



# IA + UX Research - Parte I

Uma pesquisa sobre os potenciais impactos das Inteligências Artificiais Generativas na área de Pesquisa de Experiência.

“Nós nos tornamos o que vemos.  
Nós moldamos nossas ferramentas e então  
nossas ferramentas nos moldam.”

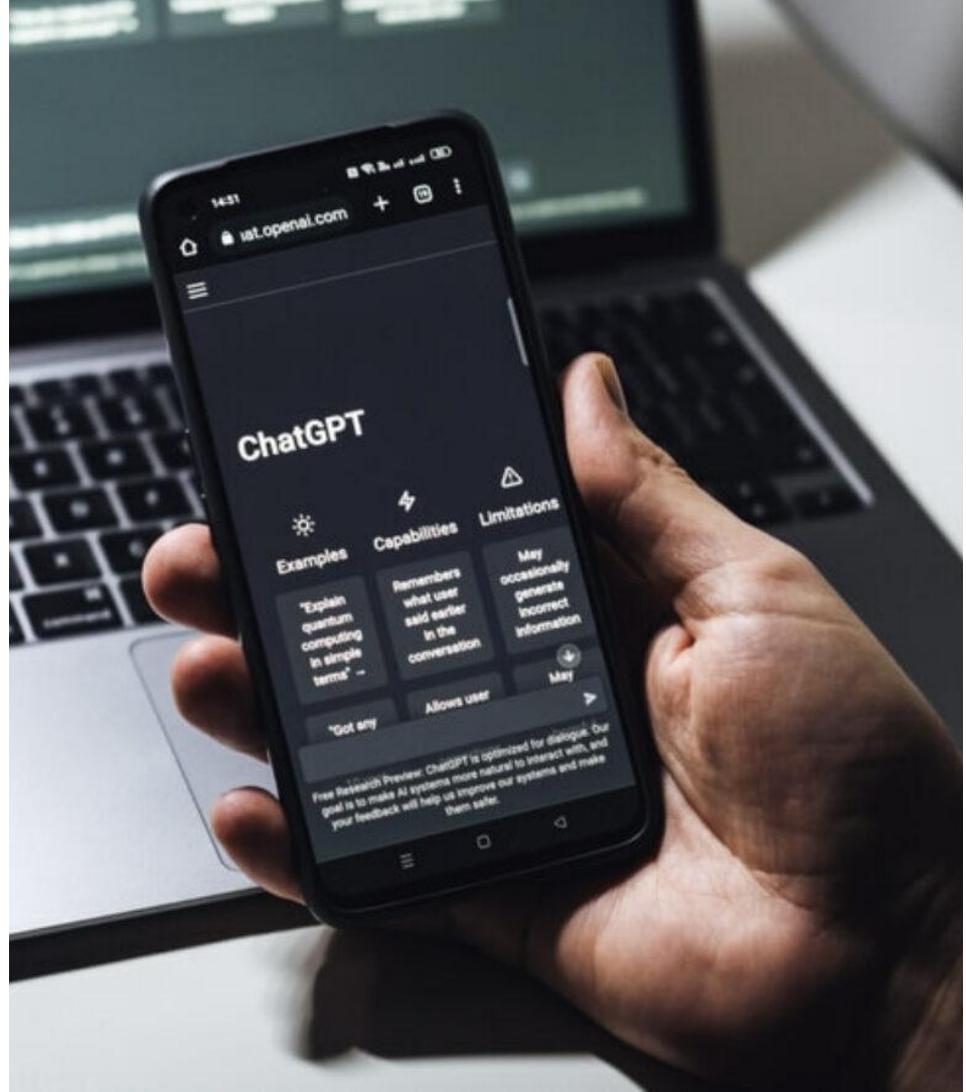
Marshall McLuhan  
John Culkin

**TL;DR> Nas próximas 7 páginas você encontra tudo que precisa saber para navegar este estudo.**

# Contexto

## Quais podem ser os impactos das Inteligências Artificiais Generativas na área de UX Research?

Para responder a essa pergunta, chamamos parte da comunidade de pesquisa de experiência brasileira para realizar um exercício de colaboração e imaginação de futuros possíveis para a nossa área de trabalho.

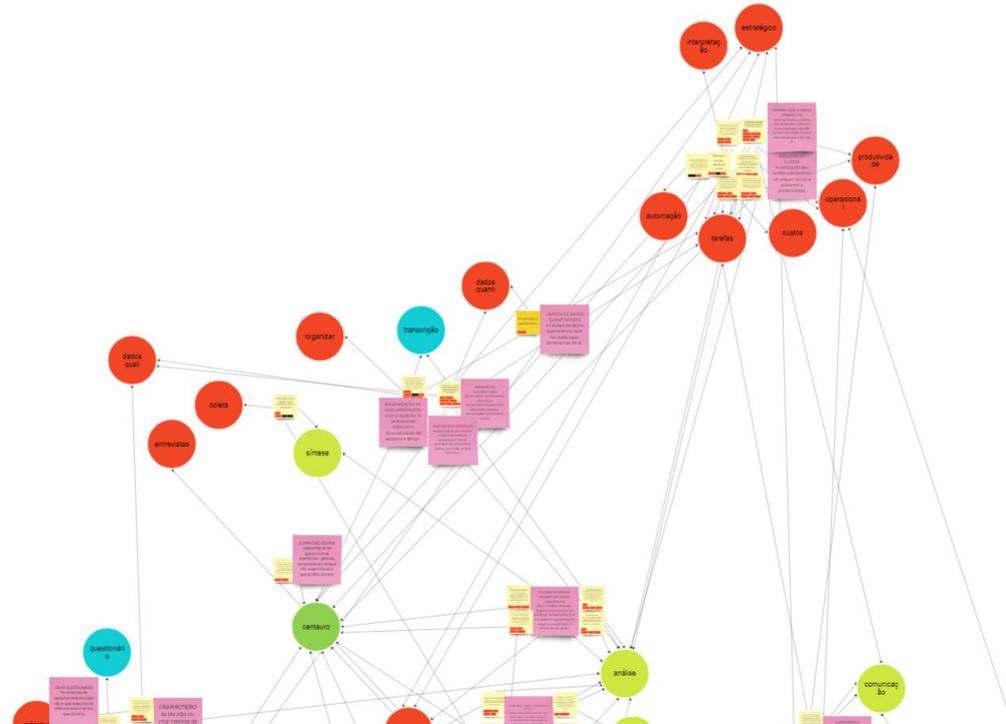


# Métodos

**Para pensar em futuros possíveis, precisamos nos munir de pontos de vista diversos.**

Abrimos a pesquisa à participação de UX researchers de várias partes do Brasil através de comunidades online, contando com o alcance da comunidade da Observe.

Pessoas pesquisadoras de diversos lugares e com diferentes repertórios responderam a um questionário imaginando mais de 40 cenários possíveis para o futuro.

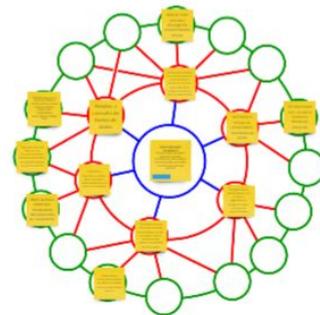
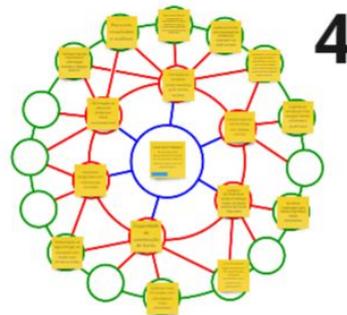
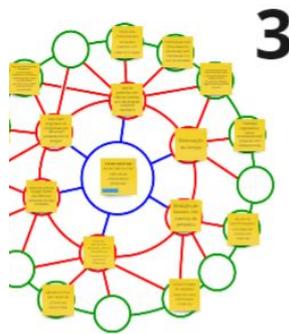


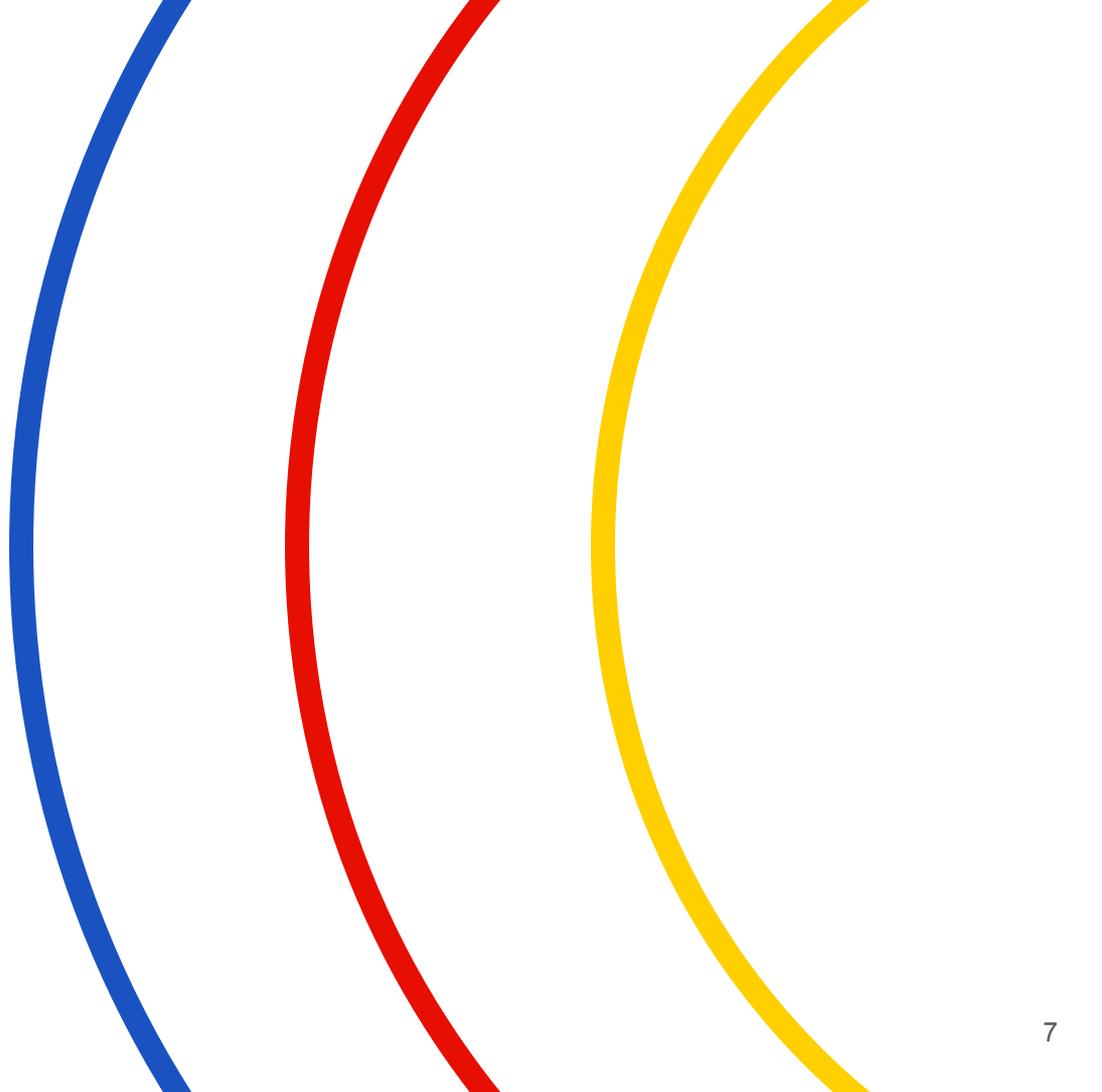
# Métodos

**“O bater de asas de uma borboleta no Brasil pode ocasionar um tornado no Texas.”**

E se esses cenários imaginados se tornassem reais, o que mais poderia acontecer?

Chamamos os respondentes do questionário para participar de um workshop online para ampliar coletivamente o que havia sido pensado individualmente.





A seguir foram analisados 16 dos 28 cenários trabalhados no workshop.

