

Script de teste da entrevista do usuário

Objetivo da pesquisa

“Quero descobrir quais as dificuldades no fluxo de compra que podem levar a problemas de conversão.

Tarefas para o usuário:

1) Criar uma conta digital PJ

Sua empresa precisa de uma conta corrente jurídica (Conta PJ). Acesse o aplicativo da Conta Simples e inicie seu processo de abertura de conta.

Objetivo: descobrir quais são as dificuldades no fluxo de abertura de conta que podem levar a problemas de conversão.

Sucesso: Escolher o produto e realizar a compra sem demonstrar dificuldades durante o processo e sem cometer erros. Ao final, deve avaliar positivamente o fluxo de compra.

Introdução:

Olá, _____, tudo bem? Obrigado por participar deste teste de usabilidade. Basicamente, eu darei a você uma tarefa para você completar, dando um contexto e fazer algumas perguntas.

Hoje, você estará abrindo a conta jurídica da sua empresa, totalmente digital e pelo celular. Além disso, estamos testando o aplicativo, não você! Não há nada que você possa fazer errado. Teste é uma maneira de ver como as pessoas interagem com o aplicativo e o que deveria ser mudado. A qualquer momento, compartilhe seus pensamentos dizendo o que você gosta, não gosta ou achar confuso. "Pense em voz alta" durante os testes, como por exemplo dizer "Não sei para que serve isso".

Se você tiver alguma dúvida ou precisar de uma pausa, só chamar! Além disso, seria bom se pudessemos gravar sua tela e voz durante o teste? Usarei a gravação para revisar as informações, tudo bem?

Tudo bem, vamos começar a gravar e começar a sessão.

Perguntas demográficas pessoais:

Faixa etária:

- 21-25
- 26-30
- 31-35
- 36-40
- Mais de 40

Profissão:

- Qual sua ocupação atual?

Questões básicas:

Antes de começarmos o teste, tenho algumas perguntas para entender melhor:

- Quanto tempo você investiria para abrir uma conta corrente pelo celular?
- Quanto tempo você esperaria para ter sua conta concorrente aprovada?
- O que você busca saber em um banco antes de iniciar o processo de abertura de conta?
- O que é mais importante para você confiar em um banco novo?

Questões em aberto:

Obrigado por suas respostas! Agora vou mostrar o nosso aplicativo e obter sua impressão inicial. Antes de clicar em qualquer coisa, quais são seus pensamentos? Do que você gosta e não gosta? O que você acha das opções disponíveis antecipadamente? O que você acha que diferencia a Conta Simples de outros aplicativos financeiros?

Tarefas do cenário

Agora, vou apresentar dois cenários diferentes. Conforme você completa cada um deles, por favor, compartilhe seus pensamentos e sentimentos à medida que avança. Lembre-se, eu não vou levar ofensa e vou apreciar sua honestidade!

1. Siga o processo de abertura de conta no aplicativo da Conta Simples;

Concluir

É isso aí! Muito obrigado por fazer parte do projeto e por me ajudar a melhorá-lo. Você tem algum último comentário ou pergunta?