

UX Research e sua importância

Lary Tertuliano

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



Alguns projetos que eu já contribuí

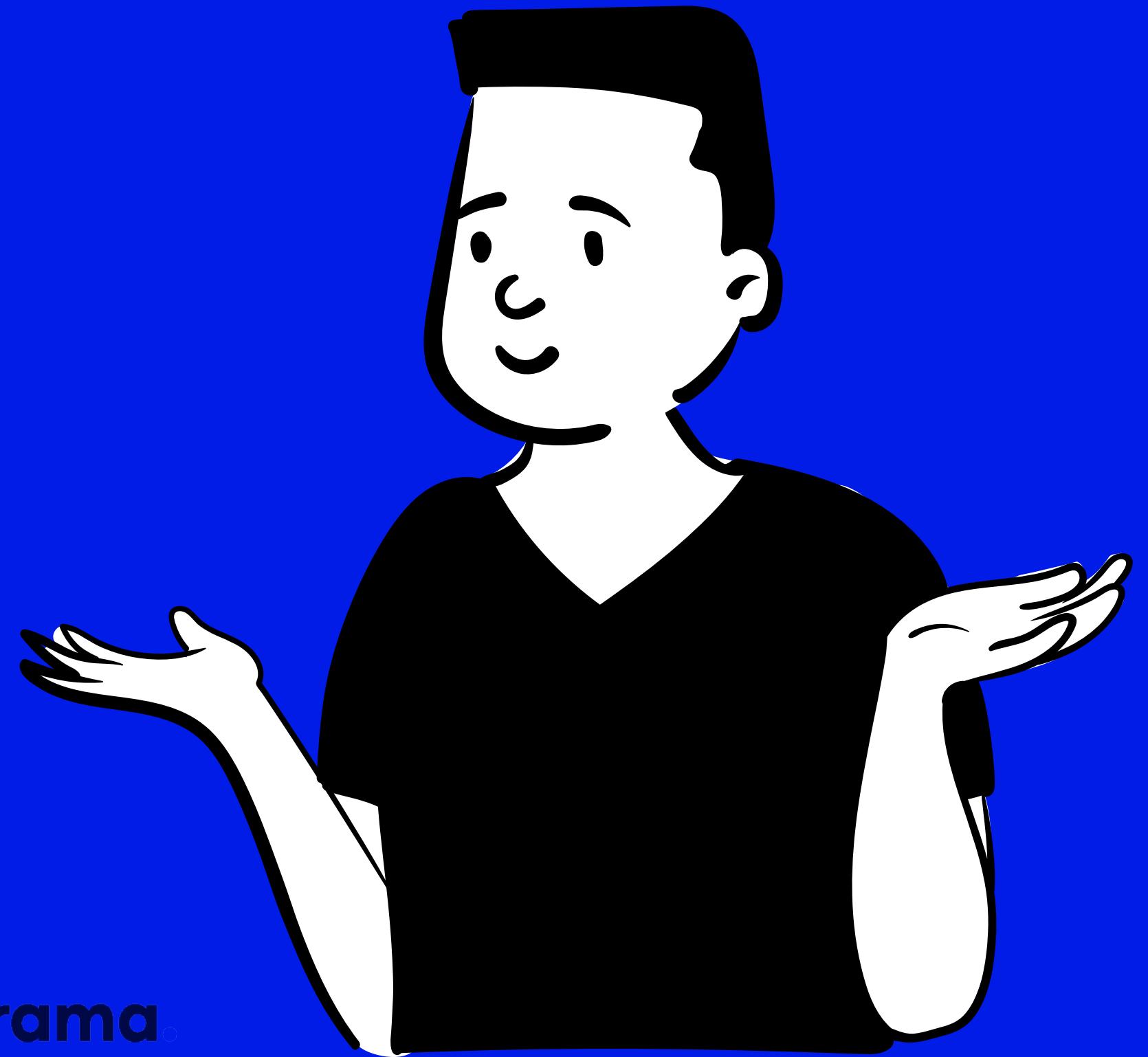
Pagamento Digital / Seguros e Telecomunicações



