

Plano

Contexto (problema):

- Precisamos entender o que as pessoas usuárias acham das nossas recomendações atualmente e como elas exploram a OLX.
- Entender também o que essas pessoas têm como referência quando o assunto é recomendação entre os outros players.

Objetivo:

- Mapear as dores dos usuários com a recomendação na OLX;
- Definir novas oportunidades de melhoria para a OLX.

Perfil do Entrevistado:

- 12 pessoas no total (mínimo 8 pessoas usuárias da OLX, homens e mulheres, regiões diversificadas, faixas de renda diversificada, idade diversificado)
- Possui conta em e-commerce, com foco na OLX, Amazon ou Mercado Livre (3 somente olx, 6 olx + outros e-commerces e 3 no users (não compra na olx, só em outros players)
- Comprou algum item online nos últimos 3 meses na categoria de Goods (qualquer item fora imóveis e automóveis, ex. Celular, computador, violão, roupa e etc);

Hipóteses:

- Os usuários mais recorrentes da OLX sentem que a nossa recomendação atualmente não entrega algo relevante;
- Preferem usar o campo de busca logo de início pois não chegam a explorar as recomendações na home.

[Dados Tableau Conversão Home - 06/dez até 24/fev] Dos usuários que visualizaram a Home, em média, 40% clicaram na barra de busca.]

[Dados Tableau Conversão Home - 06/dez até 24/fev] Dos usuários que visualizaram a Home, em média, 20% clicaram em anúncios recomendados.]

Roteiro

🌟 Boas vindas e agradecimento

Olá, meu nome é [falar seu nome]. Sou do time de tecnologia da OLX e meu trabalho é entender como as pessoas usam produtos digitais, como sites e aplicativos, buscando facilitar o uso deles. Aqui com a gente está [apresentar pessoas assistindo/anotando, se tiver].

Hoje vamos conversar sobre alguns pontos relacionados a sua experiência ao comprar produtos online.

Vou te fazer algumas perguntas e pedir sua opinião sobre alguns pontos, num bate-papo bem livre mesmo. Todas as respostas são baseadas em suas opiniões. Fique bem à vontade para falar o que lhe vier à mente, não é um teste de conhecimento. Não vamos ficar chateadas se você não gostar de algo - e nem felizes se você curtir. Estou aqui para ouvir você. Queremos o seu ponto de vista. Se ficar em dúvida, pode perguntar.

O papo vai durar mais ou menos 50 minutos. Vamos gravar, mas apenas para uso interno de quem está envolvido na pesquisa, tudo bem? **[INICIAR A GRAVAÇÃO 🟡]**

Pedir novamente consentimento para gravar!

Alguma pergunta antes de começarmos?

🧑 Entendimento de perfil

Vou pedir para que você se apresente, conte um pouquinho sobre a sua rotina.

Qual sua idade?

Onde e com quem mora? (Cidade, interior ou centro urbano)

Tem filhos? De qual idade(s)?

Trabalha? Qual sua profissão?

O que gosta de fazer nas horas vagas?

Normalmente, você precisa de ajuda de alguém para fazer alguma atividade online (ex. compra e venda online, banco, pedir comida, etc)? Quem te ajuda?

1. Entender como essas pessoas usam plataformas de e-commerce

- Você já adquiriu algum item online recentemente (últimos 3 meses)?
 - Se sim, qual plataforma e porque escolheu ela? (aprofundar)
 - Chegou a procurar em outro lugar?
 - (se sim, explorar como foi a experiência nessa outra plataforma, detalhar)
 - Quanto tempo durou essa busca? Qual era a sua frequência de busca?
- Como foi o processo de compra no geral?
 - E o processo de busca?
 - Ficou satisfeito?
 - Em algum momento teve alguma dificuldade de encontrar o que procurava?
 - Voltaria a utilizar a plataforma?
 - O que mais gostou?
- Já chegou em algum momento navegar em algum e-commerce mesmo sem um produto específico em mente? Pq? Como foi essa experiência?
 - Se sim, em qual momento do dia é mais comum você fazer isso?
- Como geralmente é o seu processo de busca até o momento da conclusão de compra?
- Já aconteceu de você estar pesquisando um produto em um site e o mesmo te recomendar xxxx?
 - O que acha dessas sugestões?
 - Você as considera?
 - Já comprou alguma dessas sugestões?
 - Acha que é confiável?
 - Você chega a interagir com esses anúncios?

