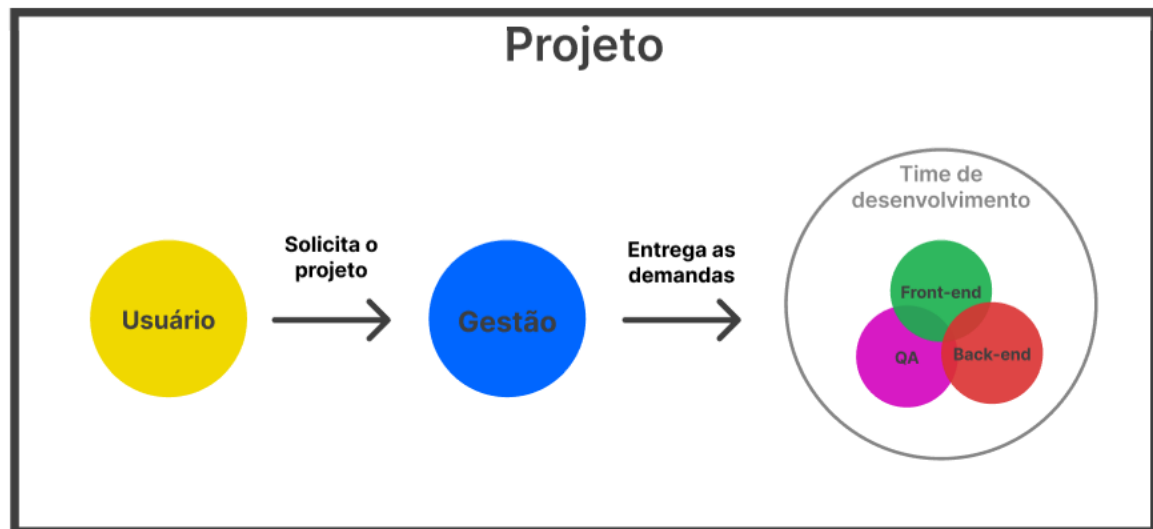


User Experience

As pesquisas e entrevistas são etapas cruciais no desenvolvimento de um software, pois é nestas fases que entendemos a fundo as necessidades e prioridades de um projeto.

Um projeto de desenvolvimento, como pode-se ver abaixo, tem diversas áreas correlacionadas que contribuem mutuamente para a execução de um trabalho bem-feito.



Analisando a imagem acima, extrai-se que todo o processo se inicia de uma ideia transmitida por um usuário para um Product owner e/ou User Experience. A partir disso o PO transmite em forma de demanda para o time de desenvolvimento.

Desta forma, entendemos como na maior parte das vezes um projeto chega a um time.

Com esses conceitos já estabelecidos, devemos ir para a próxima etapa de um projeto, as reuniões, entrevistas e pesquisas.

Levantamento de requisitos

A primeira etapa de um projeto deve ser compreender todos os seus pontos, e a melhor forma de fazer isso é identificar e entender as necessidades do cliente.

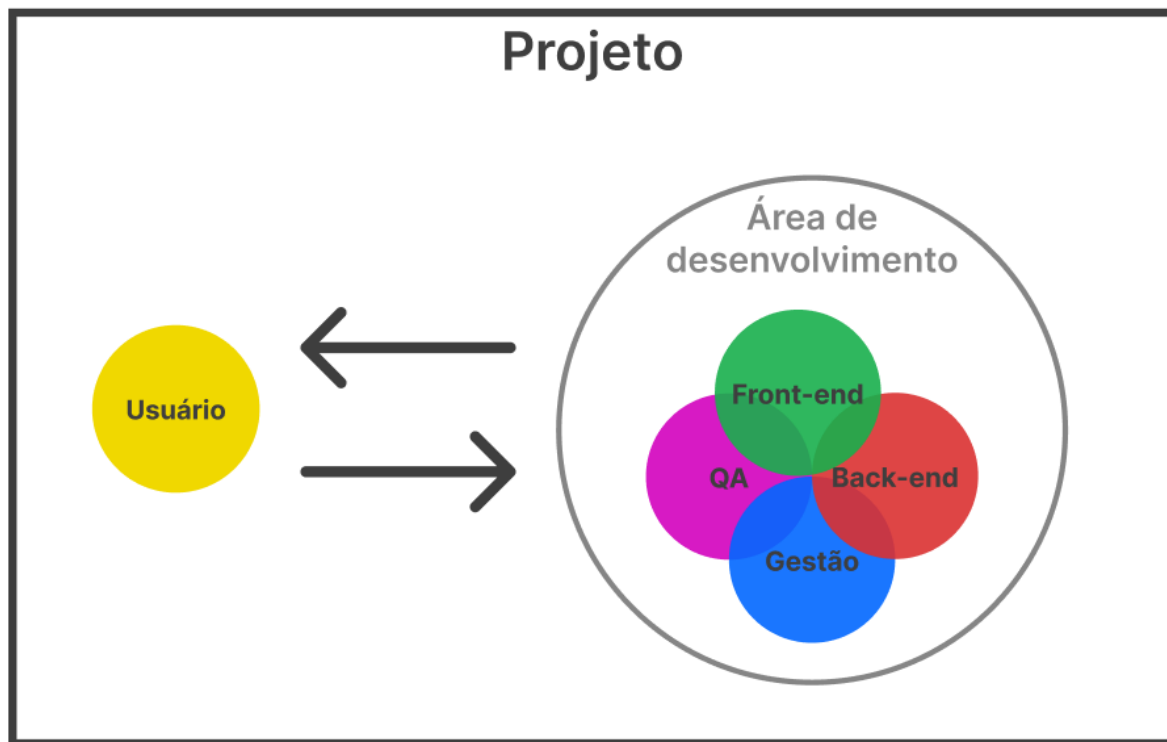
Para isso é necessário fazer um levantamento de requisitos, este é um tipo de pesquisa onde podemos extrair os problemas do nosso usuário que procuramos solucionar.

