

PROJETO: AÇÕES DE DESIGN E EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

[ESTRATÉGIA DE PESQUISA E DESIGN]

AUTOR: Victor Gama

REVISORES: Stakeholders a definir (PMs, designers, gerentes...)

ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO: 20 de junho de 2022

STATUS: [**Rascunho** | Em Revisão | Final]

OBJETIVOS DESTE DOCUMENTO: Definir a estratégia de pesquisa e o processo de melhorias do design no sistema da Empresa X.

PALAVRAS: [Ações de design]; [Processo de recrutamento]; [Estudo de acessibilidade];

CONTEXTO

A empresa X quer aprimorar os processos de design e experiência do usuário no seu sistema, uma vez que novas funcionalidades têm sido agregadas e novos usuários adicionados. Nesse sistema também são feitos registros e acompanhamentos de todos processos de recrutamento e seleção, integrações, treinamentos, avaliação de desempenho, remuneração, benefícios e pesquisas de clima. O colaborador Victor Gama apoiará o desenvolvimento desta solução usando métodos de pesquisa e design.

FINALIDADE

- Entregar uma solução baseada em 3 pilares principais:
 - Construir uma abordagem centrada no usuário;
 - Garantir que a solução proposta seguirá requisitos de acessibilidade;
 - Levantar quais possíveis pontos de dor dos usuários.
- Auxiliar a empresa X a entender como seus clientes atuais e potenciais interagem com o sistema e potencialmente auxiliar na otimização/iteração da experiência ao longo do tempo.

ESTRATÉGIA

Tarefa	Objetivo e detalhamento
Kick off <i>Primeira reunião com stakeholders, reunião de briefing</i>	<ul style="list-style-type: none">● Definir objetivos gerais da pesquisa● Alinhar funções e responsabilidades● Melhoria de Design e experiência da pessoa usuária
Pesquisa exploratória #1	Ter uma melhor compreensão dos contextos relativos ao processo de recrutamento das empresas por meio de: <ul style="list-style-type: none">● Aprendizados anteriores<ul style="list-style-type: none">○ Entrevista com as partes interessadas○ Consulta de material interno prévio (como personas, questionários...)● Pesquisa desk● Benchmarking de possíveis concorrentes● Entrevista com especialistas em Acessibilidade

Análise e síntese #1	<ul style="list-style-type: none"> ● Processamento de dados ● Análise
Relatório #1	<p>Construir um relatório executivo com os principais resultados para serem usados como orientação na definição do problema tarefa.</p>
Definição de problema <i>Reunião com stakeholders</i>	<ul style="list-style-type: none"> ● Entregar apresentação do relatório #1 ● Definir problemas específicos a serem abordados no estudo ● Definir questões e hipóteses de pesquisa <p>Por meio de: Matriz CSD, <i>affinity mapping</i></p>
Definição da metodologia <i>Pesquisa generativa [Sugestão, dependeria diretamente de quais são nossas hipóteses]</i>	<p>Construir um plano de pesquisa e seus artefatos (como roteiro, screener...) com base em hipóteses levantadas anteriormente. Garantir que cobrimos os principais pilares (centrado no usuário, pontos de dor e acessibilidade)</p> <p>Metodologia sugerida:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Observação de campo da jornada atual de registro do processo de recrutamento dentro do sistema. ● Entrevistas em profundidade com clientes atuais. <p><u>Exemplos de perguntas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Como você se sentiu ao usar o sistema? ○ Por que você prefere/não gosta dessa opção? ○ Como você classificaria o sistema de 1 a 5? ○ O que falta para ele atingir a nota máxima no seu ponto de vista? ○ Como o sistema está afetando sua carga de trabalho? <p><i>*É altamente recomendável considerar a contratação de um parceiro de acessibilidade para revisar a proposta</i></p> <p><i>*Devido à situação atual do COVID19, é altamente recomendável priorizar sessões remotas</i></p>
Recrutamento <i>[Sugestão, dependeria diretamente de quais são nossas hipóteses]</i>	<ul style="list-style-type: none"> ● Definir amostra considerando (entre outros): pessoas com baixa visão / sem visão / baixa mobilidade / sem mobilidade / pessoas neuro divergentes ● Garantir que temos pelo menos 5 indivíduos de cada perfil ● Executar triagem (<i>screener</i>) ● Agendar sessões ● Convidar stakeholders interessados para observar as sessões <p><i>*Considere a contratação de um parceiro</i></p>
Coleta de dados	<p>Primeiro:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Obter a aprovação da equipe ● Alinhe os papéis dos observadores e o que eles devem evitar ● Confirmar que todos estão cientes do prazo <p>E, finalmente, execute o estudo</p>
Análise e síntese #2	<ul style="list-style-type: none"> ● Fazer sessões curtas de debriefing após cada sessão de entrevista / coleta de dados ● Processar e codificar os dados coletados ● Realizar um workshop colaborativo de análise completa
Ideação <i>Workshop com stakeholders</i>	<ul style="list-style-type: none"> ● Prototipar solução(ões) (dependendo do número de participantes) ● Construir jornadas pensando nos diferentes perfis de usuário ● Endereçar refinamentos para designers responsáveis

