

Implementando Pesquisa Atômica usando EnjoyHQ



Sofia Quintero

Seguir



16 de outubro de 2020 · 7 min de leitura

Neste guia, presumiremos que você já conhece os fundamentos da Pesquisa Atômica e que está procurando a ferramenta perfeita para implementar esse framework em sua organização. Se esse não for o caso, é altamente recomendável que você explore os links abaixo antes de mergulhar neste guia.

[Fundamentos da pesquisa atômica por Tomer Sharon](#) [A unidade atômica de um insight de pesquisa por Tomer Sharon](#) [As três perguntas mais populares sobre a pesquisa atômica por Tomer Sharon](#)

Vamos começar! Aqui está o que vamos cobrir:

1. Como o modelo de dados da [EnjoyHQ](#) apóia a Pesquisa Atômica

- Nuggets = Histórias
- Provas = Documentos e Destaques
- Tags x rótulos
- Como faço para marcar meus Nuggets no EnjoyHQ?

2. Como usar projetos de pesquisa para ir do Plano de Pesquisa aos Nuggets.

3. Recursos de usuário avançado que ajudam você a economizar tempo e tornar seus insights mais impactantes.

Como o modelo de dados da EnjoyHQ apóia a Pesquisa Atômica

Como uma plataforma, EnjoyHQ foi projetada para suportar múltiplas estruturas de pesquisa, incluindo Pesquisa Atômica. Uma das vantagens de implementar a Pesquisa Atômica em EnjoyHQ é que você tem o máximo de flexibilidade para mudar sua abordagem ao longo do tempo.

Vamos dar uma olhada rápida em como o EnjoyHQ oferece suporte aos conceitos de pesquisa atômica:

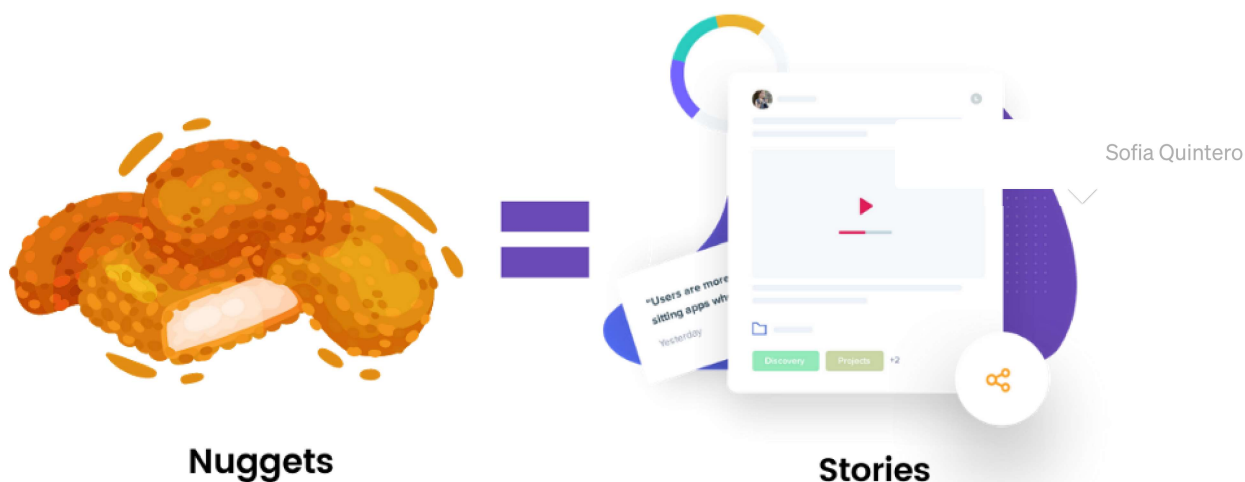
Atomic Research	EnjoyHQ
Nugget	Stories
Evidence	Documents and Highlights
Tags	Labels

Vamos explorar cada um desses conceitos.

