



THE DEVELOPER'S CONFERENCE

Trilha – UX Design

Cecília Henriques e Denise Pilar
www.referenceminds.com.br

Pesquisa em UX do tipo "faça você mesmo":

como envolver usuários sem estresse e perda de tempo





THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE



UX Research

Por que falar em pesquisa aqui?

A maioria dos cursos de formação em UX têm como foco principal o envolvimento de usuários nas fases de design e avaliação (busca de soluções), sem no entanto explicitar como fazer pesquisa com usuários para entender profundamente o problema.



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

A valorização da Pesquisa em UX depende, dentre outros fatores, da maturidade da empresa.



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

Mas e se eu descobrir que aquilo que estou projetando não é o que meu usuário quer ou precisa?





THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

Que bom que
descobrimos
isso cedo!!





THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

Como organizar a pesquisa?

*sem estresse, sem dinheiro e sem
muito tempo*





A coleta de dados na pesquisa em UX: *a arte de perguntar*

Instrumentos utilizados na pesquisa com usuários:

Entrevista

Escala social

Formulário

Observação

Questionário

Teste

Cenários de Uso



o que deve ser feito (objetivo) Por quê?		
depende de quem?	quem pode fazer?	quem depende ou se beneficia disso?
depende de... (contexto)? <ul style="list-style-type: none">• conhecimento prévio• dados• eventos	o que manipula ou transforma?	produz...? <ul style="list-style-type: none">• dados novos ou transformados• eventos
<ul style="list-style-type: none">• como é feito hoje (plano + ações)?• com que frequência?• o que pode dar errado (avaliação)?• como sei se deu certo ou errado?• que problemas há hoje?		<ul style="list-style-type: none">• o que pode/deve mudar?• de que outras maneiras poderia ser feito?

