

Sintetizando Pesquisa e definindo o problema

Laryssa Tertuliano

User Researcher — Dextra

Com 11 anos de experiência criando
softwares complexos



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

Sintetizando Pesquisa e definindo o problema

Alguns projetos que eu já contribuí

Pagamento Digital / Seguros e Telecomunicações



Bradesco Seguros



Sintetizando Pesquisa e definindo o problema

Alguns projetos que eu já contribuí

Pagamento Digital / Seguros e Telecomunicações



Bradesco Seguros



mentorama.

Sintetizando Pesquisa e definindo o problema

Alguns projetos que eu já contribuí

Pagamento Digital / Seguros e Telecomunicações



Bradesco Seguros



mentorama.

Agenda

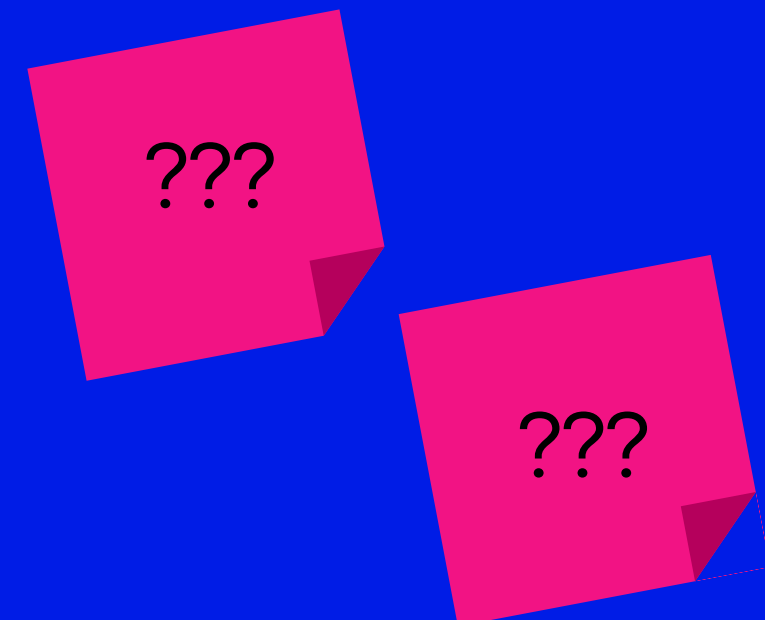
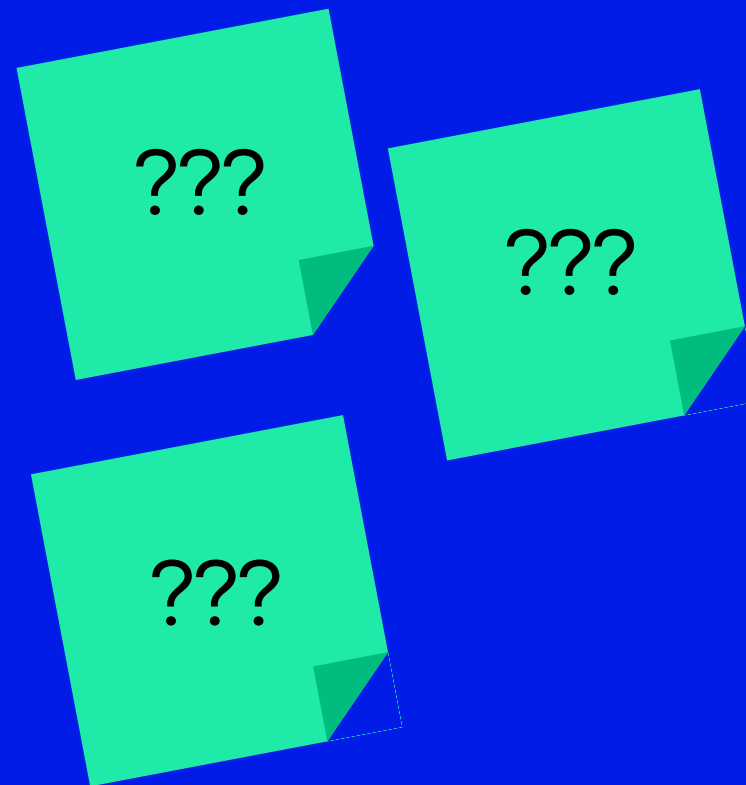
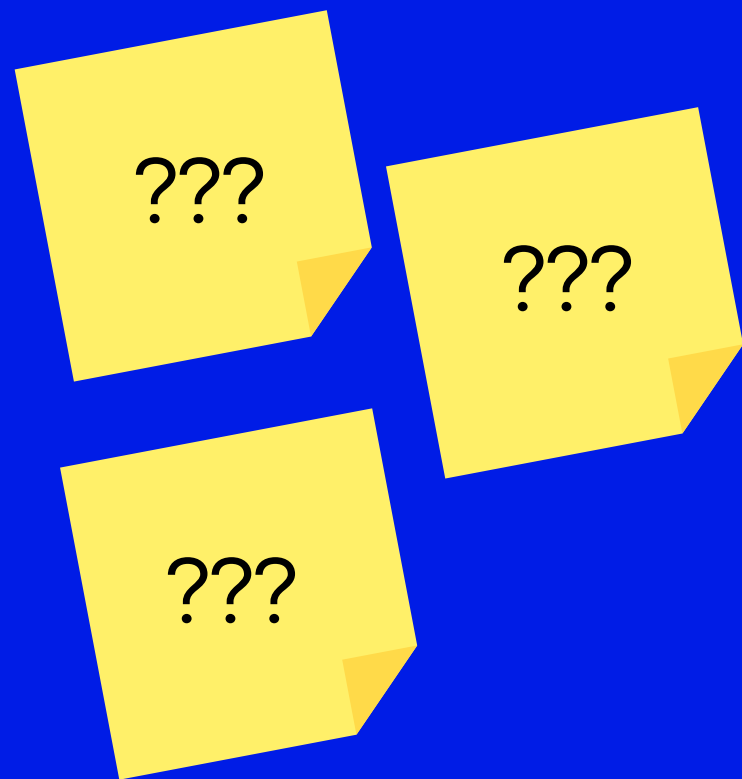
- Mapa de afinidade
- Mapa de Empatia
- Mapa de jornada do usuário
- Personas
- Declarações "How we might"
- Definição de POV — (Point of view)