Nuggets = Histórias

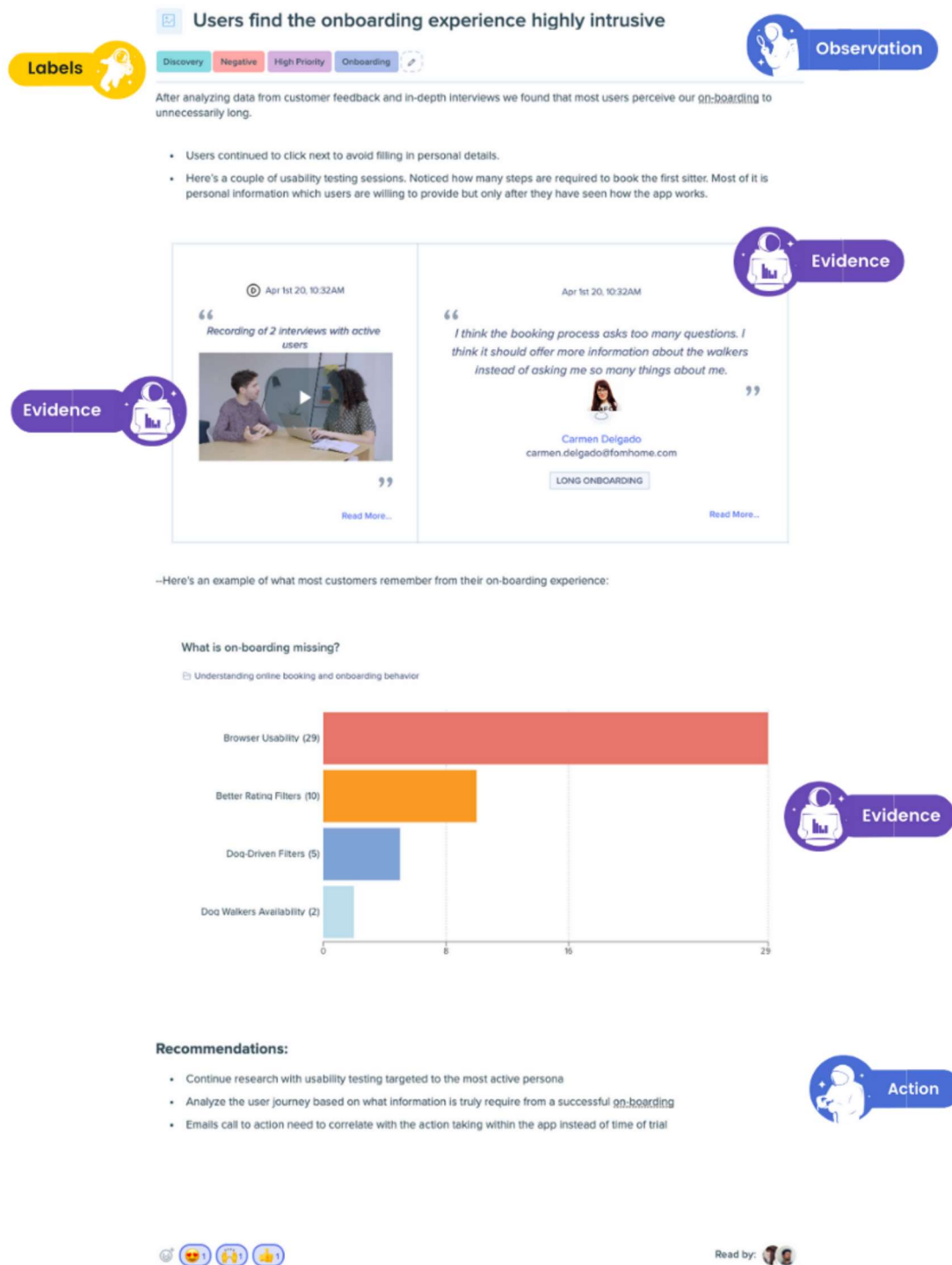
Como Tomer Sharon o define, “Um Nugget é uma observação marcada apoiada por evidências. É uma visão de experiência única sobre a experiência de um cliente. O insight é apoiado por evidências na forma de um pequeno trecho de vídeo (15–45 segundos) de um cliente falando ou demonstrando a experiência. Um nugget é atribuído a uma série de tags que o classificam e ajudam a localizá-lo mais tarde.”

Em EnjoyHQ, um Nugget é geralmente capturado na forma de uma história. Você pode pensar nas Histórias como postagens de mini-blog que permitem descrever um insight ou observação e incorporar várias evidências a ele.