Este material pode indicar tendências em emergência, antecipar estrategicamente educadores, líderes e profissionais, e é um convite à reflexão sobre o exercício da pesquisa de experiência.

Outros exercícios de prospecção de futuros também podem ser iterados a partir deste estudo.

# Parte 1

Categorias e cenários que fazem parte deste estudo:

## PLANEJAMENTO

A IA estará presente desde o planejamento da pesquisa: participa da criação do roadmap, define métodos, colaboram com roteiros e questionários, e servirão para trabalhar com dados secundários e realizar inferências.

- 1. Perguntas para esquentar a mente;**
- 2. IA participa da escolha metodológica;**
- 3. IA ajuda a criar roteiro;**
- 4. IA ajuda a criar questionário;**
- 5. IA dá apoio para dados secundários;**
- 6. Proto-personas artificiais;**

## SUPERVISÃO HUMANA

O ser humano não é substituído, é complementado. Não iremos delegar todas as atividades à IA, e o que delegarmos, deverá ser supervisionado por causa dos vieses implícitos da IA.

- 7. Potencial humano;**
- 8. Interpretação e análise inerentes ao Humano;**
- 9. Ferramenta enviesada;**
- 10. Supervisão constante;**

## ANÁLISE E SÍNTESE

A IA co-participa de vários processos de análise e síntese das pesquisas, ampliando a visão sobre achados que antes não seriam vistos.

- 11. Transcrição automatizada;**
- 12. Classificar grande número de dados linguísticos;**
- 13. Limpeza de dados quantitativos;**
- 14. Análises mais assertivas;**
- 15. Reuniões de análise e correção;**
- 16. Achados artificiais.**

# Parte 2

Categorias e cenários que não fazem parte\* deste estudo:

## **PAPÉIS E PERFORMANCE ORGANIZAR E ACIONAR**

Enquanto alguns papéis serão redefinidos, outros podem sumir. A otimização e redução de custos reduzirá também a jornada de trabalho?

**17. Redução de custos;**

**18. Redução da jornada de trabalho;**

**19. UXR dialogador;**

**20. A morte do UX Writer;**

Conectados à uma IA, os dados de pesquisa terão maior rastreabilidade. Quando organizados, alimentarão outras etapas do processo de criação de produto.

**21. Solução tomada “T”;**

**22. Repositório inteligente;**

**23. Organização de documentações;**

**24. Da pesquisa ao wireframe;**

## **TIMES E RELACIONAMENTO**

A formação dos times e a relação com o resto da org. irá ser afetada pela IA.

**25. O novo “oráculo” de negócios;**

**26. IA pedagógica;**

**27. Agilidade e equipes mistas;**

**28.Redução no tamanho de times.**

\*A segunda parte deste estudo será disponibilizada em Dezembro/2023.

# Anexos

1.	<u>Considerações finais</u>	<u>33</u>
2.	<u>Metodologia</u>	<u>42</u>
a.	<u>Metodologia</u>	<u>43</u>
b.	<u>Processo</u>	<u>46</u>
c.	<u>Etapa 1 - Questionário</u>	<u>47</u>
d.	<u>Categorias identificadas</u>	<u>59</u>
e.	<u>Etapa 2- Workshop</u>	<u>60</u>
f.	<u>Resultados</u>	<u>62</u>
3.	<u>Referências Bibliográficas</u>	<u>63</u>
4.	<u>Co-autores</u>	<u>67</u>
5.	<u>Equipe organizadora</u>	<u>68</u>

## PLANEJAMENTO

A IA estará presente desde o planejamento da pesquisa: participa da criação do roadmap, define métodos, colaboram com roteiros e questionários, e servirão para trabalhar com dados secundários e realizar inferências.

# 10 PERGUNTAS PARA ESQUENTAR A MENTE

Desde o planejamento, a IA irá gerar cenários e caminhos de pesquisa, sugerindo perguntas para "esquentar" a mente do pesquisador.

A introdução da IA desde o planejamento das pesquisas de UX traz uma série de implicações.

Por um lado, existe o risco de isolamento profissional, com a possibilidade de **redução da interação** entre colegas e a **padronização das abordagens de pesquisa**, resultando em resultados semelhantes.

Além disso, há preocupações sobre o **enviesamento social** das perspectivas, uma vez que a IA pode criar estruturas de dados autonomamente, levando à **perda de insights** variados e à validação de vieses preexistentes, a menos que seja supervisionada por **profissionais experientes**.

Por outro lado, a IA também oferece oportunidades valiosas, como a **ampliação de perspectivas**, a **aceleração do processo reflexivo** e a **criação de abordagens de pesquisa** mais inovadoras. Ela pode auxiliar na geração de **soluções mais robustas** e na **exploração de cenários hipotéticos** diversos.

No entanto, é crucial lembrar que a realidade é intrinsecamente imprevisível e diversa, exigindo que os pesquisadores considerem essa complexidade ao incorporar a IA em seus processos de pesquisa.

# 2\_IA PARTICIPA DA ESCOLHA METODOLÓGICA

Uma IA, pode ajudar a decidir e adaptar métodos de pesquisa, co-criando o planejamento da pesquisa.

Caso haja a incorporação da IA na decisão e adaptação de métodos de pesquisa, existe o risco de **viés metodológico** e **estagnação na adoção de abordagens convencionais**, bem como a possibilidade de **redução da criatividade e inovação nos processos de pesquisa**.

A **padronização de perspectivas teóricas e conceituais** também é uma preocupação, podendo levar a escolhas inadequadas de métodos e a uma competição reduzida.

No entanto, a IA também oferece benefícios, como a potencial **melhoria na seleção de métodos**, com base em sua capacidade de aprendizado e análise, **adaptando-se a diversos contextos de pesquisa**, sugerindo ou identificando métodos mais adequados para os objetivos da pesquisa. Ela pode **simplificar processos** e até mesmo criar novas abordagens com métodos mistos.

No entanto, é crucial ressaltar que a IA deve ser uma ferramenta auxiliar para a escolha metodológica e não determina o que deve ser feito. Será necessária a **supervisão e a orientação de profissionais experientes** para garantir a qualidade e a adequação dos métodos escolhidos.

# 3\_IA AJUDA A CRIAR ROTEIROS

As IAs irão co-criar roteiros de entrevistas e pesquisas.

Considerando a colaboração das IAs na criação de roteiros para entrevistas e pesquisas, isso pode gerar de **roteiros genéricos**, desprovidos de contexto, pode **comprometer a eficácia** das entrevistas, **especialmente para profissionais inexperientes**, e resultar em **interações superficiais** que não capturam nuances emocionais dos entrevistados, ou ainda, resultar em profissionais com dificuldade de entrevistar.

Porém, há potencial para **redução de lacunas em roteiros**, contribuindo para a identificação e **correção de vieses nas perguntas**. Há a possibilidade de ganho na **adaptação de roteiros** para diferentes cenários.

Além disso, a IA pode **ampliar os argumentos dos roteiros** e selecionar os mais relevantes, e trazer **perguntas ou perspectivas que não seriam pensadas pela pessoa pesquisadora**.

A IA poderia também gerar **perguntas com base em comportamentos e dados** dos entrevistados, proporcionando insights mais profundos.

No entanto, é essencial que os designers de experiência do usuário mantenham um **papel de supervisão e orientação**, garantindo que a IA aprimore mas não substitua completamente o pensamento humano e a empatia necessária nas pesquisas.

# 4\_IA AJUDA A CRIAR QUESTIONÁRIO

Ferramentas de pesquisa terão funções de IA que reduzirão os esforços para criar um questionário.

Neste caso, pode haver o aumento da **criatividade na formulação de perguntas e descobertas**, e até tornar possível aplicá-lo mais vezes.

No entanto, existe a preocupação de que **pessoas leigas** possam adotar essas ferramentas **de forma precipitada**, potencialmente **substituindo o papel do pesquisador**, o que poderia ser problemático.

Essa otimização traria *feedbacks* mais rápidos, e melhoraria a **capacidade de síntese dos formulários**, com possibilidade de entregar os **resultados com agrupamentos** por temas ou áreas e **gráficos mais eficientes**, com indicadores mais relevantes.

A automação dessas etapas de pesquisa também aceleraria o processo de coleta de dados, **liberando profissionais** para outras tarefas críticas, tornando o ambiente de trabalho mais produtivo. Contudo, haveria menos necessidade de aumentar times de pesquisa.

Isto poderia criar uma **barreira de entrada** maior para a área de pesquisa, tornando essencial que os profissionais se concentrem em **análises de alto nível** e na **interpretação de dados**.

# 5\_IA DÁ APOIO PARA DADOS SECUNDÁRIOS

A IA será usada para realizar pesquisas com dados secundários (ex: desk research), e facilitará tarefas como definir um público alvo para uma pesquisa.

Com a IA sendo usada para tratar dados secundários, a **definição do público-alvo de uma pesquisa**, a **busca por fontes de dados** e **conexão entre dados secundários e dados primários**, serão tarefas que podem ser impulsionadas por este uso e fortalecer a confiabilidade das análises.

A automação daria acesso a dados que a pessoa pesquisadora dificilmente encontrar ou conectar sozinha, **ampliando a visão sobre o estudo**.

Porém, é importante reconhecer o risco de encontrar **informações secundárias incompletas ou desprovidas de contexto**, além da possibilidade de **dados falsos se misturarem a dados verdadeiros**, o que pode induzir a equívocos.

Portanto, o papel do pesquisador continua sendo vital na **avaliação da qualidade das informações** e na **interpretação correta** dos resultados gerados pela IA.

# 6\_PROTO PERSONAS ARTIFICIAIS

Pessoas pesquisadoras agora podem conversar com proto-personas artificiais geradas por IA.

A partir destas proto-personas criadas por IA, seria possível criar métodos comparativos de pesquisa com IA e pessoas reais, e traria a possibilidade de cruzar dados de diversas fontes e realizar testes sem lançar produtos no mercado, acelerando a validação de hipóteses.

No entanto, é preciso ressaltar o risco de que estas proto-personas tragam informações distorcidas, gerando a falsa sensação de validação em contextos diversos.

O uso dessas proto-personas pode personalizar a interação entre os stakeholders e usuários, oferecendo experiências adaptadas, como consultar diretamente a persona antes da tomada de uma decisão. Há, porém, o risco de enviesamento e a possibilidade de criar diálogos falsos que não refletem a realidade.

Embora sejam úteis para testes iniciais, as proto-personas não substituem completamente a interação com pessoas reais, com suas complexidades e diversidades. Portanto, é importante considerar os prós e contras cuidadosamente ao incorporar proto-personas de IA em pesquisas de UX.

## **SUPERVISÃO HUMANA**

O ser humano não é substituído, é complementado.

Não iremos delegar todas as atividades à IA, e o que delegarmos, deverá ser supervisionado por causa dos vieses implícitos da IA.

# 7\_POTENCIAL HUMANO

As IAs complementam o trabalho humano, mas não o substituem. A checagem e reflexão são insubstituíveis, por conta da credibilidade.

Este cenário pode proporcionar **mais tempo para reflexões** sobre o impacto social das pesquisas, para além dos produtos.

Se, por um lado a eficiência e a gestão do tempo tem um ganho pelo uso de IA, por outro lado a **pressão por produtividade também tende a aumentar**. Como consequência, os pesquisadores podem buscar **aprimorar suas habilidades e especializações**, elevando a régua para entrada nesta área.

É possível, diante deste cenário, que haja a demanda por **profissionais responsáveis pela análise e correção da IA**, até que a mesma possa se autocorriger.

À medida que a IA se aprimora na autocorreção, a confiabilidade e precisão dos resultados melhoram, mas ainda existe a **necessidade de revisão humana**.

A lacuna entre IA e trabalho humano é uma **oportunidade para integração**, destacando que as habilidades humanas, especialmente na **tomada de decisões e argumentação**, permanecerão indispensáveis em um ambiente impulsionado por IA.

# 8\_INTERPRETAÇÃO E ANÁLISE INERENTES AO HUMANO

A interpretação e análise dos dados permanecem como atividades de UXR, porém com maior escala e diversidade por conta da IA.