Sintetizando Pesquisa e definindo o problema

Diagrama de afinidade

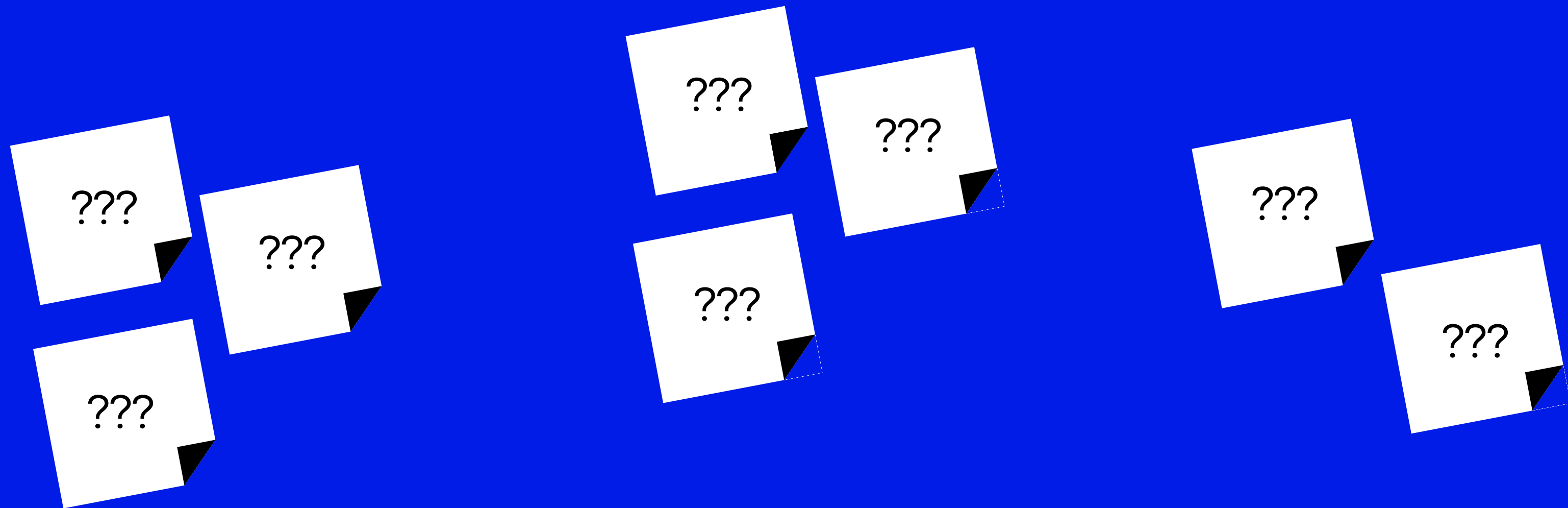
O que fazer com as dúvidas
da sua Matriz CSD?



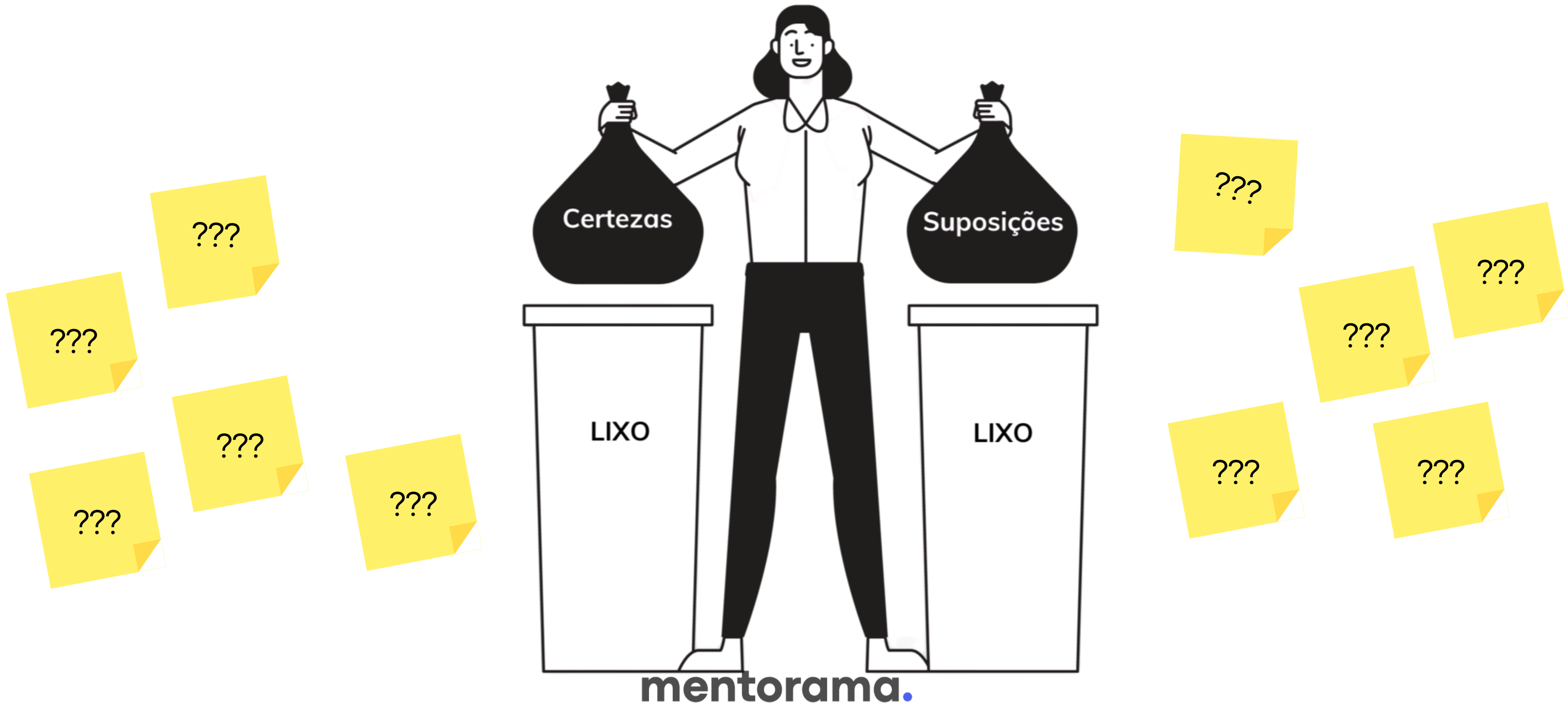
Sintetizando Pesquisa e definindo o problema

Diagrama de afinidade

O que fazer com as dúvidas
da sua Matriz CSD?