O formato da história permite flexibilidade ao elaborar suas observações; Você sempre pode combinar evidências provenientes de fontes múltiplas de feedback por meio de integrações, dados provenientes de projetos de pesquisa anteriores e muito mais. Você sempre pode rastrear suas evidências até a fonte. Além disso, o EnjoyHQ permite que você associe qualquer evidência com o perfil de um participante / cliente específico com muita facilidade.

Anatomia de uma história



Provas = Documentos e Destaques

Usamos o termo “Documentos” para descrever evidências em EnjoyHQ. Isso pode incluir vídeos, imagens, arquivos de áudio, tíquetes de suporte, respostas de pesquisas, gravações de chamadas, notas de vendas, respostas de NPS, análises de aplicativos, etc. Todos esses são documentos em EnjoyHQ.

Também temos “Destaques” ou partes destacadas de texto encontradas em seus documentos. Os realces pertencem aos documentos e são o mecanismo usado para extrair uma citação interessante ou um trecho importante.

Sua evidência pode ser uma série de destaques criados a partir de transcrições de entrevistas ou pode ser uma combinação de documentos, como clipes de vídeo, respostas de pesquisas e citações de clientes. Depende do seu projeto de pesquisa e das evidências que você acha que dariam vida a esse insight ou observação.

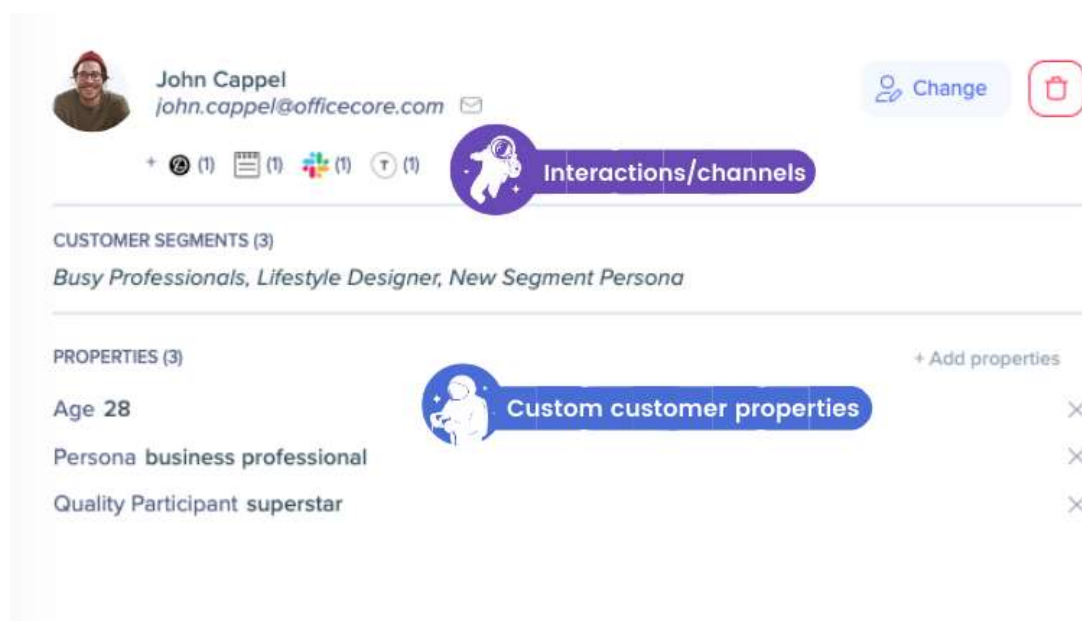
Anatomia de um documento

The screenshot displays the EnjoyHQ interface for a document titled "Ariana Mansworth owner of a 2 year old bulldog". The document is associated with participant Carolyn Jones (carolyne.jones@gmail.com). The interface shows a list of messages from a user named Viky. A "Highlight" button is shown next to a highlighted message. A "Tags and properties" panel is open, showing tags like "BROWSER USABILITY" and "Properties" like "Motivation better alternative". A "Sentiment" panel is also visible, showing sentiment analysis results. The bottom of the interface shows a "Processed" status and a list of users who have read the document.

