



Agora que já estamos há poucas semanas no distanciamento social, a percepção de que nossas ferramentas e criatividade nos permitem fazer muito mais à distância do que pensávamos ser possível está começando a surgir para muitos.

No mês passado, tivemos uma série de projetos que foram planejados para a mudança da pesquisa presencial para a remota. Felizmente, estávamos preparados, pois nossa equipe de 12 pesquisadores tem muita experiência no uso de uma variedade de métodos e ferramentas de pesquisa remota.



(https://cdn.bresslergroup.com/wp-content/uploads/2020/04/12150018/INLINE_RereTeamPic.png)
Aqui estamos nós - nem mesmo remotamente dissuadidos.

Embora não acreditemos que a pesquisa remota jamais substituirá totalmente os testes pessoais, a pesquisa remota certamente tem seus méritos, e esses méritos são especialmente valiosos neste momento de contato pessoal limitado. Estamos entusiasmados em explorar os pontos fortes da pesquisa remota e, ao mesmo tempo, expandir nossa prática dela.

Nesta postagem, discutiremos quatro de nossos métodos de pesquisa remota favoritos:

- Entrevistas online com elementos interativos
- Consulta contextual remota (estudos de diário e vídeos domésticos)
- Teste de usabilidade online para produtos digitais
- Pesquisas Quantitativas e Qualitativas

Cada um é ilustrado por exemplos da vida real de membros de nossa equipe de pesquisa, que dão uma ideia de como eles conseguiram usar as ferramentas.

Pivotando de pesquisa presencial para remota

Para lhe dar uma ideia de como eles são empregados, o gráfico abaixo mostra algumas das maneiras como fizemos a transição de nossa pesquisa presencial planejada para pesquisa remota usando alguns desses métodos.

Como temos experiência no uso de todos eles, sabemos que proporcionarão ótimas percepções para nossos clientes em vários estágios de design e lançamento de produtos.

Initial Planned Research	Pivot to Remote Research	Remote Research Tool
App or website usability testing in person	Moderated remote usability testing	Online Usability Testing for Digital Products
Formative testing	Guided usability testing via screenshare / video sending	Online Interviews with Interactive Elements
In person clinical advisory board meeting	Remote one-on-one interview sessions using videos to demonstrate the device and discuss	Online Interviews with Interactive Elements
Concept testing in person	Quantitative survey to identify preferred concept, with videos to demonstrate the device	Quantitative and Qualitative Surveys
Qualitative expert interviews	Quantitative survey to identify unmet user needs	Quantitative and Qualitative Surveys

(https://cdn.bresslergroup.com/wp-content/uploads/2020/04/12150018/INLINE_Table_Rere_BLOG_template-09.png)

(Clique para ampliar.)

A pesquisa remota sempre foi uma parte importante das indústrias de consumo e tecnologia, mas é mais rara na indústria de dispositivos médicos. No entanto, à medida que mais dispositivos médicos saem de espaços especializados, como hospitais e consultórios médicos, para nossas casas, o valor da pesquisa remota se torna mais aparente.

À medida que mais dispositivos médicos saem de espaços especializados, como hospitais e consultórios médicos, para nossas casas, o valor da pesquisa remota se torna mais aparente.

A pesquisa remota funciona muito bem para a pesquisa em estágio inicial, como identificação das necessidades do usuário, teste de conceitos iniciais e compreensão dos fluxos de trabalho, seja no desenvolvimento de um novo produto ou na renovação de um que já esteja no mercado.

Dito isso, nessas circunstâncias incomuns, a pesquisa remota não deve ser descartada para quaisquer objetivos de pesquisa sem uma avaliação completa. Isso inclui a consideração de métodos de pesquisa remota, mesmo para validação de fatores humanos / testes somativos. Embora o FDA ainda não tenha emitido orientações específicas relacionadas à validação de fatores humanos, suas orientações com relação aos ensaios clínicos à luz do COVID-19 (<https://www.fda.gov/regulatory-information/search-fda-guidance-documents/fda-guidance-conduct-clinical-trials-medical-products-during-covid-19-pandemic>) sugerem que a atualização de seus protocolos e relatórios com base no impacto do COVID-19 pode ser necessária, desde que é justificado.

