

Atomic research, como centralizamos insights e eliminamos achismos

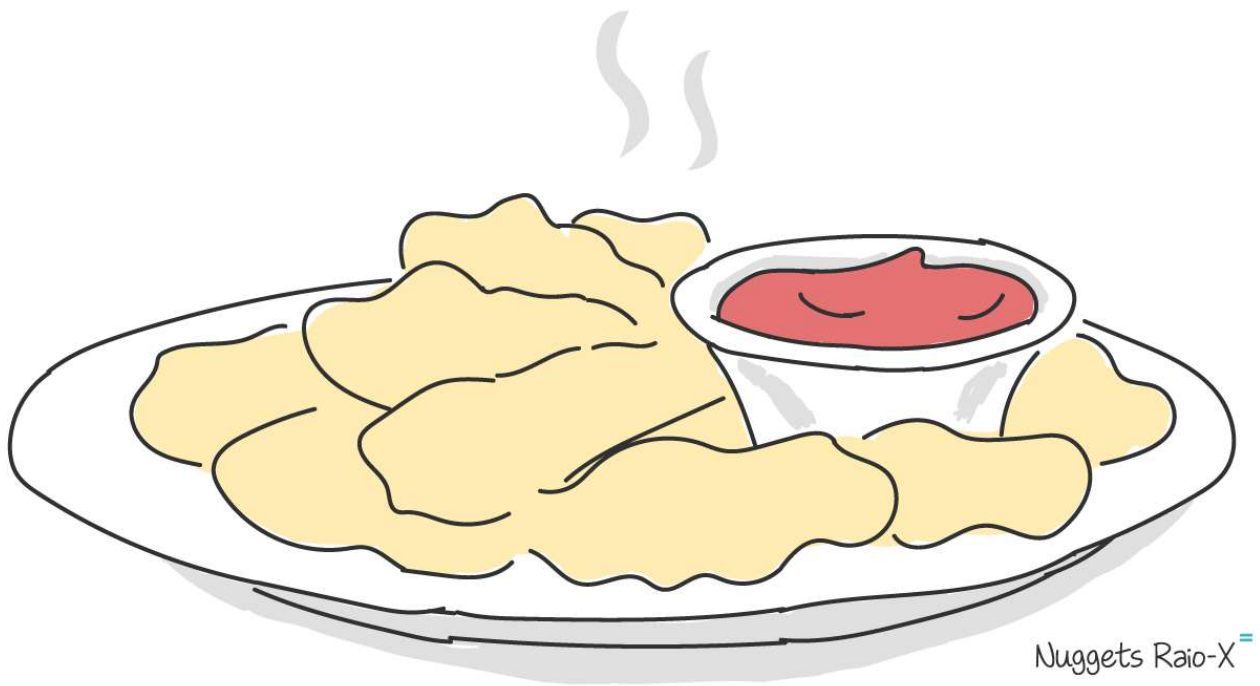


Fernando Rocha

Follow



Jul 8 · 3 min read



Nós do Raio-X, do UX ao CS, passando por marketing e vendas, estamos sempre tentando entender o comportamento das pessoas e como elas interagem com o nosso produto e, se quisermos que as experiências dos nossos usuários sejam consideradas e priorizadas no desenvolvimento, precisamos democratizar o acesso de todos da empresa aos resultados de pesquisas e testes de usabilidade.

Normalmente esses resultados ficam arquivados em relatórios e apresentações que nunca são lidos, o conhecimento fica sob domínio da equipe que realizou a pesquisa, gerando uma barreira de comunicação com outras equipes que podem estar precisando

dessas informações, ou até mesmo realizando outros experimentos que poderiam estar se complementando.


Por aqui estamos implementando uma cultura de pesquisas e encontramos no **Atomic Research** um ótimo aliado. Com ele quebramos as pesquisas em micro partes, que chamamos de *nuggets*. Então no lugar de relatórios e apresentações, temos uma coleção de *nuggets*, que é abastecida constantemente por pesquisas e testes.


A ideia é simples, criar uma base centralizada de conhecimento sobre nossos usuários, ao melhor estilo **#thereason**! Essa fonte de conhecimento pode ser consultada a qualquer momento, por qualquer pessoa da Equals.

E como fazemos isso?