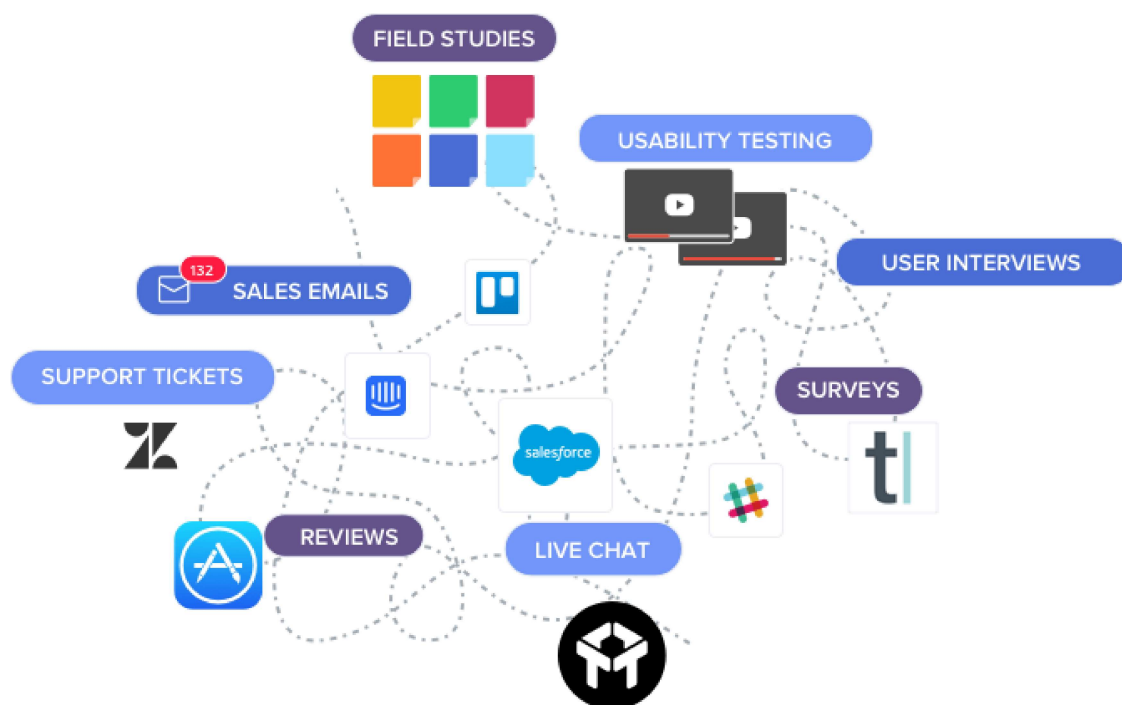
Perfis de clientes ou participantes

Os perfis de cliente e participante funcionam globalmente em toda a conta, de modo que você sempre pode rastrear quantas interações teve com um participante, mesmo em vários estudos ou canais. Um perfil de cliente está diretamente associado ao documento ou destaque. Isso significa que você não precisa usar rótulos ou tags para capturar as informações do participante.

O uso de perfis de clientes no EnjoyHQ permite que você faça pesquisas facilmente em todos os seus estudos. Por exemplo, você poderia dizer: “Mostre-me todas as evidências que temos sobre um tópico específico por um grupo específico de clientes ou personas”.



Um dos superpoderes de usar EnjoyHQ é a capacidade de conectar integrações nativas como Typeform, Salesforce, Intercom, AppStore e Qualtrics à sua conta. Isso permite que você pesquise não apenas os dados coletados por meio de entrevistas com clientes ou testes de usabilidade, mas também informações valiosas sobre os clientes coletadas por equipes em sua organização, como suporte, vendas e marketing.



Outras integrações disponíveis no EnjoyHQ permitem que você conecte sua prática de pesquisa com as ferramentas que sua equipe usa para entregar trabalho. Por exemplo,

nossa integração Jira pode criar um relacionamento bidirecional entre projetos de pesquisa e tickets / epopeias em Jira, permitindo que você entenda quanta pesquisa está alimentando as decisões de produto e, por fim, impactando seus clientes.

Em EnjoyHQ, usamos dois conjuntos distintos de ferramentas para organizar e classificar dados. Tags e propriedades são usadas para classificar dados brutos (Evidência), e usamos rótulos para classificar histórias (Nuggets).