Nossos métodos favoritos de pesquisa remota

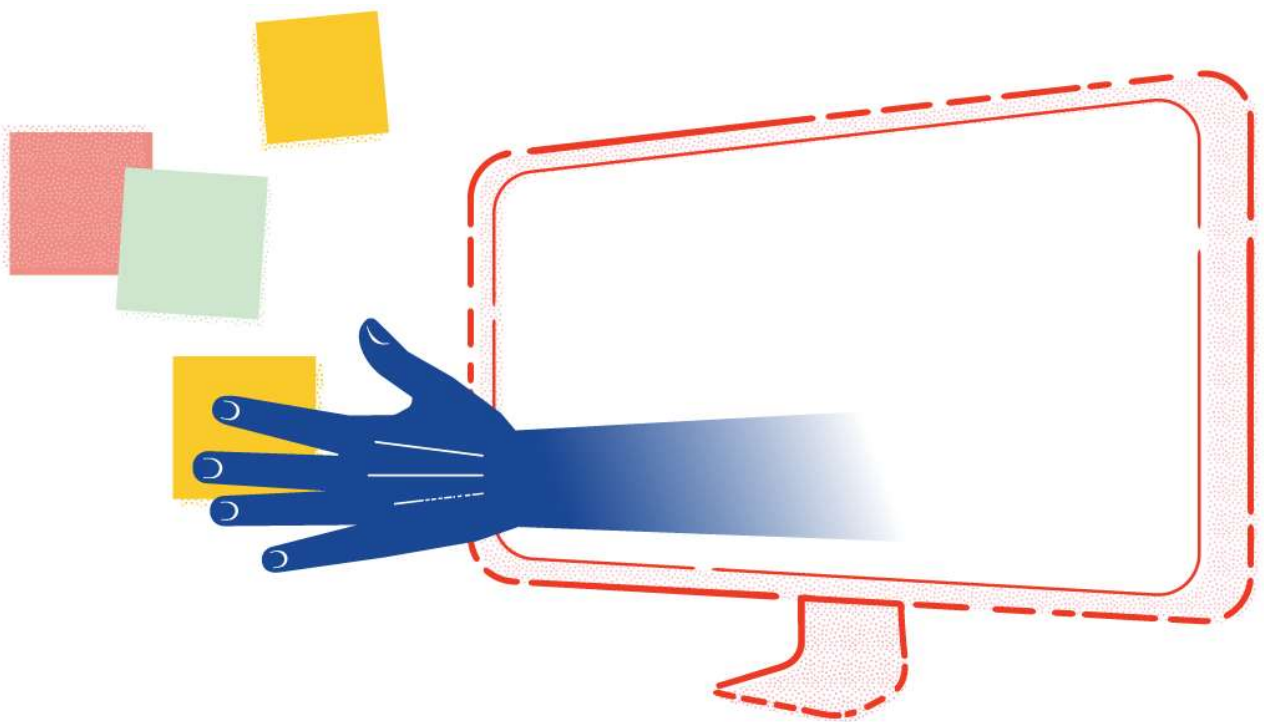
Há uma grande variedade de métodos de pesquisa remota por aí e não podemos cobrir todos eles. Nesta postagem, discutiremos alguns métodos que nossa equipe usa regularmente e compartilharemos um pouco sobre como os implementamos para obter resultados para nossos clientes.

Entrevistas online com elementos interativos

Entrevistas remotas podem assumir muitas formas, incluindo sessões de co-design, feedback de conceito, entrevistas com especialistas e mapeamento de jornada / mapeamento de experiência. Podemos usar vídeos para mostrar o uso do produto e compartilhar modelos de conceito remotamente pela webcam ou configurar quadros brancos digitais para mapeamento de jornada ou sessões de co-design.

Tornamos essas entrevistas eficazes garantindo que tratamos cada sessão como uma entrevista pessoal, o que inclui a adição de dicas visuais e de áudio e, às vezes, até mesmo usando um conjunto de slides para conduzir a entrevista.

Por causa desses elementos interativos, podemos adicionar outros membros da equipe para gerenciar a tecnologia e a interatividade das entrevistas enquanto o pesquisador principal modera a sessão. Este é um bom momento para fazer com que colegas de outras disciplinas se envolvam na pesquisa como anotadores.