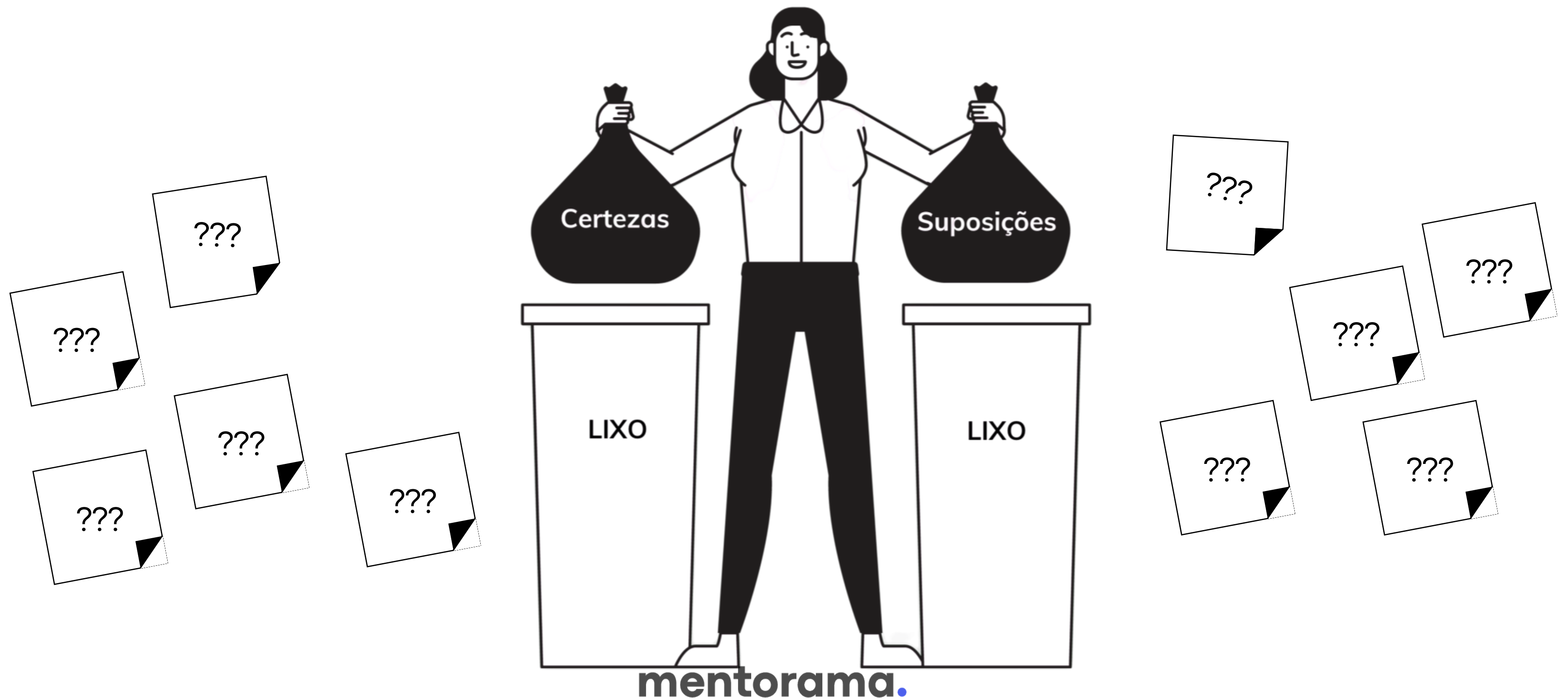


Matriz CSD



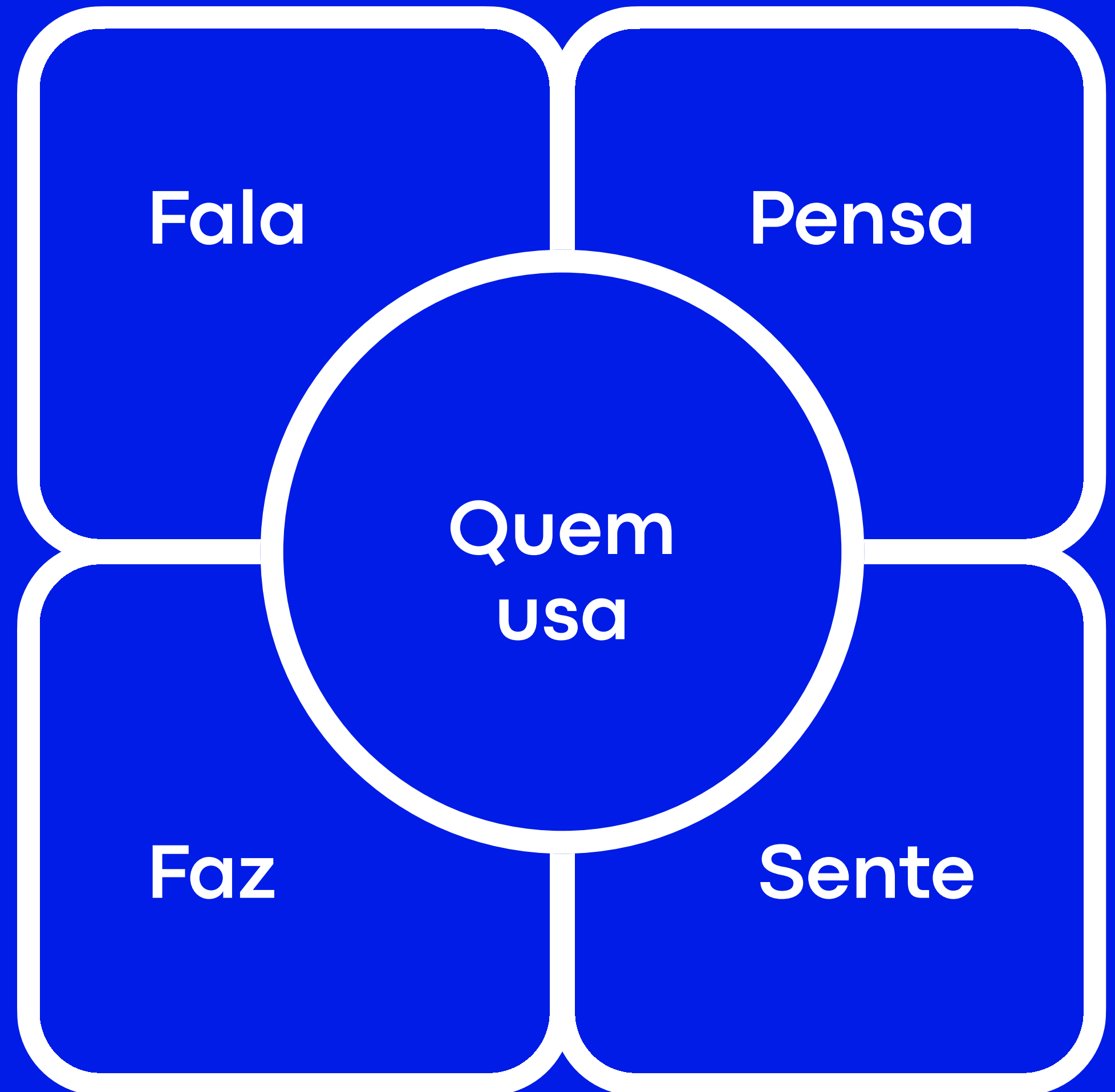
Sintetizando Pesquisa e definindo o problema