Tags: **as** tags são usadas principalmente para análise. Recomendamos o uso de tags para classificação de alto nível, por exemplo:

Exemplos: *solicitação de recurso, problema de UX, pré-venda, inscrição, problema de usabilidade, integração, bug, atualização, integrações, teste, não atualização, feedback geral, retenção, cancelamento etc.*

Propriedades:: Você pode pensar nas propriedades como “super tags”. Você pode usar propriedades para adicionar mais contexto aos seus destaques. Eles são muito flexíveis, pois você pode criar uma propriedade e associar vários valores a ela. Isso permite criar padrões para classificação.

Exemplos:

Rótulos: **os** rótulos são usados para organizar suas histórias, de forma que sejam fáceis para os membros da equipe filtrarem e encontrarem pelos colegas. Você pode usar vários rótulos para histórias; algumas equipes combinam rótulos que descrevem o tipo de insight, o produto ou a área de produto a que se refere. Você pode usar quantos rótulos precisar.

Da mesma forma, você usa rótulos para organizar seus projetos; você deseja usar rótulos para organizar suas observações. Está tudo bem se eles se sobrepõem; a ideia é tornar o mais fácil possível para o resto da organização encontrar informações.

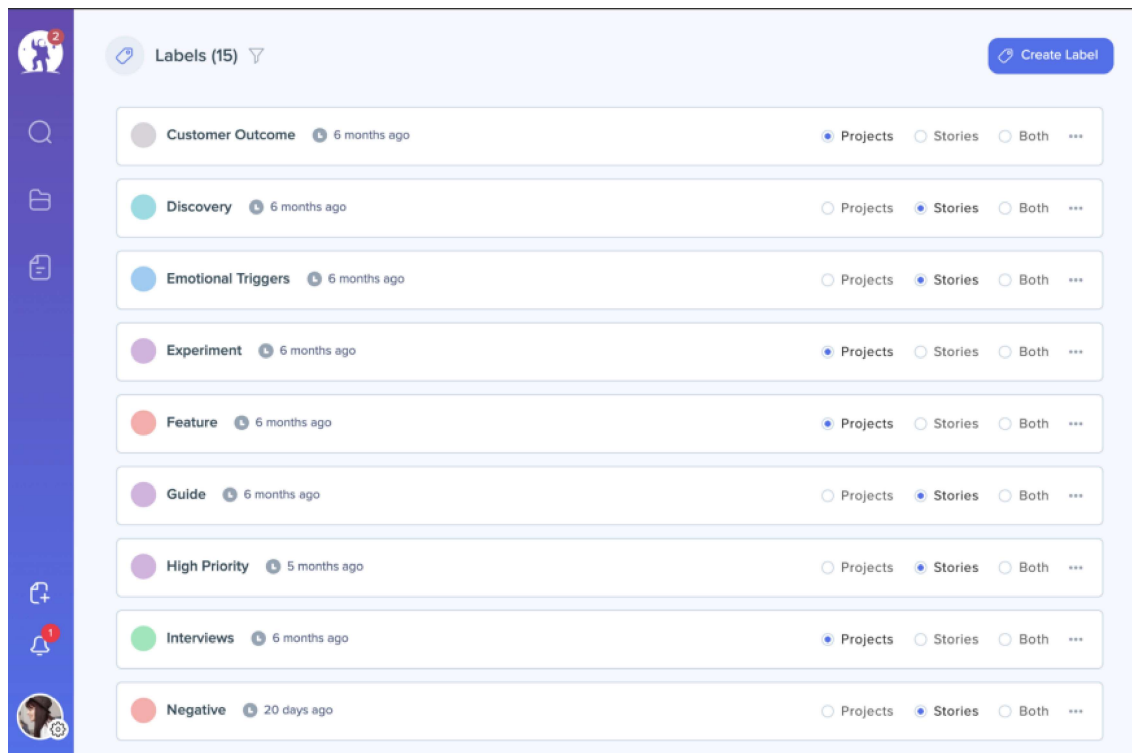
Exemplos:

- **Tipo de observação:** Teste de usabilidade
- **Gravidade:** alta, média, baixa
- **Tipo de experiência:** online, offline
- **Experiência:** negativa, positiva, neutra

Ter essas duas maneiras distintas de organizar dados brutos (Evidência) e Histórias (Nuggets) ajuda a manter uma taxonomia flexível que as partes interessadas acharão útil, ao mesmo tempo que lhe dá a liberdade de experimentar as Marcas e Propriedades que você usa para analisar seus dados brutos.