- O que você acha desse tipo de recomendação?
- Se caso algum item fosse recomendado dentro do chat da plataforma durante uma conversa com um vendedor, como você se sentiria?
 - Consideraria essa recomendação?

Você mencionou que usa muito o player X para compras online, o que costuma fazer para encontrar um produto depois que acessa o site/aplicativo: Procura pelo item direto na busca ou analisa as opções recomendadas pelo site?

Se direto na busca:

- Por que?

- Recorda de alguma ocasião em que conferiu os anúncios recomendados?

Se analisa opções:

- Por que?

- Recorda de alguma ocasião em que a recomendação atendeu sua busca?

2. Entender a percepção em relação à recomendação

- Qual a sua percepção sobre a recomendação de produtos dentro de e-commerce? (fora do momento de busca)
 - separar prints de recomendações da olx, amazon e mercado livre*
 - E sem ser dentro de e-commerce, tem algum outro app ou site que você já usou ou navegou que recomendou algum produto pra você?
 - Por qual canal você foi impactado por essa recomendação?
 - Como foi essa experiência?
- Já chegou a comprar algum produto que foi recomendado a você?
- O que você achou dos anúncios que foram recomendados para você? (detalhar)
- Onde (em que momento) você sentiu que as recomendações eram mais relevantes para você?
- Ficou claro para você que estava vendo um item recomendado?
 - Em algum momento você interagiu com algum anúncio e ainda não tinha notado que era uma recomendação?
 - separar prints que ilustram essa recomendação "escondida"*

Cenário específico para pessoas usuárias da OLX

- *O que você acha da nossa recomendação atualmente?*
 - *O que melhoraria?*
 - *Sente falta de alguma coisa?*
 - *Teve dificuldade em algum momento ao navegar nas recomendações?*
 - *Em relação aos outros apps, como você acha que a nossa recomendação se compara? (detalhar)*
 - *A recomendação te ajuda de alguma maneira na sua tomada de decisão?*
 - *Onde você já viu a recomendação da OLX?*
 - *Em que lugar você acha mais relevante? Pq?*

- *Você prefere saber que está navegando por anúncios recomendados ou da plataforma ir sugerindo anúncios automaticamente? (scroll infinito) Explorar se é no Listing ou no feed?*
- *Quais os critérios você acredita que são usados para uma plataforma recomendar algo?*
 - *O que você usaria como critério?*
 - *Acredita que favoritar algum item teria alguma influência no que é recomendado para você? Costuma a favoritar itens quando está no processo de busca?*
- *Você acha que deveria existir uma maneira de você controlar/personalizar o que é recomendado?*
 - *O que você acha se caso pudesse resetar/apagar/reiniciar suas recomendações?*

Agenda e responsáveis

Data	Horário	Entrevistado	Entrevistador	Anotador
24/04	11:30h	Amanda Maria Figueiredo	Pedro Henrique ...	
24/04	13h	Daiane Oliveira da Silva	Pedro Henrique ...	
24/04	15h	Bruno Nascimento	Pedro Henrique ...	Daniele Gama
24/04	16:30h	Francielle Caroline Mai	Pedro Henrique ...	Daniele Gama
24/04	18h	Sonia Maria Abtibol Lira	Pedro Henrique ...	Camila Polli
25/04	9h	Bruna Bitencourt Cuervo	Pedro Henrique ...	Camila Polli
25/04	18h	Renato Pena do Carmo	Pedro Henrique ...	Daniele Gama