Matriz CSD



Sintetizando Pesquisa e definindo o problema

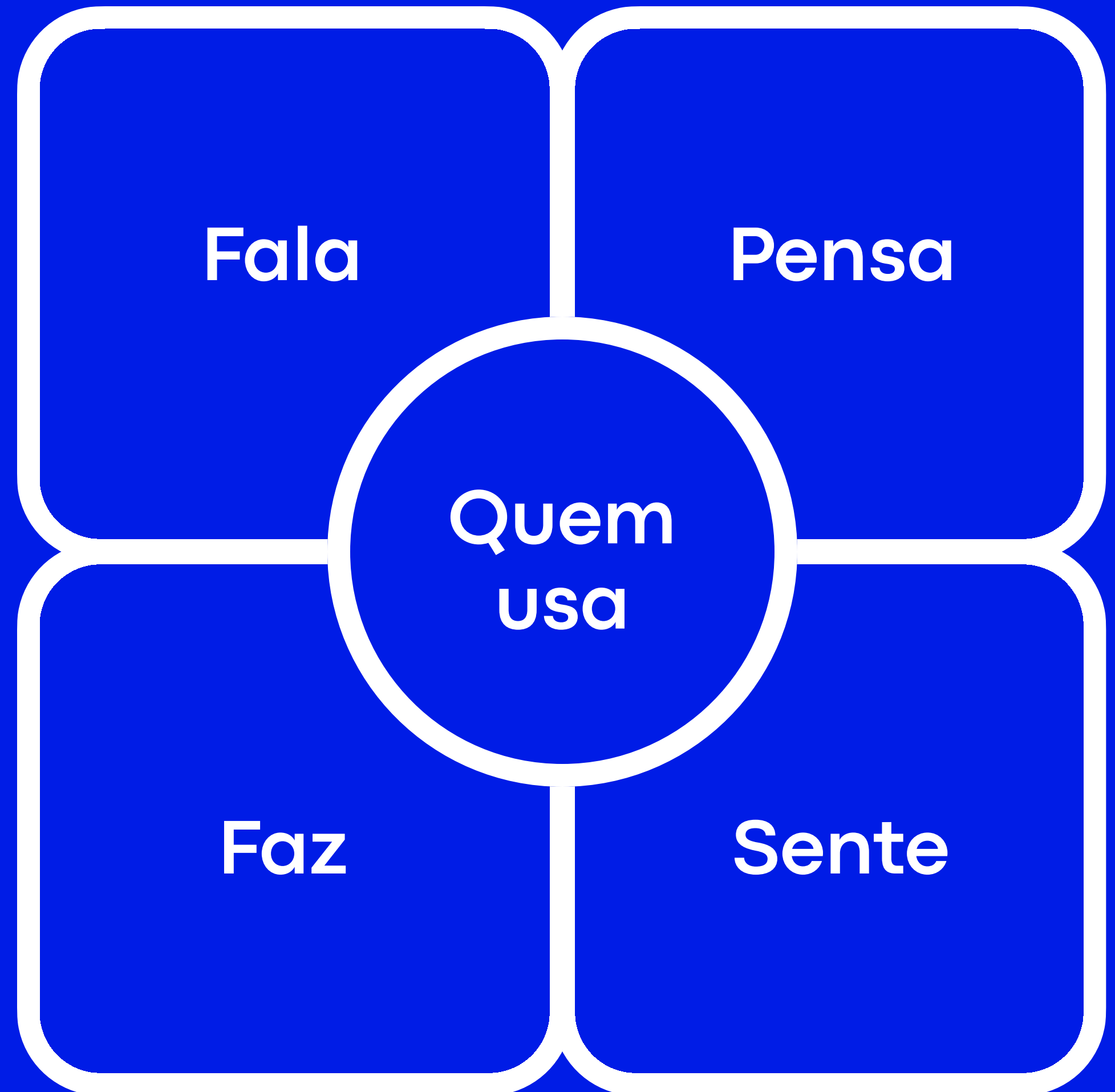
Mapa de empatia



Sintetizando Pesquisa e definindo o problema

Mapa de empatia

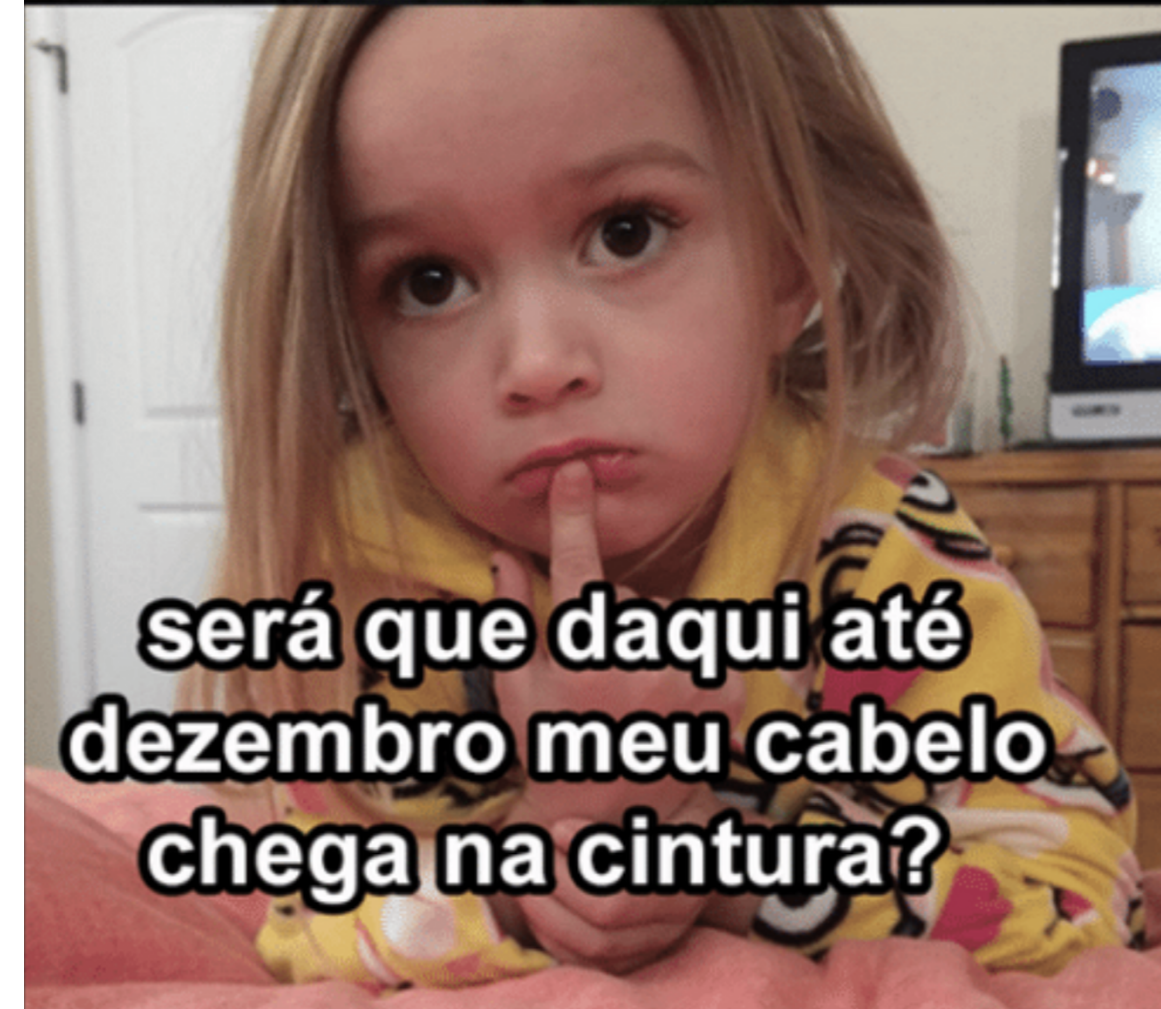
É uma boa forma de compilar informações após realizar uma entrevista com usuárias



