

Entrando no Wikipédia Mobile Exploração das Oportunidades no Celular na Índia Diretrizes para Imersão – Primeiro Rascunho

Objetivos da Pesquisa:

- Entender em profundidade, entre leitores e editores, os padrões de uso e as práticas de criação e consumo de conteúdos; necessidades e pontos nevrálgicos – mais geralmente e quando em dispositivos móveis, especificamente.
- Identificar os principais aspectos do “papel dos editores” em termos de motivações e necessidades não atendidas para avaliar como o papel de editar deve ser incentivado para se desenvolver no celular.
- Explorar tanto oportunidades como desafios para o celular na fomentação do crescimento da Wikipédia e engajamento entre leitores e editores
- Descobrir *personas* e segmentos, utilizar casos e cenários, observações e insights que possam ser quantificados em um estudo quantitativo de acompanhamento
- Co-criar, fazer *brainstorm* e priorizar aprendizados e insights com o design do celular + equipes de desenvolvimento no Wikimedia

Ao final, o que devemos ter são histórias reais e áreas de oportunidade que possam ajudar com o design e estruturar melhor a oportunidade do celular para a Wikipédia.

Observação . Roteiro de Entrevistas - Roadmap

Amplas Áreas de Informação (Mude a ordem com o respondente se ele estiver animado e fazendo o “mostrar e falar” – siga o fluxo!) Não se esqueça da câmera, vídeo e gravador!

Seção:

1. Introdução
2. Quem são eles. O que os motiva?
3. Experiências Computacionais Entre Dispositivos
4. Usando a Wikipédia
5. Editando a Wikipédia
6. Quem lê a Wikipédia
7. Wikipédia no celular
8. Fechamento

Wikipédia Mobile - Rascunho do Roteiro de Discussão 21 de Abril de 2011

Tempo Total Planejado: Duas Horas

Diretrizes de Entrevista para o/a Moderador(a):

Tenha em mente os objetivos gerais e os objetivos específicos durante toda a entrevista/observação. Nosso processo deve assegurar que, em última análise, consigamos passar do discurso do respondente ---> observação ---> insight ---> proposição de valor.

- A. Estabeleça sua própria equação com o respondente o mais rápido possível. É crucial que tanto você como o respondente estejam relaxados um com o outro. Os espaços podem estar cheios, então a equipe pode sentar em qualquer lugar – espalhe-se o máximo possível e não “amontoe” o respondente
- B. Adote um método de indagação do tipo “Mostrar e Falar” – é sempre mais fácil para eles falarem quando um artifício específico é o centro do questionamento. No entanto, não se restrinja a tal artifício – mas use-o como um ponto de partida para mais questionamentos.
- C. A indagação contextual é um método de entrevista usado por antropologistas e etnógrafos. É muito semelhante ao “mostrar e falar” – mas diferente em um aspecto: aqui, o etnógrafo escolhe artifícios com base em estar presente e observando o espaço do participante – e usa suas observações como pontos de entrada para o questionamento.
- D. Simplesmente relaxe e fique confortável quando estiver com o participante. Desfrute do momento – deixe o clima leve inicialmente. Diga ele que você é uma pessoa curiosa, então, por favor, não se incomode com meus pedidos por detalhes. Compartilhe, mas com cuidado (atenção para não ser tendencioso(a)), com seu participante também – deixe a conversa fluir, em vez de fazer uma sessão de perguntas e respostas.
- E. Fluir – deixe a entrevista fluir naturalmente de um segmento para outro. Por favor, siga os fluxos das seções, dentro de uma seção; você pode ser flexível; por ex., se a pessoa estiver falando de seus sonhos e aspirações livremente naquele momento, passe a falar sobre as coisas que você vê em sua casa. Use os artifícios e suas observações durante momentos desconfortáveis e se a monotonia estiver se instalando. Mas certifique-se de abordar TODAS as áreas.
- F. Leve seu kit! E use-o! Vá tirando fotos de tudo o que você observar e de coisas que possam ativar sua memória quando estiver fazendo suas anotações depois da entrevista. Uma boa prática é falar em um Ditafone ou fita ao final da entrevista com seus 10 principais insights, sacadas, momentos divertidos ou pontos nevrálgicos durante a entrevista. E por favor, realmente preencha suas folhas de observação

Tente perceber dicas naquilo que os participantes estiverem falando, como eles se expressam e o que estão mostrando. Isso nos ajuda a encontrar soluções e oportunidades acerca do produto & dispositivos, software, possíveis serviços, marketing, comunicação e posicionamento.

