

Corpo & Mente, Design Gráfico

Como fazer UX Research com os usuários dentro de casa em tempos de crise?



Por mais que interação com pessoas seja a principal motivação das nossas pesquisas, adaptação é necessária com a situação do COVID-19. Me vi perguntando como posso viabilizar pesquisas e aproximar os usuários delas, se não posso estar com eles?

Eu sei que o capitalismo tá aí e que as demandas não param. Também sei que os serviços e produtos não vão parar de serem desenvolvidos, mas é para as pessoas que desenvolvemos certo? Dependendo do tipo de produto e serviço, o seu consumo já vai diminuir e gerar impacto como perda de clientes também. Já pensou também se não construímos pesquisas da melhor forma? A gente ainda tem a capacidade de potencializar essa perda. Pensa só:

1. Seu produto vai ser desenvolvido sem uma fundamentação pra ele e provavelmente não durará muito no mercado.
2. A pesquisa poderá ser superficial, uma vez que não terá tanto insumo vindo de quem realmente vai usá-lo.

Se mantivermos o ritmo da pesquisa e/ou adaptarmos para que façamos ela da melhor forma que conseguimos, vai dar tudo certo, tá todo (quase) mundo nessa.

2. Encontre abraço quentinho no *home-office* e nas ferramentas disponíveis no mercado para continuar seu trabalho ♥

Em questão de manter o trabalho remoto com a sua equipe de pesquisa parecido com o presencial em questão de interação, você pode usar e abusar da tecnologia com ferramentas de colaboração e espaços digitais como

dica: se precisar retirar o ruído da sua videoconferência pra evitar problemas na sua reunião, olha que massa o [Krisp!](#)

O mercado traz uma pancada de ferramentas que buscam aperfeiçoar as técnicas de pesquisa. Dependendo do objetivo da sua pesquisa, conseguimos adaptar como ela é feita. Quer conhecer algumas formas? Separei uma listinha de acordo com os métodos que mais uso.

É bom avisar que não é recomendado fazer técnicas como Focus Group e Testes presenciais, o contato com o usuário deve ser evitado — mas não ignorado.

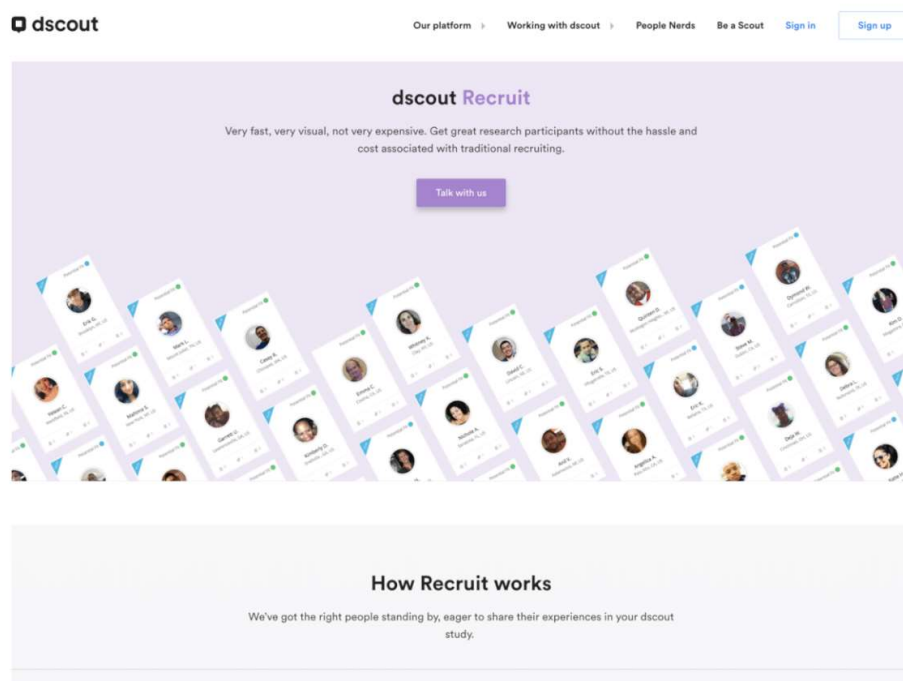
Entrevistas com o usuário

Se precisar recrutar algum usuário, você pode **criar um questionário online** e enviar para os principais locais de encontro do usuário. Quem sabe procurar grupos em redes sociais onde eles possam estar e em último caso, se realmente não conseguir, siga com o recrutamento tradicional mas tente criar perguntas onde consiga eliminar possíveis participantes que possam ter contraído o vírus ou que façam parte do grupo de risco. Além disso, informe também para os seus participantes sobre o risco evidente e melhores práticas

Pra marcar os horários também online e de forma organizada, usa o [Calendly](#) ou o [Doodle](#) como sugestão!