A IA pode acelerar a **análise e categorização de dados**, **resumindo informações** e permitindo **análises em tempo real**, inclusive com a possibilidade de **combinação de dados atuais com pesquisas anteriores**.

Isso proporciona **insights mais rápidos**, **melhorias ágeis em produtos e sistemas**, mas também exige **maior atenção** e **tempo de análise**, criando um ciclo auto-reflexivo.

No geral, as empresas que investirem em pesquisa e análise impulsionadas pela IA provavelmente terão **vantagens competitivas**, melhorando a qualidade de suas pesquisas e resultados estratégicos.

Pode haver uma **melhora na tomada de decisões**, que se tornariam mais assertivas e aprimoradas, além da **identificação de padrões mais complexos** que a IA pode ajudar a identificar.

# 8\_INTERPRETAÇÃO E ANÁLISE INERENTES AO HUMANO

A interpretação e análise dos dados permanecem como atividades de UXR, porém com maior escala e diversidade por conta da IA.

No entanto, é importante destacar os desafios, como o **potencial de erros e alucinações da IA**, que podem levar a **interpretações equivocadas**, especialmente por **pesquisadores menos experientes** ou em áreas adjacentes.

A gestão de viés e a manutenção de critérios rigorosos permanecem atividades humanas essenciais no processo de pesquisa.

Portanto, apesar das contribuições valiosas da IA, o **controle de fluxo**, **metodologia** e **juízo ético** ainda dependem do toque humano para garantir resultados confiáveis e precisos.

# 9\_FERRAMENTA ENVIESADA

As IAs vão contribuir muito para agilizar a parte operacional de fazer pesquisa, mas terão os vieses de quem as constrói e dos dados de treinamento também enviesados.

Profissionais menos experientes podem inserir **erros nos dados processados pelas IAs**, como “dados sujos”, e gerar resultados distorcidos e demandando retrabalho.

Isso destaca a importância do **trabalho em pares** e a **colaboração em grupos** para revisar e compartilhar conhecimento, bem como a necessidade de espaços colaborativos para as equipes. A inteligência artificial traz a agilidade, mas não dispensa o compartilhamento e a revisão.

Além disso, a **correção e treinamento das IAs** podem consumir tempo significativo, potencialmente levando ao surgimento de **analistas especializados em pesquisa de IA**, destacando a necessidade de construir **habilidades de leitura e reflexão** e reforçar a formação na área. A implementação de **protocolos para mitigar vieses cognitivos**, através de **monitoramento contínuo** e com algoritmos de aprendizagem justos.

A consolidação e definição de estratégias em todo o processo deve ser humana. Profissionais de pesquisa podem ser vistos ainda mais como parte estratégica dos negócios, e com visão das opções estratégicas com métricas assertivas.

# 10\_SUPERVISÃO CONSTANTE

Independente do quanto a IA se aperfeiçoar, pessoas pesquisadoras sempre irão supervisionar o que foi feito por ela.

A supervisão humana permanecerá essencial, mesmo com o avanço da IA na pesquisa. Será necessário implementar **sistemas de classificação ou qualificação dos dados gerados pela IA**, a fim de garantir a confiabilidade das informações analisadas e geradas. Essa abordagem pode **gerar a desconfiança em dados qualificados como bons ou ruins**.

Para lidar com a **análise de emoções**, que as IAs ainda têm dificuldade em quantificar, a **co-criação entre humanos e IA** será fundamental para **validar os resultados** coletados pela IA e corrigi-los conforme necessário.

Embora a IA possa fornecer análises, **a revisão humana e a aplicação** de correções em produtos e sistemas serão necessárias para garantir a precisão e a qualidade.

Isso pode resultar em uma **carga de trabalho adicional** para equipes enxutas e levantar questões sobre a **precificação dos salários dos pesquisadores** e a **definição de suas responsabilidades**.

A transição para um modelo em que os **pesquisadores atuam como revisores** também pode criar uma demanda por hiper-especialistas em campos específicos e, ao mesmo tempo, elitizar aqueles capazes de trabalhar efetivamente nesse novo contexto.

# 10\_SUPERVISÃO CONSTANTE

Independente do quanto a IA se aperfeiçoar, pessoas pesquisadoras sempre irão supervisionar o que foi feito por ela.

A integração da IA na pesquisa oferece oportunidades para extrair informações comportamentais de forma mais ágil, embora haja o risco de algumas empresas acreditarem que podem substituir completamente os pesquisadores, o que pode resultar em vieses e decisões equivocadas, como o [exemplo da Amazon](#) na seleção de currículos.

Essa evolução também pode levar à expansão das funções em cargos existentes, como o de Product Manager.

## **ANÁLISE E SÍNTESE**

A IA co-participa de vários processos de análise e síntese das pesquisas, ampliando a visão sobre achados que antes não seriam vistos.

# 11\_TRANSCRIÇÃO AUTOMATIZADA

Transcrições de entrevistas serão feitas completamente pelas IAs, liberando a pessoa pesquisadora para outras tarefas.

Essas transcrições virão acompanhadas de análises prévias, como nuvens de palavras, resumos de temas, além de apontar pontos chave e criar sínteses, proporcionando um rápido agrupamento de informações e identificação de padrões. No entanto, essa funcionalidade levanta questões sobre a validade e veracidade dos dados gerados pelas IAs, exigindo maior transparência em relação ao funcionamento dessas inteligências artificiais.

Ao eliminar a tarefa de transcrição, embora haja um ganho de tempo, é importante notar que nem todos os usuários estão online, o que pode dificultar a gravação de entrevistas em contextos remotos e fazer o uso destes recursos.

Para o pesquisador, será mais fácil reconhecer do que lembrar, podendo se concentrar mais na conversa do que em tirar notas.

Ferramentas gratuitas possuem limitações nos resultados, a qualidade da transcrição pode ser uma delas. Podem se apresentar desafios em casos de dicção problemática, mistura de idiomas e sotaques, o que pode limitar sua aplicação em pesquisas realizadas com grupos periféricos ou em locais com múltiplos idiomas. Será necessário construir um modelo que seja capaz de lidar com essa diversidade.

Outro problema pode acontecer com a falta de transcrição de imagem dos vídeos, e por isso não captarem comportamentos e gestos.

# 12\_CLASSIFICAR GRANDE NÚMERO DE DADOS LINGUÍSTICOS

Para a análise de dados linguísticos (respostas de usuários, reclamações), a IA irá ajudar no agrupamento, triagem, classificação e síntese destes dados.

Com a possibilidade de que a IA analise dados linguísticos, é possível que haja a **mistura ou até substituição de UX researchers por cientistas de dados**.

Mais do que agrupar, a IA poderá gerar **novas conclusões e insights** e até gerar **análises de NPS autônomas**, além de sugerir outras **novas abordagens para os insights** identificados.

O acesso aos dados seria simplificado, mas teria o riscos, como a **banalização e distorção dos dados** devido a cortes inadequados. Haveria um aumento no volume de dados analisados, que pode ser bom por um lado, mas por outro lado

há o risco da **poluição dos resultados** e de **meta-análises repetitivas**, resultando na **padronização dos dados de pesquisa**.

Além disso, a IA pode falhar em captar nuances humanas, levando à **perda de insights valiosos** e **interpretações incompletas**, o que, por sua vez, pode resultar em decisões deficientes.

No entanto, a IA pode identificar áreas onde UX researchers podem aprofundar, onde haja essa **lacuna da incompreensão da IA**. Portanto, a **colaboração entre IA e pesquisadores humanos** é essencial para obter o máximo valor das análises de dados linguísticos.

# 13\_LIMPEZA DE DADOS QUANTITATIVOS

A limpeza de dados quantitativos será facilitada pelas ferramentas de IA.

A padronização e normalização dos dados feitas por IA poderia acelerar o **processo de geração de insights e a identificação de padrões**. Com isso, UX researchers poderiam focar sua atenção nas informações mais relevantes e economizar tempo nas análises, uma vez que **a IA eliminaria informações inúteis** da análise.

Entretanto, há a possibilidade de **perda de informações relevantes**. Isso destaca a importância de **aprimorar a capacidade da IA em entender e tratar os dados** de forma precisa.

Diante da possibilidade dessa perda, será necessário **ferramentas ou técnicos que ensinem a IA a tratar os dados**, para não eliminar essas informações.

Um outro risco levantado é o de gerar **conflitos com normas da Lei Geral de Proteção de Dados**. A ausência de conformidade com leis e regras **reduzem a transparência do resultado e serviço oferecido**, portanto será necessário o **fortalecimento de áreas de compliance**, e que haja uma revisão mais cuidadosa.

# 14\_ANALÍSES MAIS ASSERTIVAS

Pesquisadores irão realizar o input de dados de pesquisas e a IA irá participar do processo de análise, tornando-as mais assertivas.

Será necessário um **balanço e equilíbrio nos resultados que a IA não terá**, trazendo o olhar humano, levando em consideração emoções, falas, reações e ações. É possível que a **IA passe a analisar vídeos em conjunto com textos para a análise de emoções**, por exemplo.

A IA trará uma **abrangência maior da visão dos dados coletados**, mas também pode trazer **insights genéricos em que faltará contexto**.

Porém, ela pode **complementar as análises com dados de outras fontes**, como pesquisas de mercado, dados quanti e quali e dados de uso do produto, enriquecendo o contexto das análises e levando a soluções melhor informadas.

Com um banco de dados grande e acesso a 'arquivos fechados', a IA poderia indicar autores relevantes, por exemplo. A IA poderia **trazer para o pesquisador dados relevantes de outros estudos**, por exemplo, e com isso partir para soluções com maior conhecimento (de outros estudos já feitos), podendo levar a **testar outras abordagens**.

No entanto, é importante ressaltar que a **pesquisa de UX é intrinsecamente ligada à experiência humana** e cultural, e a IA ainda carece da capacidade de compreender nuances e subjetividades que apenas seres humanos com contextos sociais podem identificar.

# 14\_ANALÍSES MAIS ASSERTIVAS

Pesquisadores irão realizar o input de dados de pesquisas e a IA irá participar do processo de análise, tornando-as mais assertivas.

Isso destaca a importância de **manter especialistas em campos como antropologia e sociologia nas equipes de pesquisa** e de reconhecer que a IA pode complementar, mas não substituir completamente, a perspicácia humana na análise de dados.

Como consequência, isso poderia gerar o **desenvolvimento de IAs hiper-especializadas em diferentes contextos**, por exemplo.

A implementação da IA no processo de pesquisa também pode levantar questões sobre a **diversidade de perspectivas e a centralização do processo**.

Embora a IA possa **reduzir a necessidade de mais pesquisadores nas equipes**, isso pode **limitar a variedade de abordagens em cenários mais complexos** de pesquisa.

Portanto, é essencial encontrar um equilíbrio entre a automação oferecida pela IA e a contribuição única que os seres humanos trazem para a pesquisa, garantindo que os processos permaneçam ricos e diversificados a longo prazo.

# 15\_REUNIÕES DE ANÁLISE E CORREÇÃO

Haverão menos reuniões de alinhamento, mas haverá mais reuniões de análise e correções do que trabalho que a IA realizou.

No entanto, para que a IA seja uma aliada, é necessário que os profissionais **revisem os dados de entrada**, entendam os **vieses contextuais** e **desenvolvam processos e padrões de revisão** das inteligências artificiais.

Isso garantirá que as reuniões sejam direcionadas para a **revisão dos trabalhos dos humanos**, responsáveis pelo *input* dos dados para a IA. A IA entraria nessa etapa do processo para ajudar a **sintetizar estas informações**, para que as **reuniões sejam mais objetivas** e **reduzir o ruído na comunicação**. Estas reuniões também poderão **focar mais nos problemas dos resultados** gerados pelas respostas da IA.

Será muito **necessário alinhar objetivos e direcionamento** da pesquisa para que a IA seja uma boa aliada.

A automação com a IA pode **reduzir a necessidade de equipes de pesquisa maiores** e também pode dar origem a novos papéis, como **pesquisadores que corrigem as análises da IA**. Com menos pesquisadores envolvidos na coleta de dados e mais focados na correção e otimização da IA, surge a **perspectiva de uma IA que possa aprender e se autocorrigir com o tempo**, o que poderia alterar ainda mais o cenário da pesquisa.