É nesta etapa que a função de um software é definida de forma decidida, utilizando de perguntas claras e diretas.

Entrevista de experiencia do usuário

Essa etapa do processo consiste em entender as dores de um cliente e analisar a viabilidade de um projeto de forma simplificada.

Estas entrevistas podem ser realizadas para iniciar um projeto novo ou realizar melhorias de um projeto já existente.



Como organizar uma pesquisa com o usuário:

Quando falamos de entrevistas temos 2 tipos, as unitárias e as quantitativas. Para decidir o melhor tipo, deve-se analisar o projeto e escolher a que melhor se adequar a situação.

Para as entrevistas quantitativas é recomendado entrevistar 15 pessoas, podendo ser 3 entrevistas com 5 pessoas cada ou 2 entrevistas com 8 ou 7 pessoas. Atente-se que o número de entrevistados por vez não deve ser superior a 8 pessoas.

Uma forma de encontrar os entrevistados é criar um forms de interessados em fazer a entrevista.

Antes de tudo deve-se ter ciência de que este tipo de entrevista é feita com neutralidade e sem julgamentos. Ela é realizada com perguntas neutras que não induzam o usuário a um resultado específico. Lembre-se de ser empático com o alvo das questões o tempo todo.

A entrevista em hipótese alguma deve ser feita com um único entrevistador. O recomendado é que seja realizado em dupla e que a dupla esteja em sinergia, para que

um faça as perguntas e a outra pessoa anote tudo que o entrevistado disser. Os pares podem inverter as posições durante a entrevista.

A entrevista deve ser escrita a critério do grupo, mas não pode ser gravada, principalmente dentro da empresa.

Agora devemos compreender a melhor forma de elaborar este processo:

1. Pré processo

Antes da entrevista é necessário separar um momento para organizar e se preparar.

Em antemão devemos olhar para a aplicação com um olhar técnico e separar os problemas em:

Dúvidas: Problemas que se tem incerteza que geraram obstáculos.

Certezas: Problemas visíveis que se tem exatidão de que se tornaram obstáculos.

Suposições: Problemas que teoricamente geraram complicações.

Também devemos pensar sobre o que você quer ouvir do usuário e a partir daí criar as perguntas. Estas perguntas podem ser apenas iniciais que encaminhem a perguntas mais diretas para abordar pontos como os abaixo.

Alguns dos possíveis pontos:

- Desempenho da aplicação
- Velocidade de execução
- Fluxo de botões
- Facilidades e usabilidade
- Intuitivo

Com isso organize um roteiro, ele deve ter:

- Organizar um icebreak para fazer o entrevistado se sentir mais confortável.
- Criar perguntas de forma enumerada.
- Criar possíveis perguntas que podem se originar das primeiras.

Com o roteiro pronto e em mãos a última etapa do pré-processo é praticar. Faça ensaios sozinho imaginando os possíveis cenários que a entrevista pode vir a ter.

- + Os 3 pilares para este tipo de entrevista são: organização, empatia e estatística.

Ice breaker

O ice-breaker é uma dinâmica comum em entrevistas, tendo o objetivo de criar um ambiente mais confortável e permitir que os outros participantes se conheçam.

Normalmente esta dinâmica é curta e dura no máximo 10 minutos.

Caso precise aqui estão algumas ideias de perguntas para utilizar:

<https://asana.com/pt/resources/icebreaker-questions-team-building>

2. Durante o processo

Durante a entrevista sua postura com entrevistador é de suma importância. Deve-se manter neutro, porém empático. Nunca aparente julgar o entrevistado.

Fazer com que se sintam confortáveis faz com que forneçam mais informações relevantes. Então seja solícito as dores do usuário.

- + Uma dica é usar onomatopeias para manter o entrevistado falando.

Uma análise que deve ser feita durante é a do perfil dos entrevistados. Uma forma de fazer isso é separá-los como:

- Introversos e extroversos;
- Os que gostam de escrever e os que não;
- Os que tentam responder com bom humor e os que só reclamam;

Seguindo o roteiro de entrevista, uma forma de extrair melhor as explicações do usuário é pedir para ele explicar melhor quando fornecer respostas rasas.