Tá com preguiça de fazer tudo isso?

Tem ferramenta disponível no mercado pra parte de recrutamento de usuários também. Conhece o [Dscout](#)? Ele faz uma chamada de participantes para testar o seu produto.



Se precisar moderar, prepare o seu questionário e roteiro de pesquisa, considerando o ambiente em questão para isso, seja digital ou não. As orientações da OMS também servem para criar os ambientes de teste: adote medidas de proteção e higienização para tudo que possa ser tocado, mantenha uma distância segura dos participantes, ofereça máscaras e luvas e se possível, procure um lugar arejado e deixe as portas abertas! (ninguém encosta na mão de ninguém haha!) Em meios digitais, até o *Whatsapp* pode servir de auxílio nas video-conferências. Você consegue colocar várias pessoas em uma mesma sala.

Se precisar observar, opte por salas mais distantes ou considere a videoconferência e gravações da entrevista para essa etapa. Siga as mesmas instruções dadas aos participantes sobre higienização e proteção. Temos ferramentas como [Whereby](#), [Lookback](#), [Zoom](#) que podem ajudar nisso.

E se precisar compilar, dá pra fazer de uma maneira bem legal com o [Notion](#). Checa [aqui](#) como a galera da ContaAzul tava fazendo pra democratizar as pesquisas e documentá-las com templates disponíveis também! Dá pra inclusive usar esse modelo como repositório de pesquisa ou de usuários disponíveis pra próxima pesquisa (alô recrutamento de qualidade facilitado).

Teste de usabilidade

Esse é interessante e complexo. Do mesmo jeito que a entrevista é muito melhor feita pessoalmente porque nem sempre o que o usuário fala é o que ele faz, o teste também sofre o impacto da distância. Mas não é o fim! O mercado preparou ferramentas legais para fazer o nosso teste acontecer, você analisar e observar diminuindo o impacto de enviar dados!

Com protótipos em mãos feitos no [Adobe XD](#) e o [Figma](#) — que tem versão pronta pra baixar e são colaborativos — e usando o [Marvel](#) pra deixar mais próximo do real, com alta fidelidade, podemos colocar disponível para usuários com as tarefas já planejadas para o usuário responder. Você pode enviar o roteiro via e-mail, pode usar o próprio *Marvel* pra realizar os testes, inclusive. Tem também o [Lookback](#) que ajuda em testes remotos guiados e ainda faz gravações para você checar a interação mais tarde.

fácil, né?

Não esquece de montar também um documento no final, pode ser *word*, pode ser *powerpoint*, pode ser uma planilha com as observações por usuário, compilando todos os seus achados. É uma ótima forma de deixar registrado o seu processo e de viabilizar essa pesquisa pra outras pessoas da equipe também.

Card Sorting

Esse é o que mais dá pra explorar na criatividade! Já fiz uma vez anotações no Excel com os termos que queria organizar de um processo de gente e gestão, enviei para o usuário via [Whereby](#) e pedi para que o usuário me reenviasse de forma organizada de acordo com a metodologia de *card sorting* aberto ou fechado dependendo do que eu queria. Já observei o usuário organizando também via video-conferência compartilhando a tela de computador dele.

E recentemente passei pela experiência de parte da minha equipe de pesquisa estar remoto e parte presencialmente e no meio de um projeto de *card sorting* gigantesco que não podia parar e já estava tudo no nosso quadro branco. Como adaptamos? Video-conferência em mãos com [Microsoft teams](#). Equipe discutindo com todo mundo olhando o quadro, documentando no [XMind Design](#) e podíamos ter passado tudo a limpo pra digitalizar no [Miro](#) ou no [Mural](#) e discutido online mesmo. Dá até pra agrupar, priorizar, identificar com outras cores.



Eu organizando um projeto gigantesco com parte da equipe online.