# 16\_ACHADOS ARTIFICIAIS

Com a IA, iremos aprofundar alguns aspectos da pesquisa e gerar achados fora do ponto de vista da pessoa pesquisadora.

Com uma visão mais abrangente, a IA poderia identificar pontos de atritos, melhorias e oportunidades não vistas, trazendo a possibilidade de trabalhar em mais de uma abordagem para validar uma solução, por exemplo.

Também é possível que cenários complexos sejam mais detalhados pela IA, enriquecendo os resultados e gerando inovação - porém com consequências não imaginadas mais imprevisíveis.

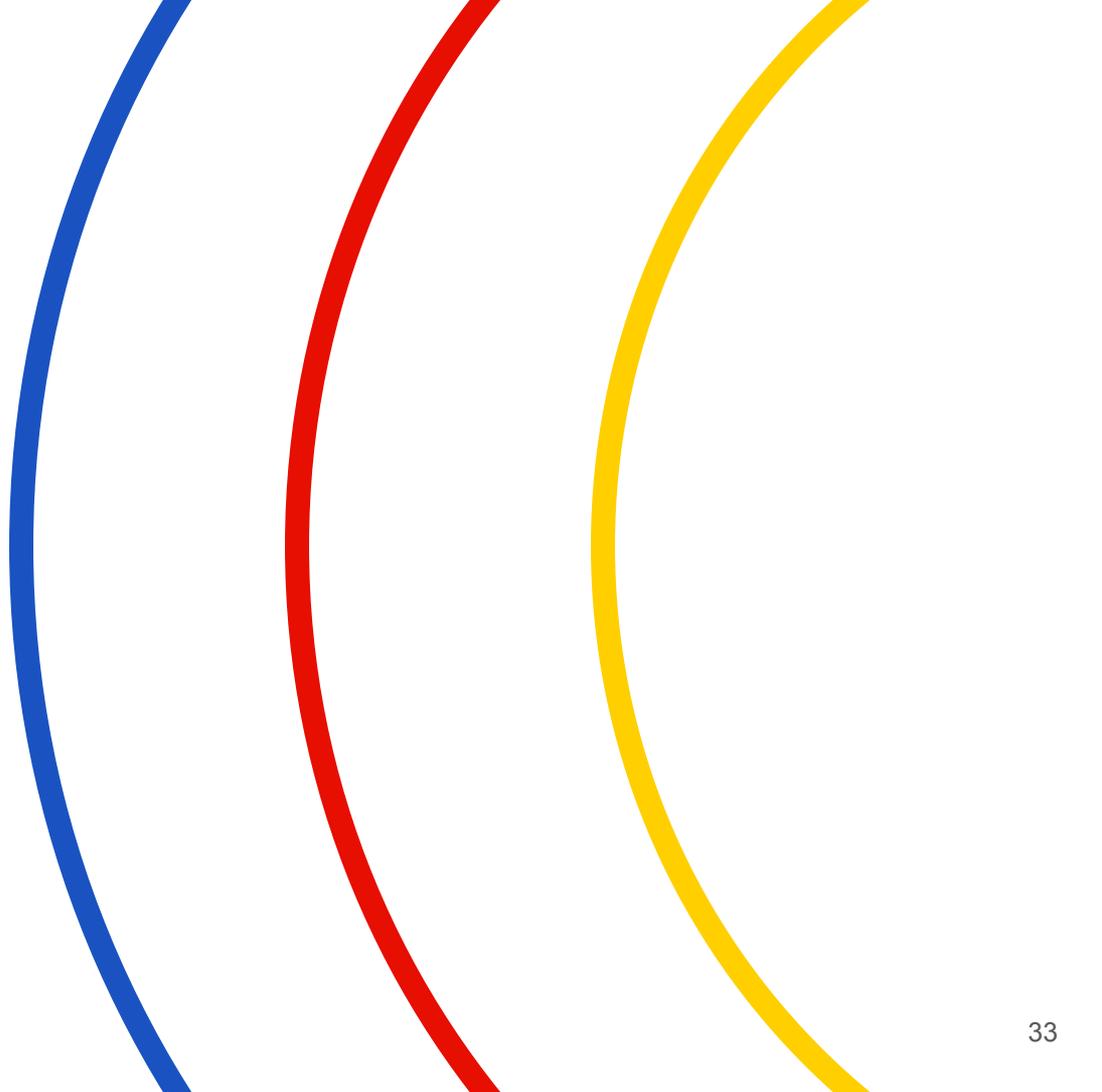
Além disso, conseguiríamos extrair informações comportamentais que antes eram produzidas apenas em longos estudos acadêmicos.

No entanto é preciso ter cautela com os resultados gerados pela IA, pois há o risco de distorções e falsos positivos, especialmente se não forem validados por pares. A análise do contexto sempre vai existir para que a interpretação seja coerente.

A falta de rastreabilidade e fontes confiáveis pode levar à invalidação das pesquisas, resultando na perda de confiança nas ferramentas de IA de análise de pesquisa.

Para garantir a confiabilidade e relevância dos insights gerados pela IA, será necessária a interpretação humana e a análise contextual.

**Considerações finais**



# Considerações finais

As possibilidades mapeadas neste primeiro relatório são apenas um recorte específico do imaginário coletivo a respeito das IAs Generativas.

Estas explorações nos revelam oportunidades para ação, conflitos e anseios de UX researchers a respeito do assunto. Cada cenário pode ser lido isoladamente ou combinado com outros cenários.

A interpretação e ação vai depender do contexto, repertório e experiência profissional de cada um.

No entanto, podemos concluir algumas coisas a partir deste material.

# Considerações finais

## GANHO DE VELOCIDADE PROCESSUAL

Em vários cenários, o ganho de velocidade foi bastante mencionado. Como as IAs são aliadas importantes para lidar com grandes volumes de dados, processos envolvidos no trabalho de pesquisa poderiam ser executados com mais rapidez. São muitas as mudanças que processos mais rápidos podem desencadear, entre elas está o aumento de produtividade,

entregas mais inovadoras e execução de testes em menor tempo.

Há espaço para soluções de mercado que enderecem algumas das necessidades mapeadas aqui, e algumas delas inclusive já dispõem de exemplos no presente, como as ferramentas para análise de NPS autônomas citadas no [cenário #12](#).

Mais soluções similares devem surgir em breve, e revela uma possível demanda.

# Considerações finais

## VER O QUE NÃO CONSEGUIMOS VER

Há uma abordagem científica recente que estuda o “comportamento de máquina” ([Machine Behavior](#)) como se estas fossem uma outra espécie animal.

Para fazer uma analogia, pense numa abelha ou num morcego: as abelhas percebem cores que não conseguimos ver; morcegos têm uma percepção espacial baseada em sonar que é incompreensível para um ser humano.

As inteligências artificiais, aos olhos da nossa experiência humana, tem um funcionamento semelhante ao de outros animais: processam dados de realidade sob uma lógica que é incompreensível para nós.

Portanto, os cenários trazidos que sugerem que as IAs podem ampliar os insights de uma pesquisa ou realizar conexões entre dados que não conseguiríamos, é completamente plausível.

# Considerações finais

Na medicina oncológica, por exemplo, [algoritmos de IA tem performado melhor do que médicos treinados](#) para a detecção de um câncer.

Portanto, é possível que sob a orientação adequada algum tipo de IA generativa possa produzir insights ou realizar análises que ampliem a percepção de pessoas pesquisadoras a respeito de um determinado contexto ou público.

## **RISCO DE ENVIESAMENTO E ALUCINAÇÕES**

Porém quando vemos apenas os lados positivos do uso deste tipo de tecnologia, tendemos a nos entregar e confiar cegamente nas promessas de ganho de produtividade e performance, ignorando os riscos envolvidos.

Em muitos dos cenários explorados, os participantes alertaram para os riscos do uso indiscriminado da IA.

# Considerações finais

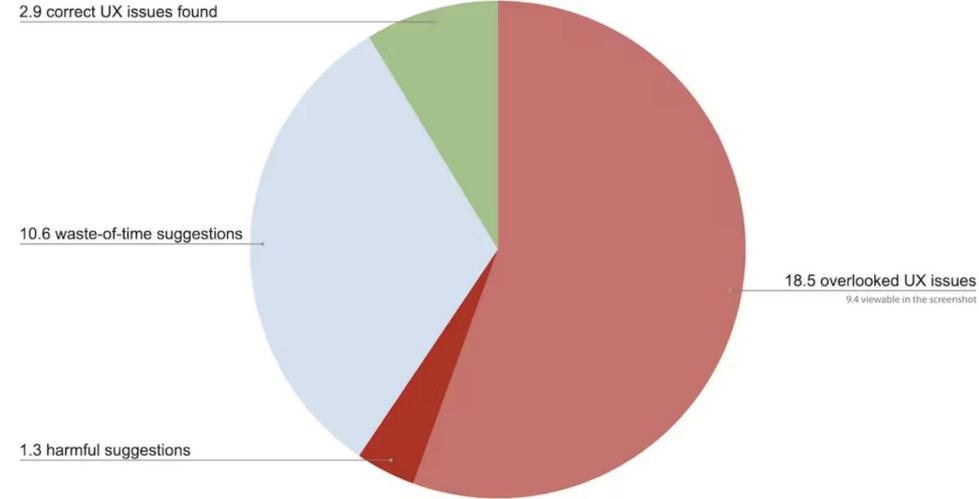
Estes riscos não são triviais e muito menos infundados.

Em relatório publicado em [Outubro de 2023 pela Baymard](#), foi constatado que um processo de auditoria de UX feito em 12 sites diferentes pelo Chat GPT-4 apresentou uma taxa de erro de até 80%.

Ou seja, ainda não é possível delegar integralmente processos de análise e síntese às IAs, ainda que estas possam ser úteis quando usadas pontualmente sob a supervisão humana.

## Using GPT-4 for UX Auditing gives:

Screenshots of 12 websites used, compared to 6 human UX professionals  
Source: baymard.com/blog/gpt-ux-audit



# Considerações finais

No entanto, o estudo da Baymard e outros estudos similares nos oferecem um *benchmark* para o monitoramento dos avanços que se farão sobre esta tecnologia ao longo do tempo.

É importante lembrar que a IA Generativa que temos disponível atualmente, dentro de alguns anos será a pior versão que já existiu.

Uma vez que assumimos que estas tecnologias continuarão a serem desenvolvidas, cabe o questionamento:

Como se dará o desenvolvimento das IAs generativas no futuro próximo e quem serão as pessoas e organizações responsáveis?

## **DESENVOLVENDO AS IAS**

Considerando a supervisão humana como um pilar importante para a aplicação e desenvolvimento das IAs Generativas em UX Research, um risco identificado em mais de um cenário foi pelo uso destas ferramentas por usuários inexperientes, com pouco ou nenhum conhecimento a respeito do tema.

# Considerações finais

Neste sentido, foi considerada necessária a criação de protocolos para lidar com a integração das IAs na rotina de trabalho da pessoa pesquisadora, incluindo entre eles a criação de grupos ou duplas de trabalho que possam colaborar e revisar processos e resultados envolvendo as IAs.

## **CAPACIDADE AUTO CORRETORA**

Um ponto que deve ser aprimorado a partir da aprendizagem supervisionada é a capacidade das

Inteligências Artificiais corrigirem a si mesmas. A [base tecnológica para isso já existe](#), com algoritmos que são capazes de continuamente analisar e otimizar parâmetros de forma autônoma, dando ainda mais plausibilidade para este tipo de especulação.