Pesquisa de validação <i>[Sugestão, dependeria diretamente de quais são nossas hipóteses]</i>	<ul style="list-style-type: none"> Recrutar participantes Executar teste de usabilidade moderado baseado em protótipo, usando métodos quantitativos como SUS e QUIS
Relatório nº 2	Construir um relatório completo com todas as descobertas e resultados
Implementação	Entregar a equipe responsável [a definir]
Acompanhamento	Durante todo o processo de desenvolvimento, apoiar a equipe na iteração do serviço quando se fizer necessário

CRONOGRAMA (atribuição de responsabilidade):

Tarefa	Dias	Deadline	Responsável	Responsável	Consultado	Informado
1. Reunião inicial	1		Victor Gama	A definir Stakeholders	Stakeholders	PMs; Product and Visual Designers, Leads..)
2. Pesquisa exploratória #1	6		Victor Gama		N/A	
3. Análise e síntese #1	4		Victor Gama		N/A	
4. Relatório #1	5		Victor Gama		N/A	
5. Definição do Problema	3		Victor Gama		Stakeholders da empresa	
6. Definição da Metodologia #2	2		Victor Gama		N/A	
7. Recrutamento #2	10		Recrutamento parceiro OU Victor Gama		N/A	
8. Executar estudo #2	15		Victor Gama		Stakeholders Parceiro acessibilidade Parceiro de recrutamento	
9. Análise e síntese #2	12		Victor Gama		Stakeholders	
10. Workshop de Ideação	3		Victor Gama		Stakeholders	
11. Pesquisa de validação	12		Victor Gama		Stakeholders	
12. Relatório #2	6		Victor Gama		N/A	
13. Implementação	A DEFINIR		Equipe de Engenharia		Victor Gama Designers de Produto e Visual	
14. Acompanhamento	-		Victor Gama		Eng. equipe Stakeholders	
Total ~ dias úteis	79 dias úteis					

RECURSOS NECESSÁRIOS:

- **Softwares** (compra ou autorização de uso)
 - Ferramenta de processamento de texto (ex: Google Docs, Microsoft Office, Notion...)
 - Ferramenta de videoconferência que permita o compartilhamento de tela e possua recursos de acessibilidade (ex: Zoom , Lookback...)
 - Ferramenta de mural virtual para workshops (ex: Miro, Mural...)
 - Ferramenta de análise de pesquisa (ex: Dovetail, Condens...)
- **Consultores parceiros**
 - Parceiro de acessibilidade (ex: Laramara, Dorina Nowill, DeficiênciaTech...)
 - Parceiro de recrutamento (por exemplo: Pinch, Folk...) *se necessário*
- **Gadgets**
 - Câmera (se não for remoto)
 - Gravador (se não for remoto)
 - Notebook
- **Compensação para participantes** (um dos seguintes, a definir)
 - [] Vouchers
 - [] Dinheiro
 - [] Brinde promocional / mercadoria

RESULTADOS ESPERADOS:

- 2 Relatórios (um relatório executivo com as primeiras descobertas contextuais e um relatório completo com todas as descobertas e artefatos de construção)
- Protótipo(s)
- Jornada do usuário considerando os diferentes perfis de usuário

RESTRIÇÕES:

- definir

PRÓXIMOS PASSOS:

- A definir