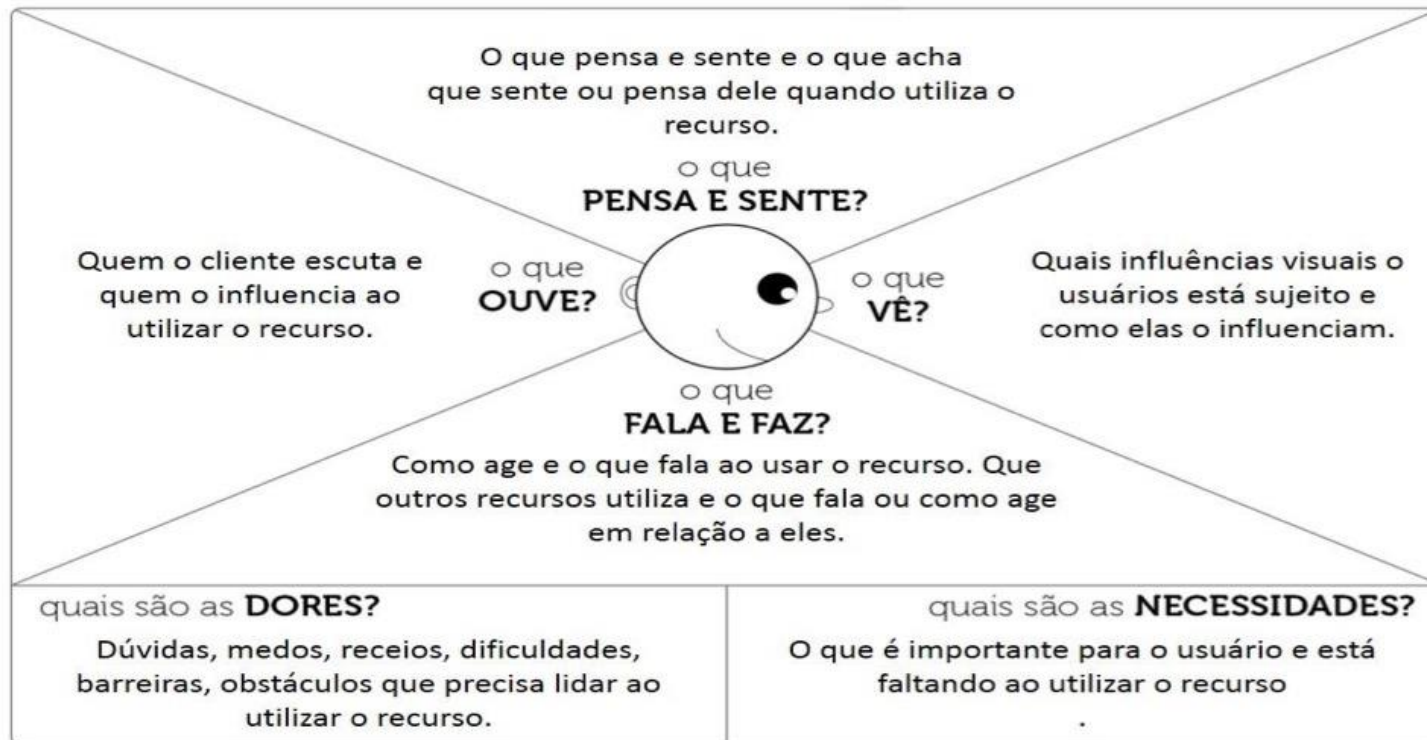
Mapa de Empatia



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

Nome: Fictício

Idade: Real



Definindo o Estudo



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

	CERTEZAS	SUPOSIÇÕES	DÚVIDAS
ATORES			
CENÁRIOS			
REGRAS			

Entrevista










Equipe UX



Usuário em Contexto

O que perguntar



-  Situações cotidianas vs. Extremas vs. Recentes;
-  Tarefas que os usuários realizam no dia a dia – como fazem;
-  Sistema vs. Processo;
-  Terminologia, procedimento;
-  Objetivos dos usuários;
-  Preferências e aversões dos usuários;
-  Resultados desejados (*wishlist*).

Elaboração de guias de entrevista



Ter sempre em mente

- “O que estou pesquisando?”
- “Qual o meu problema de pesquisa?”
- “Qual(is) a(s) minha(s) hipótese(s)?”
- “Qual o perfil do(s) entrevistado(s)?”

- Não induzir
- Perguntas abertas
- Uma pergunta por questão
- Não julgar
- Verificar entendimento
- Não induzir
- Não fazer perguntas fechadas



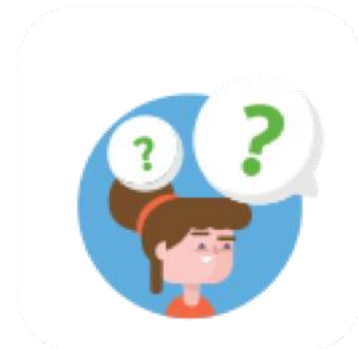
Dificuldades e sugestões de superação



de usuários



Familiaridade com instrumento



Perguntas que induzem



Objetivo da pergunta



Respostas divagam



Volume de dados coletados

Definindo PERGUNTAS



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE



Você gosta de usar o aplicativo ____?

Você gostaria de falar sobre suas tarefas, como, por exemplo, cadastro de fornecedor?

Você tem responsabilidades especiais?

Você gostaria de escanear cartões de visita?

Você procura por fornecedores na internet?

É isso que você está procurando?

O que você pensa do aplicativo Waze?

Por favor, **descreva uma de suas tarefas**, como por exemplo, cadastro de fornecedor.

Quais são suas principais responsabilidades?

O que você pensa sobre escanear cartões de visita?

Como você procura por fornecedores?

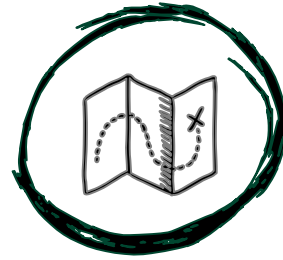
Por favor, me explica o que você está procurando?

Entrevista - Exemplos de perguntas



Pergunta binária	Pergunta binária com pergunta complementar	Pedido de descrição da atividade
Você utiliza o recurso para realizar suas tarefas diárias? ()Sim ()Não	Você utiliza o recurso para realizar suas tarefas diárias? ()Sim ()Não Por quê? _____	Descreva um pouco como você utiliza o recurso para realizar suas tarefas diárias.

Guia de Entrevista



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

- 1) boas-vindas e apresentação do objetivo da pesquisa
- 2) procedimento de teste/entrevista
- 3) questões de base
- 4) cenário de base
- 5) tarefas/tópicos
- 6) questões finais + fechamento



Seções do Guia de Entrevista



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

INTRO

- boas-vindas
- objetivo da pesquisa
- procedimento de entrevista/teste
- questões de base

"FILET MIGNON"

- questões de base
- cenário de base
- tarefas/tópicos

FECHAMENTO

- questões finais
- resumo
- Agradecimento/brinde

Conduzindo a Entrevista



DICAS

- Não discorde, nem corrija o entrevistado;
- Monitore sua própria linguagem não-verbal;
- Saiba quando intervir:
por ex.: “o que você está fazendo agora?”, “como você sabe que deve clicar aí?”;
- Saiba quando parar – **uma entrevista não é um interrogatório!!!**