Bradesco Seguros

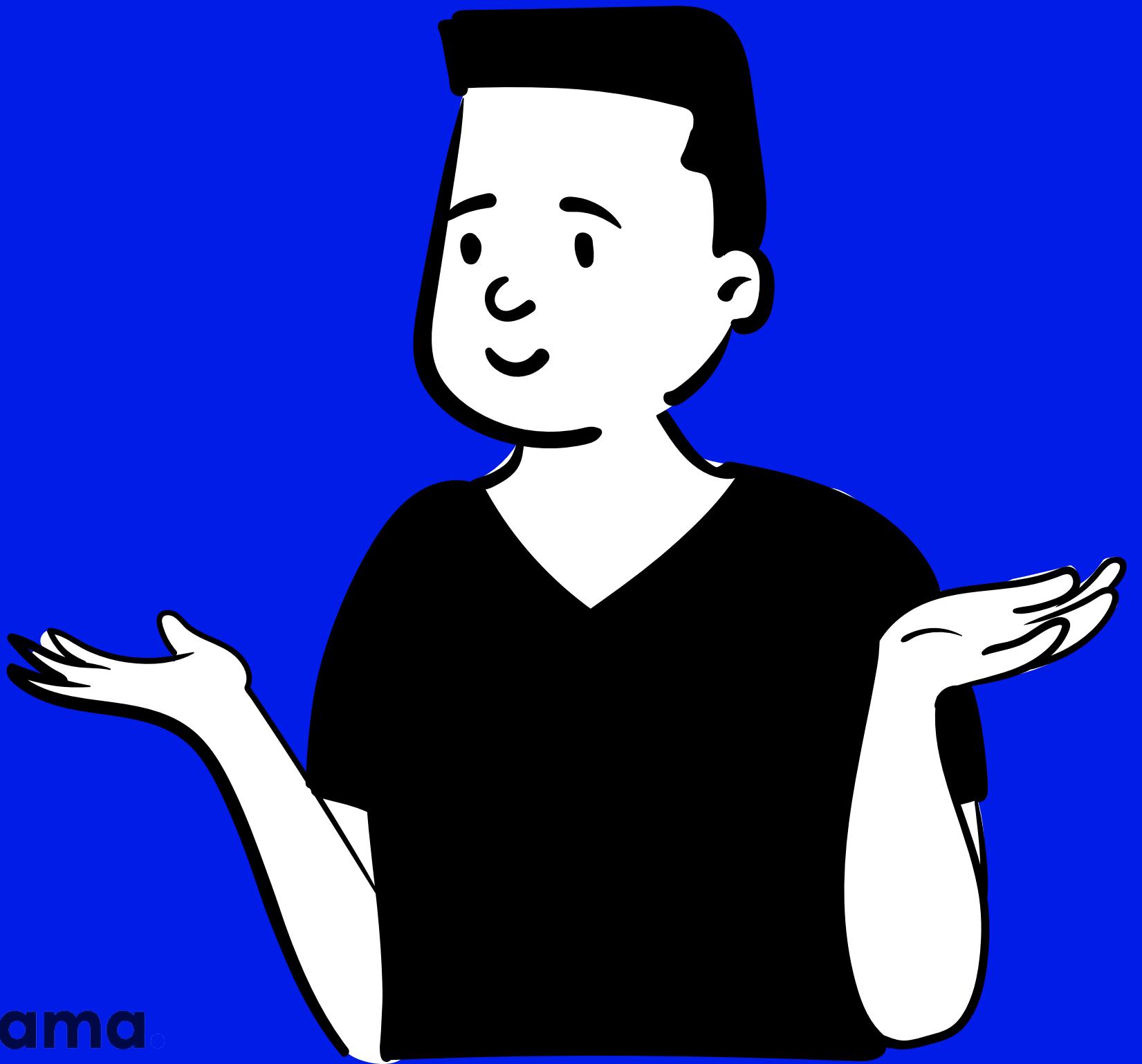


Porque devemos pesquisar?



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?

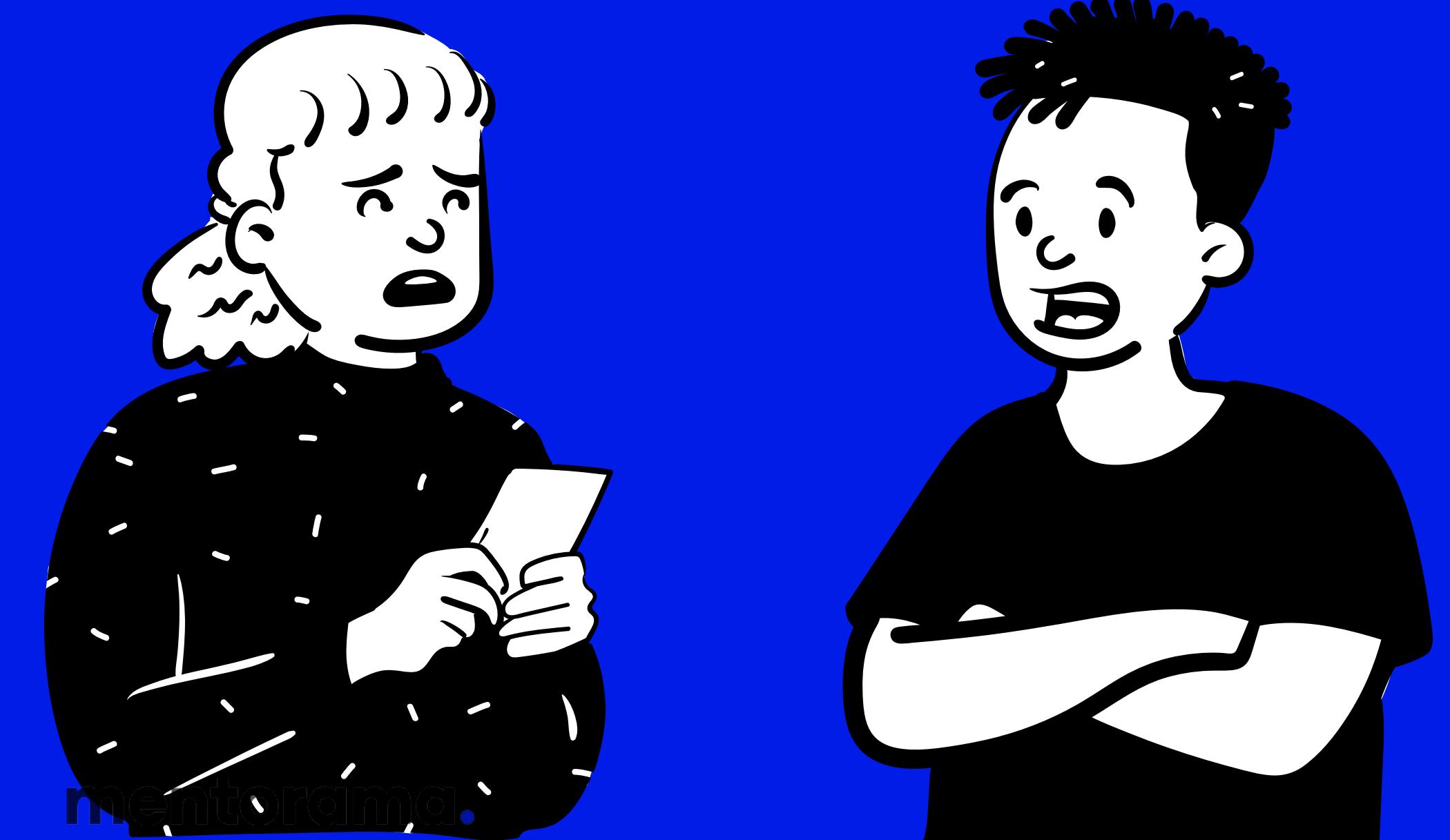
Exemplos de experiências ruins:

- 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

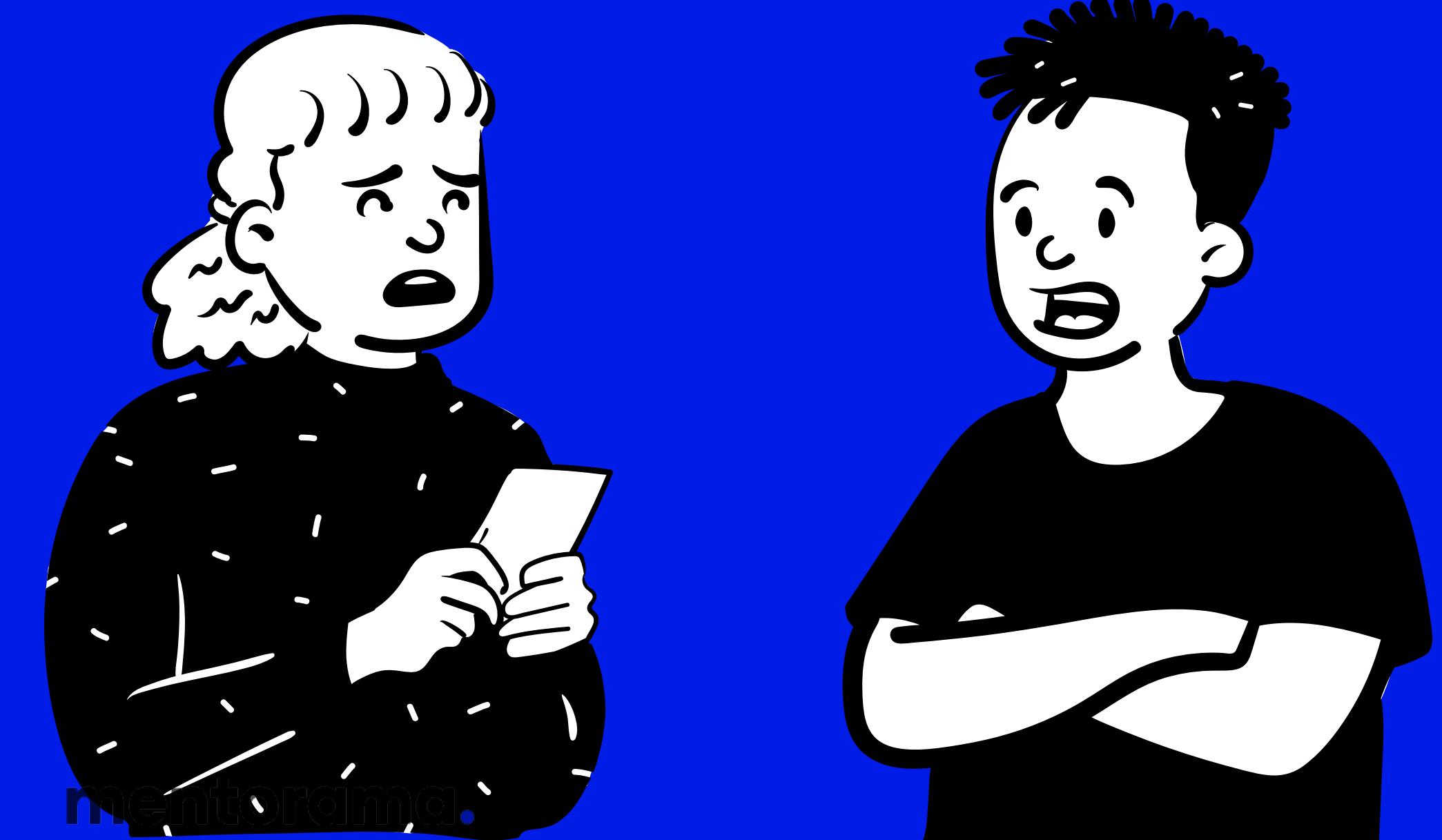


Quando é o melhor momento para pesquisar?