SEÇÃO 1: Introdução

(Os termos de consentimento deverão ser realizados pelo recrutador antes de a entrevista começar) [5 min.]

(COMECE A ENTREVISTA EM UM AMBIENTE CONFORTÁVEL ESCOLHIDO PELO RESPONDENTE) Obrigado(a) por nos receber em sua casa hoje. Sou ___(nome)_____ e estes são _____ e _____. Estamos trabalhando juntos nesse projeto, que está sendo conduzido em todo o país. Estamos muito interessados em conhecê-lo(a) melhor, saber como você se sente em relação à sua casa, sua vida, família, amigos, trabalho, rotinas, a obter ajuda, informações e a participar on-line. Estou realmente feliz por essa oportunidade de estar com você hoje.

CONVERSANDO.....

Antes de começarmos, vamos nos sentar e falar um pouco sobre o que vai acontecer hoje.

- Enquanto conversamos, minha equipe vai usar um vídeo e uma câmera para ajudar a lembrar nossas observações de hoje. Também vamos fazer algumas anotações.
- Essas gravações podem ser postadas na internet sob uma licença Creative Commons, portanto elas estarão disponíveis para qualquer um interessado nesta pesquisa ver, pelo menos parte delas. (Eles deverão ter assinado isso com o recrutador... Confirme a assinatura e que eles concordam com isso. observe que você deve saber se eles rubricaram quanto ao nome e, assim, qualquer vídeo será nomeado com seu primeiro nome. Se você preferir que não coloquemos seu nome, nomearemos com um nome inventado). Você tem alguma dúvida?
- Ótimo, vamos falar um pouco sobre o que viemos fazer aqui hoje. Começaremos com algumas perguntas sobre algumas coisas gerais.
- Queremos saber como, onde e porque você usa a Wikipédia e outros sites da Internet em seu computador e seu telefone celular e se/como você poderia estar interessado(a) em melhores experiências no celular.

- Basicamente, vou fazer algumas perguntas a você e também pediremos que você use seu computador e celular. Vamos gravar em vídeo como você os utiliza.
- Todo o processo durará por volta de 2 horas. Há alguma coisa que possa impedir nosso trabalho juntos nas próximas horas? (Se houver algum impedimento, termine a entrevista e remarque, se necessário). Se houver outras pessoas em sua casa que você gostaria de nos apresentar ou incentivar a participar de nossa sessão hoje, por favor, peça que se juntem a nós e os incluiremos quando sentirmos ser apropriado

Aqui estão algumas diretrizes para tornar nosso tempo produtivo:

- Diga o que você acredita – não há respostas erradas
- Fale o mais alto possível para que a gravação capte tanto a minha como a sua voz
- Não meça seus comentários – deixe-os sair naturalmente – como quando você está conversando com sua família ou bons amigos - um pequeno comentário que você deixe de fazer poderia ser uma porta de entrada para alguns novos aprendizados para nós!
- Vou pedir para você desligar o rádio, TV, CD, etc., para que o áudio capte apenas nossas vozes.
- Quando estivermos andando pela casa ou compartilhando coisas, me avise se você tiver algum momento de “sacada”... Algo que você tenha acabado de pensar... que lhe ocorreu somente hoje, deixe-nos saber!
- Você tem alguma pergunta antes de começarmos?

Seção 2: Quem são eles? O que os motiva?

[15 minutos]

Esta seção deve proporcionar um entendimento mais profundo dos participantes, para além das Lições de Casa. Queremos saber mais sobre suas vidas, sonhos e frustrações, o que eles adoram fazer e quais são suas prioridades e como elas estão mudando. Gostaríamos de obter um entendimento de seu comportamento on-line e off-line e em que ponto eles se cruzam.

Use de seu discernimento quanto ao tempo.

Primeiramente, obrigado(a) por compartilhar conosco coisas sobre você através das lições de casa. Junte qualquer pensamento sobre seu preenchimento.

Explore conversando.....

