

UX Research e sua importância

Lary Tertuliano

mentorama.

mentorama



Laryssa Tertuliano

User Researcher — Dextra

Com 11 anos de experiência criando
softwares complexos

**“I’m a trouble maker,
and a problem solver”**

Agenda

- Por que devemos pesquisar
- Quando é o melhor momento para pesquisar?
- Tipos de pesquisa
- Plano de pesquisa
- Matriz CSD



UX Research e sua importância

Alguns projetos que eu já contribuí

Pagamento Digital / Seguros e Telecomunicações

ingenico
GROUP

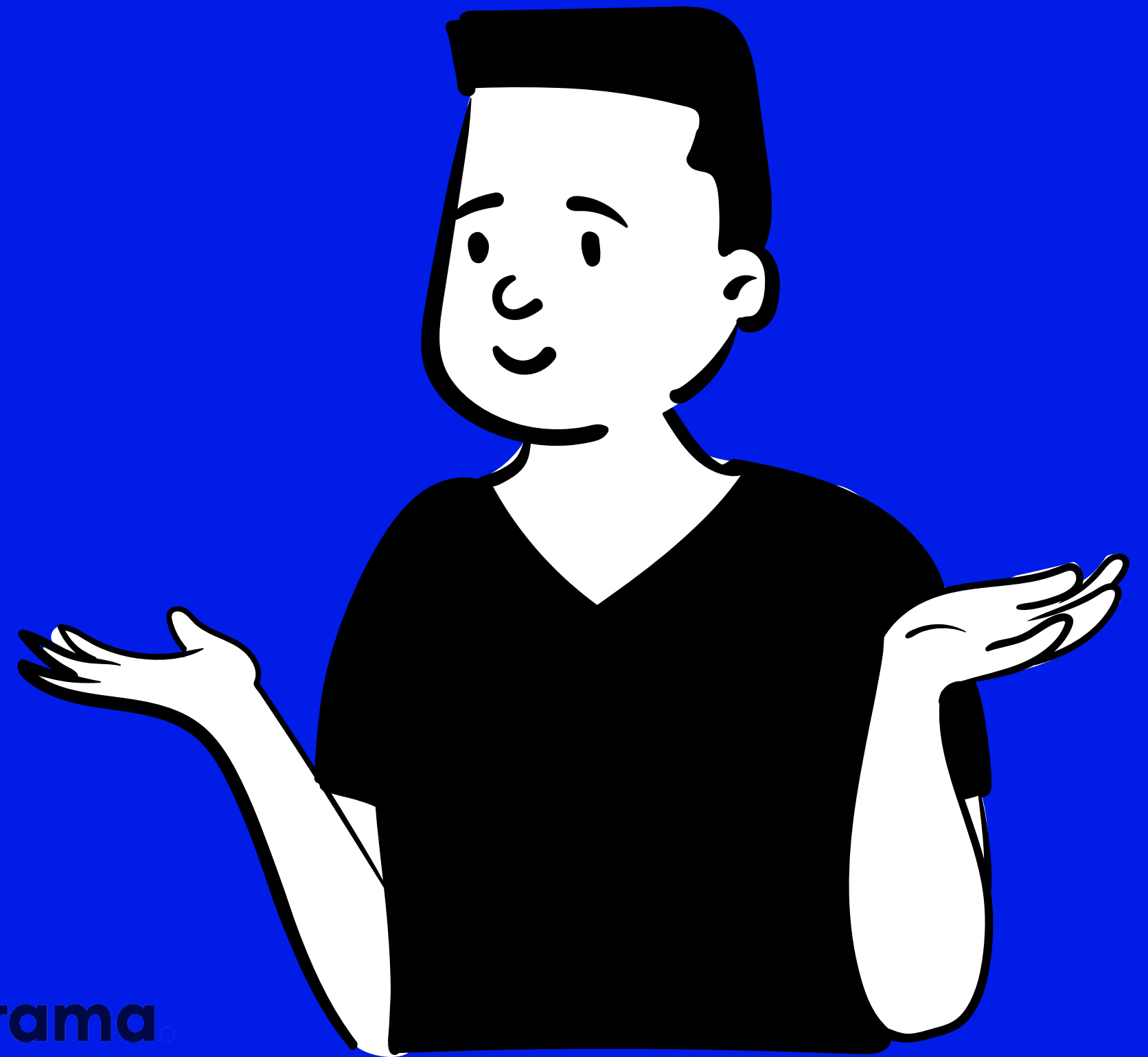


Bradesco Seguros



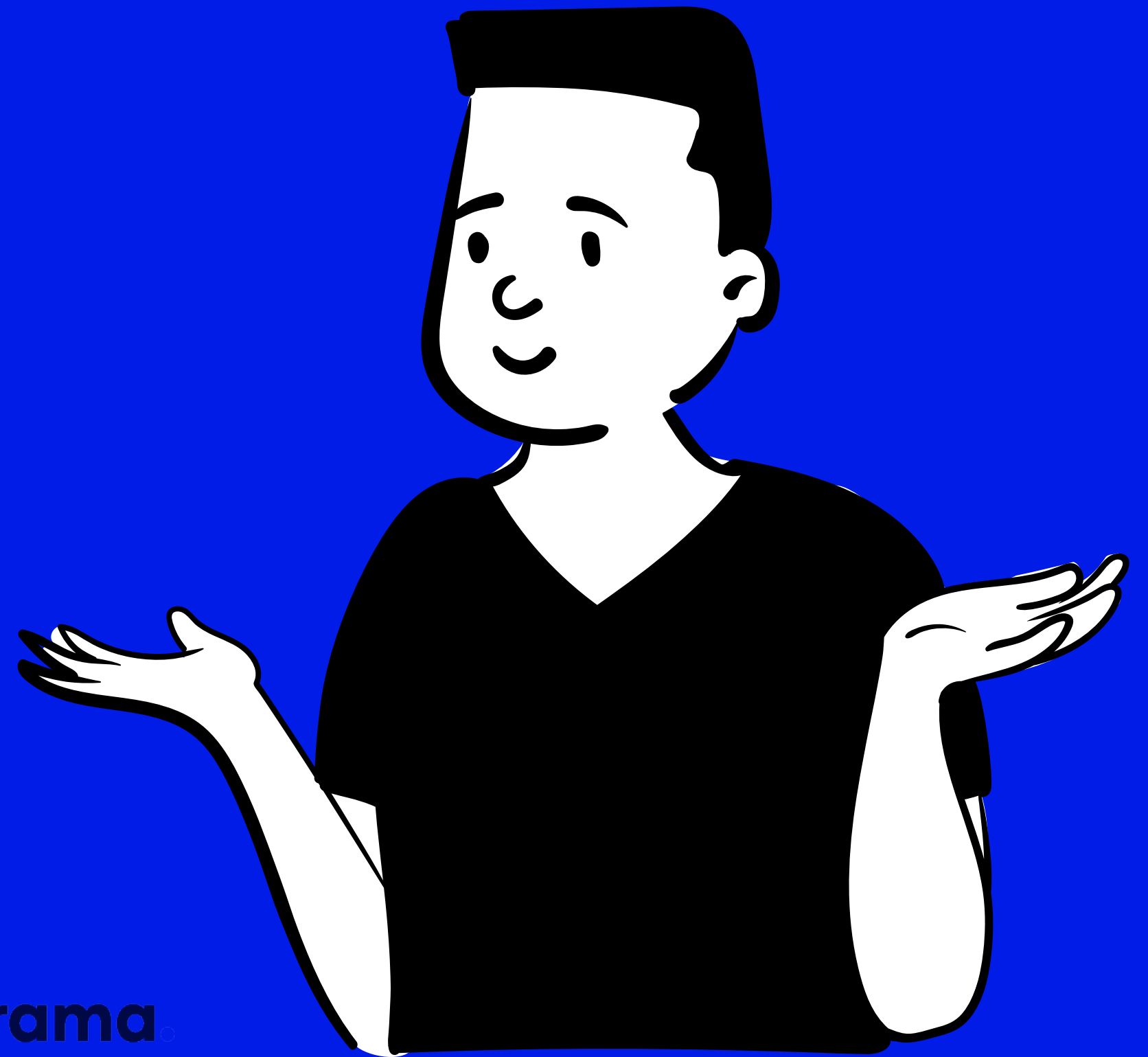
mentorama.

Porque devemos pesquisar?



Porque devemos pesquisar?

Se você precisa de um motivo para fazer pesquisa, eu vou compartilhar três!



1/3

**Porque a única forma
de saber como alguém
se sente é conversando
com a pessoa**

2/3

Porque para tomar decisões por um grupo, você precisa entender profundamente o que as pessoas precisam

3/3

Porque mesmo que você
conheça muito de negócio,
você não é quem usa
o produto

Bônus

Mesmo que você use o produto, você não representa o grupo de clientes que tem, cada pessoa é um mundo

**O que experiências
ruins tem em comum?**

Exemplos de experiências ruins:

- Ir até a agência de um banco na véspera de feriado
- Renovar a carteira de habilitação
- Receber o auxílio emergencial do governo

O sentimento de frustração



Quando é o melhor momento para pesquisar?



Quando é o melhor momento para pesquisar?

Sempre.



Círculo de Vida de um Produto & Métodos de Pesquisa

Introdução

Entrevista
Diário de estudo
Etnografia
Questionário
Grupo Focal
Análise competitiva
Análise Secundária

Crescimento (growth)

Entrevista
Observação
Toró de ideias
Personas
Canvas de proposta
de valor
Jornada de usuárias