(https://cdn.bresslergroup.com/wp-content/uploads/2020/04/12150019/INLINE_01_Rere_BLOG_template-05.png)

Quadros brancos digitais permitem o co-design remoto : “Quando enfrentamos o desafio de criar mapas de jornadas completamente do zero para ilustrar a experiência de uma população de usuários com um dispositivo médico, sabíamos que o co-design seria o melhor método para reunir dados ricos rapidamente. Enfrentamos um obstáculo: essa população usuária não conseguiria nos acompanhar pessoalmente devido às comorbidades associadas à sua doença. Como solução, estruturamos o estudo para ser executado de forma flexível, presencial ou remotamente.

Enfrentamos um obstáculo: essa população usuária não conseguiria nos acompanhar pessoalmente devido às comorbidades associadas à sua doença.

Criamos lousas digitais incluindo estruturas de jornadas desenvolvidas pelos participantes da mesma forma que fariam com post-its e adesivos se tivéssemos nos encontrado pessoalmente. Quando COVID-19 começou a afetar nossos estudos, este mudou rapidamente para todas as sessões remotas. Todos os participantes estão ligando para construir suas jornadas conosco, mesmo que estejam a quilômetros de distância.

Uma entrevista padrão por telefone teria nos deixado sem nenhum artefato visual de nossa pesquisa, mas essas sessões remotas de co-design estão gerando uma direção clara e acionável para nós à medida que construímos nossos mapas finais de jornada. " - **Jemma Frost**

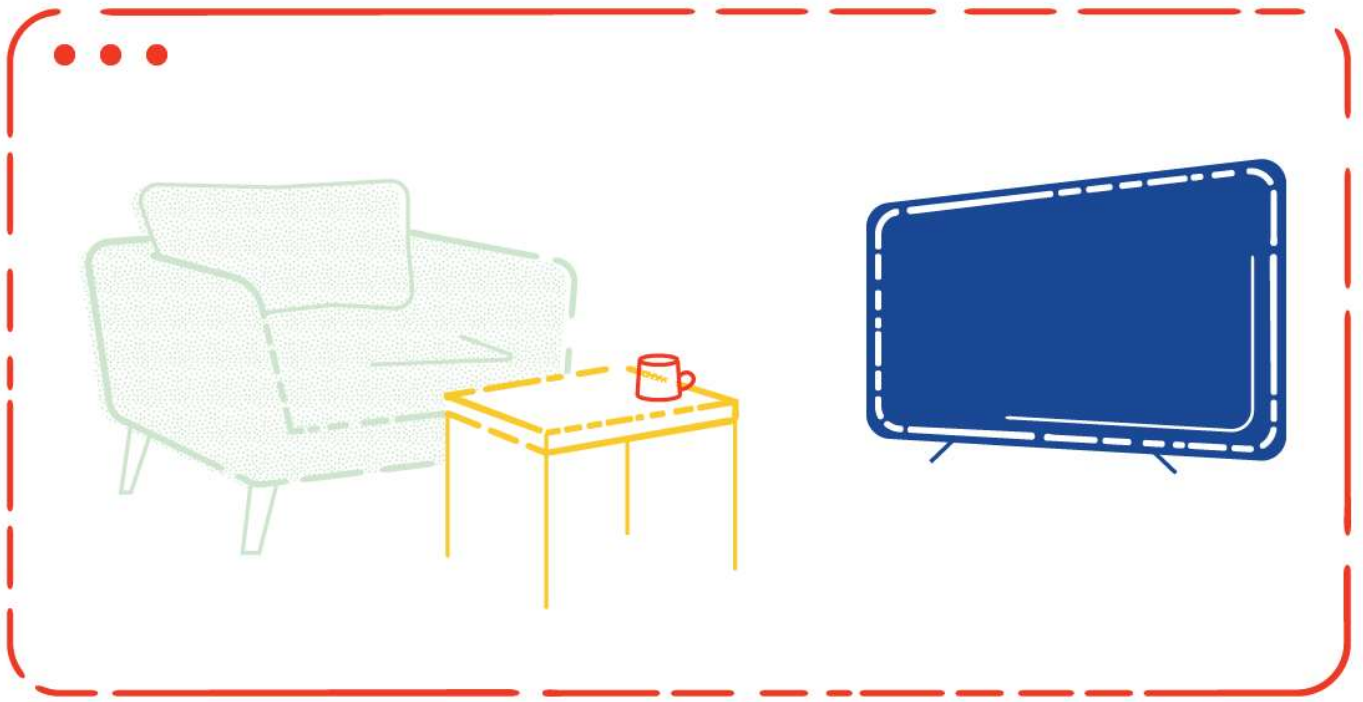
Consulta Contextual Remota

A principal forma de concluirmos a pesquisa fundamental no início de um projeto é fazer uma investigação contextual. Não há substituto para estar no local e observar os participantes em suas configurações da vida real, mas podemos chegar bem perto com a pesquisa remota fazendo estudos diários e quadros de avisos online. Essas ferramentas permitem que os participantes tenham mais tempo para refletir e pensar criticamente sobre suas experiências.