Sintetizando Pesquisa e definindo o problema

Mapa de empatia

A única forma de descobrir como alguém se sente, é conversando com ela



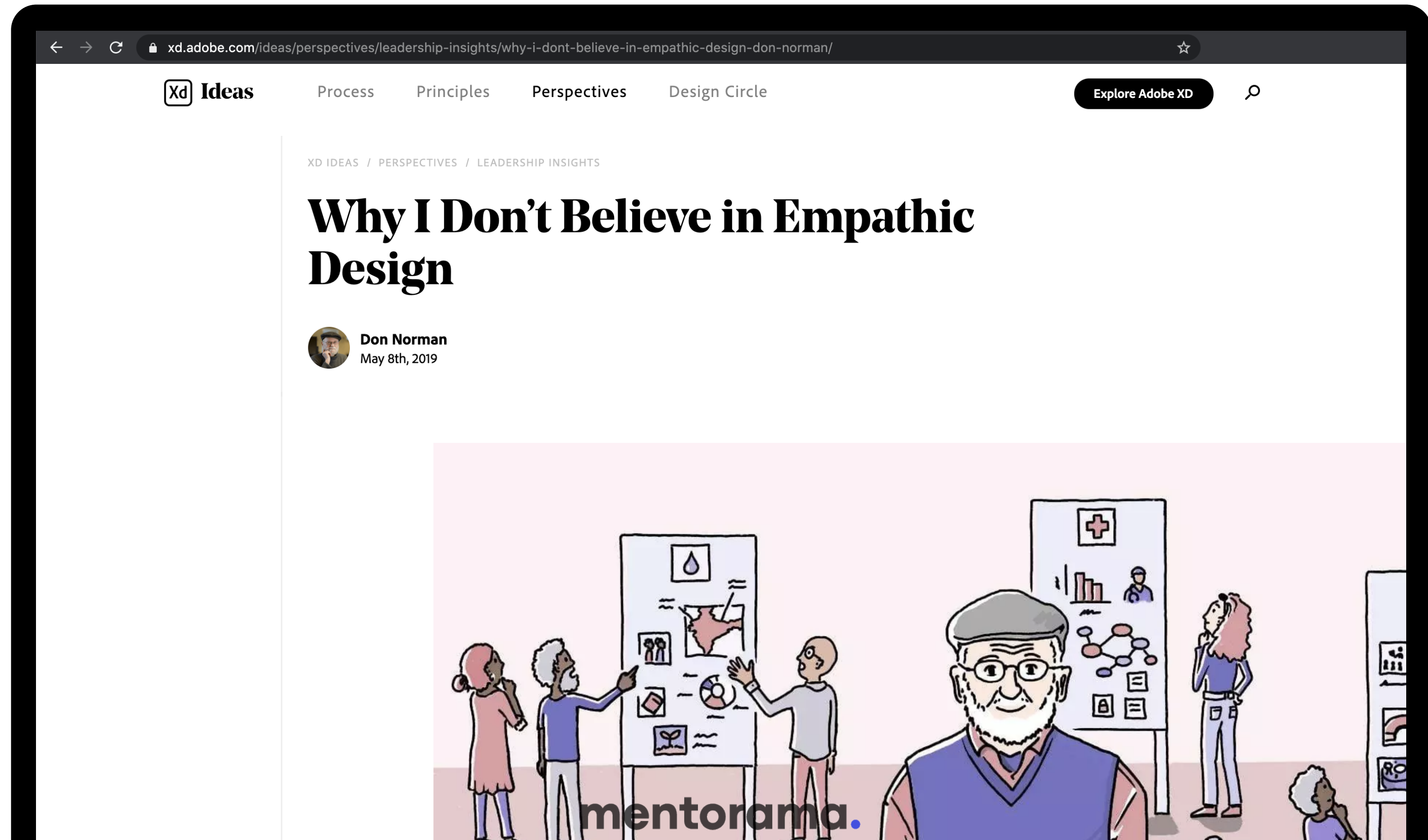
Empatia & Alteridade

Empatia passa pela reflexão
do que o outro sente

Empatia & Alteridade

Alteridade deriva do latim *alteritas*, cujo significado é “ser o outro”.

Sintetizando Pesquisa e definindo o problema



Become a memberSign inGet started

Empatia e Alteridade

Como a alteridade pode trazer qualidade para a pesquisa em design

Carol ZatorreFollow
Jul 5, 2016 · 4 min read