Maturidade

Teste de usabilidade
Teste de Conceito
Card sorting
Arquitetura de
informação

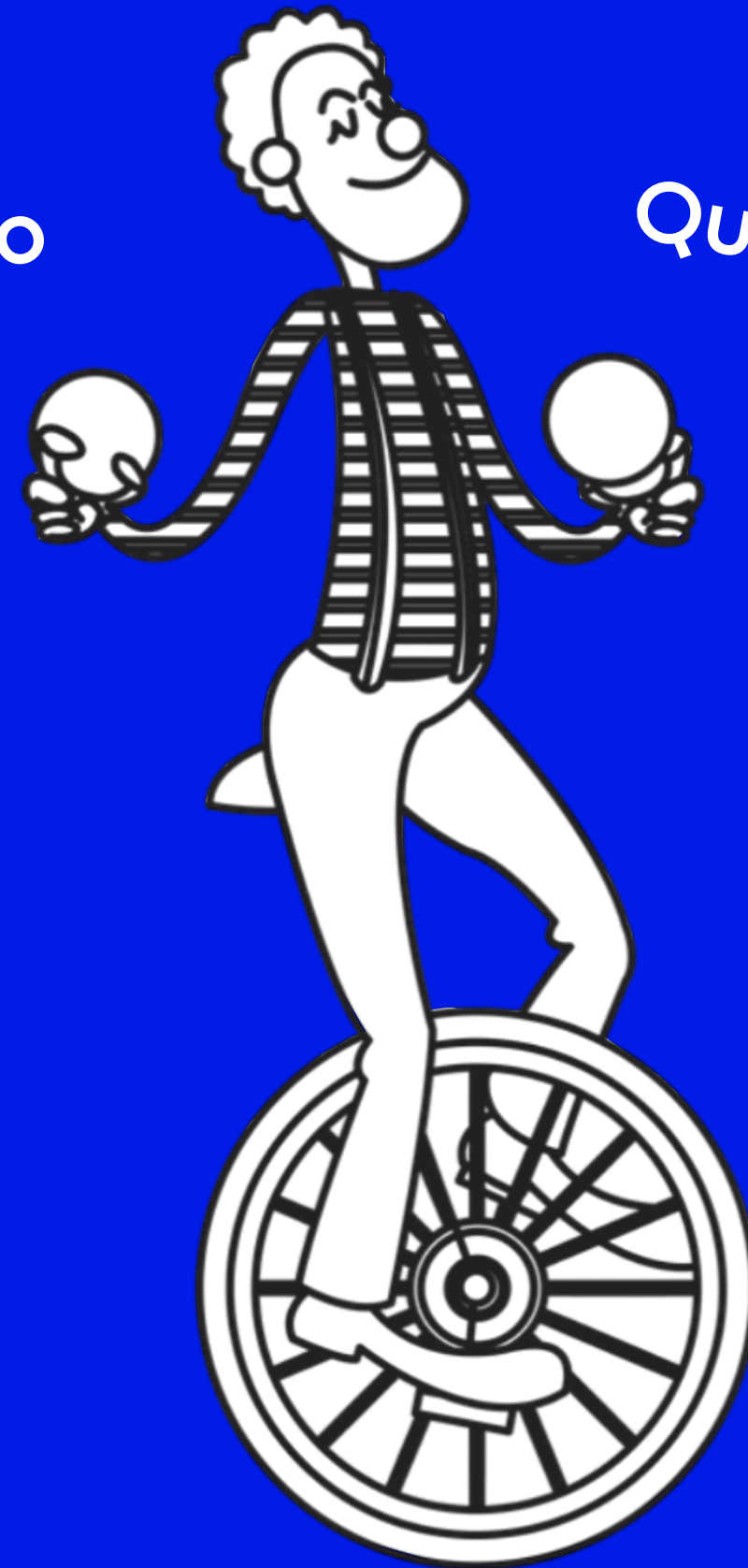
Declínio

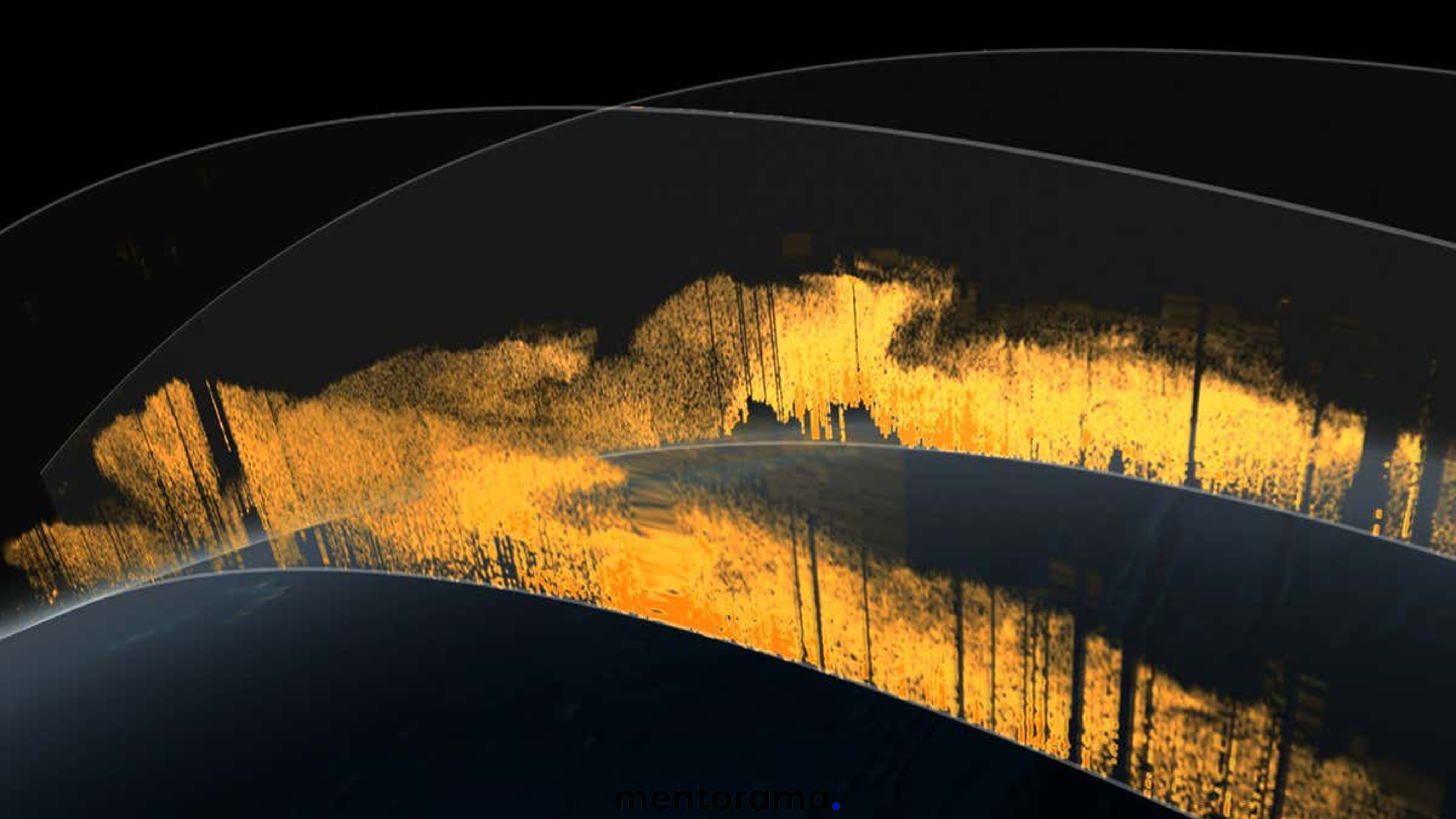
Métricas
Teste A/B
Análise de cliques
Eye tracking
NPS
Análise de uso

