

69º *dossiê* Aquário Casa Firjan:

PESQUISA DE UX NA PRÁTICA

Lab de Tendências
Casa Firjan

19/OUTUBRO
2021



SOBRE O LAB DE TENDÊNCIAS

quem somos?

Como forma de pensarmos juntos sobre **futuros possíveis** a partir das mudanças do cenário atual, estamos produzindo dossiês com conteúdos pertinentes a esse contexto.

O objetivo do material é compartilhar **boas práticas** e **oportunidades de ação** em prol da manutenção do ecossistema empresarial e sua relação positiva com a sociedade.

O Lab de Tendências da Casa Firjan pensa cenários futuros de transformação que irão impactar as empresas e os profissionais.

PESQUISA DE UX NA PRÁTICA

A partir das discussões sobre **como as pesquisas podem auxiliar a desenvolver experiências memoráveis aos usuários**, fomentadas pelo Aquário Casa Firjan, série de palestras e debates semanais, ocorrido no dia 19/10/2021, abordaremos como implementar pesquisas de experiência do usuário no ambiente empresarial.

CONTEXTO ATUAL



Panorama Geral

- *User Experience (UX)* trata da forma como o público alvo de um negócio **se relaciona com os produtos e serviços** da empresa;
- Utilizar de instrumentais de pesquisa para **melhor compreender as demandas** destes grupos de indivíduos é uma forma de potencializar a capacidade da empresa de cativar seus usuários;
- Existem diferentes formas de realizar pesquisas de UX e o investimento em ações deste tipo são um **diferencial para o posicionamento das empresas**.



Panorama Brasil

- A pandemia trouxe **novos hábitos de consumo** ou intensificaram alguns já observados entre os consumidores, o que está levando as empresas a se adaptar e entender esses formatos;
- [Pesquisa da FGV aponta que 59,4% dos consumidores de maior renda](#) passaram a **comprar mais pela internet**;
- [Pesquisa da Digital Hub em parceria com o E-Commerce Brasil mostrou que 54,5% dos lojistas nunca realizaram](#) um teste de usabilidade em seu site;
- [Dos lojistas que já realizaram](#) este tipo de teste, 23% realizam testes quantitativos e 18% realizam testes qualitativos.

CONCEITOS FUNDAMENTAIS



User Experience

Traduzido para o português como Experiência do Usuário, refere-se à forma como um **usuário interage com um produto ou serviço** de uma empresa, como, por exemplo, plataformas digitais. O objetivo é oferecer serviços atrativos, intuitivos, eficientes e desejáveis.



UX Research

A pesquisa de Experiência do Usuário, *UX research* em inglês, é o **estudo sistematizado** dos usuários, seu perfil, comportamento e demandas, com o objetivo de levantar e analisar informações que podem **contribuir para o design de experiência**.

INSTRUMENTAL DE PESQUISA



Pesquisa Desk

Trata-se de *pesquisa em bancos diversos de informação* que visa levantar o que vem sendo dito e estudado sobre a temática alvo de análise. Auxilia na construção de panorama geral e na realização de benchmarking.



Teste de usabilidade

Um grupo de pessoas que *represente o público alvo* da empresa é convidado a fazer determinadas tarefas em um ambiente controlado para que especialistas acompanhem como elas se comportam. Auxilia nas tomadas de decisão estratégicas e na identificação de melhorias.



Questionário online

São levantadas informações e dados por meio de perguntas feitas em *formulários virtuais*. Possibilita análises quantitativas e a realização e processos de pesquisa mais rápidos e que atinjam grande número de pessoas.

BOAS PRÁTICAS DE **PESQUISA**

01.

Metodologia apurada

Desenvolver **metodologia fluida e objetiva**, atenta às técnicas que evitam respostas enviesadas e que são adequadas aos recursos e objetivos da empresa.

02.

Multidisciplinaridade

Elaborar **equipes de pesquisa multidisciplinares** que permitam um olhar mais amplo e diverso nas análises feitas.