Estudos de diário informam um mapa de jornada : "Ao trabalhar com um cliente que forneceu óculos diretamente ao consumidor, registramos o processo de compra, a experiência pronta para uso (que inclui desembalar e usar pela primeira vez) e, em seguida, as duas primeiras semanas de uso em uma variedade de ambientes.

A abordagem do diário nos permitiu explorar uma variedade de pontos-chave de contato com o cliente, bem como conduzir análises ao longo do caminho (relatado na decisão de compra e pronto para uso antes da conclusão completa do estudo). Os participantes gravaram diários em vídeo, mas, em muitos casos, fornecemos a eles um aviso sobre uma atividade ou área a ser considerada antes de gravar seu vídeo.

No final, fornecemos ao cliente um mapa resumido da jornada (incluindo altos e baixos emocionais) e ajustes recomendados para a experiência do cliente que eles estavam fornecendo. " - **Maddy Ross**



(https://cdn.bresslergroup.com/wp-content/uploads/2020/04/12150019/INLINE_02_Rere_BLOG_template-06.png)

A observação por vídeo em casa fornece insights: “Capturar o comportamento natural de um usuário no contexto é um dos maiores desafios na pesquisa do usuário. Muitas vezes, a presença dos pesquisadores altera a forma como os participantes se comportam. Uma observação contextual de vídeo remoto é uma ferramenta útil para capturar o comportamento do consumidor em seu ambiente natural.

Isso requer a configuração de uma câmera de vídeo para gravar os usuários 24 horas por dia, durante vários dias. Observamos que a maioria dos participantes perde a consciência da gravação e se comporta de forma completamente natural após um ou dois dias.

“Uma observação contextual de vídeo remoto é uma ferramenta útil para capturar o comportamento do consumidor em seu ambiente natural.

Em um projeto para uma empresa de tecnologia de consumo que conduzi há alguns anos, aprendemos muito sobre os usos passivos e não intencionais da televisão, além de como os participantes a usam ativamente. Obtivemos insights sobre como a TV é usada com dispositivos móveis; como ele serve como uma ferramenta educacional para crianças; como se tornou o conector entre os membros da família; e, de maneira mais geral, como a TV faz parte da vida

familiar. O vídeo também nos permitiu analisar o uso da TV ao longo do tempo, por diferentes usuários e em diferentes situações. Os insights impulsionaram o desenvolvimento de um conceito de 'TV para a família'.

Embora certamente haja limitações sobre onde essa metodologia pode ser usada (por exemplo, uso de papel higiênico em uma pandemia?), O resultado geralmente produz percepções surpreendentes sobre o comportamento do consumidor. ” - **Ryan Chen**