# Recomendações

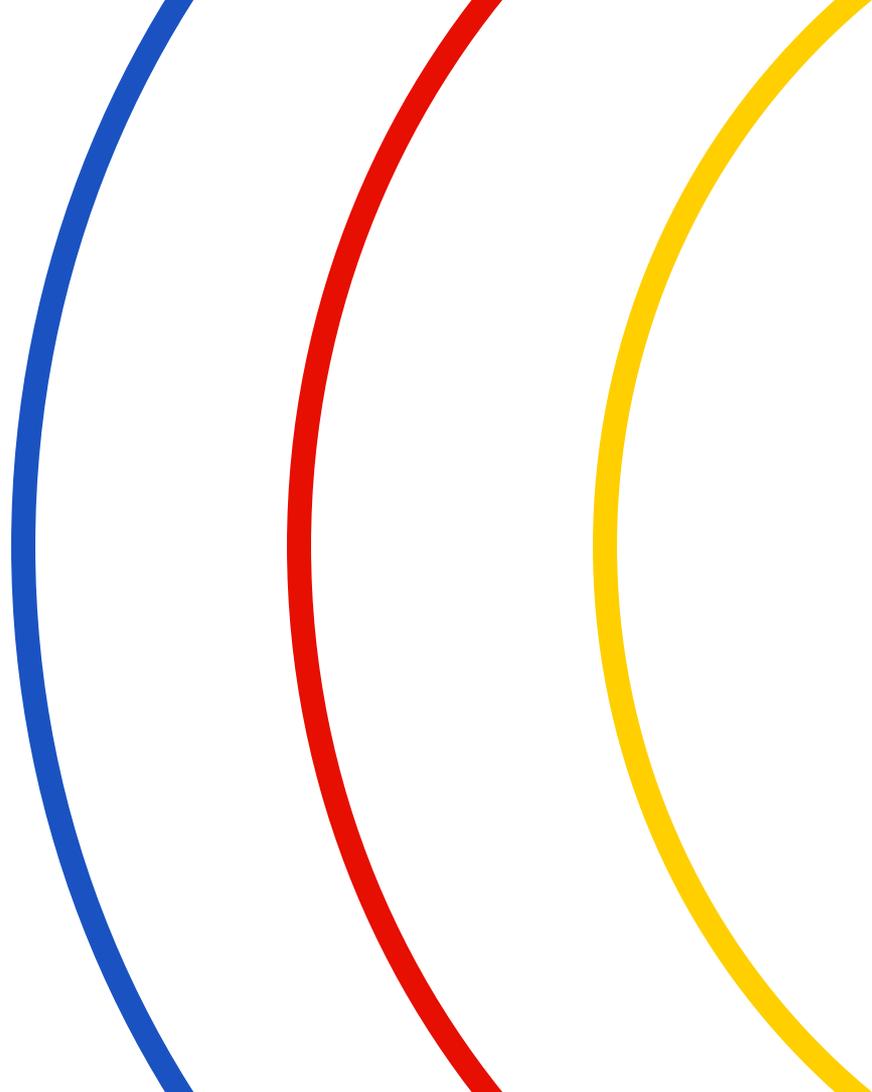
O uso de IAs generativas tem amplos benefícios percebidos na prática de UX research, mas deve ser usado com parcimônia nos aspectos abordados [nesta parte do estudo](#). Atravessamos uma fase experimental com essa tecnologia, mas nada impede que a usemos como uma [calculadora para palavras](#): pode ajudar a extrair fatos, resumir textos, responder perguntas, reescrever ou sugerir títulos. Porém, é importante sempre conferir qualquer ponto apresentado por ela como um fato.

Ela ainda é falha, mas há muito que poderá melhorar nos próximos anos.

Com isso, aos poucos poderemos delegar mais tarefas para sua execução sem a necessidade de conferir ou supervisionar seus resultados. Uma analogia que cabe aqui é da [IA como uma espécie de estagiário](#).

Estes princípios podem ser um ponto de partida para a adoção estratégica de IAs no trabalho de UX research.

**Metodologia**



# Metodologia

O futuro não pode ser estudado, porque o futuro não existe.

O objeto de estudo dos [Estudos de Futuro](#) portanto são as 'imagens do futuro' ([Dator, 2005](#)). Criamos narrativas, que chamamos de "cenários", para ilustrar visões de futuros possíveis ou aspectos de um futuro possível.

Estes cenários (ou imagens) nos ajudam a visualizar alternativas e até planos de ação em potencial, para que estas visões de futuro se tornem realidade no presente, ou evitar cenários indesejados.

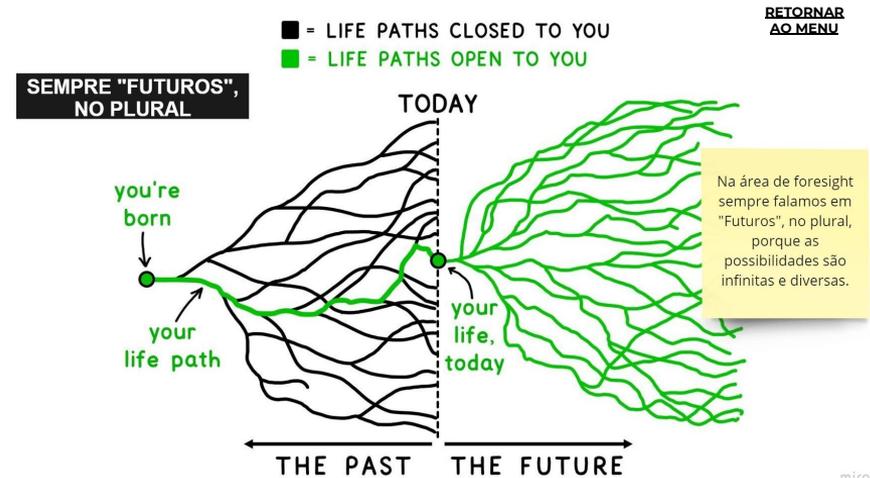
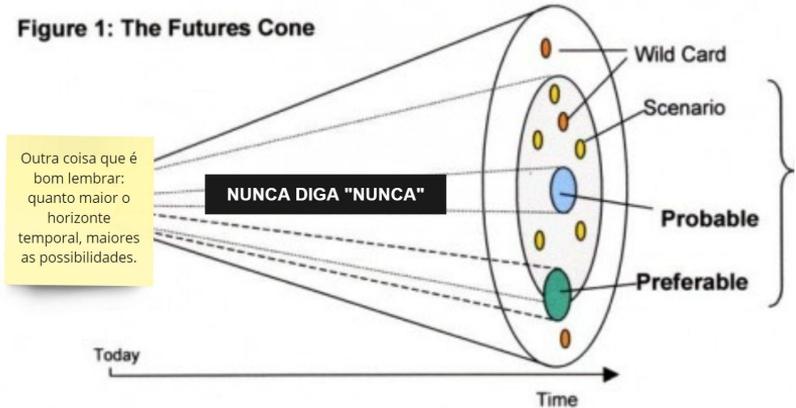
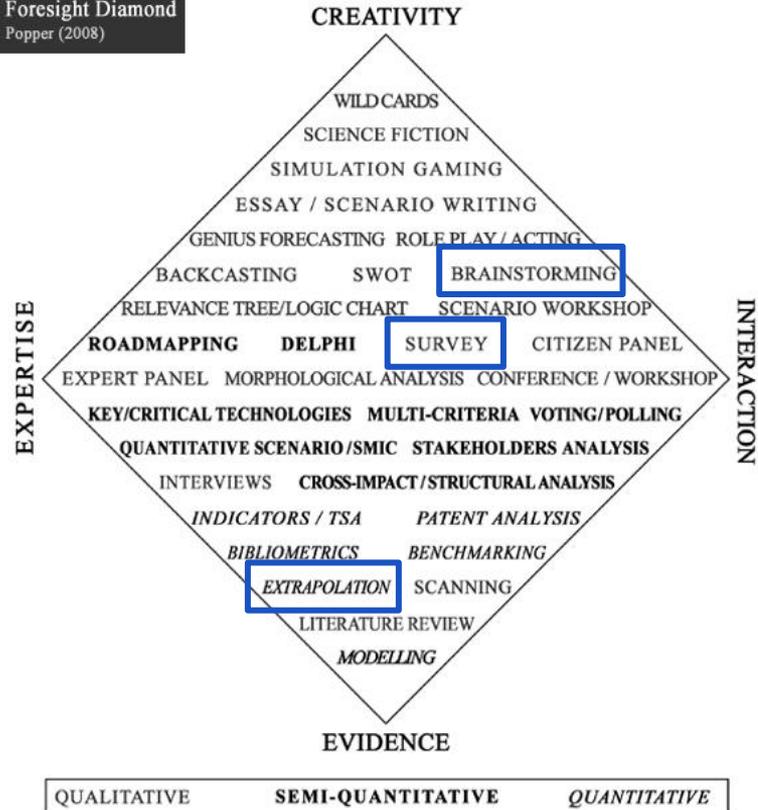


Figure 1: The Futures Cone



# Metodologia

Foresight Diamond  
Popper (2008)



Entre as inúmeras abordagens metodológicas existentes ([Popper, 2008](#)) para trazer à tona visões de futuro a respeito do tema -

## o impacto da IA na prática de UXR

- adotamos uma abordagem exploratória que, através de uma 'rigorosa imaginação' ([Miller, 2006](#)), pudesse combinar a inteligência coletiva de profissionais da área e iterar sobre as visões que pairam sobre esse imaginário coletivo.

# Metodologia

Para realização desta pesquisa, precisávamos coletar percepções a respeito deste impacto de maneira isolada; e por outro lado trabalhar na exploração dos possíveis desdobramentos de forma coletiva e colaborativa (para mitigar vieses e ampliar pontos de vista).

Foram escolhidos os métodos survey para coleta de percepções; e a 'Roda de Futuros' (Futures Wheel) para extrapolar os cenários imaginados individualmente pelos respondentes.

A pesquisa foi realizada em duas etapas:

1. Coleta qualitativa de visões e percepções a respeito do tema junto a participantes de comunidades de prática de UXR;
2. Workshop de co-criação com participantes da primeira etapa para extrapolar os cenários mapeados na etapa anterior, de forma coletiva e colaborativa.

# Processo

As respostas ao questionário geraram 43 especulações dos respondentes, que foram sintetizadas em 28 cenários, que foram trabalhados em grupo e geraram 442 possíveis consequências.



\*essa pesquisa não teve ambições de trazer resultados quantitativos.  
nosso principal objetivo era o de captar diferentes percepções a respeito do tema para a construção dos cenários.

# Etapa 1 - Questionário

Um questionário foi compartilhado com a comunidade via redes sociais, e-mail e grupos de Whatsapp.

Este questionário foi uma adaptação ao [Método Delphi](#), no qual procuramos especialistas informados sobre um tema específico e pedimos a opinião deles sobre como este tema pode se desenvolver no futuro.

A seleção dos participante do workshop também foi feita a partir do questionário.

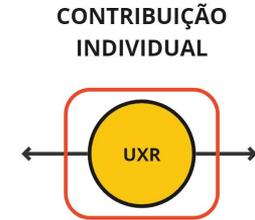
Foram usados como critério de escolha um tempo mínimo de experiência com UX Research; bem como ter integrado o uso de inteligências artificiais generativas em seus processos de trabalho.

Este questionário não teve ambições de análises quantitativas. Não alcançamos uma amostra com relevância estatística e nem era o foco deste estudo.

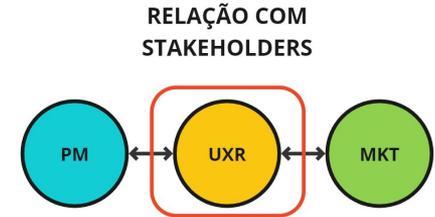
# Etapa 1 - Questionário

O questionário foi composto por 5 blocos de perguntas, onde identificamos os respondentes pela sua experiência com UXR; perguntamos o quanto as IAs estão integradas em seus processos de trabalho; em qual etapa de uma jornada macro de pesquisa que utilizam mais recursos de IA e quais; para depois escolherem um contexto organizacional que acreditassem ser o mais impactado, e descrever como imaginam que este impacto iria acontecer.

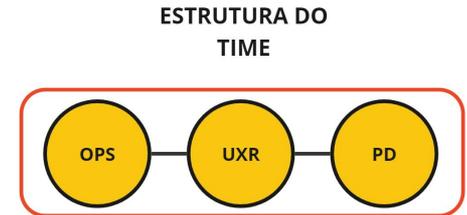
Como você acredita que o uso das inteligências artificiais devem impactar na **contribuição individual dos profissionais** que trabalham com **pesquisa de experiência**?



