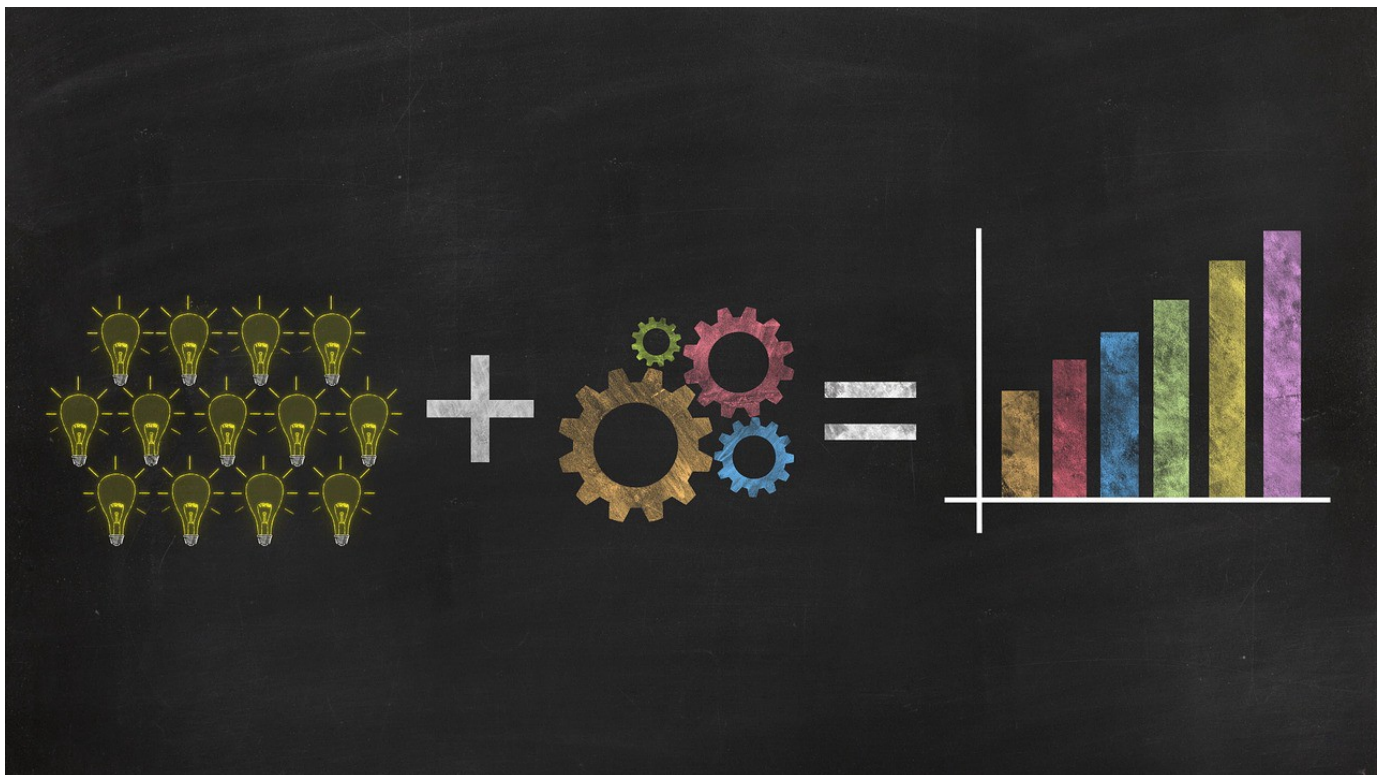




O que é e quais as funções do UX Research?

Como Research pode dirigir as necessidades de experiência do usuário e agregar na construção de uma melhor experiência.



Research é uma palavra em inglês para definir pesquisa. A palavra pesquisa de acordo com o site [significados](#):

“Pesquisa é um conjunto de ações que visam a descoberta de novos conhecimentos em uma determinada área.”

Tendo em vista a ação de descoberta, essas serão usadas para geração de dados que vão ser analisados para geração de insights que resultaram em decisões ou representação de um cenário escolhido.

UX Research deve ser utilizado levando em consideração o fator primordial que é o *porquê*. Entender o motivo pelo qual está fazendo deve ser pensado e estruturado, pois as escolhas certas irão gerar um caminho com menos custo envolvido e realizado em menor tempo.