03.

Representatividade

Consultar pessoas com perfil que possa representar a visão do público ao qual a empresa tem interesse de atingir.

04.

Entregas diversas

Permitir que o resultado final da pesquisa seja usado como base para outras pesquisas mais específicas que podem contribuir para as tomadas de decisão da empresa.

BENEFÍCIOS EM DESTAQUE



DESAFIOS E OPORTUNIDADES



Consolidação da diversidade

- O Brasil tem uma **diversidade cultural** bastante ampla, que transparece, por exemplo, no vocabulário, sotaque e hábitos do dia-a-dia dos indivíduos;
- As empresas brasileiras precisam investir mais em consolidar em suas estratégias e entregar os **diferentes perfis que compreendem a cultura brasileira**, gerando pesquisas, produtos, serviços e comunicações mais diversos e inclusivos.



Gestão de riscos

- A realização de pesquisas em UX permite que as empresas estejam atentas aos **desdobramentos de dinâmicas do mercado que podem afetá-las**;
- Neste sentido, as empresas que desenvolvem ou têm acesso a pesquisas deste tipo conseguem traçar estratégias que contenham **ações de prevenção a riscos** e ações de **mitigação dos impactos** de eventos indesejados que possam vir a acontecer.

REFERÊNCIAS

YouTube – Canal Firjan

["UX Research com Sotaque Brasileiro"](#)

Participantes dos debates

[Cecília Henriques | Doutoranda em Engenharia e Gestão do Conhecimento na UFSC, mestre em Educação e coautora de "UX Research com Sotaque Brasileiro"](#)

[Denise Pilar | Doutora em Psicologia Cognitiva pela PUCRS, mestre em Ciência da Computação e coautora de "UX Research com Sotaque Brasileiro"](#)

[Elizete Ignácio | Mestre em Antropologia e Sociologia pela UFRJ e coautora de "UX Research com Sotaque Brasileiro"](#)

Mediação:

[Bruno Rodrigues | Mestre em Criação e Produção em Conteúdos Digitais pela UFRJ e autor de "Em busca de boas práticas de UX Writing"](#)

REFERÊNCIAS

<https://brasil.uxdesign.cc/ux-research-entendendo-o-b%C3%A1sico-5a711fb15f68>

<https://brasil.uxdesign.cc/muito-al%C3%A9m-do-teste-de-usabilidade-os-v%C3%A1rios-tipos-de-pesquisas-com-usu%C3%A1rios-em-ux-b91a6e15bc61>

<https://www.cesar.org.br/index.php/2021/03/16/experiencia-do-usuario-como-a-pesquisa-de-design-pode-ajudar-a-desenvolver-solucoes/>

<https://panoramaux.com.br/>

<https://www.zendesk.com.br/blog/customer-experience-user-experience/>

REFERÊNCIAS

citadas no debate

Livros

Em busca de boas práticas de UX Writing | Por Bruno Rodrigues

UX Research com sotaque brasileiro | Por Cecília Henriques, Denise Pilar e Elizete Ignácio

Fundamentos de UX: conceitos e boas práticas | Por Guilherme Reis

QUER SABER MAIS?

referências complementares

Aquário Casa Firjan – 1h38min:

[COVID-19: UX em foco! Como criar a melhor experiência possível para o seu cliente](#)

Canal do Youtube da EBAC – 1h12min:

[Maratona UX/UI EBAC - Dia 1 - UX Research: A Pesquisa Imersiva](#)

Dossiê Lab de Tendências (leitura):

[23º Dossiê Covid-19 - Experiência do usuário em foco](#)

UX Collective – 7 min (leitura):

[10 motivos para fazer pesquisa com usuários | por Elisa Volpato](#)

UX Collective – 12 min (leitura):

[Muito além do teste de usabilidade: os vários tipos de pesquisas com usuários em UX | por Frabricio Teixeira](#)