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

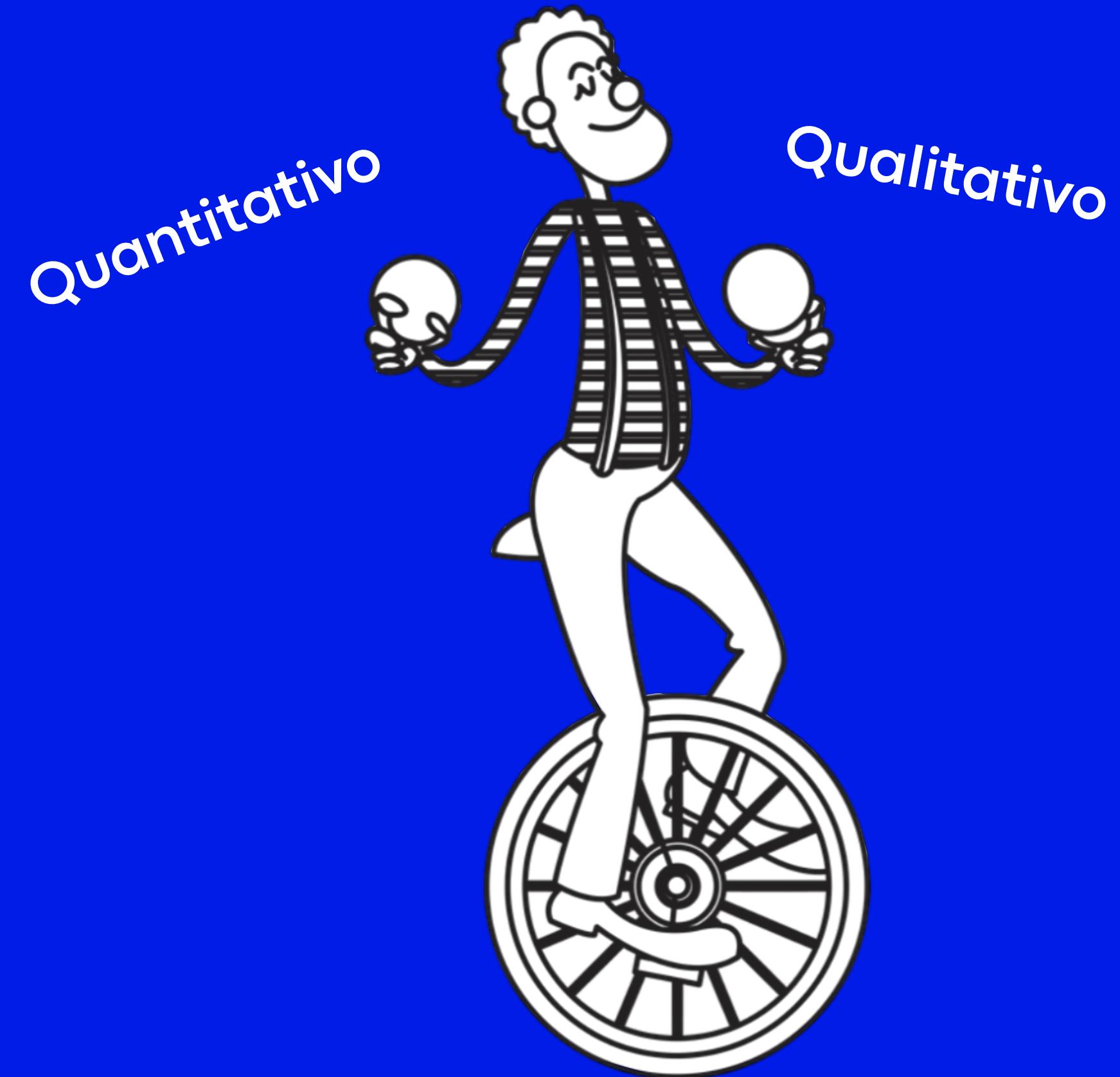
Maturidade

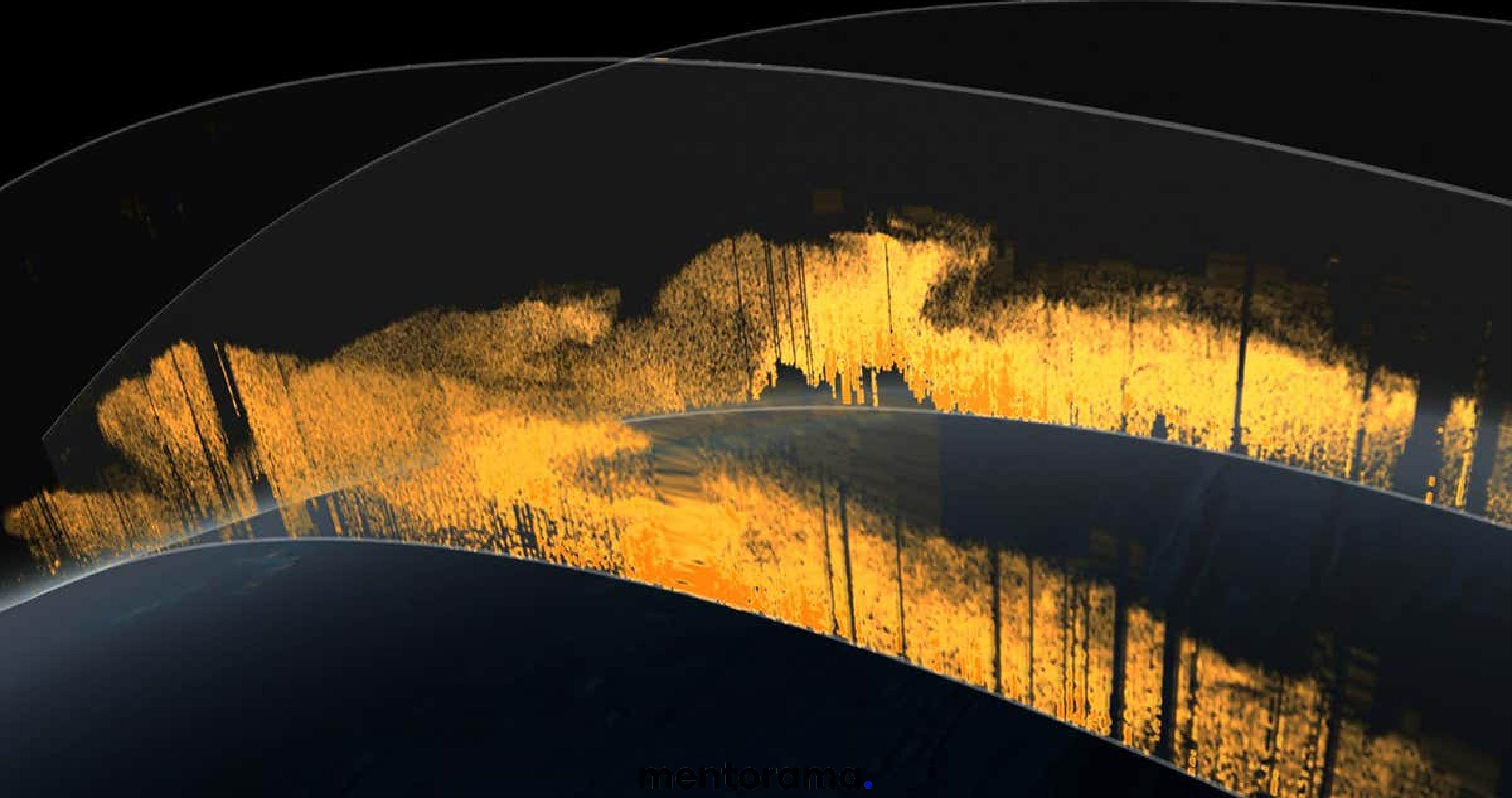
Teste de usabilidade
Teste de Conceito
Card sorting
Arquitetura de informação