Por exemplo, se você conectar Salesforce, Typeform ou Zendesk à sua conta, EnjoyHQ importará tags desses sistemas e os mesclará com as tags que você criou em sua conta; Isso permite que você crie relatórios e visualizações não apenas a partir de seus dados de pesquisa, mas também a partir do feedback de seus clientes.

EnjoyHQ também possui recursos como gerenciadores de tag, propriedade e rótulo que permitem que você mantenha sua taxonomia em forma e evolua com o tempo. Se você estiver interessado em aprender sobre taxonomias, é altamente recomendável verificar Taxopalooza .

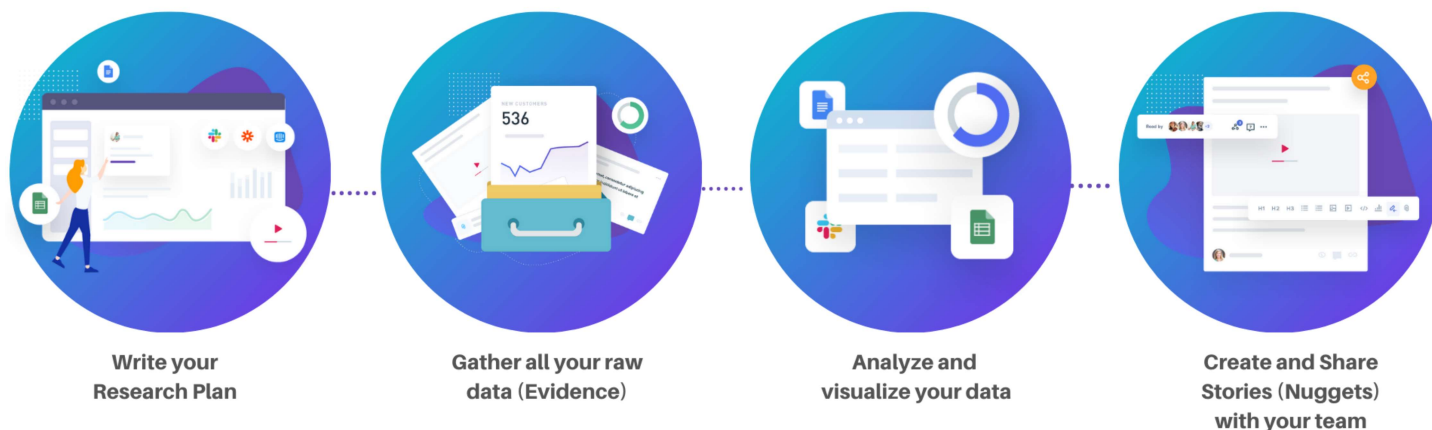


Gerente de etiqueta

Como usar projetos de pesquisa para ir do plano de pesquisa aos nuggets.

Pesquisar projetos

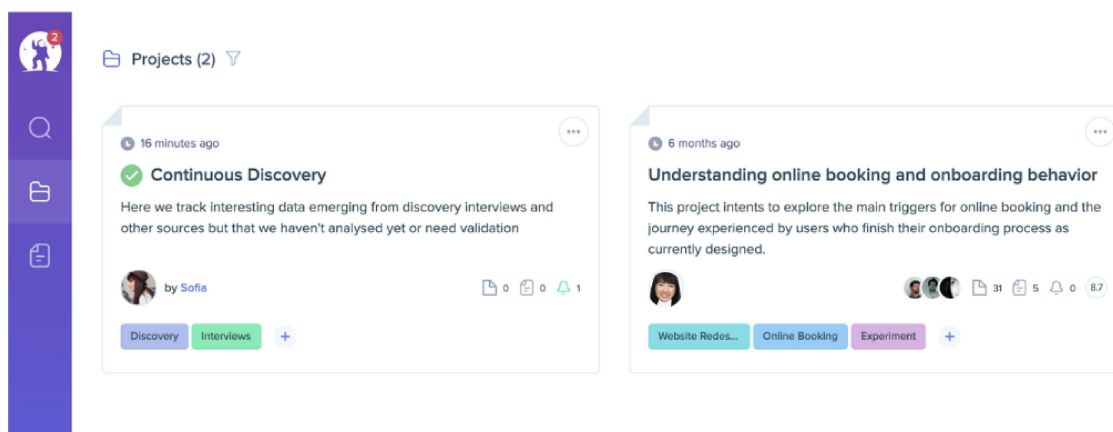
Vamos falar sobre projetos de pesquisa em EnjoyHQ . Um Projeto de Pesquisa apoia todo o processo de pesquisa, desde a criação de um plano de pesquisa até o armazenamento e análise de dados brutos de diferentes maneiras e, finalmente, o compartilhamento de suas descobertas na forma de Histórias (Nuggets). Os projetos são geralmente usados para estudos finitos, como validação de hipóteses, pesquisa de recursos, personas, sessões de teste de usabilidade, etc.