Ainda assim, se você quiser uma ferramenta só pra fazer o *card sorting*, apresento a vocês o [Optimal Workshop](#). De novo, é uma ferramenta com teste gratuito :)

Análise heurística

Olha que benção, você pode essa fazer sem o usuário! Apreendi no meu último trabalho uma forma bem interessante de fazer essa análise baseada nas [heurísticas de Nielsen](#). A versão original do modelo que uso normalmente é essa [aqui](#), bem mais completa e complexa. O que eu uso que é mais simples, mas também muito boa e adaptada pra excel está disponível [aqui](#).

Insira o nome do Pesquisador

Check List - Avaliação Heurística			
Nº	Heurística 1: Visibilidade do status do sistema	Avaliação	Observação
	Para cada ação do usuário o sistema oferece feedback imediato e adequado sobre seu status?		
1	Por exemplo, após terças como envio de e-mail, edição, exclusão e carregamento de arquivo, exibir uma mensagem de confirmação do tipo: "e-mail enviado", "arquivo excluído".		
2	Quando útil, o código de erro pode ser fornecido junto a um texto que esse código significa e um caminho para solução. O código nunca deve ser fornecido sozinho.		
3	Os componentes interativos selecionados são claramente distintos dos demais?		
4	Por exemplo, o estado de botões muda quando são pressionados e destaca o ícone do menu que está sendo visualizado.		
5	Os hints estão com textos explicativos adequados.		
6	Em caso de mensagens de erro, é posicionado o cursor no campo com problemas, facilitando sua correção.		
7	Fornecer um update do status para operações mais lentas?		
8	Por exemplo, uma indicação seja na forma de ícone ou texto sobre o progresso do carregamento do sistema ou de um arquivo.		
Heurística 2: Correspondência entre o sistema e o mundo real			
Nº	Avaliação	Observação	
9	O significado de símbolos e ícones são compreensíveis e intuitivos?		
10	Utilizar ícones e símbolos físicos de reconhecer e relacionar com a tarefa a qual estão associados.		
11	As informações são dispostas em uma ordem lógica e natural?		
Heurística 3: Controle e liberdade do usuário			
Nº	Avaliação	Observação	
12	Em páginas de entrada de dados, está posicionando o cursor no próximo?		
13	Existe uma sequência lógica de tabulação para percorrer links, controles, etc.		
14	Elimina entradas repetidas de dados (Pessoa não deve precisar entrar duas vezes o mesmo nome).		
15	As ações devem ser reversíveis, os erros cometidos devem ser passíveis de correção.		
16	É possível identificar o número de passos necessários para a realização de uma tarefa?		
17	É possível retornar a tela anterior a qualquer momento?		
18	No caso o sistema associado a login ou conta de e-mail, permite o cancelamento de uma ação em progresso?		
19	Por exemplo, cancelar um download em andamento ou usuário pode a qualquer momento, suspender, interromper, cancelar, abandonar um		

Modelo de Análise Heurística

De forma bem simples, você vai respondendo à perguntas relacionadas as heurísticas e a partir disso, poder calcular a usabilidade do produto de acordo com a porcentagem de respostas negativas e positivas sobre princípios de design; e assim, mantém a análise padronizada para todos os pesquisadores que estão avaliando o produto. A régua que usamos foi algo decidido por questões de negócio.

Tem o querido [Dropbox](#), por exemplo, para você compilar e compartilhar as análises para criar mais tarde seu relatório para passar pra equipe responsável sobre a usabilidade do seu produto ou serviço.

Benchmarking

Outra técnica de pesquisa que você pode super fazer da onde quiser basta ter acesso a plataforma que você quer analisar: site, aplicativo, processo etc, e a

um objetivo. O que você quer aprender com os concorrentes e o que você quer investigar?

Exemplo: “Como posso melhorar o serviço de *onboarding* para colaboradores?”

Tendo o objetivo em foco, hora da pesquisa de campo! **Levante os dados** que você consegue encontrar e que você possui para responder essa questão. Quem são as empresas que precisam fazer *onboarding* de colaboradores? como elas tratam esse assunto?

E não precisa ser do mesmo modelo de negócio que você está inserido não! O legal é quando você consegue ampliar o contexto do seu *benchmarking* e traz boas práticas de outros serviços, outros modelos, palestras... Monte seu relatório fazendo imersões e manda ver nas comparações. Lembrando que o *benchmarking* não se trata de cópia e sim, de reaproveitar ideias e refiná-las, adaptá-las para o seu contexto. Deixe claro também porque você escolheu essas empresas.