Tipos de pesquisa

Quantitativo

Qualitativo

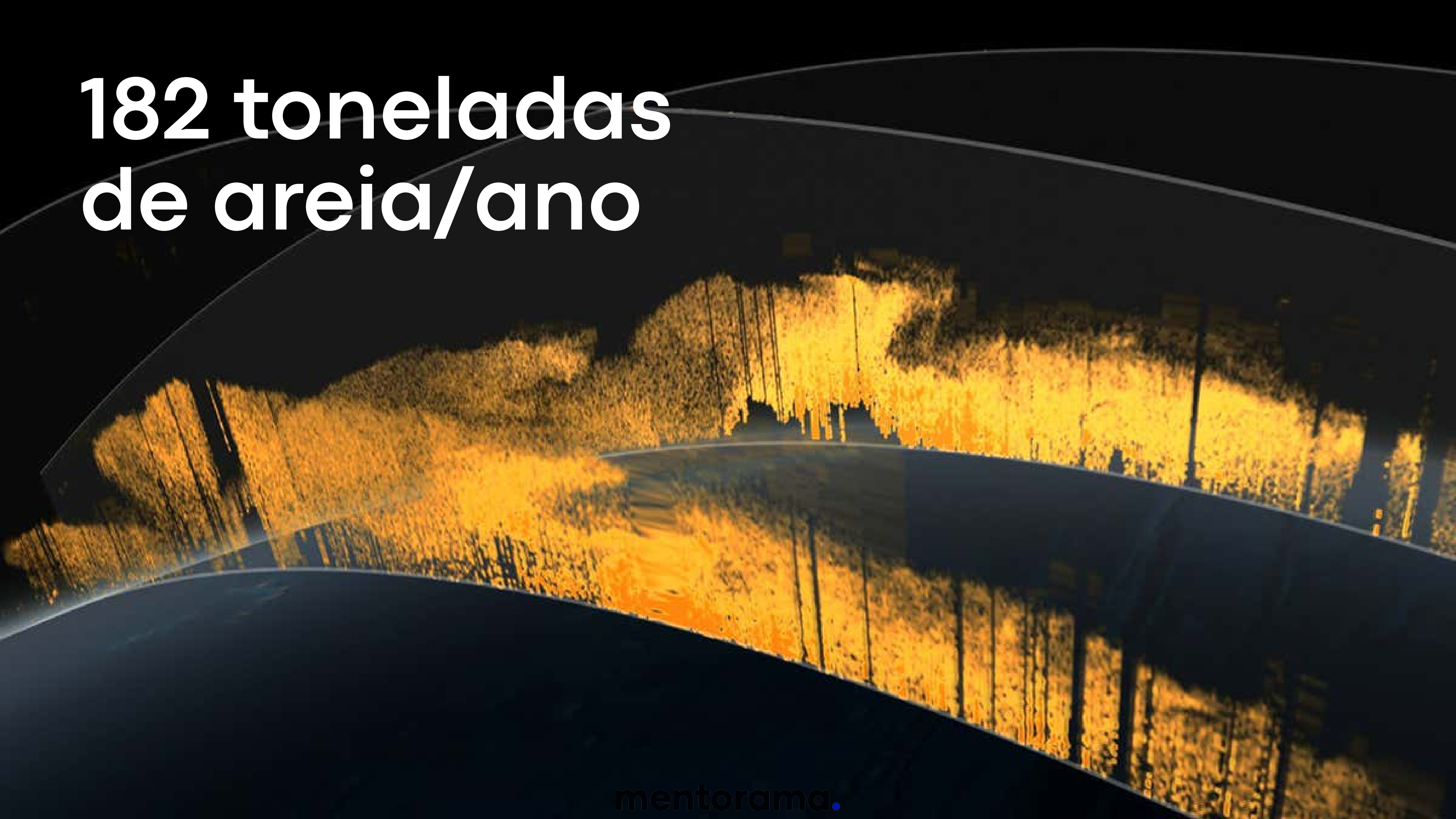




mentorama.