Venho falando por aí, principalmente em workshops de pesquisa que eu conduzo, que, como antropóloga, prefiro usar o conceito de **alteridade** ao invés de **empatia**. Com este texto, busco explicar o porque da minha preferência.

Por anos durante a minha formação, aprendi que a Antropologia se faz na percepção da diferença dos pontos de vista. Segundo a antropóloga, de altíssimo calibre, Mariza Peirano:

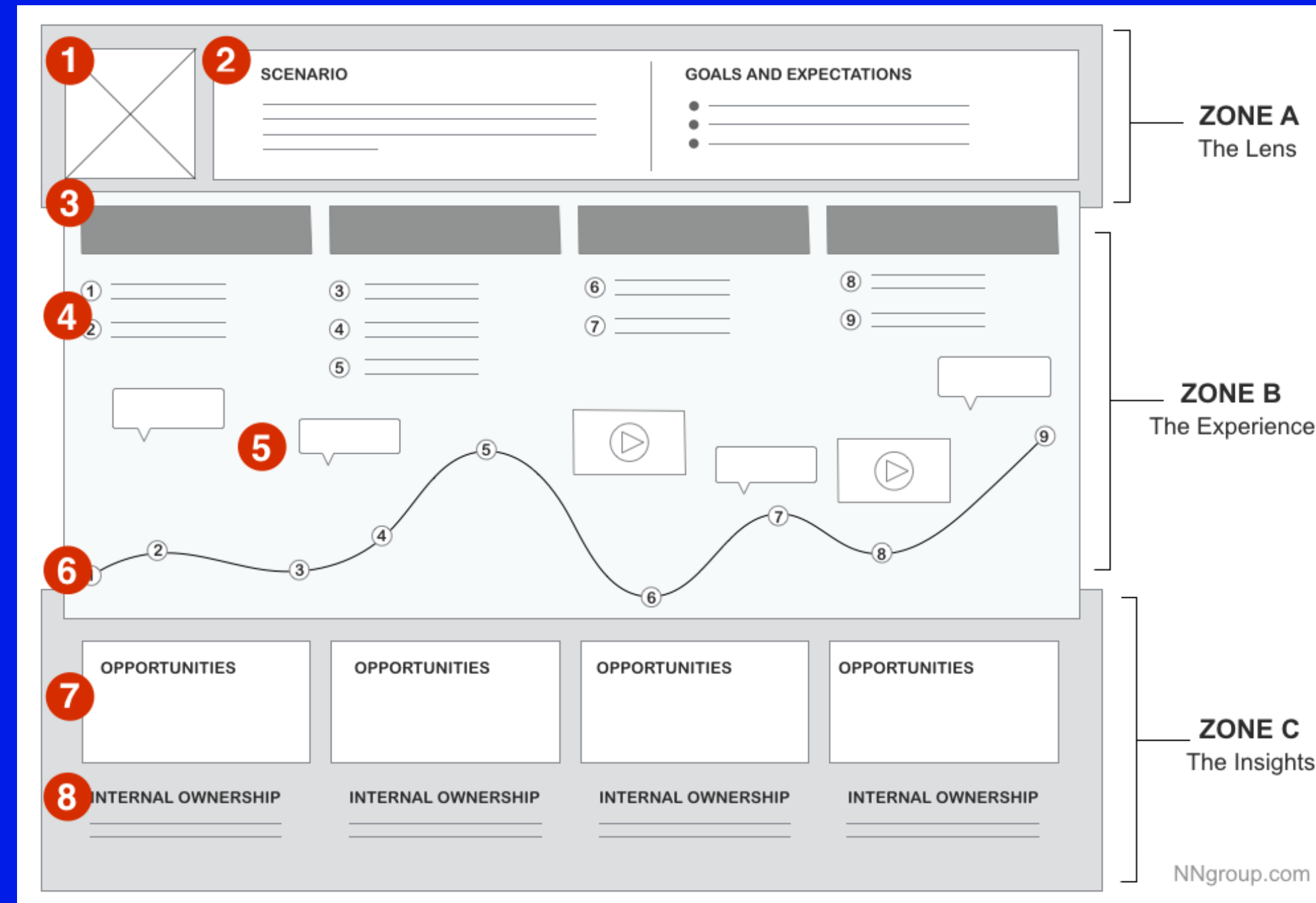
“a alteridade é um aspecto fundante da antropologia, sem o qual a disciplina não reconhece a si própria”

mentorama.