Vale também **lançar um questionário online** usando o [Google forms](#) ou o [Typeform](#) — tudo gratuito — e perguntar para os seus clientes e colaboradores por exemplo, quais os processos ou serviços que eles melhorariam na sua empresa. Você pode conseguir um bom caminho. Conheça ela a sua empresa a fundo e aprenda com eles para poder fazer uma boa análise.

Para finalizar, depois de **criar o seu relatório de *bench*** mostrando todos os seus achados e onde você vai buscar apontar os pontos altos e baixos de cada empresa, você já pode **montar um plano de ação para implementar as melhorias**, que tal? :)

Eu adoro utilizar o [XMind Design](#) pra fazer a arquitetura, fluxos de usuários, organizar ideias, jornada de usuário... dá pra colaborar, dá pra salvar em vários formatos e o melhor: versão disponível para a galera.



Exemplo de como o xmind zen funciona

O importante no final das contas é lembrarmos de algumas dicas para uma boa pesquisa:

Que questões você quer responder?

Tenha feedbacks dos seus clientes cedo e com frequência.

Cheque se alguém já fez essa pesquisa pra você.

Faça templates para reusar!

Se quiserem mais ajuda em pensar formas para viabilizarmos as pesquisas que você precisa fazer, me dá um alô, deixa um comentário!

Tem mais uma pancada de opções de acordo com o projeto que você tá, olha essa referência: [The Ultimate Supertools #stayhome Stackstay connected](#)www.notion.so

E aí, quando começamos nossa próxima pesquisa? ♥



Ver Comentários (0)

Published on

19 março 2020

AUTHOR

Wagner Brenner



TAGS

Como, coronavírus, UX

SHARE ARTICLE



Twitter



LinkedIn



Facebook



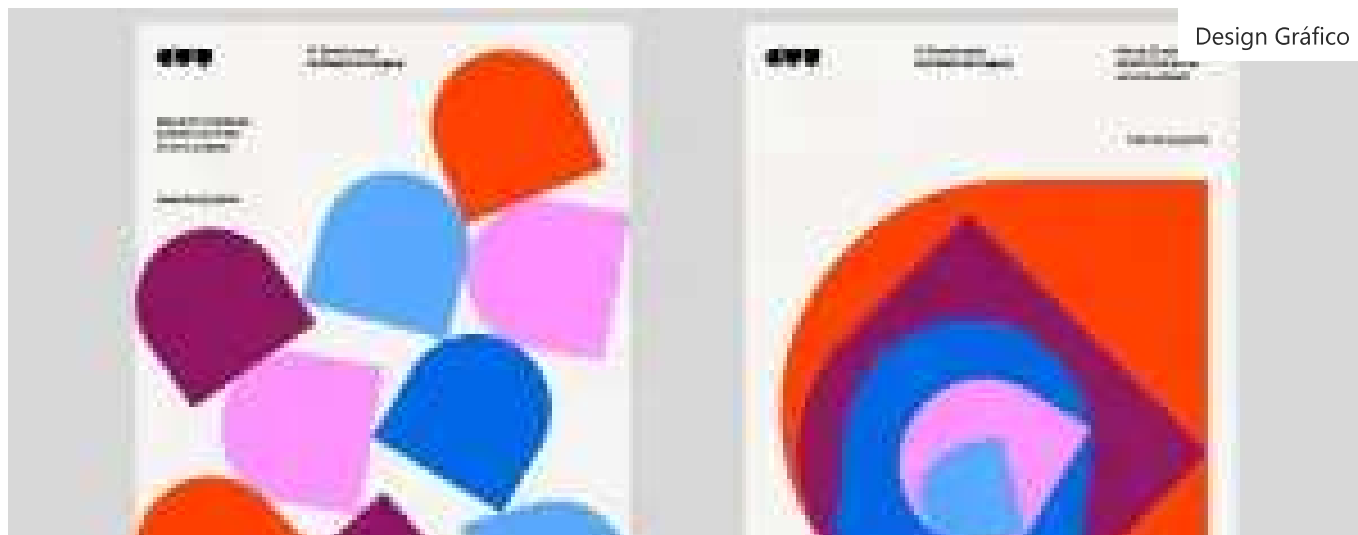
Pocket



WhatsApp



POSTS SIMILARES





Movimentos de design gráfico ao longo da história

Descubra as origens do design gráfico, seu significado histórico e como evoluiu para o que é hoje.

Gostou? Update na galera:



Wagner Brenner · 03/11/2021 · Sem Comentários



Flexpressions, impressionante animação facial hiper-realista

Não, não é uma pessoa de verdade. É um modelo feito manualmente...