Teste de usabilidade online para produtos digitais

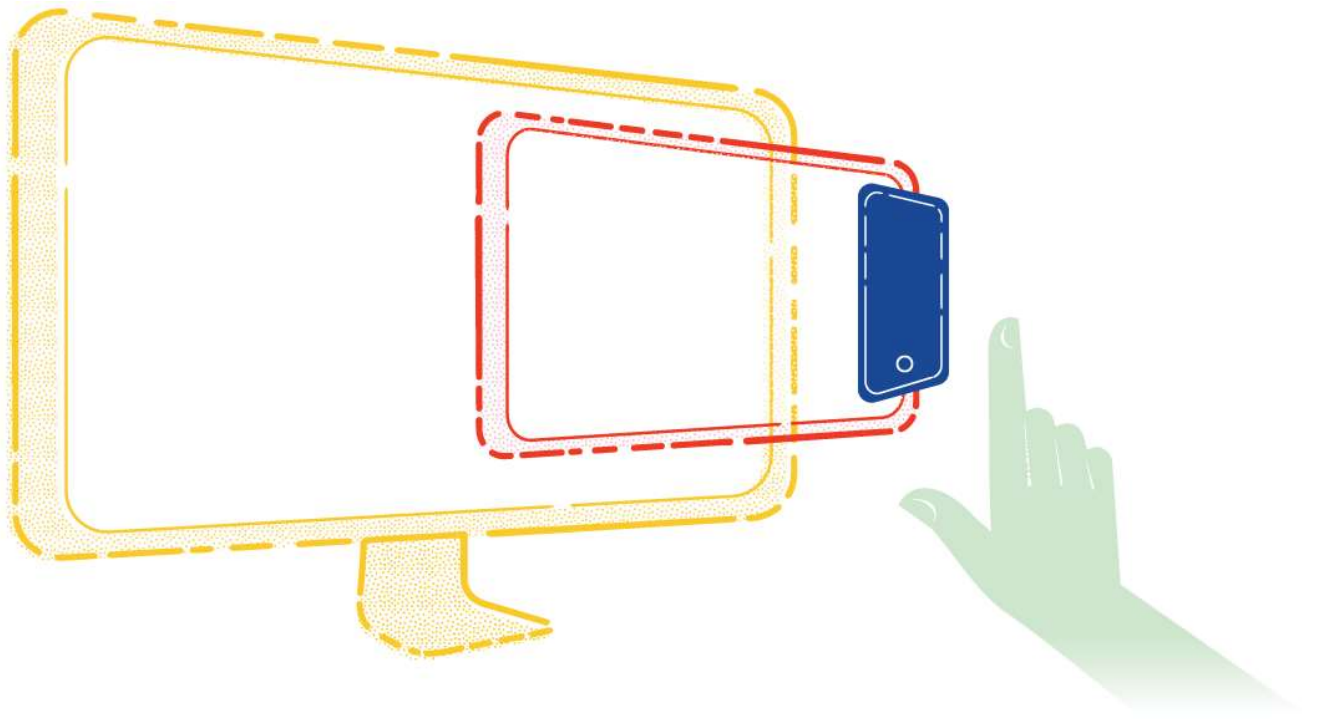
Há anos usamos testes de usabilidade online para produtos digitais (sites e aplicativos), mas agora é um bom momento para examinar os méritos e métodos. Essas sessões têm a capacidade de expandir ou contrair para preencher o tempo necessário para fornecer o feedback necessário.

Os testes de usabilidade online de um recurso podem durar apenas cinco minutos. Eles podem ser sessões moderadas em tempo real ou sessões não moderadas assíncronas que os participantes podem realizar em seu próprio tempo. Um benefício dessas sessões é que elas são gravadas e podem permitir um pouco mais de exame das tarefas.



Os testes de usabilidade online podem ser sessões moderadas em tempo real ou sessões não moderadas assíncronas que os participantes podem realizar em seu próprio tempo.

A maioria das ferramentas online que existem têm seus próprios painéis para tornar o recrutamento um pouco mais fácil, especialmente para usuários da população em geral. Esses tipos de sessões nos permitem reunir rapidamente dados de usabilidade direcionados sobre os principais recursos.



(https://cdn.bresslergroup.com/wp-content/uploads/2020/04/12150019/INLINE_03_Rere_BLOG_template-07.png)

O teste de usabilidade on-line identifica os pontos problemáticos do aplicativo: “Recentemente, concluímos um projeto de um aplicativo para smartphones para ajudar as pessoas a mudar um comportamento. O teste de usabilidade online foi uma parte do processo de pesquisa de quatro etapas e foi criado para nos fornecer dados de usabilidade assíncronos e rápidos. Este teste durou cerca de 20 minutos do tempo dos participantes, explorou de quatro a cinco tarefas principais no aplicativo e foi concluído com 30 participantes da população em geral.

Demoramos um pouco mais de três semanas para configurar o protótipo de teste, selecionar e configurar uma ferramenta online com tarefas e um rastreador de participante, recrutar os participantes, executar o teste, revisar os resultados e obter alguns insights úteis para melhorar o aplicativo.