Sintetizando Pesquisa e definindo o problema

Jornada de usuárias

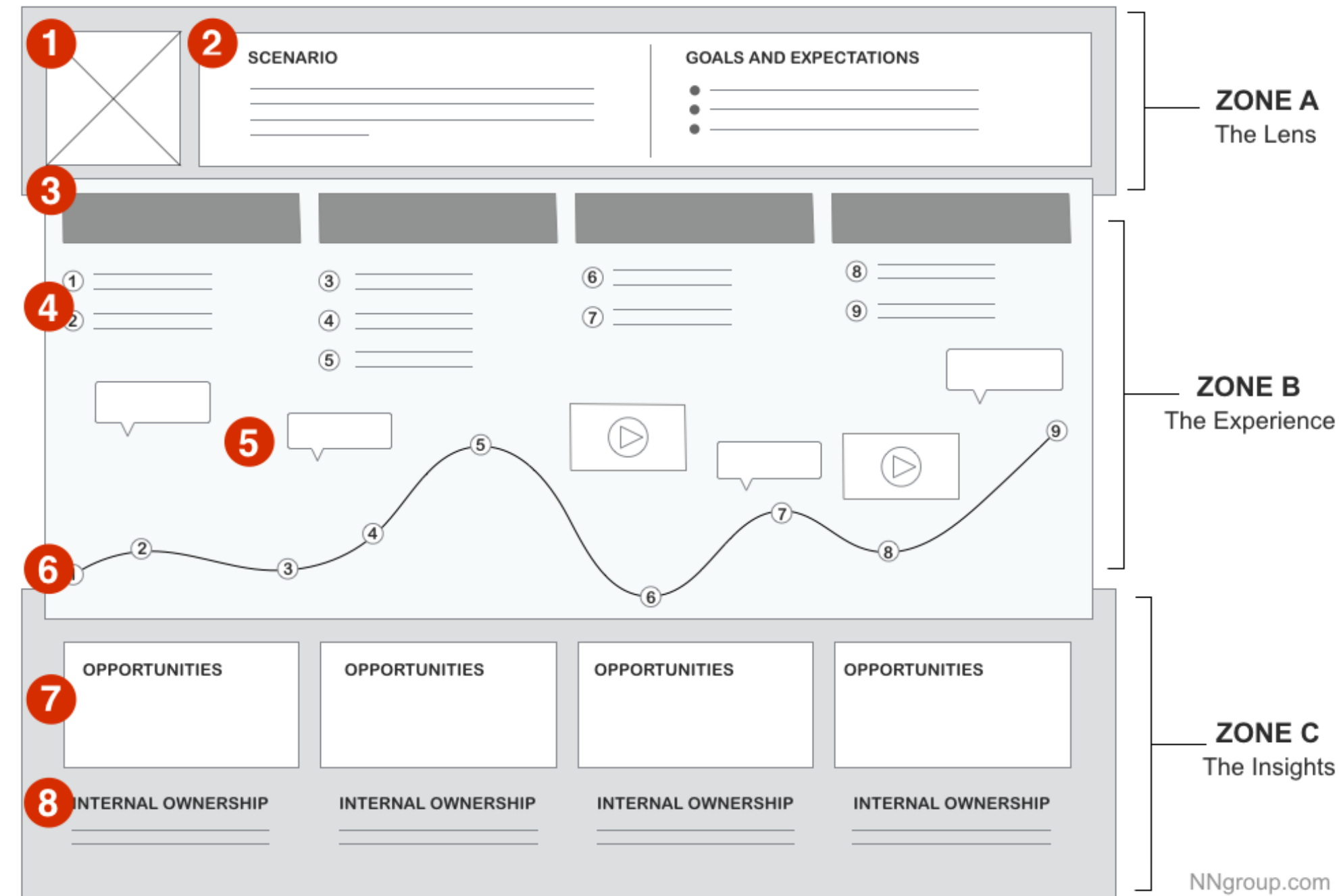
Serve para visualizar como uma pessoa interage com um produto e permite que designers vejam um produto do ponto de vista de quem utiliza



Fonte: <https://uxplanet.org/a-beginners-guide-to-user-journey-mapping-bd914f4c517c>

8 pontos da jornada

1. Persona
2. Cenário, objetivos e expectativas?
3. Interações
4. Motivação, canais, ações e dores
5. Falas (storyboard)
6. Sentimento
7. Oportunidades
8. Validação



Personas

Personas são personagens fictícios, que você cria com base em sua pesquisa a fim de representar os diferentes tipos de usuários que podem usar seu serviço, produto, site ou marca de maneira semelhante.



Persona



Frase

"Eu prefiro ser, uma metamorforse ambulante, do que ter uma velha opinião formada sobre tudo"

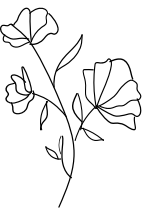
Personalidade

Comunicativa

Tags

#paz #amor #respeito

Marcas



Demografia

Lúcia
35 anos
Veterinária

Objetivo

Ser lixo zero
até 2022

Frustração

Delivery com
embalagens
plásticas

Como se informa?



Protopersona
é a construção de um
perfil sem validação

Sintetizando Pesquisa e definindo o problema

Como nós podemos?

A colaboração entre pessoas de diferentes áreas é poderosa!