Quanto de areia sai do deserto todos os anos?

**182 toneladas
de areia/ano**



**Para onde a areia vai?
E qual impacto ela causa
em outros biomas?**

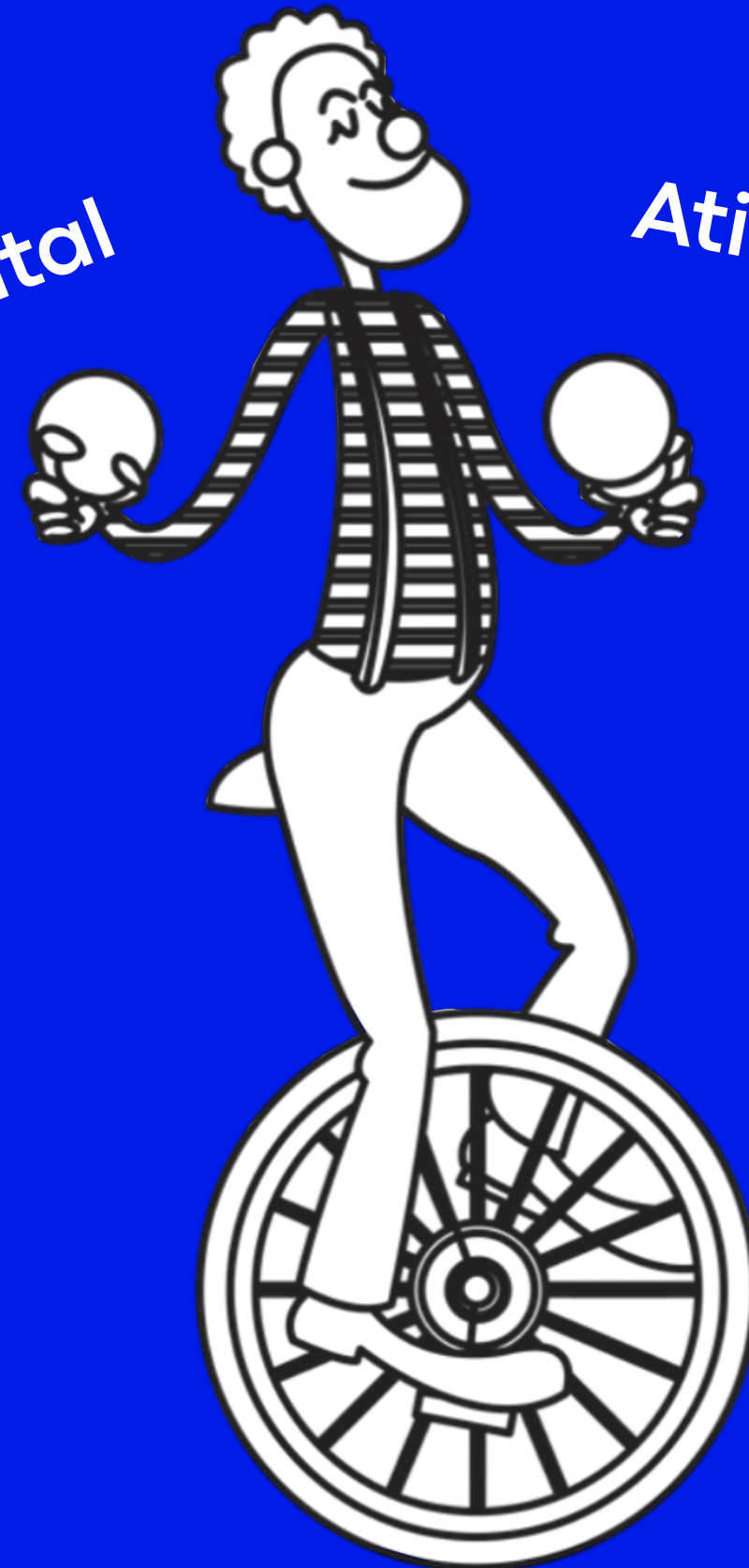
Amazônia

An aerial photograph of a vast, dense Amazon rainforest. A winding river flows through the center of the forest, reflecting the surrounding greenery. The forest canopy is a mix of various shades of green, indicating a rich biodiversity. The overall scene is a lush, undisturbed natural landscape.

Tipos de pesquisa

Comportamental

Atitudinal



Como diz
que lava a louça



mentorama.

