

User Testing Cue Card

A Friendly welcome

- ☑ Perkenalkan dirimu
- ☑ Apa yang kami lakukan di sini
- ☑ Kami sedang menguji solusi, bukan Anda

User Testing Cue Card

Ask customer context questions

- ✓ "Apa jenis pekerjaan yang Anda Lakukan?"
- ✓ "Sudah berapa lama kamu melakukan itu?"
- ✓ "Sudahkah Anda menggunakan aplikasi atau situs web atau hal lain (existing solution) untuk membantu Anda dengan apa yang Anda lakukan? Bisakah Anda menguraikan itu?"
- ✓ "Apa yang kamu suka atau tidak sukai dari solusi itu?"

User Testing Cue Card

Introduce the prototype

- ☑ "Apakah kamu mau melihat prototipe?"
- ☑ "Tidak ada jawaban benar atau salah. Tolong jujur"
- ☑ "Saat kita pergi, tolong berpikir keras. Katakan apa yang Anda coba lakukan dan bagaimana Anda pikir Anda bisa melakukannya. Jika Anda bingung atau tidak mengerti sesuatu, tolong beri beritahu saya. Jika Anda melihat hal-hal yang Anda sukai, tolong beri tahu saya juga."

User Testing Cue Card

Give costumer tasks

- ☑ "Silakan bermain-main dengan prototipe/solusi ini. Menurut Anda apa yang akan dilakukan dengan prototipe/solusi ini?"
- ☑ "Katakanlah Anda ingin mendengarkan serangkaian musik Indonesia, menurut Anda apa yang akan Anda lakukan di aplikasi?"
- ☑ "Apa yang terlintas dipikiranmu ketika kamu melihat ini?"
- ☑ "Apa yang akan kamu lakukan selanjutnya?"
Mengapa?"

User Testing Cue Card

Quick debrief the customer

- ☑ "Bagaimana solusi ini dibandingkan dengan apa yang Anda lakukan/gunakan sekarang?"
 - ☑ "Apa yang Anda sukai/tidak sukai dari solusi ini? Mengapa?"
 - ☑ "Seberapa besar solusi ini menyelesaikan masalah Anda?"
 - ☑ "Berapa banyak yang akan Anda bayarkan untuk solusi ini?"
- "Jika ada yang mungkin, peningkatan apa yang ingin Anda lihat dalam solusi ini?"

Customer Interview Cue Card

1a. MAP the Problem

Untuk menentukan Need To Do (NTD):

"Sebagai seorang (peran) apa saja yang perlu Anda lakukan ketika (konteks)?"

2a. PRIORITIZE the Problem

Untuk menentukan 'prioritas' dari Need To Do :

"Di antara hal-hal yang perlu dilakukan ini (NTD ke 1,2,3..), mana yang paling krusial menurut Anda?"

Customer Interview Cue Card

1b. MAP the Problem

Untuk menemukan Pain (rasa sakit) di masing-masing Need To Do (NTD), mulai dari yang paling krusial:

"Hal-hal apa yang 'menyebabkan' ketika Anda melakukan NTD tersebut?"

2b. PRIORITIZE the Problem

Untuk menemukan 'prioritas' dari Pain (rasa sakit) yang dirasakan dalam satu NTD:

"Dari beberapa hal 'menyebabkan' tersebut, mana hal yang paling 'menyebabkan' saat melakukan NTD ini?" "Mana lagi?"

Customer Interview Cue Card

1c. MAP the Problem

Untuk menemukan Gain (harapan) di masing-masing Need To Do (NTD), mulai dari yang paling krusial:

"Hal-hal apa yang paling Anda 'harapkan' ketika Anda melakukan NTD tersebut?" "Apalagi?"

2c. PRIORITIZE the Problem

Untuk menemukan 'prioritas' dari Gain (harapan) yang dirasakan dalam satu NTD:

"Dari beberapa hal yang Anda 'harapkan' tersebut, mana hal yang paling 'harapkan' saat melakukan NTD tersebut? Mana lagi?"

Customer Interview Cue Card

3. CLARIFY the Problem

Untuk memastikan Pain/Gain yang disebut benar prioritas utama:

"Sejauh ini apa yang sudah Anda lakukan menyelesaikan (pain)/mendapatkan (gain) tersebut?" Fokus pada Pain dan Gain yang prioritas.

Untuk menggali masalah yang sebenarnya:

"Anda mengatakan bahwa... itu adalah hal yang paling 'menyebalkan'/Anda harapkan. Kenapa begitu?"

(setelah mendengar jawabannya, tanya lagi) "kenapa begitu?"

Tanya "kenapa" sebanyak 5 kali.