Para entender como aplicar Research é necessário estabelecer alguns pontos como:

1. Objetivo;
2. Perguntas;
3. Metodologia.





O que é research

Analisar e entender como os usuários se comportam vai ajuda a trazer soluções que possam aumentar a satisfação e a forma como os usuários interagem com um produto ou serviço. A pesquisa gera uma diminuição de custos podendo evitar criação e desenvolvimento de ferramentas ou funções que não são necessárias ou que podem ser feitas de formas diferentes, assim resulta em economia de tempo e recursos.

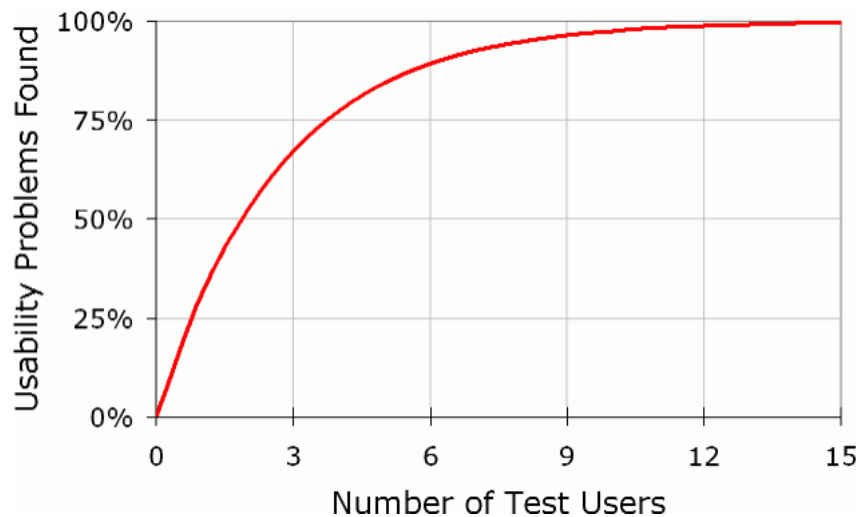
Research nos testes de usabilidade

A pesquisa muitas vezes pode ser levada como uma ação exagerada e de alto custo, isso porque os resultados e análises que podem ser obtidos devem ser claramente explicitados e explicados na criação da pesquisa. A forma como research pode ser integrada em experiência de usuário pode variar a depender da fase em que se necessita aplicar.

Segundo Jakob Nielsen “Você só precisa testar com 5 usuários” esse conceito trazido por ele traz a ideia de um processo de research que perpassa por todas as fases da experiência de usuário.

Ao trazer o número de 5 usuários necessários, o objetivo é de trazer a rapidez e confiabilidade aos testes de usabilidade que uma pesquisa precisa ter.

Sendo assim o estudo trazido por Nielsen traz o gráfico que indica a quantidade de amostras que são necessárias e a qualidade das análises concedidas, como expresso na imagem abaixo:



[Foto do Nielsen Norman Group](#)

Trazendo assim a necessidade de haver uma pesquisa que reúna uma quantidade mínima que seja útil para uma análise de produto ou de serviço. O gráfico representa uma queda da curva de confiabilidade quando está entre 3 e 6, isso mostra a qualidade das análises caindo e o quão útil será fazer com um maior número do que esse.

A função de se fazer entrevista com 5 pessoas é em virtude dos gastos envolvidos para fazer grandes pesquisas. Para não gastar tanto com uma pesquisa grande fazer uma pesquisa por etapas pode trazer um melhor rendimento por especialidade analisada, assim uma das funções da pesquisa para se fazer usabilidade pode ser feita melhor por 5 pessoas testando por análise.

Ferramentas de Research



[Open in app](#)

Para fazer uma boa pesquisa é necessário usar ferramentas que ajudem na gerência de dados coletados, além de analisar os resultados e aplicá-los na melhoria das funções analisadas.

A geração de informação e os insights gerados pelos dados coletados são de grande valia para as decisões gerenciais do negócio, assim é necessário ter em mãos as melhores formas analisar esses dados.

Maze

O Maze é uma ferramenta de análise de testes de usuário em que é possível após feito o protótipo é possível acessar: mapa de calor, números de cliques na tela, cliques onde não havia interação e tempo gasto em cada tela. Essas informações formam uma consciência de como o produto está sendo usado e os pontos em que são possíveis analisar.

Survey Monkey

Ferramentas como o Survey Monkey podem ser ajudar na forma como são conduzidas as pesquisas pelo fato de que são geradas as margens de erros trazidas em pesquisas quantitativas.

Hotjar

Análises trazidas por Hotjar que trazem análises de comportamento dos usuários, assim como mapas de calor, gravação de visitas dos visitantes, taxas de retenção de público, análises de uso e coleta de feedbacks. Funções de recrutamento de usuários podem ser também úteis para melhor entendimento dos usuários.