Identificamos três correções principais para o aplicativo, alguns pequenos ajustes de design e identificamos algumas áreas a serem consideradas para que a experiência geral do aplicativo seja incluída para diminuir o risco da próxima fase de pesquisa do estudo, o teste de uso doméstico (incluindo integração e programa avanço ao longo do tempo). Conseguimos fazer vídeos de destaque das gravações dos participantes para ilustrar onde estava a confusão e o que consertar no aplicativo “. - **Alex Visconti**

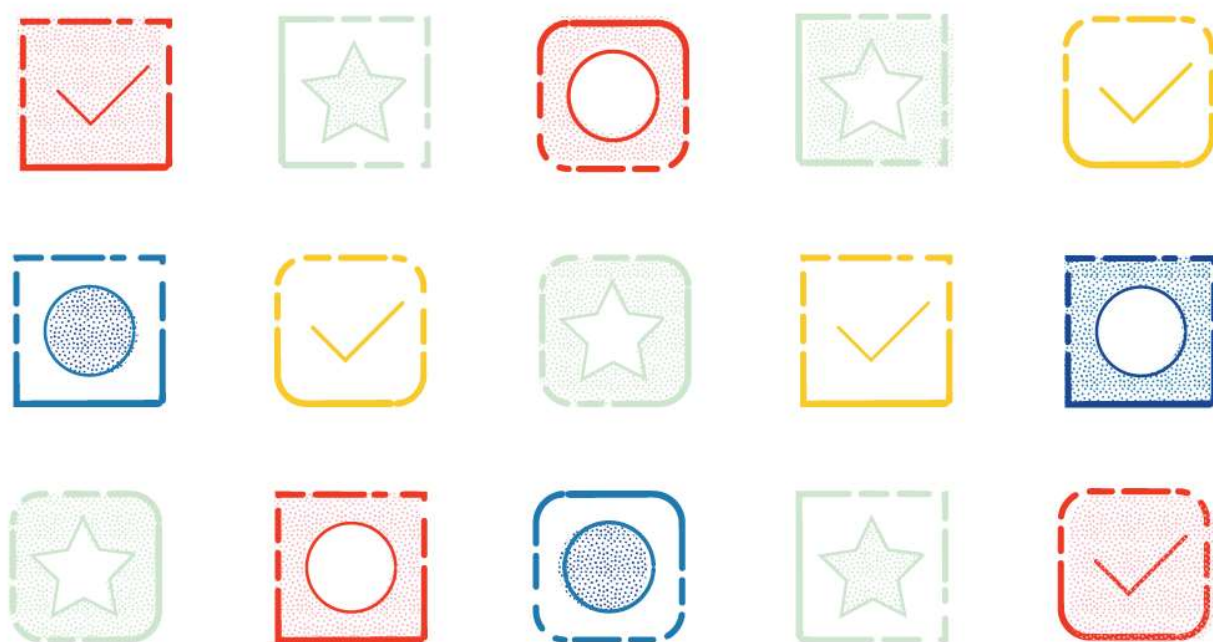
Pesquisas Quantitativas e Qualitativas

As pesquisas são uma ferramenta de pesquisa remota e flexível que pode ser usada para responder a uma variedade de perguntas de pesquisa em qualquer estágio do processo de desenvolvimento do produto e, geralmente, são mais baratas e mais rápidas do que os testes presenciais.

Nessas condições restritas, as pesquisas podem ser uma boa maneira de abordar questões prementes que foram planejadas para serem abordadas durante as sessões presenciais que agora são adiadas. Com muitas pessoas em casa, a taxa de resposta pode ser ainda melhor do que o normal.

Com tantas pessoas em casa, a taxa de resposta às pesquisas pode ser ainda melhor do que o normal.

As pesquisas podem ser usadas para coletar dados qualitativos de um grupo menor de participantes ou dados quantitativos de uma grande amostra que podem ser analisados estatisticamente. Por exemplo, usamos pesquisas para identificar necessidades não atendidas do usuário, priorizar recursos a serem implementados, selecionar entre os conceitos e prever a eficácia de melhorias potenciais do produto. Pesquisas quantitativas, em particular, são um excelente complemento para métodos qualitativos porque podem confirmar quais percepções têm probabilidade de se generalizar para a população mais ampla de usuários.



Quantitative Survey Probes Disuse of Software Features: “Neste momento, estamos ajudando um fabricante de dispositivos médicos a entender como os médicos usam os recursos de seu software. O fabricante sabia que alguns dos novos recursos não estavam sendo usados por tantos médicos quanto eles esperavam, e um conjunto de entrevistas remotas revelou uma série de diferentes causas subjacentes para isso.