Observando e tomando notas

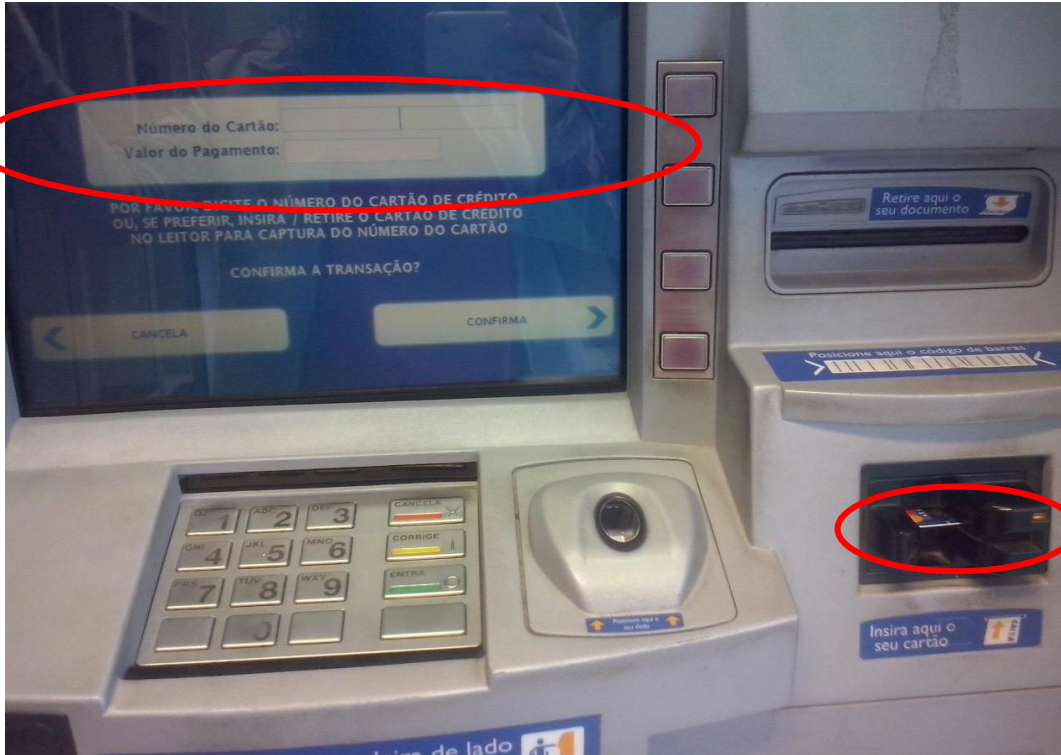


“O que os usuários dizem é diferente do que os usuários fazem.”

- Não só ouvir o que o entrevistado **diz**
- Esteja preparado para **observar** o que o entrevistado **faz**
- Ter a atitude que há uma série de oportunidades para **aprender**
- Conheça o **guia de entrevista** muito bem
- Conheça os **objetivos** de cada seção no guia de entrevista
- Seja **curioso**, observar e entrevistado de captura de frases curiosas, comportamentos, ambiente, ferramentas, artefatos



Observação em contexto de uso



Será que o usuário conta tudo o que faz ou como usa um produto, aplicativo, serviço, etc?

Conseguiríamos saber desse problema sem observação do usuário?



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE



*Será que a
gambiarra
seria relatada
pelo usuário
se tivéssemos
feito a
entrevista por
telefone?*

Como Tomar Notas



- ❑ Escreva e descreva **tudo** o que ouve e vê
- ❑ Tome notas detalhadas, densas – não-seletivas
- ❑ Capture
 - Papéis e responsabilidades
 - Tarefas – o que eles fazem
 - Comportamentos - como eles fazem
 - Terminologia
 - Com quem eles interagem
 - Artefatos - como e quando usam
 - Gargalos no fluxo de trabalho
 - Pontos de dor e necessidades
 - Frases / citações



Frases / citações



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

Frases e citações dos usuários, dentre outras coisas, nos mostram muito do seu contexto, a tarefa que realiza e suas emoções e sentimentos ao utilizar uma aplicação

Sobre um sistema que dava erro e tinha muitas etapas:

“Isso aqui não é de Deus!!”

Sobre um usuário que executava uma tarefa e precisava autorização para alterar erros, mas tinha a senha para fazer isso:

“Eu sou o preso e tenho a chave da prisão!!”

Análise e síntese: o que fazer com os dados



- Foco inicial: objetivos e tarefas - para manter estrutura;
- Usar post-its para poder reposicionar notas;
- Evitar discussões e detalhes (**documentar** e continuar);
- Manter a objetividade: **documentar** apenas o que foi observado diretamente – sem pensar em possíveis soluções
- Agrupar informações relacionadas
- Buscar padrões e categorias
- Documentar** resultados

Sessão de Síntese



Exposição dos dados:

Relatório e recomendações



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

Sumário Executivo

descrição do
negócio

projeto

motivações

produto avaliado

etc.

Introdução

breve explicação
de UX

processos de
negócio

objetivos

público-alvo

Método

método adotado

participantes

procedimentos

atividades

resultados
esperados

Achados

o que foi
possível
descobrir

oportunidades

necessidades

itens fora de
escopo

Recomendações

ações
significativas
referentes ao
produto

dentro do escopo

sem vincular à
tecnologia

Perguntas?



Obrigada!

cecilia@referenceminds.com.br
denise@referenceminds.com.br

www.referenceminds.com.br





THE DEVELOPER'S CONFERENCE