- Conte-nos um pouco mais sobre você mesmo(a)... (espontâneo) Observe qual é a fonte de sua identidade. Exemplos: família, trabalho, carreira, comunidade, etc. Capte rotinas óbvias e seu relacionamento com o domicílio.
- Conte-nos o que você adora fazer..... E por quê?
- Quais são suas prioridades hoje? De que forma elas são diferentes de ontem e como elas mudarão no futuro? (passado - presente - futuro)
- Entenda seu comportamento on-line..... Como o computador / a Internet se encaixam em suas vidas. O primeiro computador.... como a experiência evoluiu para on-line.... em casa - no trabalho... tipo de conexões.... inter-relacionamento com outras partes de sua vida. Obtenha uma história de sua conexão com a internet... suas motivações.. seus sites favoritos na internet..... Entenda onde eles acessam.... o que os leva a usar o computador.. ou celular....
- Pensando em uma vida ideal, como ela seria? Descreva com o máximo possível de detalhes. Nessa vida ideal, como você aprenderia coisas novas? Quais necessidades de informação você acha que você precisaria para se sentir satisfeito(a) com sua vida ideal?
- E o que você faz para se divertir ou se entreter? Como você passa o tempo? APROFUNDAR SOBRE ASSISTIR TV e NAVEGAR NA INTERNET / CONSUMO – INCLUINDO VISUALIZAÇÕES DE PROPAGANDAS, JOGOS, PASSATEMPOS etc. Onde eles vêm / acessam se não estiver disponível em casa.

Seção 3: Experiências Computacionais Entre Dispositivos

Objetivo: Entender para quem eles usam computadores e celulares. Você deve planejar esta sessão para ser do tipo “mostrar e falar”. Esteja pronto(a) para captar cenas, quando apropriado.

Nesta seção: *Certifique-se de captar capacitadores e motivadores. Por que eles se conectam? Por que usar um dispositivo em vez de outro. Quais são os pontos nevrálgicos ou frustrações que eles experienciam? Eles têm alguma barreira ou obstáculo relacionado à sua experiência on-line?*

Que tipo de computador eles têm – há quanto tempo? Desktop / Laptop... Qual é o principal local de uso? Que tipo de conexão de Internet. Equipamento de visualização... dispositivo de proteção, banda larga etc. ... Wi-Fi? Este ou qualquer outro computador é compartilhado? Com quem eles compartilham? Eles têm acesso a vários computadores? Casa x Trabalho? “Mostrar e Falar”... principais programas e tempo gasto. O papel de multi-tarefas, se houver?

Aborde o telefone.... Tarefas computacionais, em alguns casos, também acontecem no telefone hoje. Você pode me dizer que tipo de telefone você tem – visualiza – que tipo de plano? Confirme se a pessoa tem ou não um plano de dados. Confirme a tarifa, a operadora etc. Há quanto tempo ela tem o telefone? De que forma esse último telefone celular ajudou a mudar sua vida? Descubra quais são os principais aplicativos usados. Algum desses aplicativos utilizam informações de localização? Em caso afirmativo, de que forma isso afeta ou muda sua experiência com o celular. Da mesma forma, que tipos de notificações eles têm em seu telefone (por ex., de um jogo ou de um site da Internet, etc.)

Pensando em computação e internet..... Você pode comparar para mim... que tarefas são feitas no computador... versus no telefone.... O que você vê no computador x no telefone? Talvez, no decorrer de um dia ou uma semana, você pode me dar uma média de onde você usa um ou outro dispositivo... RELÓGIO.... E, depois, propósito e o que você vê ou visita. Quais coisas você faz em ambos os dispositivos? Você prefere fazer coisas em um dispositivo em vez do outro – por quê? Capte exemplos (procurar principalmente contrastes de “ler” ou “editar”)

Você gerencia os detalhes de privacidade / segurança ou de log-in de maneiras diferentes em seu telefone e em seu computador? Para todos os sites ou para sites específicos?

Quais sites você visita com maior frequência? Computador ou Telefone.... Há algum aspecto em particular desses sites que você visita? Qual é sua HOMEPAGE? ou Home Tabs? Certifique-se de obter a orientação. Quais URLs estão em seus favoritos? Visualize! Com quais sites você contribui? Atualiza? Entenda a diferença entre o uso do celular e do PC. Verifique blogs, uploads de mídias, torrents, clientes de Messenger, qualquer software especial.

←

Agora, pensando mais amplamente em comunicação, amigos, vida social, trabalho, passatempos etc. ... Como você gerencia suas redes? Como você descreveria suas redes... Elas são apenas on-line ou tanto on-line como off-line? Se houver uma rede Wikipédia, explore mais detalhadamente...

