



Blink lança o futuro do design de experiência global como parte do Mphasis.  
Saber mais...

Serviços  
Carreiras

Trabalhar  
Contato

Cerca de

Ideias



Todos os artigos

19 de março de 2021

# Conduzindo Pesquisa de Usuário e COVID-19

Em colaboração com colegas dentro e fora do Blink, além de uma boa quantidade de experimentos em casa, o diretor de inovação Kelly Franznick elaborou um conjunto de

protocolos para um retorno seguro aos nossos laboratórios de pesquisa de usuários.



Por **Kelly Franznick**

PDF

Compartilhado

---

*Observação: este artigo foi publicado originalmente em 5 de maio de 2020. Ele foi atualizado em 19 de março de 2021 para refletir o protocolo atual. Nossos laboratórios de pesquisa de experiência do usuário em Seattle são abertos com segurança aprimorada no local. Nossos protocolos de saúde e segurança COVID-19 estão em vigor desde julho de 2020. Consulte estes artigos para leituras adicionais:*

- [Blinker Saúde e Bem-Estar](#)
- [Protocolos e procedimentos da Blink para as novas restrições COVID-19 de novembro](#)
- [Atualização do Blink's Coronavirus \(COVID-19\)](#)

O COVID-19 mudou a forma como abordamos a pesquisa do usuário. Como muitos de nossos colegas, pudemos continuar muito de nosso trabalho em casa durante os mandatos de abrigo no local do COVID-19. Nossas equipes se adaptaram a essa realidade temporária e realizamos muitas de nossas pesquisas planejadas usando métodos remotos. Mas algumas perguntas de pesquisa não podem ser facilmente respondidas remotamente, e retornar com segurança aos nossos laboratórios de pesquisa de experiência do usuário era uma prioridade.

*"Como você garante a saúde e segurança dos participantes à luz do COVID-19?"*

Um de nossos clientes antigos de hardware eletrônico fez essa pergunta. Embora algumas pesquisas sobre as necessidades do usuário possam ser feitas remotamente, alguns estudos precisaram responder a perguntas sobre ajuste e acabamento, ergonomia

e feedback sutil que precisam ser investigados pessoalmente em nossos laboratórios. Começamos a trabalhar modificando nossos espaços e procedimentos para garantir a saúde e a segurança de nossos clientes, funcionários e participantes da pesquisa.

Blink tem 20 anos de experiência no projeto, construção e otimização de laboratórios de pesquisa UX. Também temos conexões e parcerias com alguns dos pensadores e tecnólogos mais inovadores em vários setores. Em colaboração com colegas dentro e fora do Blink, além de uma boa quantidade de experimentos em casa, estabelecemos protocolos para testes de usabilidade moderados em nossos laboratórios de pesquisa de usuários que serão seguidos até que o COVID-19 não seja mais uma preocupação.

Em primeiro lugar, a Blink está comprometida com a saúde e segurança de nossos participantes de pesquisa, funcionários, clientes e parceiros. Continuamos monitorando as informações do CDC e seguiremos as orientações dos governos estaduais e locais em cada um de nossos locais de pesquisa. Revisamos regularmente nossas políticas e procedimentos para adaptá-los a essa situação em evolução.

A Blink implementou uma abordagem multifacetada para manter a saúde e a segurança da pesquisa pessoal pós-COVID-19. Esta abordagem inclui procedimentos de pesquisa modificados, procedimentos de triagem, distanciamento social, equipamento de proteção individual (EPI), limpeza e desinfecção de instalações e higienização de todo o hardware.

## **Ouvindo os especialistas locais**

Os riscos do COVID-19 variam enormemente de local para local ao redor do mundo. Temos escritórios em quatro estados, e cada um requer tratamento específico com base nas recomendações de autoridades de saúde estaduais e locais.

## **Remoto sempre que possível**

Acreditamos que a pandemia COVID-19 influenciará a forma como as pessoas tomam decisões sobre as atividades que realizam nos próximos meses, se não anos. Métodos de pesquisa remota são a opção de menor risco para participantes e pesquisadores, portanto, os usaremos sempre que possível. O teste remoto é uma ótima opção para grande parte da pesquisa qualitativa que nossos pesquisadores de experiência do usuário recomendam.

## **Minimizando o risco por meio da triagem do participante**

O Blink adotou um processo de triagem para todo o recrutamento de participantes para pesquisa presencial em qualquer instalação que usamos, que inclui perguntas de triagem auto-relatadas específicas para a saúde e segurança do COVID-19. Essas perguntas do rastreador tratam dos sintomas relatados pelos próprios, possível exposição e risco de viagens anteriores (definido por viagens a locais que ainda não alcançaram os critérios de bloqueio da Fase 3 do Center for Disease Control). Fazemos essas perguntas aos participantes durante as telas iniciais do telefone e, em seguida, novamente quando eles chegam ao centro de pesquisa.