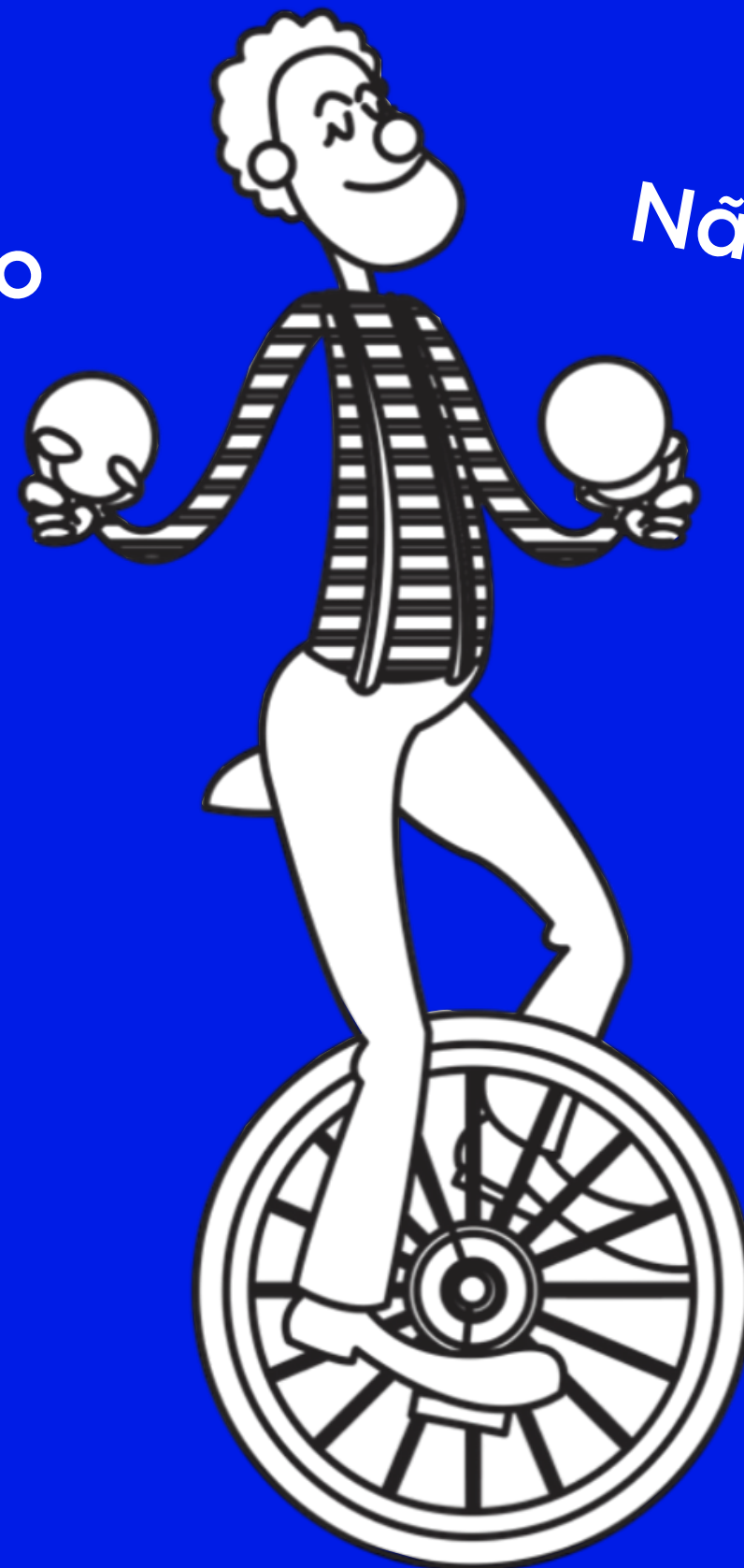
Como ela
realmente lava



Tipos de pesquisa

Moderado

Não Moderado



Como realizar testes moderados remotamente?

The image shows a browser window displaying the Lookback.io website. The browser's address bar shows 'lookback.io'. The website's navigation menu includes 'Products', 'Pricing', 'Demos', 'Customers', 'Help', and 'Blog'. The Lookback logo is centered in the top right, with 'Log in' and 'Start free trial' buttons to its right. The main content area features the headline 'Talk to your users' and the sub-headline 'See how they're using your app or website.' Below this is a video player showing four examples of user sessions. Each session is a screenshot of a different application (TikTok, Instagram, Spotify) with a small video overlay of a user's face. The video player has a progress bar at the bottom showing '01:19'.

Products Pricing Demos Customers Help Blog

lookback

Log in Start free trial

Talk to your users

See how they're using your app or website.

01:19

mentorama.

**O melhor tipo de pesquisa
é aquela que vai te trazer
informações úteis**

Plano de pesquisa



Plano de pesquisa

Como planejar uma pesquisa de alto impacto?



Plano de pesquisa

Como planejar uma pesquisa de alto impacto?