Seção 4: Usando a Wikipédia

Objetivo: Como a Wikipédia entrou em sua vida

Wikipédia - Como você se envolveu? Como aconteceu a primeira experiência? O que você estava lendo? O que você encontrou lá? Quanto tempo faz isso? O que aconteceu nessa primeira visita? (por ex., foi uma exploração, compartilhamento, verificação de fatos etc.)

A sua foi uma primeira experiência típica? Que outros tipos de primeiras experiências são prováveis? (interesse em pontos de acesso – se a partir do Google ou outro ponto de partida x quem começa na Wikipédia).

Desde então.... como você e a Wikipédia mudaram? Rastreie as mudanças ao longo do tempo... Quando você se tornou um(a) editor(a)? Demorou muito? Quais acontecimentos levaram a isso? Quais eram as circunstâncias quando você editou sua primeira postagem? Por que editar era importante para você? O que aconteceu depois de você postar? O que você estava sentindo naquele momento?

Conte-me um pouco mais sobre a frequência com que você fica no site da Wikipédia. Por ex., tempo - por dia, semanalmente etc. Para que você o usa? Como você o usa? Você tem seções favoritas? Tópicos. **Faça um “Mostrar e Falar”**... Leve-me a uma típica visita à Wikipédia em seu PC. Onde você vai. Fale sobre as páginas que você está me mostrando.

Navegue conosco pela página e pelo site. Por favor, vá falando sobre as coisas à medida que for mudando de página. Moderador(a) deve certificar-se de explorar a página de “discussão” e entender se eles a tem usado ou não e sua experiência ou percepções. Mais um comentário sobre a barra lateral e a caixa de busca etc.

Se estiver em inglês. Aprofundar para quaisquer outras opções de idioma. Observe se eles entraram em sua conta automaticamente ou não. Em caso negativo, pergunte sobre entrar na conta. Quando eles entram em sua conta?

Você pode me dizer, como leitor da Wikipédia, o que é muito legal na Wikipédia, em sua opinião? Como leitor, o que é difícil? Você pode me mostrar uma tela - exemplo?

Se você tivesse que comparar a Wikipédia com qualquer coisa, com o que seria? Qual é a semelhança? Qual é a diferença? É melhor ou pior? O que compete com a Wikipédia?

CONTINUE PROCURANDO / ESCADA ABAIXO POR BENEFÍCIOS - quais são os motivadores, quais são os capacitadores.... pontos nevrálgicos, frustrações – necessidades não atendidas.

Seção 5: Editando na Wikipédia:

Objetivo: Entender a edição e como eles vêem seu papel (se for apenas leitor, essa discussão deve se concentrar mais em seu entendimento... o que os faria envolver-se e seu grau atual de entendimento).

Qual foi a última coisa que você editou (leu)... Faça um “mostrar e falar” sobre em que eles estão trabalhando... ou trabalharam recentemente... Obtenha uma noção do tempo que eles dispensam à Wikipédia....

Peça-lhes para mostrar e descrever o processo.... e com que frequência isso acontece

Se não respondido acima.... O que fez você começar a ser um editor (leitor)? Qual foi a experiência ou evento que o/a levou a contribuir (ler) pela primeira vez. O que aconteceu depois de você atualizar aquela primeira edição ou postagem de autor? A postagem foi em inglês ou outro idioma? Quais foram as dificuldades para começar?

Qual é o papel de um editor (com leitores, concentre-se em seu entendimento do botão editar – e para onde leva)? Como e quando você contribui? Você pode me falar mais sobre sua percepção do papel de um editor? Um editor é diferente de um autor? Como você avalia os padrões? O que um editor precisa fazer bem?

Você pode me dizer alguma coisa sobre o tempo total que você dispensa à Wikipédia? Quanto? Os horários do dia, local, tipos de atividade? Por ex., ler, consultar, editar etc. Faça como um diagrama.

Como você vê seu envolvimento na mudança da Wikipédia no futuro? Como ela continua a prender sua atenção? O que a tornaria mais recompensadora? De que forma seu engajamento com a Wikipédia mudou? / evoluiu? Você pode me falar mais sobre sua percepção do papel de um editor? Um editor é diferente de um autor? Como você avalia os padrões? O que um editor precisa fazer bem?

Você pode me dizer mais sobre a organização e como funciona. O que você pensa sobre seu relacionamento com a Wikipédia? O que você sabe sobre a Wikipédia? Onde você obtém suas informações? Você tem estatísticas sobre o que você escreve ou contribui? De que forma o que você faz se encaixa nisso tudo? O que esses fatos dizem a você? Se houver?