## Procedimentos de check-in

Além de verificar a identidade de cada participante e as respostas às perguntas de triagem, pedimos aos participantes que optem por verificações de temperatura sem contato. Nossos hosts de instalação realizam essas verificações com um termômetro infravermelho simples. Faz muito tempo que nossa política é capacitar nossa equipe e clientes para demitir rapidamente qualquer participante que acreditamos poder representar um risco para a saúde e segurança, e isso continua neste período de maior conscientização sobre saúde e segurança.

## EPI

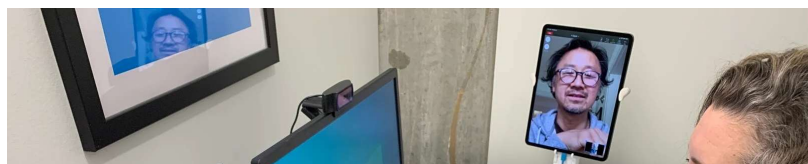
O Blink exige que os participantes e a equipe usem, no mínimo, máscaras com classificação KN95, que fornecemos. Não queremos reduzir o fornecimento de máscaras N95, que os profissionais de saúde precisam desesperadamente, e as máscaras KN95 são quase tão eficazes.

## Modificações de instalações de pesquisa

As instalações de pesquisa do Blink suportam o distanciamento social por padrão. Isso inclui a adesão aos seguintes padrões:

- Os participantes não se misturarão enquanto aguardam as sessões de pesquisa.
- Alimentos e bebidas serão limitados a produtos embalados individualmente em uma única porção.
- O tamanho do grupo de participantes seguirá as diretrizes dos governos estaduais e locais.
- Todos os blocos de notas, canetas e lápis serão descartados e descartados após cada sessão.

## Moderação via telepresença robótica





*Experimentando com moderação robótica em nossos laboratórios.*

Colocamos robôs de telepresença fixa em nossos laboratórios para que nossas equipes possam moderar as sessões de fora do laboratório. Os moderadores podem participar de outra sala, outro local do Blink ou de sua casa. Esses dispositivos permitem que os olhos e ouvidos nas instalações de pesquisa, com a capacidade de aplicar panorâmica e zoom para uma boa visualização das atividades de pesquisa.

Selecionamos robôs de telepresença fixa para manter a distração do participante ao mínimo. De certa forma, é o equivalente moderno do antigo intercomunicador de laboratório de usabilidade - exceto com a tecnologia de hoje, o usuário pode ver e ouvir, bem como panorâmico e zoom.

Uma característica única e atraente dessa solução é que o pesquisador pode mover o robô ligeiramente para indicar seu envolvimento com o participante. Mesmo uma pequena mudança em relação ao que eles estão falando quebra a barreira que existe em sessões remotas típicas.

## **Limpeza e desinfecção**





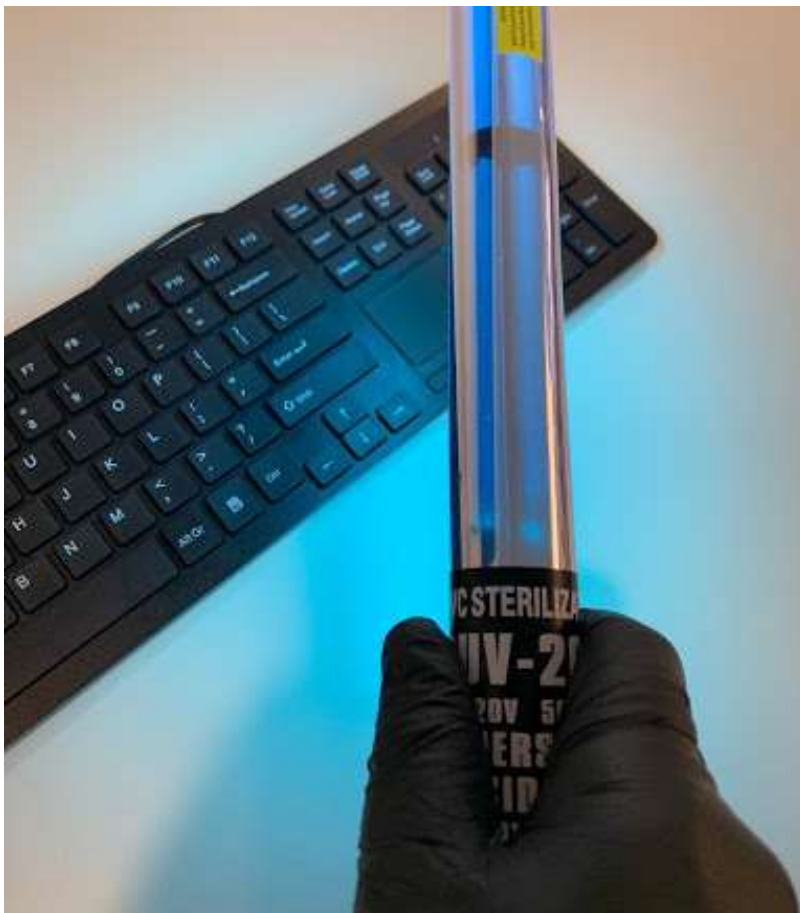


*Usamos lenços higiênicos de alta qualidade em nossos laboratórios.*

Limpar regularmente nossos laboratórios, salas de observação e espaços compartilhados sempre fez parte do protocolo do Blink. Atualmente, limpamos todas as superfícies com um limpador aprovado pelo CDC após cada sessão.