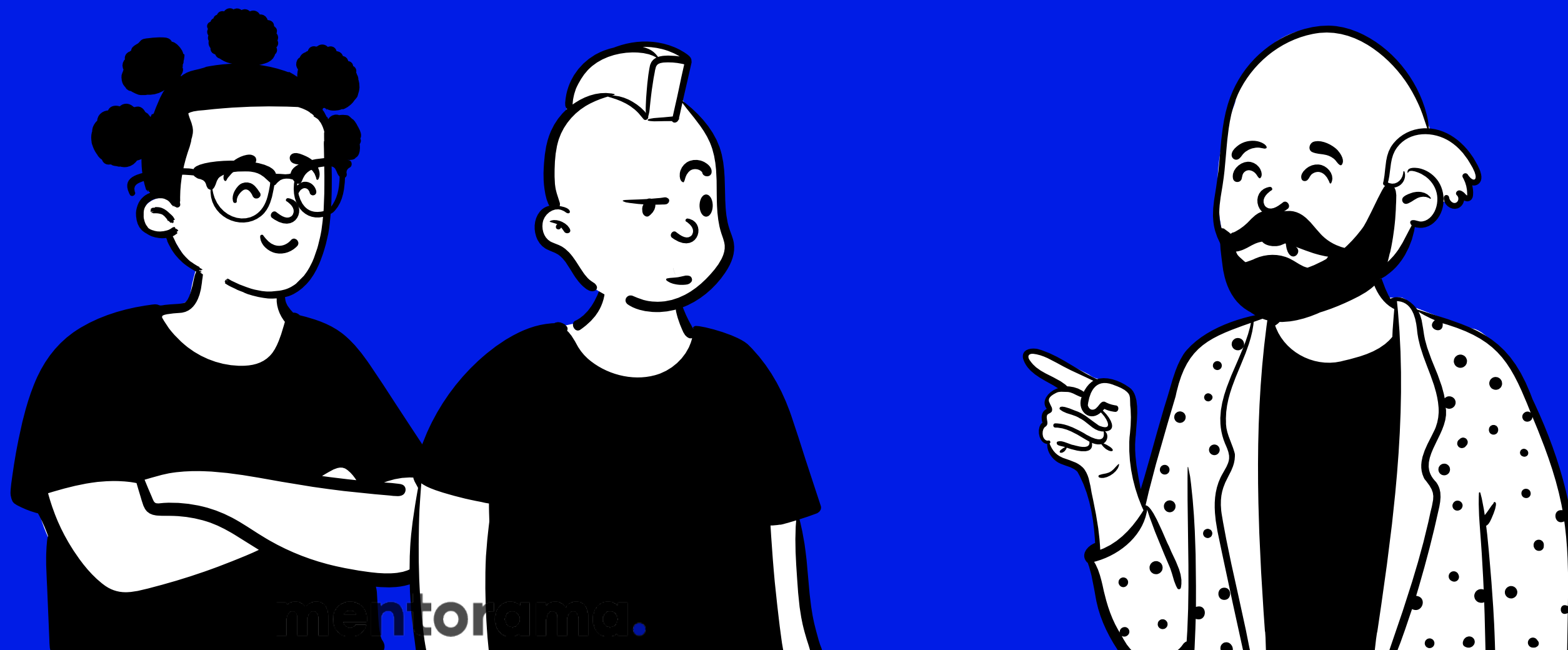
1. Objetivo da pesquisa
2. Hipótesis
3. Cronograma
4. Termo de Aceite
5. Metodologias
6. Entregáveis esperados



