

Como executar pesquisa de usuário remoto (como um chefe!)



Lindsey Renee

Seguir



8 de maio de 2018 • 6 min de leitura



Trabalhei como pesquisador de usuários para a InVision por mais de 3 anos e tive a incrível oportunidade de aumentar nossa prática de pesquisa. Estabelecer diretrizes internas para tornar a pesquisa confiável e acessível à nossa equipe é uma das minhas paixões. A pesquisa de usuário remoto é uma necessidade para nossa equipe na InVision - é uma parte essencial de como trabalhamos.

Esta semana, fiz uma parceria com a InVisioners em São Francisco, Toronto, Berlim, Nova York, Londres e Atlanta para realizar um estudo de pesquisa remota - tudo de

minha casa perto de Cleveland. Algumas pessoas não sabem disso, mas a InVision é uma empresa totalmente remota, nossa equipe abrange mais de 25 países.

Estou aqui para compartilhar dicas sobre como conduzir estudos de pesquisa remota de maneira harmoniosa e eficiente.

Por que pesquisa remota?

Quando você está trabalhando com uma equipe ágil, a pesquisa remota permite que você encaixe muitas sessões de usuário em um único dia e repita rapidamente. Pode ser uma adição extremamente valiosa ao seu cinto de ferramentas de pesquisa.

Sou um grande defensor da inclusão de todos na pesquisa do usuário. Na InVision, isso pode significar tornar a pesquisa acessível a uma equipe localizada em sete países diferentes e coordenar em três fusos horários diferentes. Eu confio *muito* em entrevistas com usuários remotos e testes de usabilidade moderados em minha prática de pesquisa para ajudar a fazer isso acontecer.

Assim como qualquer moeda tem dois lados, há momentos em que a pesquisa remota não é a escolha certa. Por exemplo, a pesquisa remota não funciona para estudos etnográficos e entrevistas contextuais. Esses métodos baseiam-se em incorporar-se ao ambiente e à área de trabalho do usuário.

Faça a si mesmo algumas perguntas sobre o seu projeto antes de mergulhar na pesquisa remota:

- Qual a importância de observar o ambiente do usuário?
- Você precisa observar como eles interagem com outras pessoas ou objetos físicos?
- O seu público-alvo está confortável com a tecnologia?

Se essas questões levantarem alguma bandeira vermelha, reconsidere a pesquisa remota. Pense em seus objetivos finais e escolha seu método com sabedoria.

Mas, se você está procurando uma pesquisa rápida e flexível com um público global ... vamos mergulhar!

Localização, localização, localização

A pesquisa remota permite que você alcance usuários que, de outra forma, seriam negligenciados ao recrutar localmente para sessões presenciais. Como uma empresa

SaaS voltada para o design, nós da InVision tendemos a conversar com muitas empresas do tipo "Vale do Silício". Podemos cair na armadilha de pensar apenas nesses usuários, por isso é importante diversificar. A pesquisa remota permite que você se exponha (e sua equipe!) A novas pessoas em novas geografias que desafiam suas suposições.

Conveniência para os participantes

Conduzir entrevistas pode ser a prioridade mais alta em sua lista, mas definitivamente não é o número um para seus participantes. Lembre-se de que, mesmo que você esteja oferecendo uma compensação, os participantes ainda estão lhe fazendo um trabalho sólido.

Quando estive em Nova York no início deste ano, aproveitei a oportunidade para tentar agendar visitas no local com um punhado de clientes para um projeto de pesquisa. Recebi várias rejeições, mas cada uma delas se ofereceu para entrar em uma videochamada.

Eu entendo - reservar salas de reunião e preparar-se para convidados de escritório é um compromisso de tempo. Uma chamada em conferência permite que eles ignorem o investimento na configuração e sigam direto para a discussão.

Fácil no orçamento

A pesquisa remota pode ser feita de forma acessível. Contanto que você tenha um laptop, já tem as ferramentas necessárias para entrevistas remotas e testes de usabilidade. Você não precisa de laboratórios sofisticados, passagens aéreas ou software proprietário, embora possa tornar isso muito mais fácil. Aqui estão algumas ferramentas que utilizo para realizar pesquisas:

- Zoom (para videochamadas, compartilhamento de tela e gravação)
- Bear (para notas)
- Calendly (para agendamento)
- InVision (para protótipos)

Bônus: É grátis usar a versão básica de todo este software, então você pode experimentá-lo e ver o que funciona para você!

Dicas para uma melhor pesquisa remota

Estar noivo

Eu não deveria ter que dizer para você se interessar e se envolver com seu participante, mas isso é *muito importante* durante a pesquisa remota. Quando estiver conduzindo uma entrevista ou estudo de usabilidade, não tente fazer várias tarefas ao mesmo tempo. Isso inclui verificar seu e-mail ou responder a mensagens do Slack. Alerta de spoiler: todos na chamada podem dizer.

Se a pesquisa que você está conduzindo não é importante o suficiente para sua atenção total, você não deveria estar fazendo nada.