Gostou? Update na galera:



Wagner Brenner · 24/09/2021 · Sem Comentários



Fundador e editor do Update or Die.



Meus Posts





Telonas bombando: tem o novo "Ghostbusters", "Crônica Francesa" e "Noite passada em Soho"

Renato Sansão



Foo Fighters convoca Jason Sudeikis, o Ted Lasso, para novo clipe.

Gustavo Giglio



As métricas de vaidade vão acabar com o seu negócio

Jennifer de Paula



Neste final de semana tem Tour de France... no Rio de Janeiro!

Wagner Brenner



Nestlé/Publicis: Dia Mundial da Prematuridade

Wagner Brenner



CATEGORIAS EM DESTAQUE



Musica

1712

Publicidade & Mkt

1471

Tecnologia

1468

Cinema

1343

MEGAPIX

GRANDES RESULTADOS
SÃO PRA AGORA

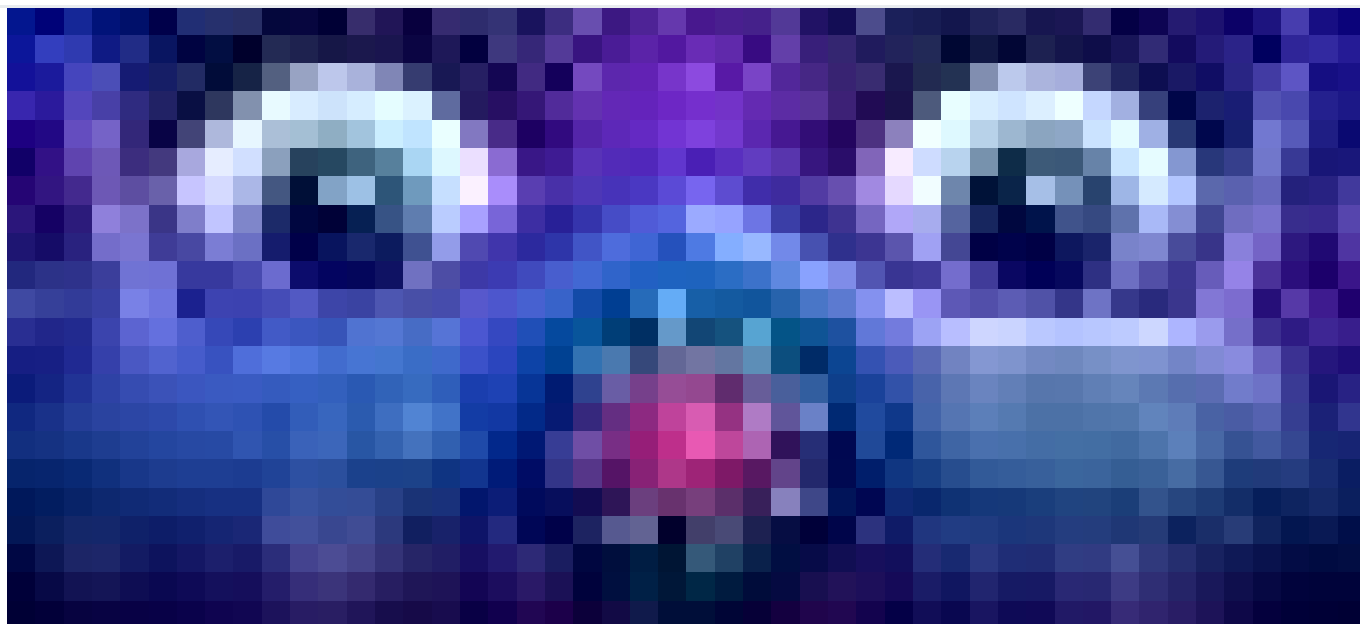
MINHA MÃE É UMA PEÇA 3

Anuncie aqui!

©2019 Migdal Filmes. All Rights Reserved. 12

Ciência, Corpo

Kurzgesagt explica o coronavírus



No dia 11 de março, um dos canais de pesquisa de maior credibilidade no digital decidiu falar sobre a crise atual do planeta.

Mesmo contrariando a própria proposta de não falar sobre questões atuais, eles colocaram todos os esforços para entender, atualizar e repassar exatamente tudo o que sabemos sobre o vírus **SARS-CoV-2**, causador da doença **COVID-19**.

O vídeo também explica o porque é incorreto comparar tanto com resfriado (gripe comum **Influenza**), o que acontece dentro do nosso corpo em caso de encubação, ainda é mais complexo do que imaginamos.