Declínio

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

Tipos de pesquisa

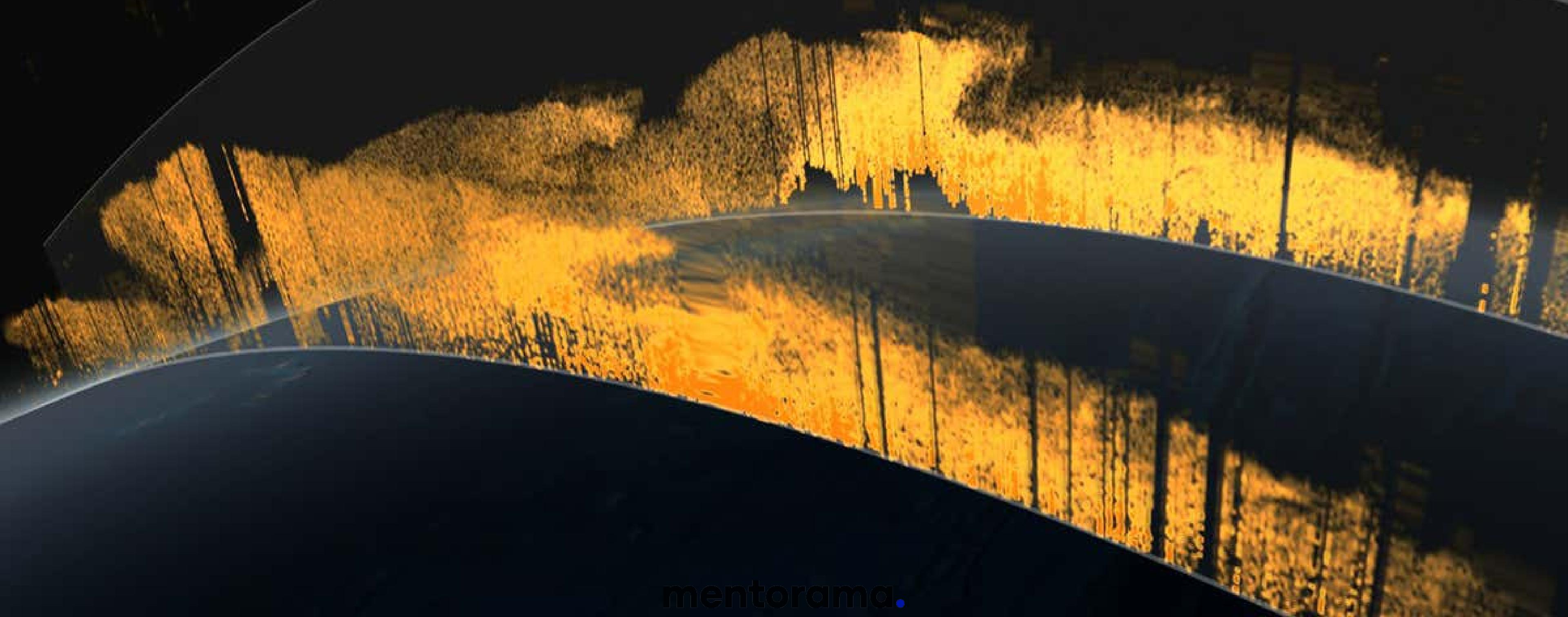




mentorama.