Como você acredita que o uso das inteligências artificiais devem impactar as **áreas que demandam e consomem** pesquisa de experiência **dentro de uma organização**?



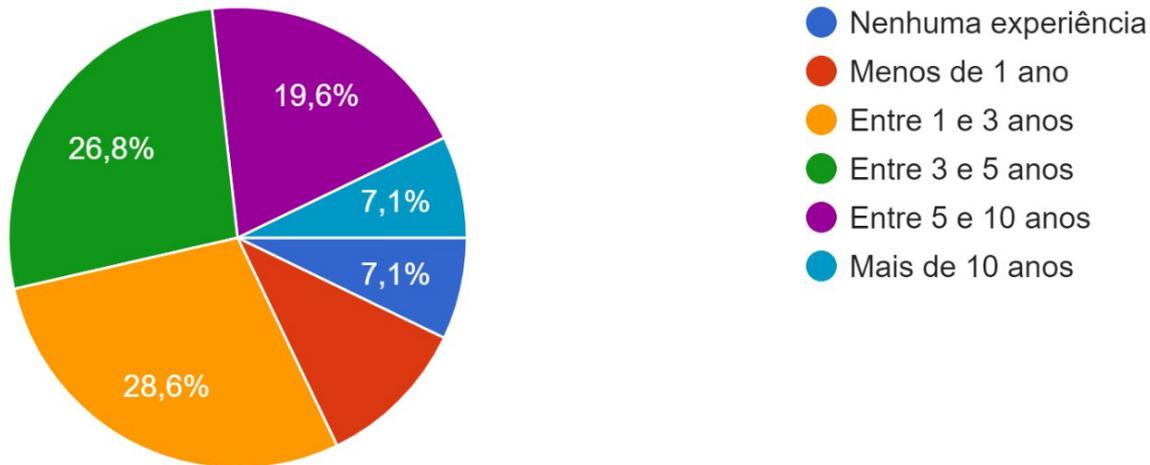
Como você acredita que o uso das inteligências artificiais devem impactar a **estrutura dos times** que realizam pesquisa de experiência **dentro de uma organização**?



# Etapa 1 - Questionário

Quanto tempo de experiência você possui na área de UX Design/Product Design/UX Research?

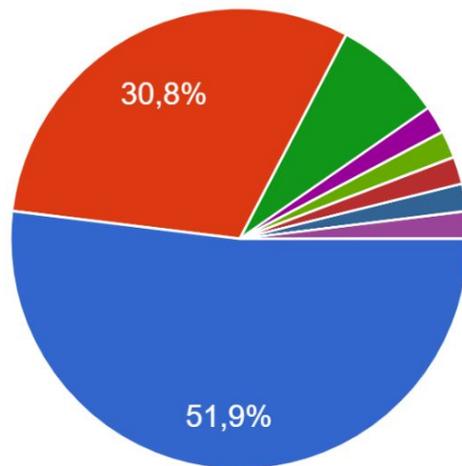
56 respostas



# Etapa 1 - Questionário

Com qual destas posições você mais se identifica atualmente?

52 respostas



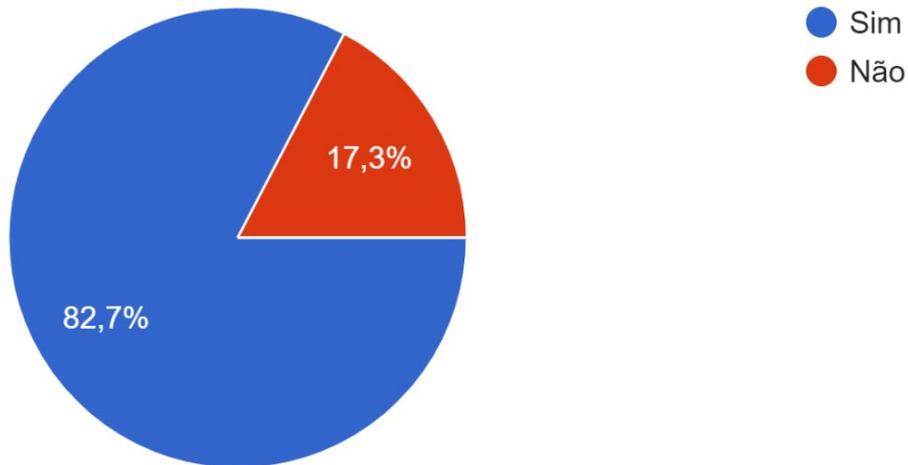
- UX Researcher
- UX Designer/Product Designer
- UX Writer
- Service Designer
- Customer Experience
- Consumer Insights
- Product Manager
- UX Lead

▲ 1/2 ▼

# Etapa 1 - Questionário

Você já realizou pesquisa de experiência?

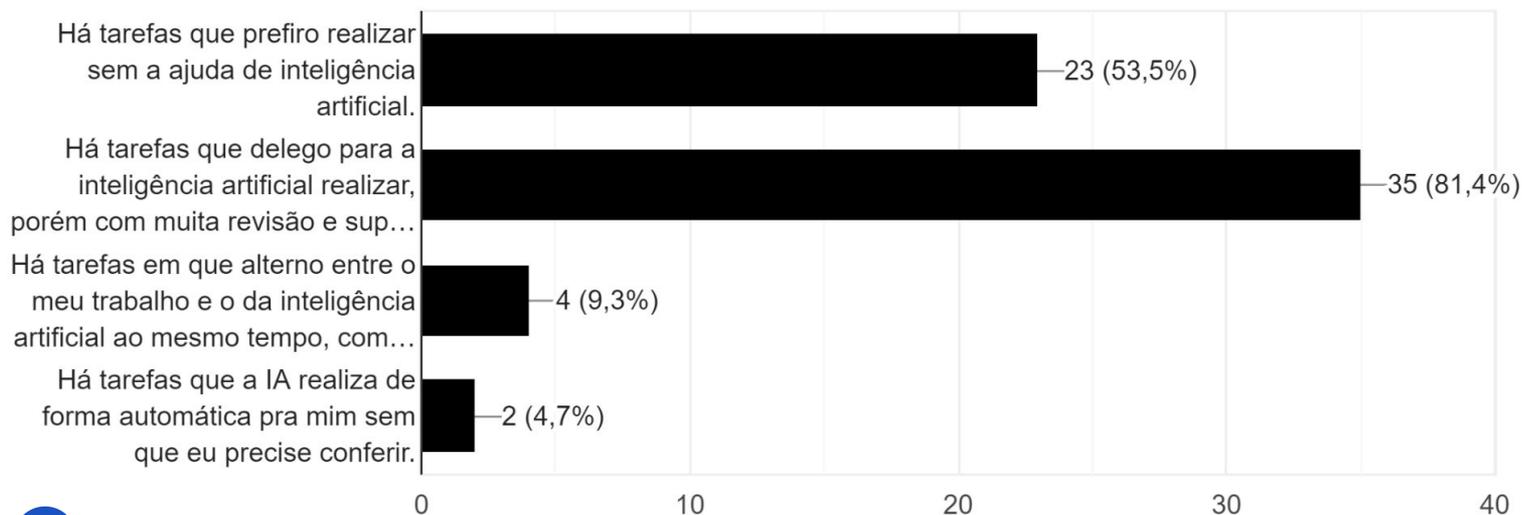
52 respostas



# Etapa 1 - Questionário

O quanto integradas estão as inteligências artificiais no seu fluxo de trabalho com pesquisa de experiência atualmente?

43 respostas

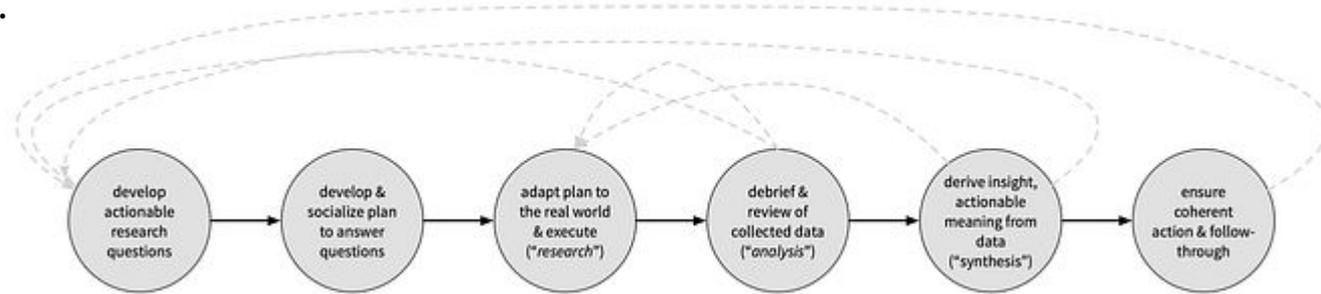


# Etapa 1 - Questionário

Em qual etapa do seu processo de pesquisa você mais utiliza inteligências artificiais no seu fluxo de trabalho?

43 respostas

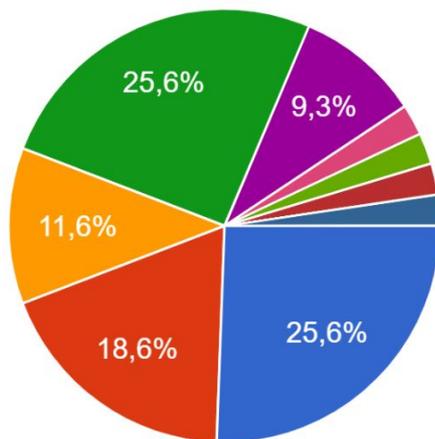
As etapas do processo de pesquisa descritas abaixo têm como referência o artigo "[The Researcher's Journey: leveling up as a user researcher](#)" de Dave Hora. O conteúdo da imagem foi traduzido e adaptado para as alternativas abaixo.



# Etapa 1 - Questionário

Em qual etapa do seu processo de pesquisa você mais utiliza inteligências artificiais no seu fluxo de trabalho?

43 respostas



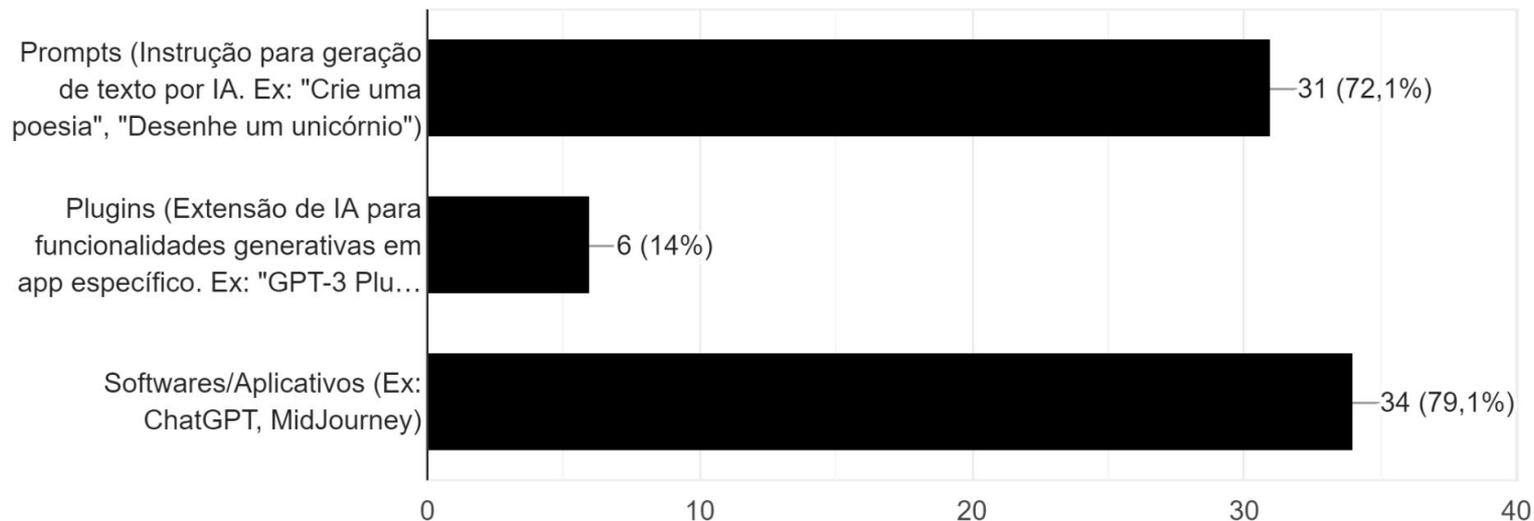
- Ao alinhar os objetivos da pesquisa e...
- Ao alinhar como vamos realizar a pes...
- Ao adaptar o plano para execução, co...
- Ao analisar e revisar os dados coletad...
- Ao compreender os dados e criar reco...
- Ao acompanhar as ações tomadas a...
- Não utilizo
- Não uso como determinante. Mas em...