Mas e quanto à descoberta contínua?

Você também pode usar projetos de pesquisa para armazenar continuamente evidências que está reunindo e que podem não estar necessariamente relacionadas às suas perguntas de pesquisa. Um exemplo seria temas interessantes que surgem de chamadas de descoberta com clientes.

Em sua conta, você pode ter um projeto chamado “Descoberta contínua”, no qual coleta evidências sobre diferentes tópicos que você encontra ao longo do tempo. Você pode então criar histórias se notar o surgimento de temas interessantes e publicá-los apenas quando achar que reuniu evidências suficientes.



Pesquisar projetos

No [EnjoyHQ](#), apenas as histórias que foram marcadas como “Publicadas” podem ser acessadas por todos os usuários somente leitura; As histórias em modo de rascunho são visíveis apenas para administradores e colaboradores. Lembre-se de que você possui um número ilimitado de usuários somente leitura sem nenhum custo em sua conta.

Recursos de usuário avançado que ajudam você a economizar tempo e tornar seus insights mais impactantes.

Aqui estão alguns recursos matadores para manter seus Nuggets organizados e seus stakeholders informados. Cada um desses recursos foi projetado para reduzir o tempo que você gasta mantendo seu repositório e maximizar o impacto de sua pesquisa.

Use case	Feature
I want to share several Nuggets that came from a single research project	Project Summary
I want to share a group of Nuggets that originated from several projects	Stories Saved Searches
I want to track evidence about a specific topic	Global Saved Searchers Project Inbox automation with Rules
I want to notify stakeholders and team	Assign to a team member

members about new Evidence (raw data) added to the account automatically	Weekly Digest
I want to notify stakeholders about new Insights automatically	@Mention people in Stories/Project summary comments Weekly Digest
I want to fix misspellings, duplicates, and errors in my Tags, Properties, and Labels	Tag manager Property manager Label manager
I want to assign tags to Evidence coming from multiple sources automatically	Rules Batch Editing

Médio não suporta tabelas. Os links acima podem ser encontrados na postagem original [aqui](#)

Esperamos que você tenha achado este guia útil. Se você acha que perdemos algo ou tem alguma dúvida, entre em contato conosco pelo e- [mail support@getenjoyhq.com](mailto:support@getenjoyhq.com) . Se você é novo no [EnjoyHQ](#) e gostaria de ver uma demonstração, pode **reservar um tempo conosco** ou iniciar um **teste gratuito hoje** . Você encontrará alguns dados de demonstração úteis em sua conta de teste.

E, finalmente, se você estiver procurando por modelos e um guia prático para construir seu repositório de pesquisa, é altamente recomendável verificar: **The Ultimate User Research Repository Checklist 2.0**

Palavras finais

Agradecimentos especiais a [Tomer Sharon](#) por abrir o caminho e por suas contribuições incríveis para a disciplina e comunidade de experiência do usuário. Também não podemos agradecer aos nossos clientes o suficiente por nos ensinar continuamente como tornar o EnjoyHQ mais impactante.

Publicado originalmente em <https://blog.getenjoyhq.com> em 16 de outubro de 2020.

[Researchchops](#) [UX](#) [Pesquisa do usuário](#) [Pesquisa de Design](#) [Repositórios](#)

CercaEscreverAjudaJurídico
de

Obtenha o aplicativo Medium