**Quanto de areia sai do
deserto todos os anos?**

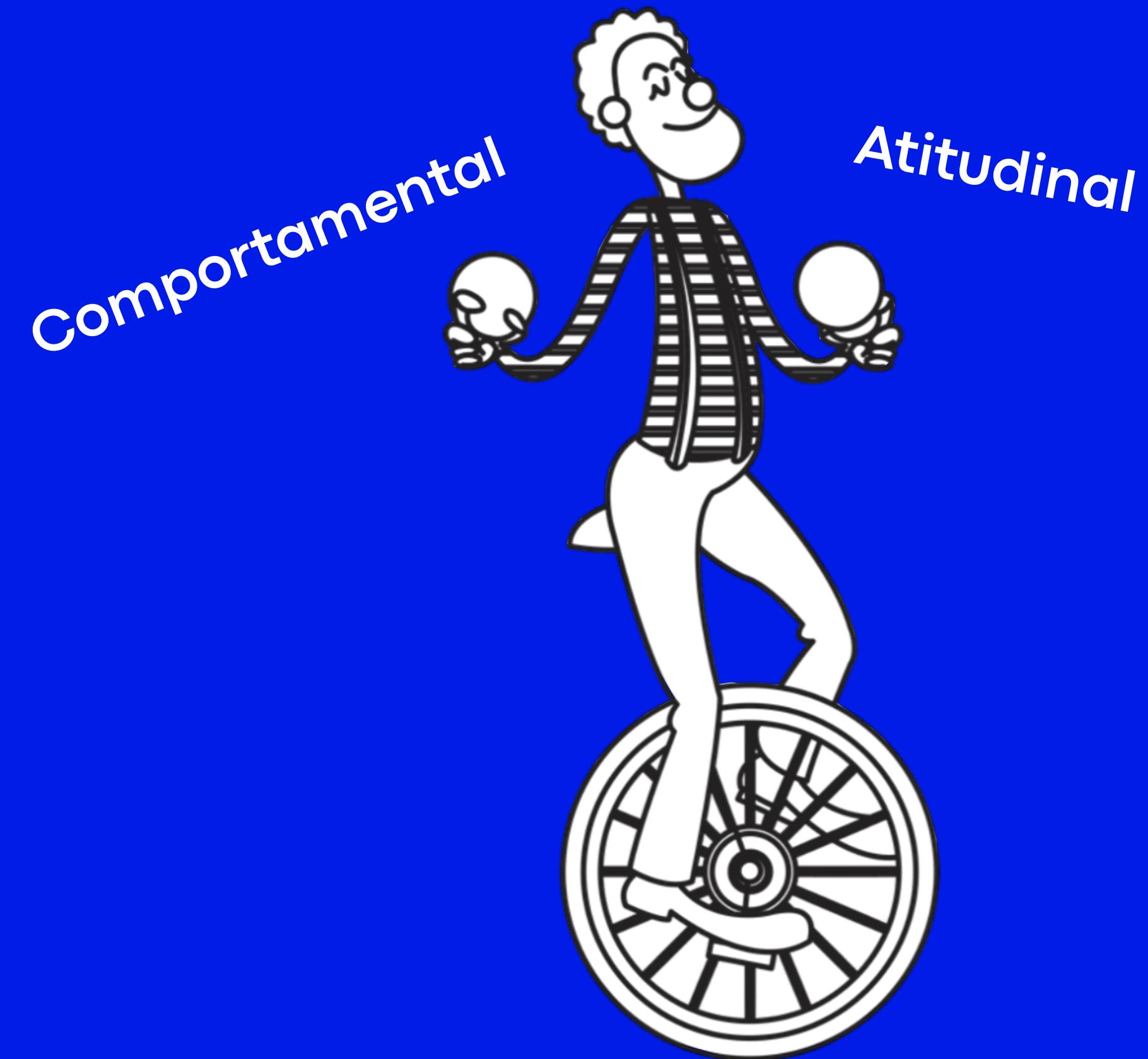
182 toneladas
de areia/ano



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

Amazônia

Tipos de pesquisa



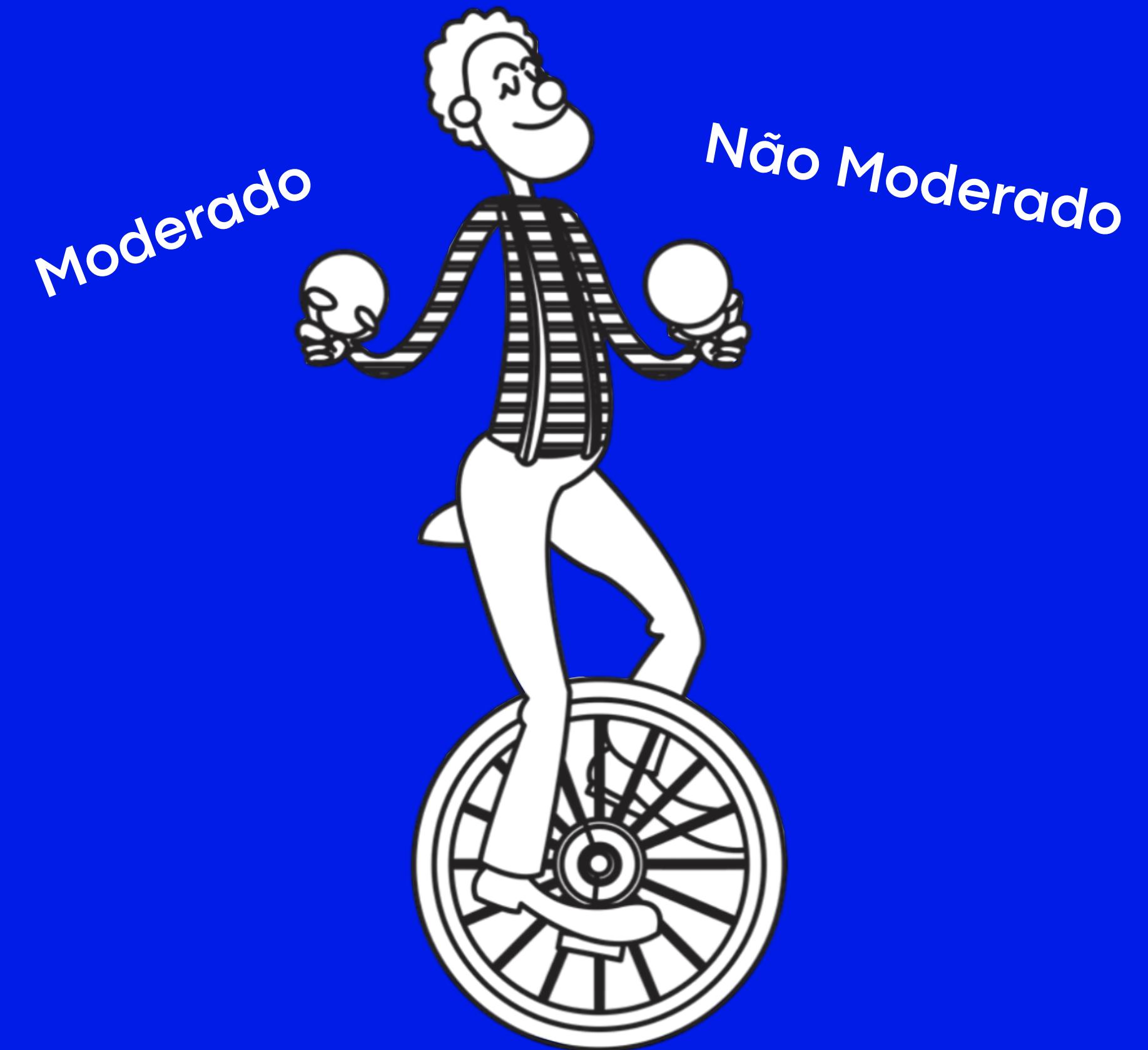
Como diz
que lava a louça



Como ela
realmente lava



Tipos de pesquisa



Sintetizando Pesquisa e definindo o problema

Como realizar testes moderados remotamente?

