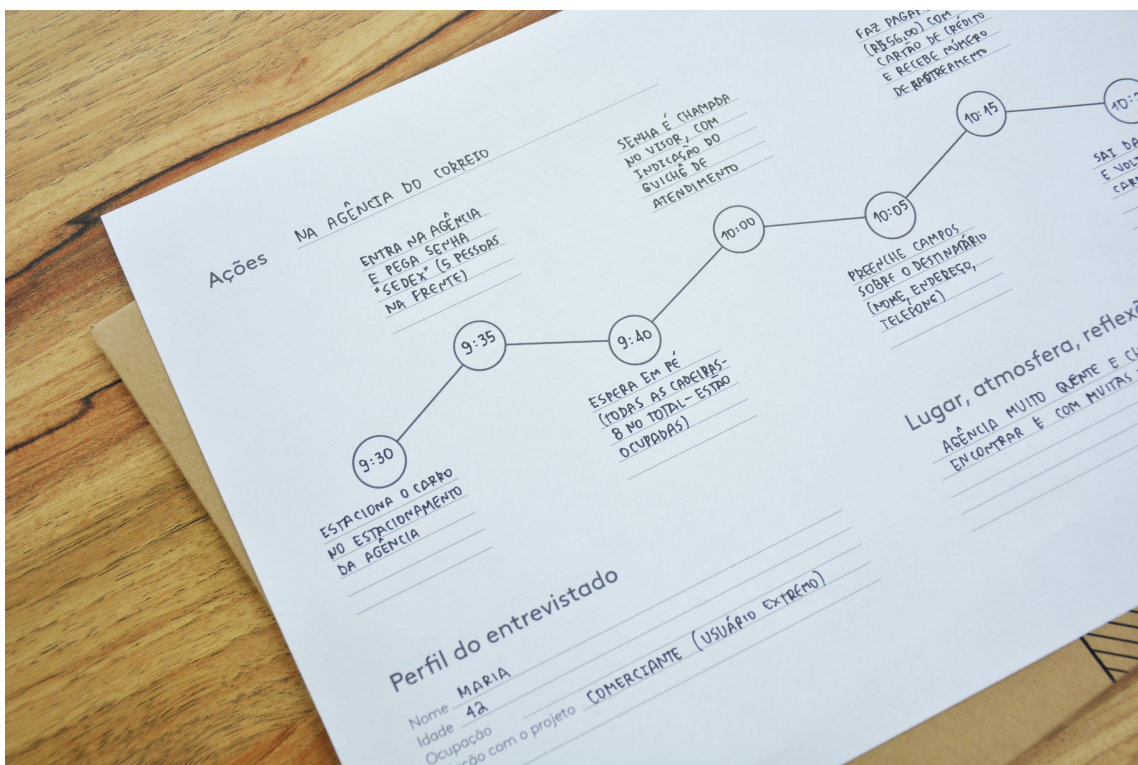


RESEARCH

OBSERVAÇÃO DO USUÁRIO

Uma forma prática de pesquisa é fazer checagens rápidas de como as iniciativas são interpretadas e colocadas em prática pelos usuários. Elas fornecem um insight imediato sobre o cotidiano de um grupo de cidadãos ou atores relevantes antes de implementar a iniciativa.

Há muitas formas de garantir que você está sintonizado com os usuários finais: pode ser uma conversa por telefone, um grupo focal ou uma visita pessoalmente. Um dos métodos que utilizamos é a Observação do Usuário, que é uma forma rápida de entender nuances da prática e de fornecer conhecimento específico, economizando muita pesquisa ao deixar o trabalho imediatamente mais concreto e realista.



- 1 Agende uma reunião com uma pessoa relevante do seu público-alvo em um horário específico ou durante um serviço público em particular. Conte ao usuário como e por que você gostaria de observar dada situação.

- 2** Certifique-se de que você compreende o contexto. Há algo em especial de que você deveria estar ciente?
- 3** Quando você chegar lá, explique novamente por que você está lá e qual o propósito da atividade.
- 4** Siga os passos do seu usuário e pergunte sobre suas ações, buscando respostas elaboradas sobre por que os usuários fazem o que fazem. Observe a atmosfera e arredores.
- 5** Escreva exatamente o que acontece. Seja específico com a descrição das ações, lugares, atores, objetos e tempo. Escreva também as reflexões e pensamentos imediatos que você teve sobre as ações. Lembre-se de descrever as suas reflexões de forma contínua, fazendo com que suas observações se tornem mais pontuais e fáceis de usar. Você pode usar como ponto de partida o modelo Observação do Usuário.