Alguns usuários não estavam cientes do recurso, alguns usuários esperavam que o recurso funcionasse de maneira diferente e alguns não viram o valor no recurso. Para poder resolver esses problemas de forma adequada, nosso cliente precisava entender qual dessas causas subjacentes estava desempenhando o papel mais importante no desuso de cada recurso e quão eficazes seriam as várias soluções possíveis (como ajustes no software ou abordagem de marketing).

“*Nosso cliente precisava entender qual dessas causas subjacentes estava desempenhando o maior papel no desuso de cada recurso e como as várias soluções possíveis seriam eficazes.*

Usando uma pesquisa quantitativa, estamos coletando dados de uma amostra de usuários que poderemos analisar estatisticamente para entender a causa raiz primária do desuso para cada recurso e se as soluções potenciais fazem uma diferença substancial o suficiente para os usuários para garantir a implementação. Este é um ótimo exemplo de como os métodos qualitativos e quantitativos podem funcionar juntos para fornecer uma imagem mais completa do comportamento do usuário e decisões de negócios de redução de risco. ” - **Sarah Fairchild**

Pesquisa remota começando forte

A pesquisa remota tem seus benefícios e desafios (estamos trabalhando em uma postagem no blog sobre isso!), Mas descobrimos que ela é útil de muitas maneiras. Esperamos que o tempo gasto aprendendo e aperfeiçoando esses métodos de pesquisa remota seja útil no futuro, à medida que o mundo enfrenta os desafios consideráveis apresentados pelo COVID-19, tornando-se mais flexível e acostumado a trabalhar - e pesquisar - remotamente.

Leia mais postagens de blog (<https://www.bresslergroup.com/tags/user-research/>) da equipe de pesquisa do usuário.

 PRODUTOS DE CONSUMO ([HTTPS://WWW.BRESSLERGROUP.COM/TAGS/CONSUMER-PRODUCTS/](https://www.bresslergroup.com/tags/consumer-products/)) ·
FATORES HUMANOS ([HTTPS://WWW.BRESSLERGROUP.COM/TAGS/HUMAN-FACTORS/](https://www.bresslergroup.com/tags/human-factors/)) ·
DESIGN DE PRODUTO MÉDICO ([HTTPS://WWW.BRESSLERGROUP.COM/TAGS/MEDICAL-PRODUCT-DESIGN/](https://www.bresslergroup.com/tags/medical-product-design/)) ·
TESTANDO USABILIDADE ([HTTPS://WWW.BRESSLERGROUP.COM/TAGS/USABILITY-TESTING/](https://www.bresslergroup.com/tags/usability-testing/)) ·
EXPERIÊNCIA DE USUÁRIO ([HTTPS://WWW.BRESSLERGROUP.COM/TAGS/USER-EXPERIENCE/](https://www.bresslergroup.com/tags/user-experience/)) ·
PESQUISA DO USUÁRIO ([HTTPS://WWW.BRESSLERGROUP.COM/TAGS/USER-RESEARCH/](https://www.bresslergroup.com/tags/user-research/))

QUER MAIS INFORMAÇÕES DE DESIGN ENTREGUES
DIRETAMENTE NA SUA CAIXA DE ENTRADA?

SE INSCREVER 

(/NEWSLETTER-

SUBSCRIBE/?

NEWSLETTER=GENERAL)



POSTAGENS RELACIONADAS



Somos
uma
empresa
de
desenvolvimento
de

produtos
orientada
para
o
insight.

215.561.5100

TEL: 215-561-5100

CONOSCO ➔

(/CONNECT#BUSINESS)

PESSOAS
(/ABOUT/PEOPLE)

CARRERAS
(/ABOUT#JOBS)

CONTACT
CONNECT

QUÉRITOS
CONNECT#07



(http://www.linkedin.com/company/bresslergroupPHL)

(http://www.facebook.com/bresslergroupPHL)

CURRÍCULO DE INOVAÇÃO DE
PRODUTOS

Assine a nossa newsletter. (/newsletter-subscribe/)

MUDE A MANEIRA COMO VOCÊ PENSA
SOBRE O DESIGN DO PRODUTO ...

Assista aos nossos vídeos. (/design-defined/)

Bresslergroup | 1216 Arch St. 7th Floor | Philadelphia, PA 19107
[Privacy Policy \(/privacy-policy\)](#)