UX Research e sua importância

The screenshot shows the Lookback.io homepage. At the top, there's a navigation bar with links for Products, Pricing, Demos, Customers, Help, Blog, a Log in button, and a Start free trial button. The main headline reads "Talk to your users" with the subtext "See how they're using your app or website." Below this, there's a large image showing four different screen recordings side-by-side. From left to right: 1) A desktop browser window showing a social media profile for "remoteyear". 2) An iPhone screen showing a video call with a woman and a grid of Instagram posts. 3) A desktop browser window showing a Spotify promotional offer for "3 months of Premium for 0.99 CAD". 4) An iPhone screen showing a video call with a man and a Spotify "Work Songs" playlist. The entire image is framed by a thick black border.

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

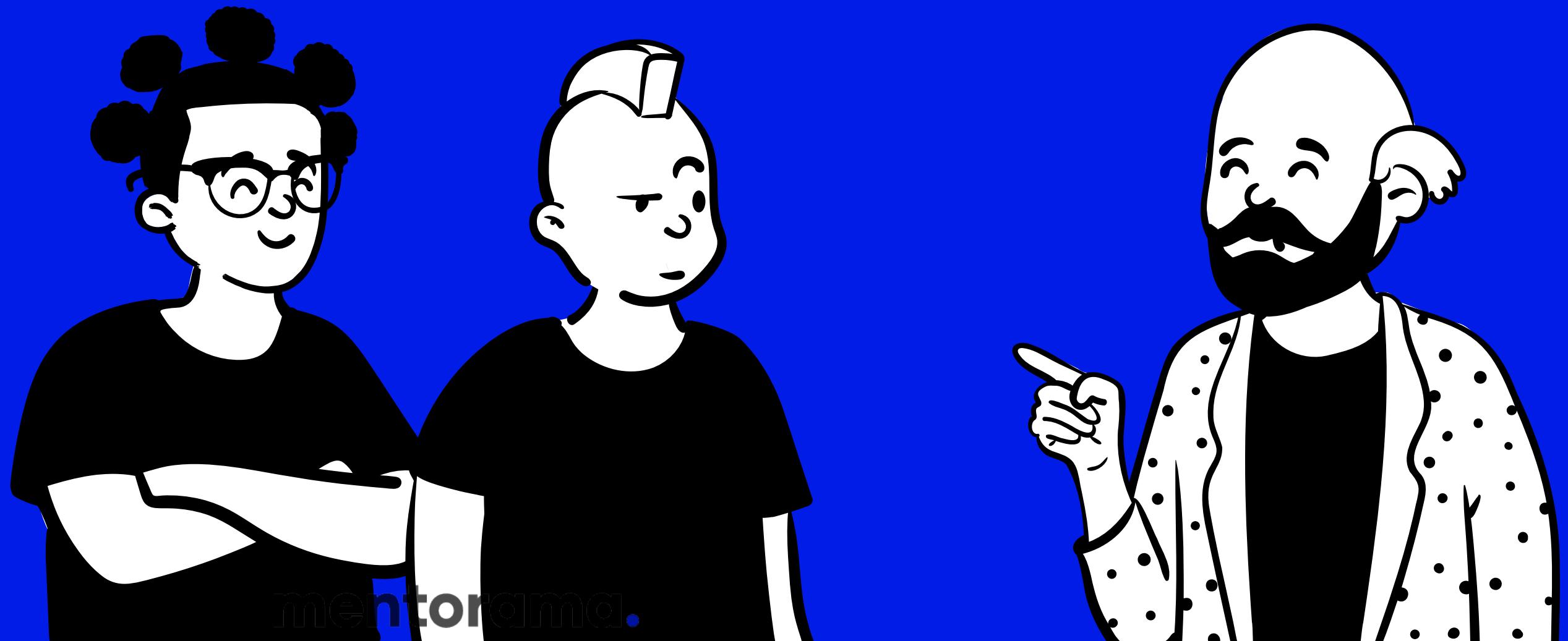


Sintetizando Pesquisa e definindo o problema

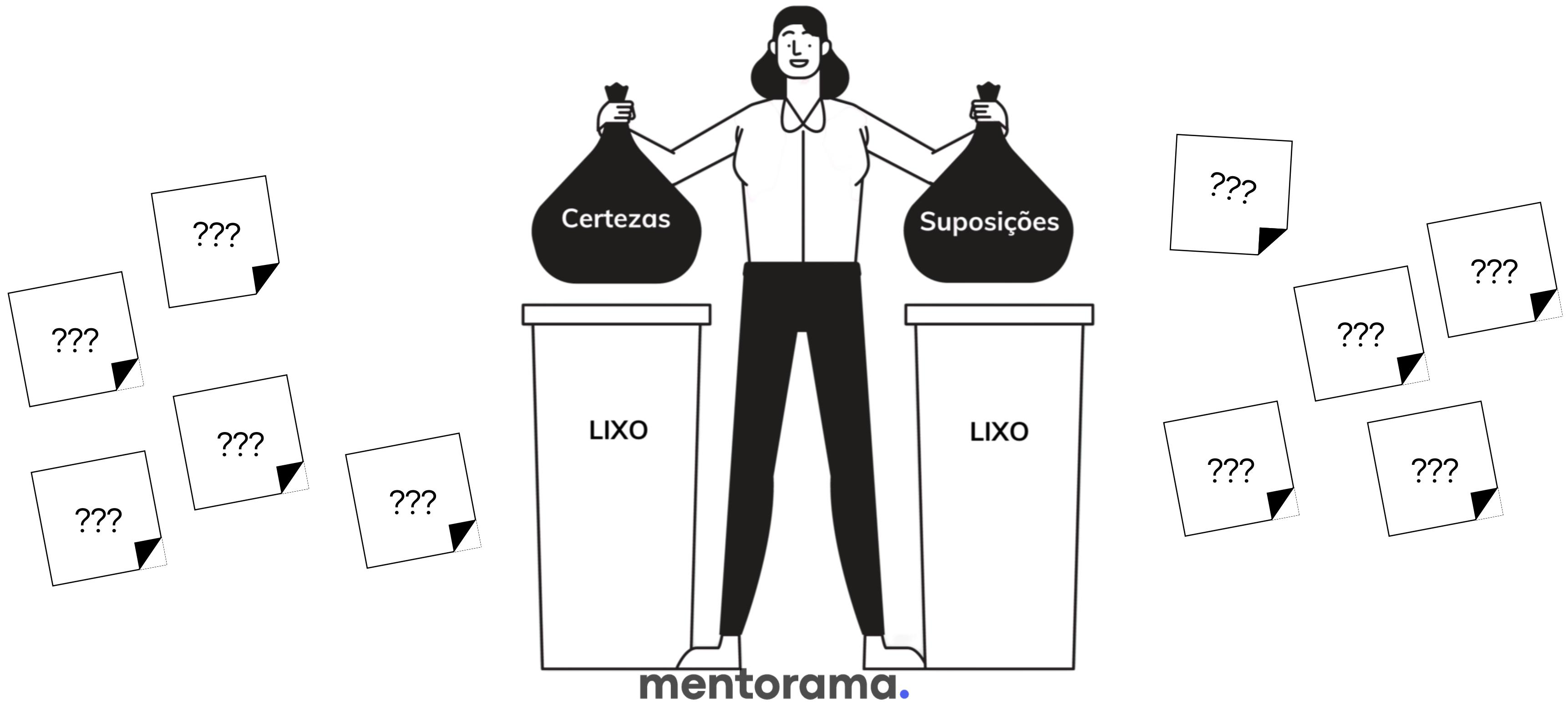
**Por onde começar
uma pesquisa?**

Matriz CSD

- Certezas
- Suposições
- Dúvidas



Matriz CSD



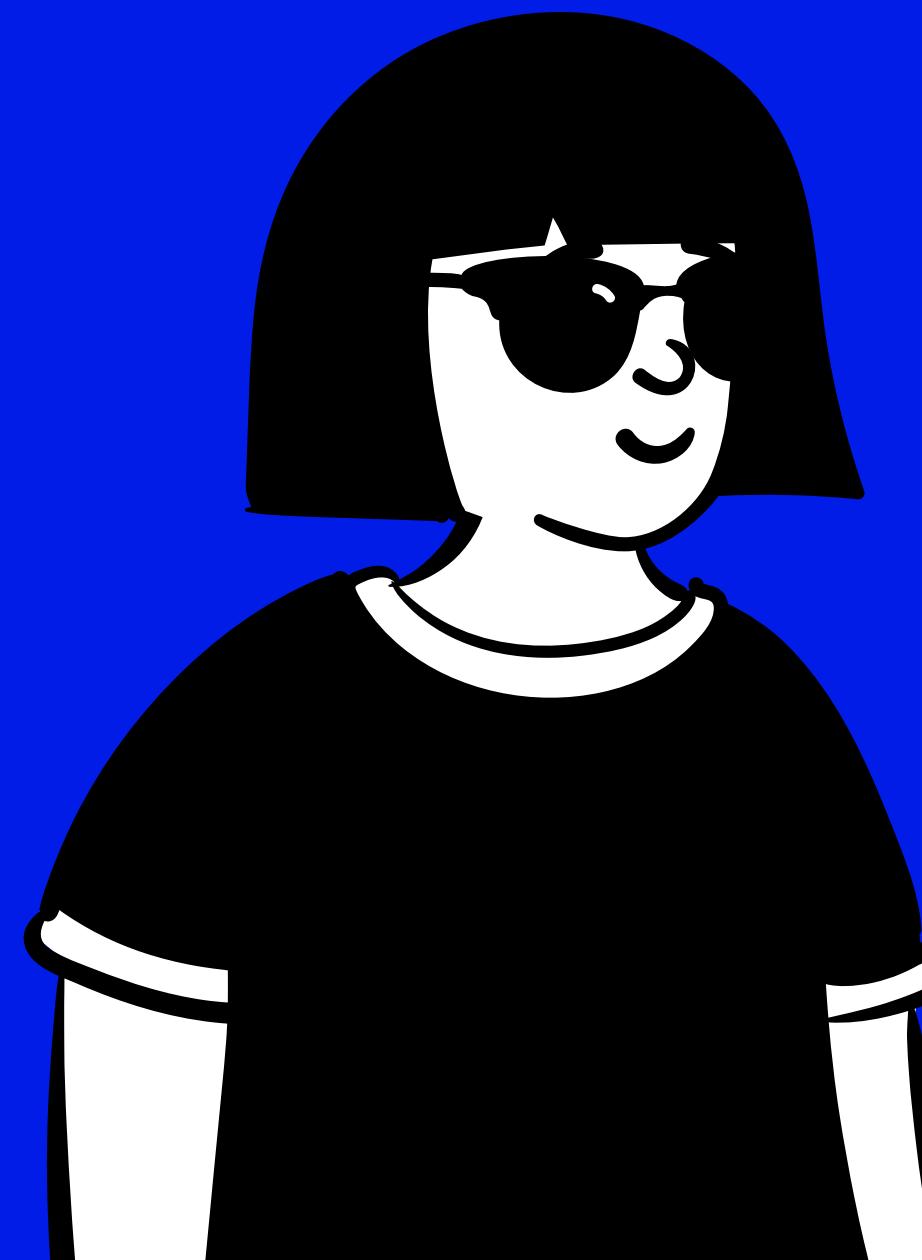
**Quanto menos
você sabe no
início, melhor!**

Sintetizando Pesquisa e definindo o problema

Tenha em mente que...

Tenha em mente que...

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



Valeu!

Quer ser minha amiga
no twitter? **@larytertuliano**