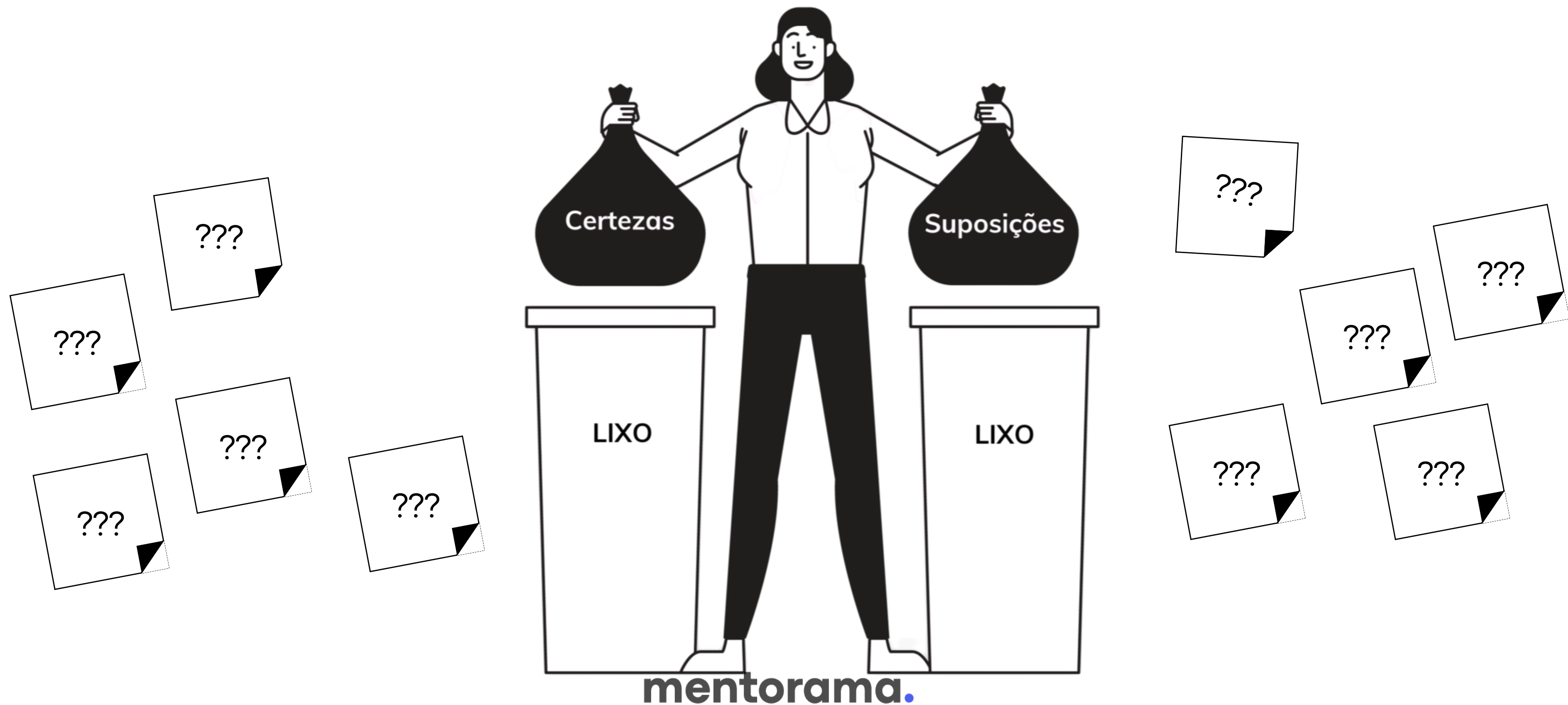
**Por onde começar
uma pesquisa?**

Matriz CSD

- Certezas
- Suposições
- Dúvidas



Matriz CSD



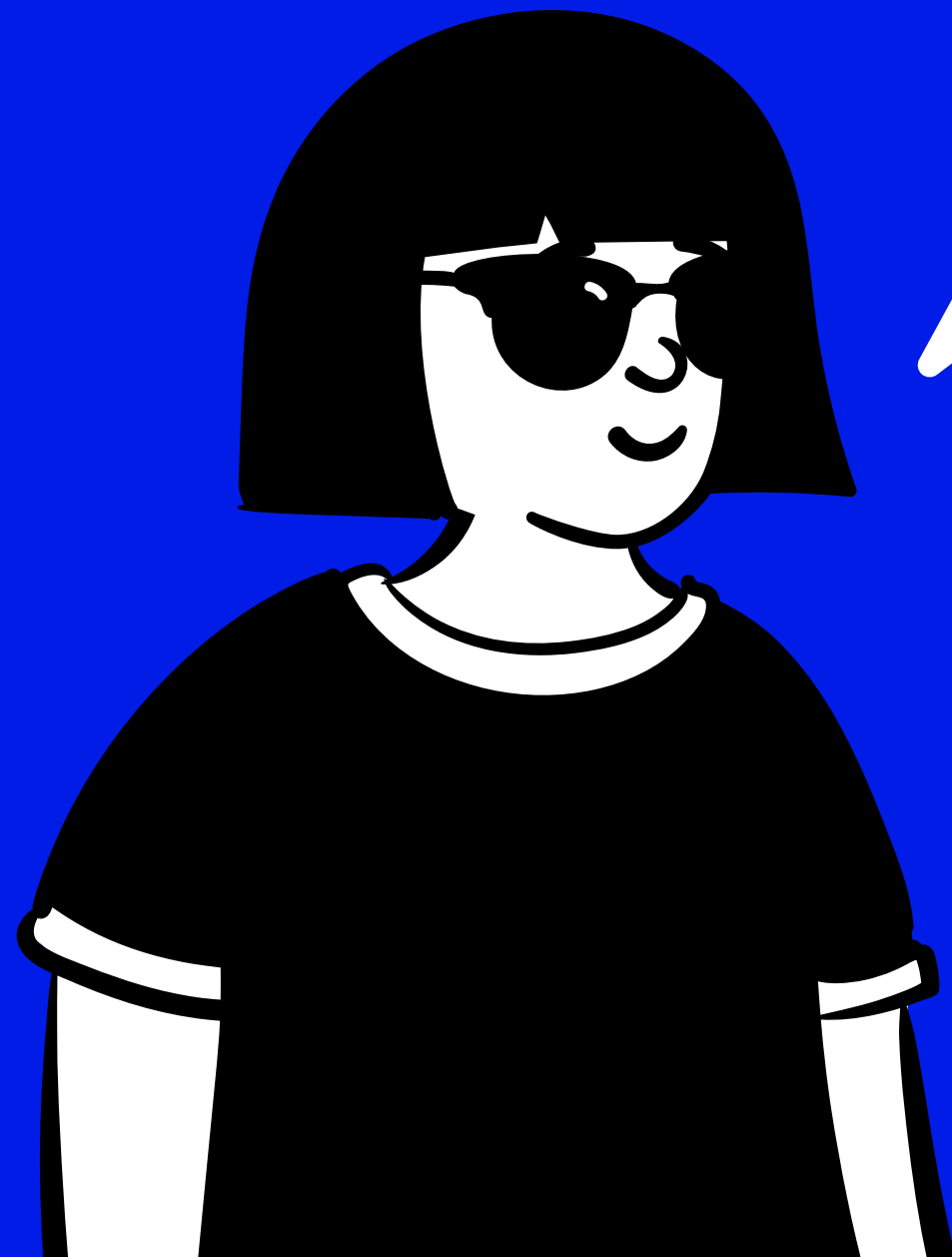
**Quanto menos
você sabe no
início, melhor!**

Sintetizando Pesquisa e definindo o problema

Tenha em mente que...

Tenha em mente que...

**pesquisa de design não
é pra confirmar nada,
é pra questionar tudo!**



Valeu!

Quer ser minha amiga
no twitter? @larytertuliano