
LEVANTAMENTO DE NECESSIDADES

Tiago Massoni



Usuários e Clientes ...



Usuários

Objetivos

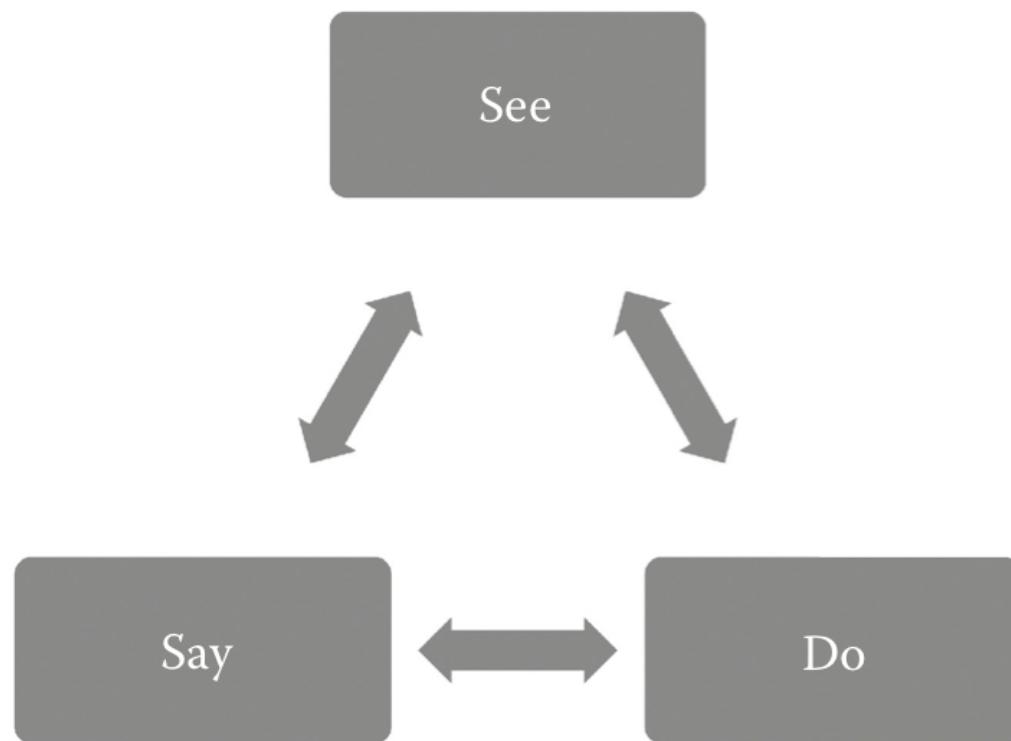
Necessidades

Desejos

Ambiente



See-say-do triangle



Data analysis	Observation	Self-reporting	Designer analysis	User and use diagrams
Google analytics	Site visits	Focus groups	Task analysis	User flows
Site stats	Shadowing	Surveys	User matrix	User journey maps
Market research	Fly on the wall	Interviews	Use cases	Storyboard
User forums/ reviews	Emotion assessment	Diary studies	Affinity diagramming	Card sorting

Como trazer (potenciais) usuários?

Defina quem é o público alvo e onde podemos encontrar pessoas com este perfil

Idade

Classe social

Uso de tecnologia

Sexo

Comportamentos específicos relacionados ao uso do produto testado
(pessoas que já pediram empréstimos por aplicativo, por exemplo)

Perfil extremo

Pessoas representativas

Ressaltam pontos muito diferentes dentro do nosso grupo de clientes



User stories

COMO vendedor de sapatos

EU QUERO visualizar os produtos em estoque

PARA ver sua quantidade em estoque **enquanto**
estou mostrando um modelo na vitrine

Observação



Foco da pesquisa

Motivações

O que eles querem atingir? O que é importante?

Atividades

O que eles fazem? Como fazem?

Problemas

O que os impede? Atrasa? Frustra?



Field Study

Observação passiva (fly on the wall)

Uma pesquisadora senta próxima à entrada da sala de livros. Duas meninas estão sentadas em uma mesa redonda. Uma delas está folheando livros de uma pilha, todos sobre Cálculo Diferencial e Integral. Ela vai até a estante duas vezes trazendo mais livros sobre o mesmo assunto. Ela consulta a bibliotecária no balcão para saber o horário de fechamento do prédio. A outra está escrevendo em um caderno, consultando o smartphone constantemente, provavelmente para fazer exercícios ou alguma cópia.

Contextual Inquiry

Uma pesquisadora senta próxima à entrada da sala de livros. Duas meninas estão sentadas em uma mesa redonda. Uma delas está folheando livros de uma pilha, todos sobre Cálculo Diferencial e Integral. Ela vai até a estante duas vezes trazendo mais livros sobre o mesmo assunto. Ela consulta a bibliotecária no balcão para saber o horário de fechamento do prédio. **Você aborda essa menina para perguntar sobre sua intenção e sua satisfação com o processo.**

Observação CONTROLADA (THINK-ALOUD)

Em uma sala devidamente climatizada e janelas, o pesquisador convida o estudante para entrar. Seus dados são coletados, e a ele é disponibilizado um Sistema de busca de livros, num computador. Enquanto o estudante faz as buscas, o pesquisador o estimula a verbalizar seus pensamentos e impressões sobre a interação com o sistema.

Em vez de perguntar o que elas querem, a pesquisa tenta descobrir POR QUE elas querem aquilo

Perguntas

Quais são os objetivos dos usuários?

Como eles fazem isso hoje?

Que partes eles gostam, ou odeiam?

Que dificuldades eles encontram?

Que gambiarras/macetes/jeitinhos eles utilizam?

ENTREVISTAS

Uma sessão de entrevistas em sala

Qual o apelo da biblioteca para jovens universitários?

Roteiro da entrevista?



Perguntas importantes

Perguntas pessoais

Experiência técnica e trabalho

Objetivos no trabalho

Demografia



A much better introduction. The interviewee is given information about the topic of the interview and the interviewer checks through the ethical issues.

LEVANTAMENTO DE NECESSIDADES

Tiago Massoni