Quando você está em uma videochamada, pode ser difícil captar microexpressões e dicas sociais. Você descobrirá que precisa estar mais engajado do que o normal para fazer uma conexão. Silencie suas notificações do Slack, silencie seu telefone e feche as outras guias do navegador para que você possa dedicar sua atenção à sua pesquisa.



Luzes, câmeras, ação!

Mantenha essas webcams e streams de vídeo ligados.

Pode ser difícil ter empatia com as pessoas na web. Na verdade, ver a pessoa do outro lado de uma chamada de pesquisa remota tem um grande impacto em ajudá-lo a fazer conexões.

Pela minha experiência, os participantes de uma chamada darão respostas mais ponderadas e estarão abertos para desfazer seu pensamento se puderem ver com quem estão falando. Quando as câmeras estão desligadas, é mais fácil ignorar as perguntas ou simplificar demais as respostas.

Não confie na recuperação da memória

Um grande problema com a pesquisa remota é que você não pode acessar sua memória contextual após a ligação. Quando você conduz cinco entrevistas em um dia, seu processo e ambiente não mudam. Isso pode fazer com que todas as suas sessões fiquem confusas e a recordação pode ser difícil.

Aconselho os pesquisadores a gravar suas ligações para que possam consultá-las enquanto destilam suas descobertas. Gravar sessões de usuário significa que não preciso depender de minha própria memória para refletir sobre o aprendizado, embora possa adicionar uma quantidade considerável de tempo à síntese.

Não se esqueça de obter permissão antes de bater o recorde!

Enfatize o compartilhamento de tela

Se você está trabalhando na pesquisa de um site, aplicativo da web ou software, a pesquisa remota pode realmente brilhar aqui. Em vez de falar sobre sua experiência, peça aos participantes que *mostrem a você*. Você está conversando com pessoas que provavelmente estão em seus ambientes de trabalho, em seus computadores de trabalho, sem ninguém olhando por cima de seus ombros de maneira desajeitada.

A recordação contextual entra em ação quando um usuário abre seu aplicativo da web ou site durante uma sessão. Você obterá ótimos insights à medida que eles se lembrarem de suas experiências e também poderá notar maneiras interessantes como eles usam seu produto.

Tenha um plano de backup

A pesquisa remota tem seus retrocessos, sendo os problemas técnicos o número um. Não se preocupe, estou aqui para ajudar.

Depois de três anos de pesquisa principalmente remota, aprendi uma ou duas coisas sobre os problemas que você pode encontrar durante essas ligações:

- Áudio ou vídeo não funciona para nenhuma das partes
- Problemas de conectividade ... quão confiável é o wi-fi do seu café?
- O computador basicamente explode

Consegui definir meu próprio plano de gerenciamento de risco de pesquisa remota para lidar com surpresas como essa que possam surgir. Aqui estão algumas coisas que eu faço:

- Fique calmo. A maioria das pessoas é simpática, paciente e compreensiva.
- Tenha um conjunto extra de fones de ouvido à mão.
- Carregue seu telefone antes da pesquisa remota, caso precise amarrar ou mudar para seu telefone para a entrevista.
- Tenha uma forma de entrar em contato com o participante por e-mail ou telefone, caso haja problemas.
- Mantenha um documento com os links necessários (para o protótipo, por exemplo), que é compartilhado com qualquer pessoa de sua equipe que esteja participando das sessões de pesquisa.
- Tenha um método alternativo de videoconferência à mão, caso haja um problema. Esteja pronto para pular para o Google Hangouts, Skype, etc., se necessário.

Se sua equipe costuma telefonar com você, familiarize-os com a maneira como você executa a pesquisa remota. Eles também estarão preparados para lidar com quaisquer problemas que surjam. Meu computador travou uma vez durante uma chamada, e meu colega foi capaz de entrar e assumir o controle enquanto eu me recompus e comecei a trabalhar. Salva-vidas!

Encontre o que funciona para você

Como acontece com qualquer processo ou prática, você precisará descobrir o que funciona para sua equipe.

A pesquisa de usuário remoto funciona bem para nossa equipe, e sentimos que corrigimos muitas falhas. Você pode obter muitos insights de forma rápida, acessível e

fácil de usar. Isso libera nossa equipe para se concentrar menos na logística e mais nos resultados reais da pesquisa. No final do dia, todos nós procuramos entender nossos usuários e construir produtos melhores.

Espero que você possa usar essas dicas para aprimorar sua prática de pesquisa remota. Compartilhe com sua equipe, discuta e ajuste-os para obter melhores insights para sua prática.

Fique ligado na minha próxima matéria sobre como destilar os resultados da pesquisa com uma equipe remota!

Gostou deste post? Dê-nos algum 🙌!

Para saber mais sobre a pesquisa de UX, junte-se à nossa comunidade de mais de 3.000 pesquisadores de UX no grupo [Mixed Methods Slack](#) . 💬

Prefere ouvir? Confira nosso [podcast](#) ! 🎧

UX Pesquisa do usuário Pesquisar Experiência de usuário Teste de usuário

CercaEscreverAjudaJurídico
de

Get the Medium app

