

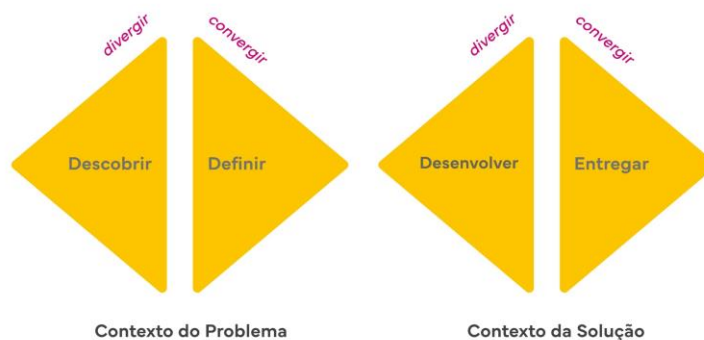
## A importância da pesquisa para a eficiência do Produto Digital

*Entenda como criar uma ponte entre as pessoas que pensam e desenvolvem os produtos daqueles que irão utilizá-los*

A pesquisa é muito importante em diversas etapas de um projeto, afinal, quando pensamos em pesquisa pensamos em validação. Porém, vai muito além disso. A apuração de informações pode ajudar o time a facilitar processos e a economizar tempo e dinheiro. *Squads* e times que viabilizam pesquisa são mais assertivos.

Além dos resultados, as pesquisas são importantes decisores nos processos para criação de empatia no time que está desenvolvendo uma solução. Inclusive aproximam as pessoas que pensam e desenvolvem os produtos daqueles que irão utilizá-los ou comprá-los e isso ajuda a manter o processo centrado no usuário. É nele que cada um da equipe estará pensando ao tomar decisões e construir propostas.

### Duplo Diamante



### Pesquisas no contexto do problema

Um processo redondo de *discovery* dentro de um time facilita e agiliza as entregas, o chamado duplo diamante, que retrata as quatro fases do processo de inovação, sendo eles, descobrir, definir, desenvolver e entregar.

Dessa forma, ele esquematiza as convergências e divergências de pensamento que acontecem no caminho. Quando seguimos o primeiro diamante de forma segura e clara, conseguimos acertar no segundo sem muita dificuldade, pois os parâmetros já foram combinados.

Começamos pensando em que dor imaginamos que devemos cobrir. Logo, através de uma pesquisa interna ou externa, buscamos entender como validar. Os métodos podem variar entre:

**Qualitativo:** Um estudo qualitativo é feito a partir da observação de um menor número de respondentes, buscando entender os porquês. Por exemplo, testes de usabilidade e entrevistas em profundidade.

**Quantitativo:** se vale de questionários com perguntas em sua grande maioria fechadas, ou seja, perguntas de múltipla escolha, perguntas de resposta única, dicotômica ou de ranking. Assim ocorre a coleta de um número maior de dados permitindo análises estatísticas e matemáticas. Temos como exemplos, os questionários e testes A/B.

## **Pesquisa no contexto da solução**

A pesquisa é, de fato, um processo de validação, embora ultrapasse os limites que podem se colocar nesta definição. Portanto, para trabalhar com elas é preciso uma mentalidade centrada em hipóteses, sendo que também abrangem o segundo diamante, no contexto da solução.

Toda proposta de solução para uma dor do usuário compreende um conjunto de hipóteses e pesquisas, como por exemplo um teste de usabilidade com protótipos, se podem ser validadas ou não. Ao aceitar hipóteses, estamos mitigando o risco de usabilidade, ou seja, a chance que existe de o usuário não conseguir entender ou utilizar a solução desenvolvida para seu problema ou ainda, não ter uma boa experiência no processo.

A importância das pesquisas tanto na validação de um problema ou dor, quanto na solução proposta para atendê-las, é central. Mesmo se estivermos trabalhando para atender um problema ou dor bem conhecidos de um usuário, ao desenvolver uma forma de resolvê-lo, sem levar em conta este mesmo usuário incide em um risco grande para qualquer produto ou serviço.

## **Ouvindo o usuário**

Atender a uma dor de um usuário ou resolver seu problema, bem como criar um ganho em seu dia a dia, são parte da proposta de valor que estamos oferecendo a ele. As pesquisas nos auxiliam a entender se estamos resolvendo os problemas certos (validação da dor), da maneira correta (validação da solução).

Um desenvolvimento voltado para hipóteses é uma mudança de perspectiva relevante. Quando entendemos que ao ouvir o usuário em etapas importantes da definição e desenvolvimento estamos nos comprometendo, não para ter diversas ideias e executá-las, mas gerar resultados de impacto na vida das pessoas para quem construímos nosso produto.

Da próxima vez que estiver tentando entender quais dores seus usuários possuem, quais problemas eles querem resolver e qual a melhor forma de resolvê-los, pergunte-se: “Quantas pessoas para quem estou desenvolvendo isto, eu já ouvi?”.

## **Autoria:**

- Leonardo Silva, Product Design Lead na AP Digital Services
- Ana Laura Solidário - colaboradora na AP Digital Services

## Sobre a [AP Digital Services](#)

Empresa consultora de tecnologia e desenvolvedora de software que, por meio da criação de soluções/produtos digitais, leva ao cliente soluções de design, implantação de processos ágeis e engenharia de software/tecnologia, utilizando as mais inovadoras ferramentas e técnicas disponíveis no mercado.

### **Informações para a imprensa**

ADRIANA ROMA

adriana@haproposito.com.br  
+55 (19) 9 98166272