COMPORTAMENTO × OPINIÃO

O bebedouro sabe mais que a sua pesquisa.



FOTO: BRUNO CORREA

Repara nos botões.

Um está gasto de tanto ser apertado. O outro parece novo. Ninguém respondeu pesquisa nenhuma: o uso deixou marca.



NATURAL

Uso: quase nunca

GELADA

Uso: o dia inteiro

O que as pessoas dizem × o que elas fazem

NA PESQUISA

"Prefiro a natural. Faz bem pra garganta."

×

NO DIA A DIA

Quase todo mundo aperta a gelada.

Pesquisa mostra intenção.
Uso mostra valor.

Onde fica a tinta gasta no seu produto?

01 **Eventos de uso**
Quais telas e botões são usados, e quantas vezes.

02 **Mapa de calor e gravações**
Onde o dedo (ou o mouse) realmente vai.

03 **Chamados do suporte**
O que mais quebra, trava ou irrita.

04 **Gambiarras do usuário**
Planilhas e atalhos que ele inventou pra fugir do seu fluxo.

Como usar isso amanhã

1 **Escolha uma decisão em aberto**
Ex.: "vale a pena melhorar a tela de relatórios?"

2 **Olhe o uso antes de perguntar**
O comportamento responde o *quê*: quem usa, quanto e onde trava.

3 **Pergunte só o que o uso não explica**
A conversa com o cliente responde o *porquê*.

Uso + conversa = decisão com menos achismo.



Procure a tinta gasta.

Antes da próxima discussão de roadmap, olhe onde o seu produto está gasto de tanto uso: telas, botões, chamados. O esforço do time começa por ali.

SALVE PRA LEMBRAR

SIGA @PRODUCT.WEEKLY

INSPIRADO NUMA REFLEXÃO DE BRUNO CORREA NO LINKEDIN · FOTO: BRUNO CORREA

Pouco usado ≠ inútil.

Antes de cortar uma feature, pergunte: e se ela sumir?

IMPACTO QUANDO FALTA →

POUCO USO · IMPACTO ALTO

Seguro

Mantenha simples e funcionando. Água natural pra quem está gripado, estepe, recuperar senha.

MUITO USO · IMPACTO ALTO

Core

Invista aqui. É a água gelada, usada o dia inteiro.

POUCO USO · IMPACTO BAIXO

Vaidade

Candidata a sair. Ninguém usa e ninguém sente falta.

MUITO USO · IMPACTO BAIXO

Conveniência

Tire o atrito. Atalhos e filtros salvos: pequenos, mas usados todo dia.

FREQUÊNCIA DE USO →

INSPIRADO NA CONVERSA DO POST DE BRUNO CORREA NO LINKEDIN