Um vídeo que mostra de modo gráfico, e bem simples, a importância de cuidarmos uns dos outros, e de nós mesmos.



The Coronavirus Explained & What You Should ...



Gostou? Update na galera:



Ver Comentários (0)

Published on

19 março 2020

AUTHOR

Julio Moraes



TAGS

coronavírus

SHARE ARTICLE





POSTS MAIS RECENTES

Publicidade & Mkt

“Onde Está Wally?” vira campanha para o Quinto Andar

Gustavo Giglio



Autorais, Publicidade & Mkt

As métricas de vaidade vão acabar com o seu negócio

Jennifer de Paula



Podcasts

Telonas bombando: tem o novo “Ghostbusters”, “Crônica Francesa” e “Noite passada em Soho

Renato Sansão



Música

Foo Fighters convoca Jason Sudeikis, o Ted Lasso, para novo clipe.

Gustavo Giglio



Publicidade & Mkt

Neste final de semana tem Tour de France... no Rio de Janeiro!

Wagner Brenner





Corpo & Mente	2148
Música	1712
Publicidade & Mkt	1471
Tecnologia	1468
Cinema	1343
Design Gráfico	1019
Entretenimento	904



Publicidade & Mkt

Como fazer um comercial em tempos de quarentena?



Todo mundo em casa! Diretor, atores, produção, trilheiro. E agora? A agência Coming Soon e o Estúdio Mola, de Portugal, têm uma sugestão que pode ajudar. Afinal, o show não pode parar.



Advertising Agency: Coming Soon

Production Company: Mola

Copywriter: Marcelo Lourenço

Art Director: Pedro Bexiga

Director: Alexandre Montenegro

Editor: Bruno Moreira

Motion Graphics Artist: Rafa Pinheiro, Rui Rocha, Pedro Gartner

Post-Production Manager: Joana Ribeiro

Gostou? Update na galera:



Ver Comentários (0)

Published on

19 março 2020

AUTHOR

Wagner Brenner



TAGS

coronavírus

SHARE ARTICLE



Twitter



LinkedIn



Facebook



Pocket



WhatsApp





Veja como foi feita a nova abertura do Fantástico

Mais uma versão da famosa mistura de coreografia, trilha, efeitos visuais, figurino e mais.

Gostou? Update na galera:



Twitter



LinkedIn



Mais

Wagner Brenner · 21/09/2021 ·  Sem Comentários



Nubank

O Nubank vai anunciar logo mais uma parceria inédita de conteúdo com...

Gostou? Update na galera:



Luiz Gustavo Pacete · 07/10/2021 · Sem Comentários

POSTS MAIS RECENTES

Publicidade & Mkt

“Onde Está Wally?” vira campanha para o Quinto Andar

Gustavo Giglio



Autorais, Publicidade & Mkt

As métricas de vaidade vão acabar com o seu negócio

Jennifer de Paula



Podcasts

Telonas bombando: tem o novo “Ghostbusters”, “Crônica Francesa” e “Noite passada em Soho

Renato Sansão



Música

Foo Fighters convoca Jason Sudeikis, o Ted Lasso, para novo clipe.

Gustavo Giglio



Publicidade & Mkt

Neste final de semana tem Tour de France... no Rio de Janeiro!

Wagner Brenner



FEATURED CATEGORIES

Criatividade	4100
Corpo & Mente	2148
Música	1712
Publicidade & Mkt	1471
Tecnologia	1468
Cinema	1343
Design Gráfico	1019
Entretenimento	904



Podcast



Podcasts

Telonas bombando: tem o novo "Ghostbusters", "Crônica Francesa" e "Noite passada em Soho"

Estamos de volta trazendo as séries e filmes amados dessa semana na Netflix, Prime...

Renato Sansão · 19/11/2021



Música

Foo Fighters convoca Jason Sudeikis, o Ted Lasso, para novo clipe.

Assista ao clipe de "Love Dies Young" no Update or Die!

Gustavo Giglio · 19/11/2021





Animação

O segundo trailer de Turning Red, da Pixar

Billie Eilish e seu irmão, Finneas, escreveram três músicas para o filme.

Wagner Brenner · 18/11/2021



Games

Bar Brahma é reaberto no Cidade Alta

Após estrear no mundo dos games com Duplo Malte e um bar...

Luiz Gustavo Pacete · 17/11/2021