PARA CADA PERGUNTA >>>> Escada Abaixo. Certifique-se de conhecer problemas, pontos nevrálgicos ou frustrações. Por ex., o que possibilita a edição fácil e simples - ou o que a atrapalha? O que está faltando? Existem necessidades não atendidas? Qual é a ideia principal que a tornaria melhor?

Seção 6: Quem Lê a Wikipédia? Para quem você escreve?

Objetivo: Entender seu público

O que você pode me dizer sobre as pessoas que lêem a Wikipédia? Quem lê e por quê? As pessoas têm motivos diferentes... Quais motivos, que outros fatores podem afetar essas coisas.

- Por ex., Horário do Dia – discussão
- Em um grupo – discussão
- Qual é o papel do local?

A importância do idioma. O idioma tem importância?

Onde, então, a Wikipédia se encaixa no ecossistema mais amplo?.... por ex., classificar a Wikipédia no meio.... algumas pessoas começam diretamente na Wikipédia.... de onde vêm os outros visitantes? Ou como eles visitam as páginas que você escreve/ edita? Eles chegam aonde você queria que eles vissem/lessem?

Onde você acha que a Wikipédia é realmente excelente? Por quê? As pessoas continuam a voltar? Ou elas são levadas de volta através de links? Querem atingir os diferentes tipos de pessoas que lêem a Wikipédia.... por ex., aqueles para conhecimento geral e aqueles que querem fatos sobre um local em um site arqueológico x aqueles que querem para um trabalho de escola. Quais são suas crenças?

Através de quais critérios as pessoas classificam a Wikipédia?..... Como você avalia coisas como fluência de leitura ou organização?

Como editor, você sente que “escreve para leitores” ou “escreve para registrar a história e os fatos”? Ou para alguma outra coisa? O que é importante?

Seção 7: Wikipédia no Celular:

Objetivo – Entender o Conteúdo do Celular e as Implicações para um Mundo Móvel

Volte-se para o celular..... Você já olhou seus artigos / conteúdos no celular (também para o leitor)? Como é ler no celular? Em caso afirmativo e se você souber que eles usam o celular para acessar a internet, examine um artigo recente que eles tenham editado pelo celular..... Alternativamente, use um celular com internet e deixe-os buscar seu artigo mais recente. ... Use seu celular ou o deles se houver conexão com a internet e acesse o Wikipédia Mobile. Nesse caso, comece pela homepage...

Certifique-se de verificar... se eles estão no site móvel ou em todo o site.

Você pode me mostrar... maneiras diferentes de acessar seu conteúdo editado na Wikipédia no celular? Leve-os a discutir a importância ou não do acesso e dados pelo celular. Quando e por que o celular é importante? Quais são as limitações?

Importância de pesquisar para chegar ao artigo..... você pode me falar mais sobre isso?

De que forma a experiência de ler / navegar no celular difere do desktop?

Ao editar.... existe alguma regra ou abordagem que deve ser levada em conta ao pensar em como mostrar no celular?

De que forma a experiência com a Wikipédia se compara com outras experiências que você tem com seu celular? O que é diferente nessas outras experiências com o celular (especialmente ações de compartilhamento, mapeamento de networking/localização). Como a Wikipédia deveria adaptar-se ao mundo móvel que muda rapidamente? Peça exemplos.

O que você acha que mudaria a experiência com o Wikipédia Mobile de uma maneira que as pessoas comesçassem a usá-lo mais?

Edição pelo Celular:

Você consegue editar/ editou a Wikipédia pelo seu celular? Por favor, descreva a experiência e o processo. O que tornaria o processo mais fácil e melhor?

O que possibilitaria ou o/a motivaria a editar enquanto está em movimento? Verifique se eles tentaram ou não. Quais são as barreiras ou dificuldades percebidas? Quais funções de edição são mais transferíveis? Você pode dividir as tarefas de edição móvel – priorizar?

Algum outro comentário sobre o site móvel?

Seção 8: Fechamento Wikipédia

[5 minutos]

Tem alguma outra coisa que você goste ou não goste na Wikipédia que você gostaria de compartilhar? Você tem alguma pergunta que gostaria de me fazer?

Se você pudesse contar uma coisa às pessoas que trabalham no site da Wikipédia e / ou no site móvel, o que seria?

Finalmente, tem alguma coisa que você acha que eu deveria ter perguntado a você... e não perguntei? Qual seria essa pergunta? --- E como você a responderia?