Sempre que possível, cada participante usa capas descartáveis para coisas como fones de ouvido de RV, e nós as descartamos após cada sessão.





*Sempre que possível, usamos sanitizantes UV-C calibrados e de qualidade científica.*

Algumas peças delicadas não podem ser limpas facilmente com soluções líquidas, por isso equipamos nossos laboratórios com desinfetantes UV-C. Essas luzes potentes requerem precauções de segurança, como óculos e luvas, mas têm se mostrado muito eficazes contra os coronavírus. Tenha cuidado com a onda de equipamentos UV-C que inunda o mercado. Testamos todos os nossos equipamentos UV-C com um medidor de luz UV-C calibrado e de qualidade científica para garantir que nosso equipamento esteja funcionando de maneira eficaz. Este medidor também nos permite identificar o tempo necessário para cada dispositivo inativar e descontaminar.

UV-C não é uma solução ideal para algumas das ópticas sensíveis que testamos. Atualmente, estamos trabalhando com um parceiro que está fazendo estudos de materiais e desenvolvendo um sistema de gás ozônio projetado especificamente para eletrônicos.

## **Nosso compromisso**

Mantemos as necessidades de pesquisa do usuário de nossos clientes em mente durante o COVID-19. A Blink está empenhada em trabalhar em estreita colaboração com as partes interessadas do projeto para desenvolver protocolos de segurança que atendam às suas necessidades específicas e forneçam proteção para a saúde e segurança de nossa

equipe e participantes de pesquisas de usuários. Estamos muito contentes que nossa equipe de pesquisa foi capaz de adaptar nossa metodologia de pesquisa de mercado para bloqueio e tornar as entrevistas com usuários e testes de usabilidade seguros.

Se você tiver uma pergunta, comentário ou sugestão sobre nossos protocolos, entre em contato conosco.

pesquisa do usuário



Artigos de pesquisa

**Assine**

**nosso boletim informativo.**

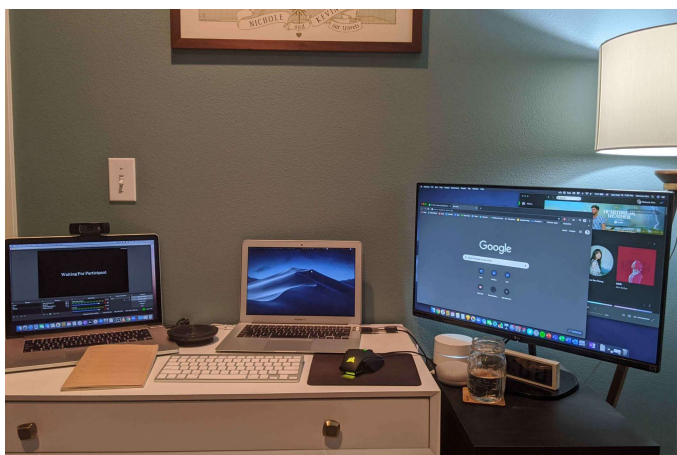
Obtenha as últimas ideias, eventos  
e muito mais.



email@domain.com

Se inscrever

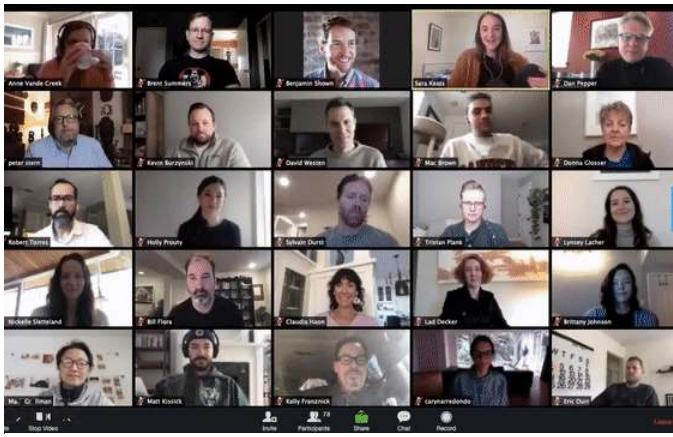
## Artigos relacionados



**Por que a pesquisa remota às  
vezes é a melhor escolha (e  
como fazê-la da maneira certa)**

Mira Rao





## Aberto para negócios e pronto para ajudar

Karen Clark Cole



## Pesquisa remota: trade-offs em testes de usabilidade moderada e não moderada

Siri Mehus, Ph.D.

Siga o Mestre

Insights para sua caixa de entrada.

email@domain.com

Se  
Inscrever

206.447.9551

[Entre em contato conosco](#)

[Diversidade e inclusão na Blink](#)

[Carreiras](#)

AUSTIN

BOSTON

SAN DIEGO

SÃO FRANCISCO

SEATTLE

© BLINK UX - AN MPHASIS COMPANY | POLÍTICA DE PRIVACIDADE