de Diários combinada a um workshop de “coimersão” com uma equipe de pesquisa local de UX é uma ótima solução. A equipe local de pesquisa pode realizar a imersão no contexto e guiar os clientes que estão distantes no entendimento e descobrimento dos insights obtidos no trabalho de campo. Isso pode até funcionar melhor, já que uma pessoa “de fora” não estará presente e não influenciará de nenhuma maneira o comportamento dos participantes durante a pesquisa. Nos diários, vídeo gravados pelos usuários também podem ser uma boa maneira de aproximar você da vida deles.

Os focus groups presenciais não são recomendados (não é realmente o momento de reunir grupos de estranhos em espaços fechados). Contamos com a ajuda da tecnologia, através do uso de ferramentas de reunião remota que suportam vários

participantes simultaneamente. As ferramentas colaborativas também podem levar os participantes a trabalhar em um espaço digital comum como, por exemplo, Whimsical, Miro e Mural.

Testamos e analisamos todos os tipos de pesquisa e encontramos algumas soluções alternativas para obter profundidade de resultados, com alguns ajustes aqui e ali. A combinação ideal dependerá das necessidades da pesquisa. Se necessário, entre em contato com a UXalliance e poderemos ajudar com uma solução alternativa.



As ferramentas colaborativas podem ajudá-lo a realizar focus groups remotamente (exemplo: Miro)

Dica 4: Crie uma solução alternativa para restrições de tecnologia

O streaming de vídeo e o compartilhamento de tela são possíveis entre plataformas e são uma contingência eficaz. Isso funciona bem onde a infraestrutura de internet é boa, mas em alguns lugares a baixa velocidade da internet pode tornar isso complicado.

Normalmente, encontramos três cenários:

Streaming - O melhor cenário, onde você observa a sessão em tempo real e colabora com a equipe local usando bate-papo e quadros online. Isso é possível na maioria das regiões mais desenvolvidas e em grandes cidades. Mas é uma grande contingência na maioria dos casos.

Quase ao vivo - envolve um atraso de 5 a 10 minutos no fluxo do streaming e pode ocorrer em algumas das principais cidades de regiões / países com infraestrutura menos desenvolvida. Os parceiros locais saberão disso e poderão orientar sobre as possibilidades de colaboração para observadores remotos. Eles também poderão sequenciar a pesquisa para garantir que o feedback seja fornecido e que os observadores permaneçam envolvidos.

Upload de vídeo depois da sessão - em locais com grandes limitações de internet, a única solução viável pode ser enviar o vídeo da sessão logo após a sessão ou depois de algumas horas. Com um bom briefing, coordenação e check-points periódicos (por exemplo, na metade do dia), ainda é possível envolver observadores remotos.

Dica 5: Use empresas locais de Pesquisa de UX

A boa notícia é que a Pesquisa de UX agora é global e existem fornecedores experientes que podem ajudar clientes que não podem viajar. Muitos estão acostumados a trabalhar remotamente para clientes internacionais (está no núcleo do que fazemos na UXalliance). Nós podemos nos tornar os olhos, ouvidos e mãos da equipe do cliente, localizando pesquisas, fazendo streaming das sessões de entrevistas e compartilhando vídeo / áudio globalmente. O impacto do COVID-19 varia consideravelmente e sabemos o que é possível alcançar localmente (também entendemos as soluções alternativas necessárias, por exemplo, onde a velocidade da internet não é tão boa).

Dica 6: Planeje para diferentes fusos horários

Se você realiza pesquisas internacionais e não pode viajar, precisará trabalhar de forma eficaz através de diferentes fusos horários. É uma situação que faz parte da rotina da UXalliance, com a qual lidamos já há algum tempo.

Encontrar os melhores horários nos diferentes países é essencial para as equipes poderem realizar briefing, debriefing e acompanhar as sessões de teste ou entrevista. Além disso, você pode usar checklists abrangentes para atividades que podem acontecer de forma assíncrona. Ao trabalhar com parceiros familiarizados com testes globais garanta-se que esse processo funcione sem problemas.

Uma coisa é certa: vivemos tempos sem precedentes, onde precisamos saber ainda mais uns sobre os outros para resolver alguns dos problemas que essa doença causará. Às vezes podemos dizer que *“Somente em situações de risco surge a inovação”*. A boa notícia é que nunca tivemos uma tecnologia melhor e um conhecimento global tão amplo para lidar com isso.

Keep Calm Carry On researching! — Mantenha a calma e continue realizando pesquisas!

Deseja ouvir mais dos especialistas da UXalliance? Participe do nosso webinar na sexta-feira, 20 de março, às 9h (horário de Brasília): <https://uxalliance-covid19.eventbrite.com>

[UX Research](#) [Covid 19](#) [Coronavirus](#) [UX](#) [Ux Strategy](#)

[About](#) [Write](#) [Help](#) [Legal](#)

Get the Medium app

