

“Project name”

Research plan

Business challenge

What's your business challenge (stakeholder brief)?

Example:

- *We want to increase the number of users with verified identity*

Existing knowledge

What do you already know? (data analysis, support tickets,...)

-

Example

- *Every month, around xx% of new users verify their profile.*
- *UX is influencing unverified users, that are mainly choosing default options for their profile.*
- *xx% of our users verify their identity on mobile.*

Research goals

What key questions would you like answered by these interviews?

 **TIP:** Limit yourself to 3-4 core goals. We're talking about research goals here, not writing the interview guide questions ;)

- /
- /
- /

Example:

- *Understand why some users don't verify their profile*
- *Understand what does “verify their profile” mean for users*
- *Understand the pain points in the verification journey*

Research methods

- *User interviews - 30 min*

User recruitment

 **TIP:** Describe the types of users you are going to recruit

- /

- /
- /

Example:

- Users who just signed up
 - Users who didn't verify their profile
-

Interview script

💡 **REMINDER:** Don't be a slave to your discussion guide! It's a guide. The goal should be to have a natural conversation that flows. You may go off track if there is a specific interesting point

Introduction

💡 **TIP:** the introduction is key to set up the right environment

Bonjour xxx,
Merci beaucoup pour votre temps aujourd'hui.
Je m'appelle XXX, je suis Product Manager chez XX, et je suis accompagnée de XXX.

En tant que Product Manager, mon rôle est de mieux comprendre XXX

Nous sommes ici aujourd'hui pour parler de votre expérience concernant XXX

Suite à cet échange, votre profil sera anonymisé et nous analyserons les réponses afin d'en extraire des idées d'amélioration.

Avez-vous des questions avant de commencer ?

Super, on peut commencer !

Questions

💡 **TIP:** structure the questions in different parts ; remember to ask open-ended non leading questions ;)

Presentation: comprendre qui est l'utilisateur en face de nous

- Je vous invite à vous présenter en quelques mots...
- Depuis quand êtes-vous utilisateur de XX ?
- Pourquoi avoir décidé de vous inscrire ?
- Que pensez-vous de votre expérience sur XX ?

Observer son usage de notre feature et collecter ses pain/gains

- À quelle fréquence utilisez vous la fonctionnalité XX?
- Pourquoi l'avez-vous fait ?
- Comment l'avez-vous fait ?
- Accepteriez-vous de partager votre écran pour me montrer étape par étape ? En même temps que vous me montrer, je vous invite verbaliser tout ce qui vous passe par la tête
- Qu'avez-vous pensé de cette expérience ?
- Qu'est-ce qui est source de frustration ? de satisfaction ?

Conclusion

 **TIP:** remember to ask the users whether they want to take part in future tests ;)

Nous arrivons à la fin de cet entretien, des questions ou des remarques que vous souhaiteriez partager ?

Merci beaucoup pour cet échange et pour votre temps. C'était très intéressant pour nous ! Suite à cet entretien et ceux menés auprès d'autres utilisateurs, nous allons prototyper une solution.

Accepteriez-vous de participer au test de ce prototype ?

Encore un grand merci pour votre temps !