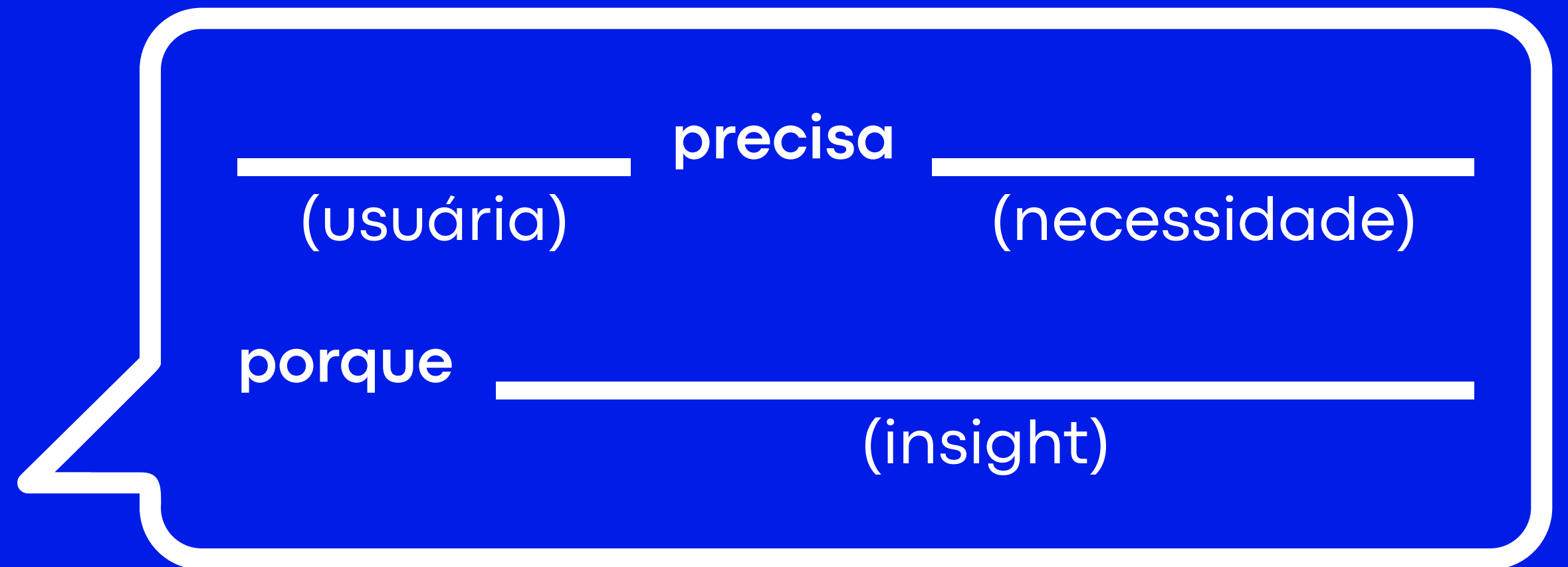


mentorama

Sintetizando Pesquisa e definindo o problema

Ponto de vista – POV

Estrutura



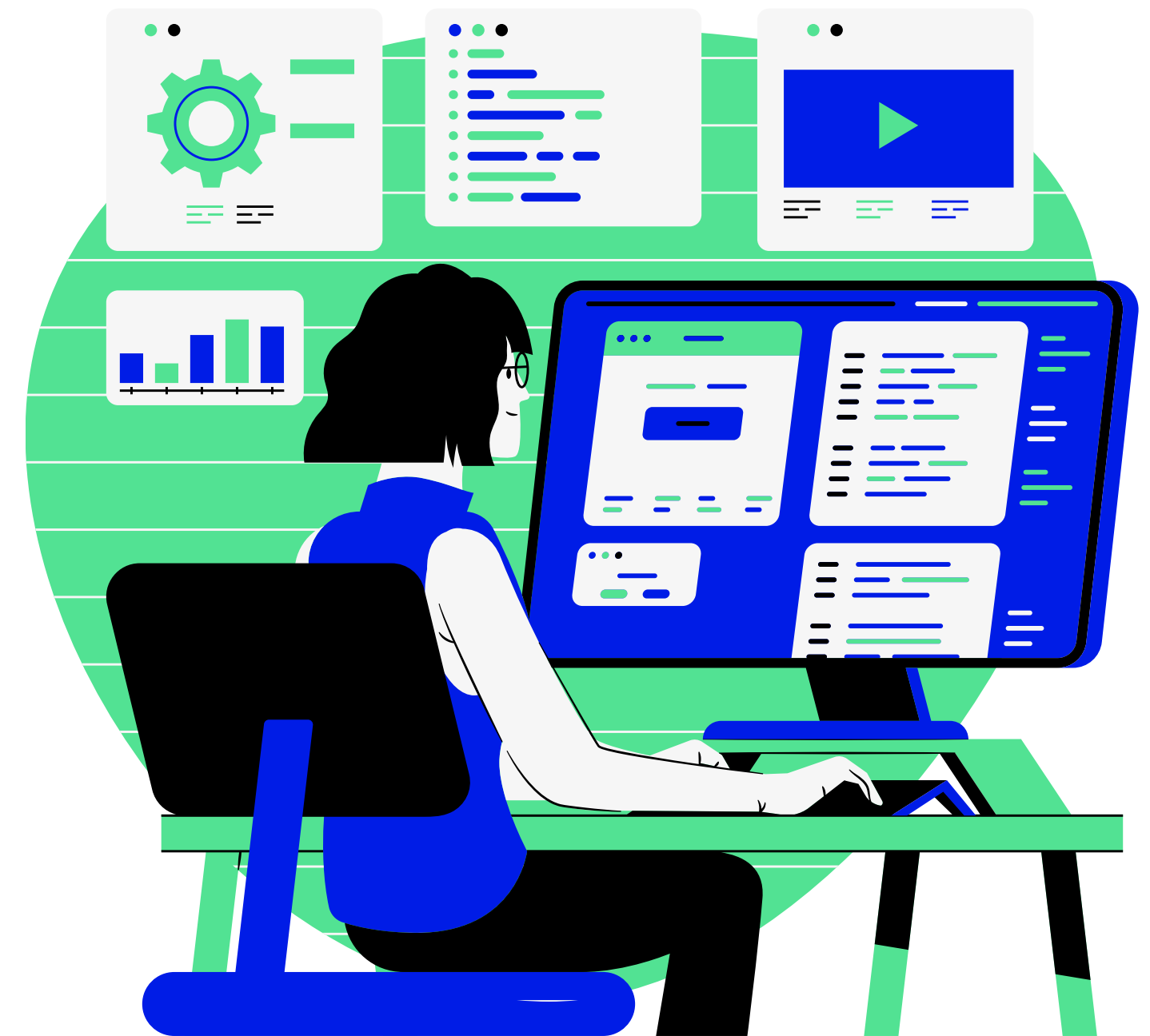


Eu gostaria de pedir um sofá grande, com uma cadeira extra, por favor
mentorama.

Sintetizando Pesquisa e definindo o problema

Outras formas de compilação

1. Relatório
2. Resumo executivo
3. Análise de sentimento
4. Apresentação de resultados



Como escolher a melhor forma de compilar sua pesquisa?

**...pergunte para stakeholders
como querem receber
a informação**

Tenha em mente que...

**as pessoas para as quais
você vai apresentar a
pesquisa são seus clientes**

Valeu!

Quer ser minha amiga
no twitter? @larytertuliano