Google Analytics

Google Analytics é uma ferramenta mais conhecida que pode prover uma maior forma de coleta de Número total de visitantes, visitantes que retornaram ao seu site e os que o visitaram apenas uma vez, origem do tráfego



[Open in app](#)

campanhas de marketing que estão tendo os melhores resultados. Dados aquisição, engajamento, monetização, retenção, eventos, informações demográficas, cruzamentos de dados, principais sites com links.

Formulários que podem ser feitos pelo Google são uma forma rápida, fácil e barata de poder coletar dados e de serem difundidos dentro do seu ciclo social, podendo ser facilmente mutável e fácil análise de respostas dos usuários.

Assim como formulários as **redes sociais** com ferramentas de pesquisas podem serem amplamente usadas pela quantidade de pessoas que podem ser agregadas e ser de fácil configuração e podendo ser usada em vários contextos diferentes de análise.

Google Search Console

Google Search console é um site que ajuda a monitorar, manter e resolver problemas da presença online do seu site nos resultados da Pesquisa no Google, gerando assim um entendimento de como estão fotos da página, tempo de acesso e quais erros estão contidos pelo url da página. Essa ferramenta tem como ponto forte a geração e recebimento de feedback.

Epiphany

Epiphany é um site destinado ao entendimento de comportamento dos clientes baseado em dados quantitativos que são listados, dessa forma é possível traçar padrões de comportamento e de forma de aproximação dos clientes.

Zyro

Zyro é uma empresa de software que trabalha com soluções para criação de sites, dentro da Zyro há uma ferramenta que se utiliza de inteligência artificial para fazer testes de usuários antes de fazer com humanos, utilizando para gerar mapas de calor baseados no wireframe que foi submetido.

Métodos de pesquisa com os usuários



[Open in app](#)

As formas de pesquisa de usuário podem variar dependendo da necessidade de entendimento do seu público, as diferentes formas remetem a quantidade e observação da necessidade.

As pesquisas quantitativas e qualitativas podem cada uma com um objetivo serem aplicadas.

Pesquisa Quantitativa

São pesquisas focadas em grandes quantidades de entrevistados visando ter um entendimento geral de padrão de comportamento ou a fim de entender especificamente como agem as pessoas em certo nicho estudado.

Entendendo a quantidade é possível gerar estatísticas e pela geração de dados são tiradas análises e perspectivas sobre o que se está estudando.

As pesquisas são generalistas e podem trazer muito entendimento de como alguns comportamentos estão levando até certos erros ou pouca interação com o serviço, ou produto.

Pesquisa Qualitativa

As pesquisas qualitativas tem uma quantidade de entrevistados menor justamente pela natureza de se propor a estudar o usuário de forma aproximada, entender o porquê das suas ações.

Esse tipo de pesquisa é realizado com perguntas mais específicas e visam extrair o motivo pelo qual o usuário teve tal comportamento diante de uma tarefa.

Sendo necessário seguir um padrão de perguntas que facilite com que o usuário possa se comunicar melhor. Através das perguntas bem organizadas é possível extrair mais de quem as responde, dessa forma perguntas começadas por “Como?”, “O quê?”, “Por quê?”, são moldes que podem facilitar a forma como os entrevistados podem se comunicar melhor.

Considerações finais

O UX Research nos ajuda a entender como o comportamento e as ações das pessoas podem ser mais exploradas e estudadas para gerar insights e decisões.

Englobando aspectos mais objetivos e subjetivos para trazer uma melhor experiência e gerar mais interação do usuário.

. . .

Referências

- [As etapas da pesquisa qualitativa](#)
- [Quais as etapas da pesquisa quantitativa?](#)
- [Ensinaamentos de Jakob Nielsen sobre interação do usuário com interfaces](#)
- [UX Research — Get Started With Qualitative User Research \(2021\)](#)
- [User research recruitment — a step by step guide](#)
- [Quando usar qual método de pesquisa de UX](#)

. . .



O UX Collective doa US\$1 para cada artigo publicado na nossa plataforma. Esse artigo contribuiu para a [World-Class Designer School](#): uma escola de design gratuita de nível universitário, com foco em preparar designers africanos jovens e talentosos para o mercado de produtos digitais local e internacional. Construa a comunidade de design na qual você acredita.





[Open in app](#)

Sign up for UX Collective Brasil

By UX Collective BR

Design. Feito no Brasil. [Take a look.](#)



Get this newsletter

Emails will be sent to luanapb@estudante.ufscar.br.
[Not you?](#)

You can now
get stories d
to your inbo

Got it