▲ 1/2 ▼

# Etapa 1 - Questionário

Quais recursos de inteligência artificial você utiliza nesta etapa?

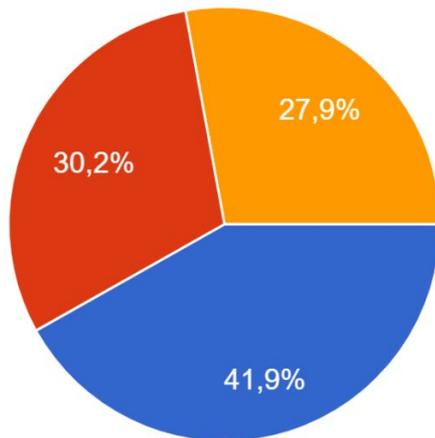
43 respostas



# Etapa 1 - Questionário

Onde você acredita que as inteligências artificiais terão maior impacto nas organizações em relação às pesquisas de experiência?

43 respostas



- Na contribuição individual das pessoas pesquisadoras.
- Na comunicação e relação com áreas que demandam e consomem pesquisa.
- Nas estruturas dos times que realizam pesquisa.

# Etapa 1 - Questionário

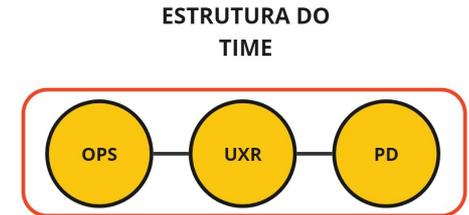
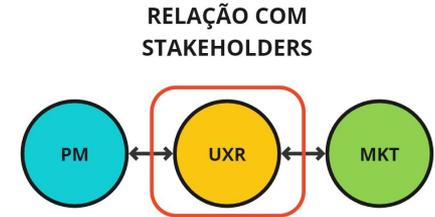
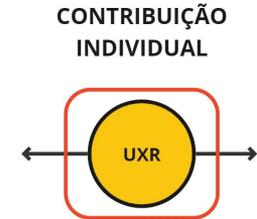
Após a questão do slide anterior, cada resposta direcionava para uma pergunta aberta correspondente ao escopo da pergunta anterior.

No bloco seguinte pedimos o consentimento para coleta dos dados para participação no workshop.

Como você acredita que o uso das inteligências artificiais devem impactar na **contribuição individual dos profissionais** que trabalham com **pesquisa de experiência?**

Como você acredita que o uso das inteligências artificiais devem impactar as **áreas que demandam e consomem** pesquisa de experiência **dentro de uma organização?**

Como você acredita que o uso das inteligências artificiais devem impactar a **estrutura dos times** que realizam pesquisa de experiência **dentro de uma organização?**





# Categorias identificadas

Abaixo, a descrição das categorias que surgiram a partir da síntese dos cenários.

## HARD SKILLS

### PLANEJAMENTO

A IA estará presente desde o planejamento da pesquisa: participa da criação do roadmap, define métodos, colaboram com roteiros e questionários, e servirão para trabalhar com dados secundários e realizar inferências.

### ANÁLISE E SÍNTESE

A IA co-participa de vários processos de análise e síntese das pesquisas, ampliando a visão sobre achados que antes não seriam vistos.

### ORGANIZAR E ACIONAR

Conectados à uma IA, os dados de pesquisa terão maior rastreabilidade. Quando organizados, alimentarão outras etapas do processo de criação de produto.

## SOFT SKILLS

### SUPERVISÃO HUMANA

O ser humano não é substituído, é complementado. Não iremos delegar todas as atividades à IA, e o que delegarmos, deverá ser supervisionado por causa dos vieses implícitos da IA.

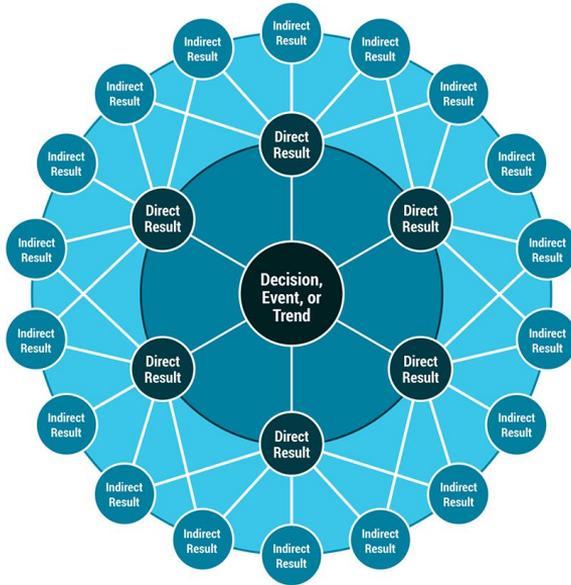
### PAPÉIS E PERFORMANCE

Enquanto alguns papéis serão redefinidos, outros podem sumir. A otimização e redução de custos reduzirá também a jornada de trabalho?

### TIMES E RELACIONAMENTO

A formação dos times e a relação com o resto da organização irá ser afetada ou mediada pela IA.

# Etapa 2 - Workshop



A Roda de Futuros ([\*Futures Wheel\*](#)) é uma ferramenta para identificar possíveis consequências, diretas e indiretas, a partir de uma tendência ou evento.

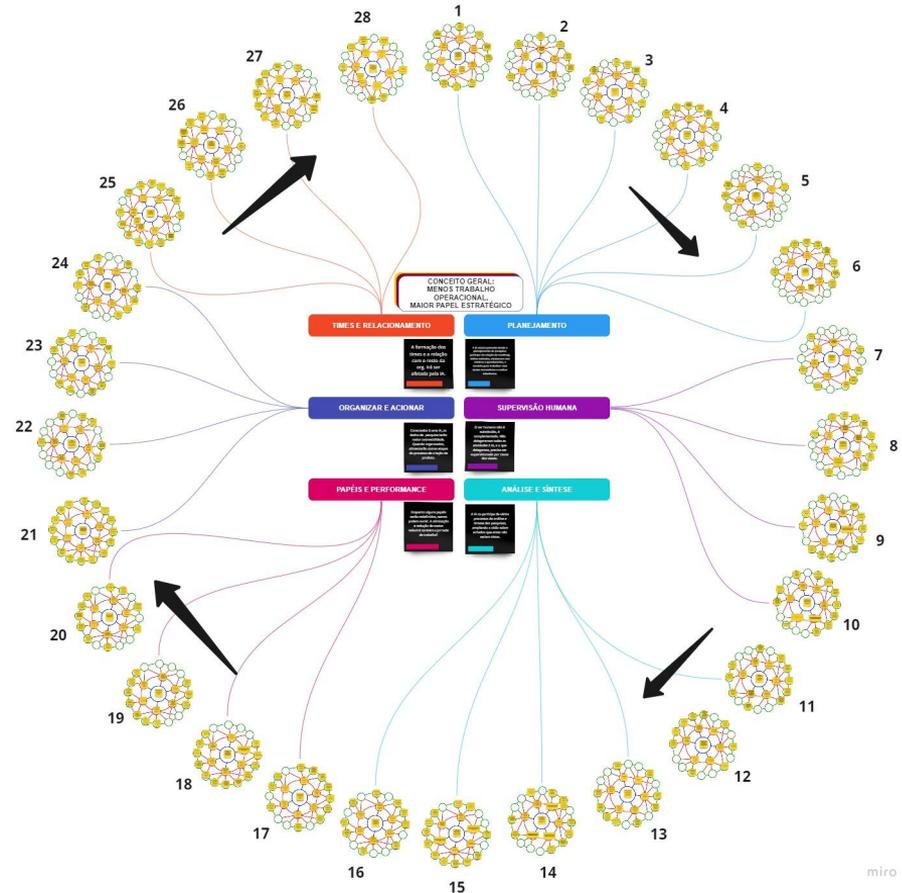
Com esta ferramenta visual foi possível gerar, de forma dinâmica e colaborativa, as possíveis extrapolações para cada um dos 28 cenários.

Dispostos de forma circular, cada cenário foi colocado ao centro de uma Roda de Futuros para que os participantes do workshop pudessem iterar sobre eles, revelando as possíveis consequências durante o exercício de rodízio.

# Etapa 2 - Workshop

Os participantes foram então colocados individualmente em cada Roda.

Em cada rodada, os participantes giravam em torno do círculo, escrevendo uma consequência de primeira ordem diferente para cada cenário. Depois de termos pelo menos seis consequências diferentes para um cenário, os participantes começaram então a escrever consequências de segunda ordem para as consequências anteriores, de primeira ordem.



# Resultados

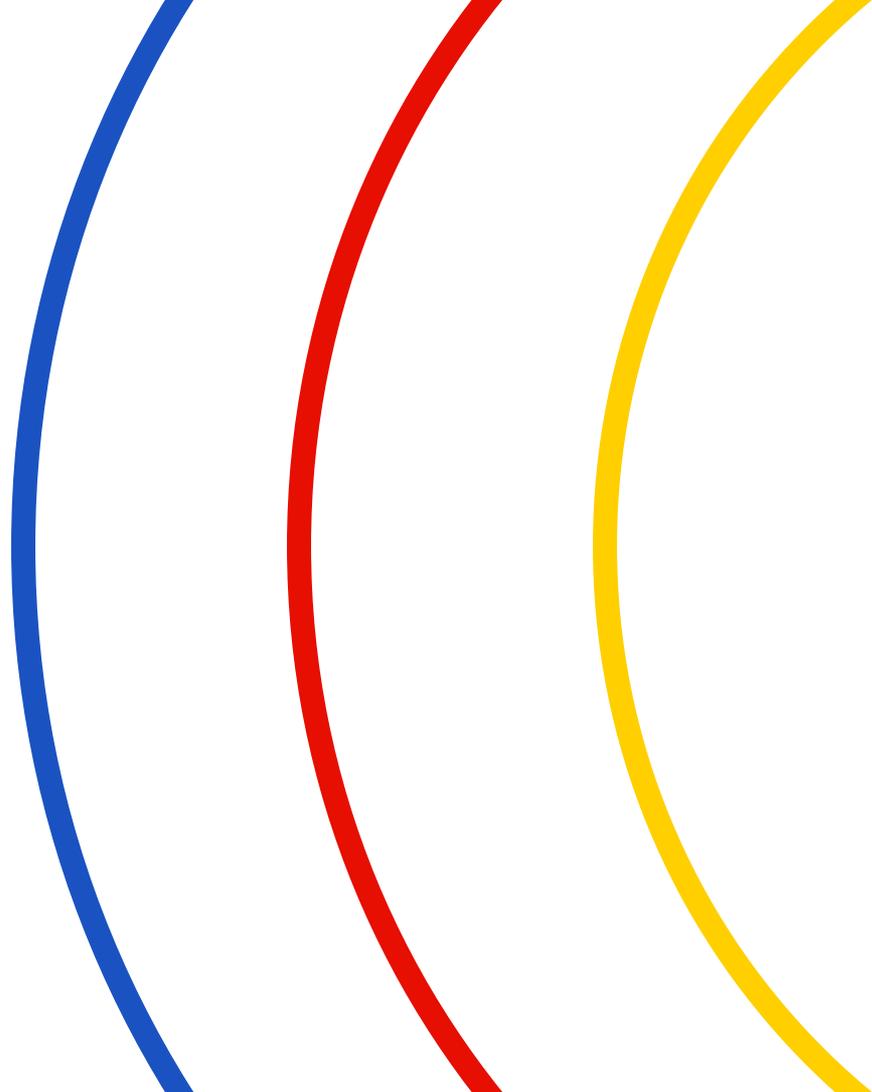
Após as orientações sobre a dinâmica do workshop de co-criação, os cerca de 15 participantes - selecionados entre os respondentes do questionário - iteraram em rodízio sobre os 28 cenários por aproximadamente 1 hora, gerando 442 consequências possíveis.