Respostas rasas comuns e respostas para aprofundar:

- * É difícil de usar. (Por que é difícil?)
- * Eu gosto da aplicação. (O que você gosta?)

- + Uma atenção redobrada é recomendada para as entrevistas quantitativas, não deixe que virem uma discussão ou debate.

Não se esqueça de recolher dos dados dos usuários, eles são importantes para entender o cenário como um todo e entender o alvo do projeto.

Informações que podem ser relevantes:

- Nome completo
- Idades dos participantes
- Setor

- Gênero
- A frequência que a aplicação é usada ou será usada

Após a realização das perguntas, outras formas de colheita de dados podem ser feitas.

Uma delas é a realização de um formulário de preenchimento (fica a critério do time se é obrigatório ou não) ou a análise de comportamento do entrevistado perante a um protótipo.

O protótipo assistido é uma forma de compreender os fluxos, principalmente os de botão e identificar as dificuldades que o usuário tem ou terá com a aplicação. Estas percepções gerais ajudam a desenvolver melhorias ou atualizações futuras.

Outra forma de chegar a estas conclusões são os testes de mouse tracker.

3. Pós processo

Após todas as entrevistas serem realizadas, comece o levantamento dos resultados. Eles podem ser organizados em um Excel ou qualquer tipo de planilha. Em seguida, converta para estatísticas.

Exemplo de estatísticas geradas:

- 45% era mulheres;
- 30% acham o site feio;
- 60% têm dificuldades de encontrar os componentes que precisam;
- 4% não acham o site acessível;

Com todas as informações obtidas crie um relatório documentando todos os resultados e as conclusões que podem ser tiradas.

Um exemplo disso é a garantia de qualidade que oferece.

Essas conclusões devem ser avaliadas por um PO, gestor do projeto ou um cargo com autoridade sobre esses assuntos.

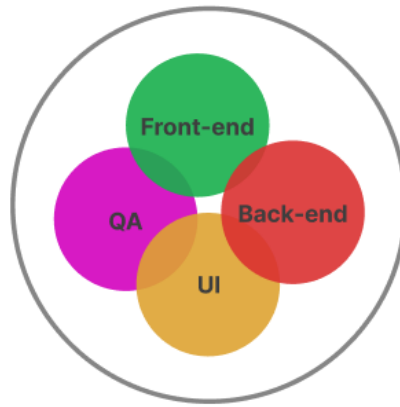
Ao final os dados podem ser usados para justificar o projeto, alterar ou refatorar um projeto legado.

Reunião de time

Uma reunião de time é realizada para analisar com olhar técnico os quesitos de um software e separá-los em dúvidas, certezas e suposições.

Essas informações são cruciais para entender o objetivo de um projeto e realizar uma entrevista de usuário.

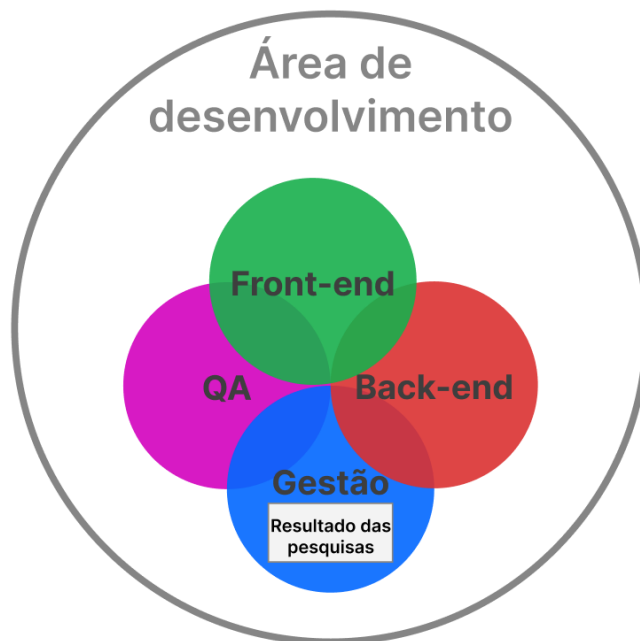
Para isso, é recomendado ter a análise de todas as áreas de uma equipe ou time:



Reunião de gestão

Neste tipo de reunião todos os dados são avaliados e medidos para chegar à conclusão se o projeto é viável ou não.

Este processo é feito através das análises das estatísticas e feedbacks das pesquisas anteriores, para que no fim a gestão tome uma decisão final.



Com isso é feito um relatório centralizado todas as informações. Neles deve constar informações gerais sobre os usuários e sobre a pesquisa:

1. Quantas pessoas realizaram a entrevista;
2. O tempo de duração (geral o de cada entrevista);
3. Estatísticas coletadas;

Estes resultados podem ser entregues na forma de um documento de tipo Word ou em uma apresentação de slides.

Outra forma de enriquecer seu relatório é adicionar citações dos próprios entrevistados para reforçar ou comprovar seus pontos.

Acessibilidade