A análise dos resultados do workshop foi dividida em 2 partes.

Na primeira parte foram analisadas as consequências possíveis para 16 cenários, dentro de 3 categorias.

A segunda parte da análise será lançada em Dezembro.

## **Referências bibliográficas**



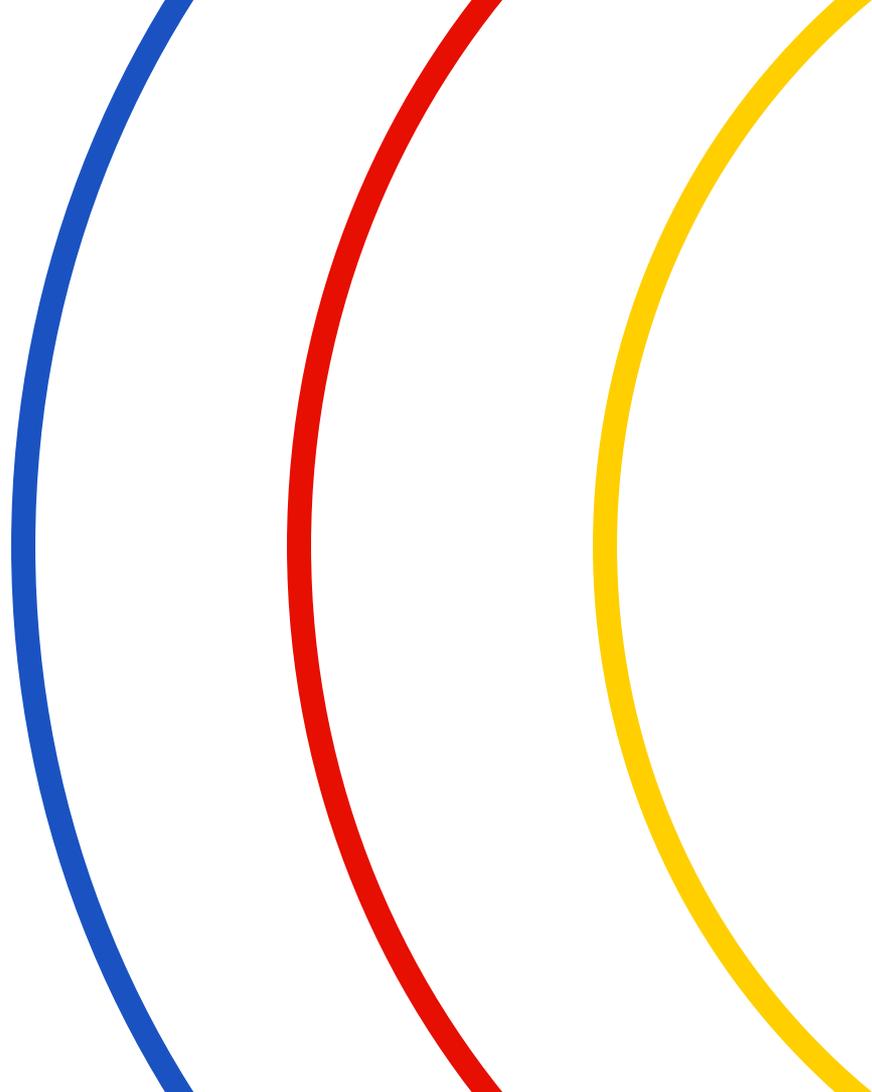
# Referências Bibliográficas

1. “Amazon scraps secret AI recruiting tool that showed bias against women”. Reuters, 10 de Out. 2018. Disponível em:  
<<https://www.reuters.com/article/us-amazon-com-jobs-automation-insight-idUSKCN1MK08G> >
2. “The Anthropologist of Artificial Intelligence”. Quanta Magazine, 26 de Ago. 2019. Disponível em:  
<<https://www.quantamagazine.org/iyad-rahwan-is-the-anthropologist-of-artificial-intelligence-20190826/>>
3. “Can Artificial Intelligence Help See Cancer in New, and Better, Ways?”. Cancer.Gov, 22 de Mar. 2022. Disponível em:  
<<https://www.cancer.gov/news-events/cancer-currents-blog/2022/artificial-intelligence-cancer-imaging> >
4. “Testing ChatGPT-4 for ‘UX Audits’ Shows an 80% Error Rate & 14–26% Discoverability Rate”. Baymard, 18 de Out. 2023. Disponível em <<https://baymard.com/blog/gpt-ux-audit> >
5. “Advanced Self-Healing Software”. Envisioning e EIT Manufacturing, 2023. Disponível em:  
<[https://radar.envisioning.io/eit/manufacturing/?pg=entity\\_PAcTbHfZmF2wgv7Zp](https://radar.envisioning.io/eit/manufacturing/?pg=entity_PAcTbHfZmF2wgv7Zp)>
6. “Think of language models like ChatGPT as a “calculator for words””. Simon Willison, 2 de Abr. 2023. Disponível em: <<https://simonwillison.net/2023/Apr/2/calculator-for-words/> >
7. “On-boarding your AI Intern”. One Useful Thing, por Ethan Mollick, 20 de Mai. 2023. Disponível em:  
<<https://www.oneusefulthing.org/p/on-boarding-your-ai-intern> >
8. “Opinion: Futures Literacy — Embracing Complexity and Using the Future” por Riel Miller. Civil Service College, Out. 2011. Disponível em:  
<<https://knowledge.csc.gov.sg/ethos-issue-10/opinion-futures-literacy-embracing-complexity-and-using-the-future/> >

# Referências Bibliográficas

1. “What Futures Studies Is, and Is Not” DATOR, Jim (1995) . Disponível em:  
<<https://www.semanticscholar.org/paper/What-Futures-Studies-Is%2C-and-Is-Not-Dator/5beba5a654481d4ffd2fe33409062224c64dca4c> >
2. “Foresight Diamond” Popper, R. (2008) Foresight Methodology, in Georghiou, L., Cassingena, J., Keenan, M., Miles, I. and Popper, R., The Handbook of Technology Foresight: Concepts and Practice, Edward Elgar, Cheltenham, pp. 44-88. Também disponível em:  
<<https://rafaelpopper.wordpress.com/foresight-diamond/> >
3. “From trends to futures literacy: Reclaiming the future” MILLER, Riel (2006). Também disponível em:  
<[https://www.researchgate.net/publication/271523619\\_From\\_trends\\_to\\_futures\\_literacy\\_Reclaiming\\_the\\_future](https://www.researchgate.net/publication/271523619_From_trends_to_futures_literacy_Reclaiming_the_future) >
4. “The researcher’s journey: leveling up as a user researcher”. UX Collective, 20 de Abr. 2017. Disponível em:  
<<https://uxdesign.cc/the-researchers-journey-leveling-up-as-a-user-researcher-a85cd35b53f5> >

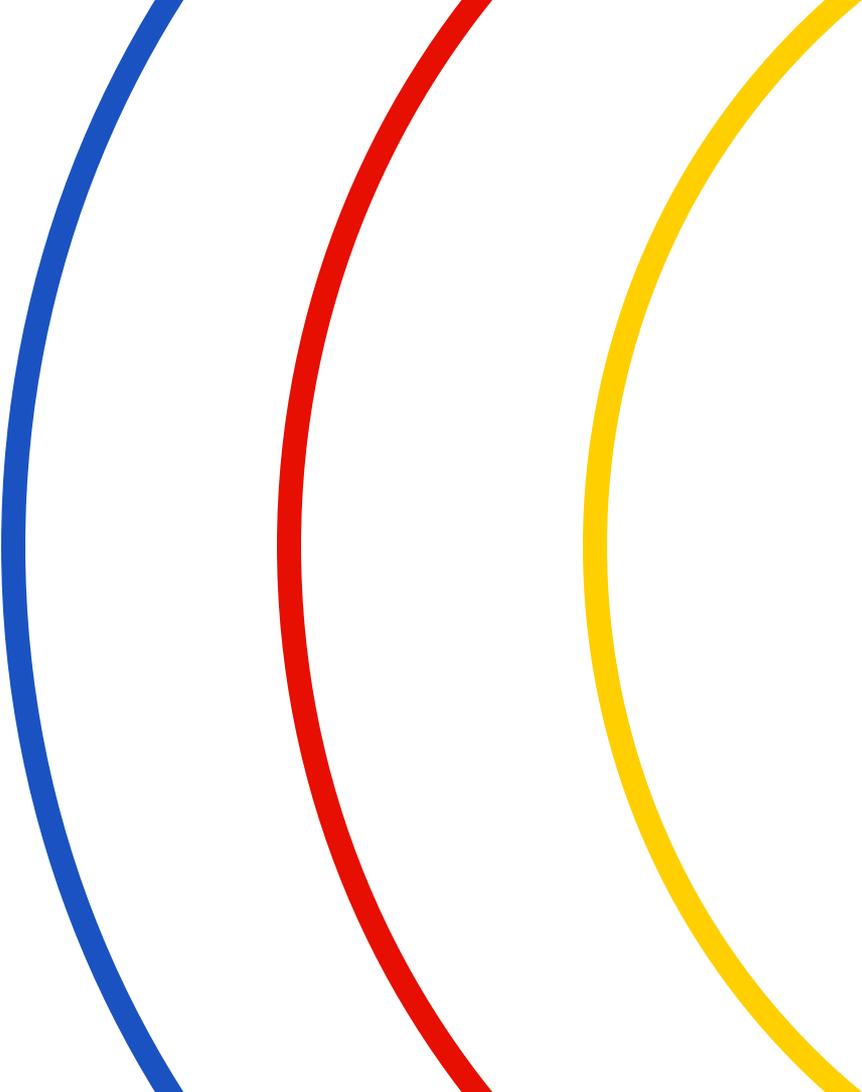
**Co-autores**



## Participaram do workshop de co-criação:

Bruno Marinho  
Gabriela Nobre Ferreira  
Henrique Rosa Soares  
Natali Nascimento  
Tarcisio Bispo de Araujo  
Tatiane Vargas Rotondaro  
Camila Steffen  
Isaak Chamezac  
Laura Krebs Alvares  
Polli Lopes  
Thaila Bahiense  
Victor Sanches Tobo  
Rebecca Kamehama

**Equipe**



## Organizadores Observe 2023



Laura Repolês



Pedro Vargas

## Pesquisador e facilitador:



Ariel Cardeal

Ariel é um pesquisador com mais de 10 anos de experiência. Colaborou com empresas em pesquisa, como Trendwatching, The Futures Company, Envisioning e Consumoteca, antes de se concentrar na pesquisa de design e estratégia de serviços e produtos digitais, incluindo "unicórnios" como Neon e Unico. Como palestrante e facilitador, Ariel compartilha suas descobertas e metodologias em workshops de especulação de futuros, oferecendo uma experiência enriquecedora que permite aos participantes compreender as oportunidades e desafios que o futuro reserva.



**Medium**  
Experiência  
Observe



**Instagram**  
@observeux



**LinkedIn**  
Observe



**Youtube**  
@observeux

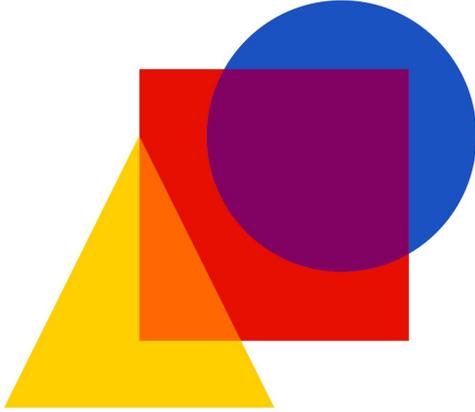


**Spotify**  
Observe | UX Research



**Whatsapp**  
Grupo Observe | Conversas  
Canal Observe | Avisos

**observeux.com.br**



**observe**