Criamos uma estrutura no Notion, baseada na estrutura utilizada e compartilhada pelo pessoal da Quinto Andar nesse template. Então documentamos todo conhecimento gerado em forma de *nuggets*, que são sempre escritos com as mesmas palavras utilizadas pelos usuários, de forma curta e direta, mas ao mesmo tempo completa o suficiente para que uma pessoa fora de contexto consiga entender.

Essa estrutura recebe *tags* para facilitar buscas e cruzamento de informações, assim conseguimos, por exemplo, filtrar todos os *nuggets* em que os usuários revelaram algum desejo, problema ou até mesmo emoções, sejam eles de uma pesquisa, teste de usabilidade ou um feedback recebido pela equipe de atendimento.

 Nuggets Raio-X / Nuggets

 M L S J P Share Updates Favorite ...


 Nuggets

Tabela completa

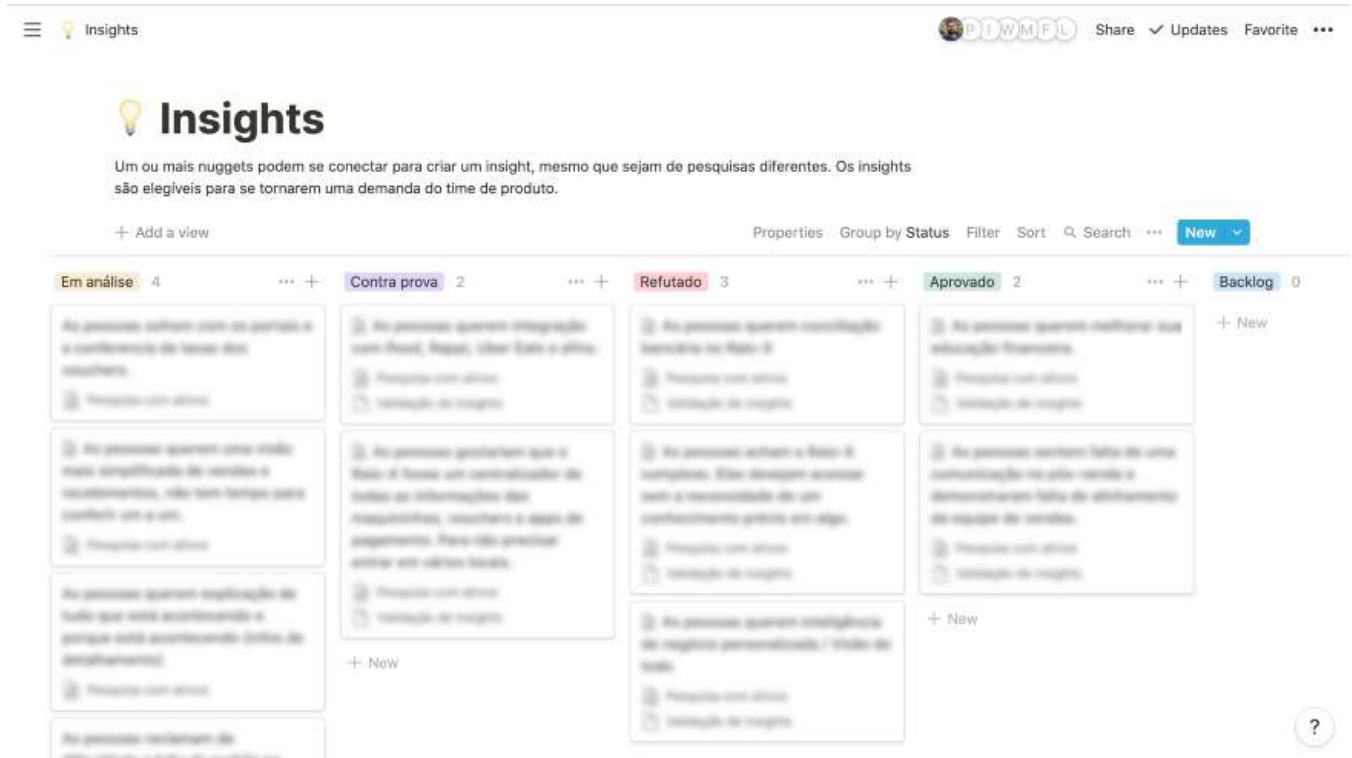
Properties Filter Sort Search New

Nugget	Tipo de nugget	Emoção	Experiência	Sobre o Raio-X	Tipo de usuário	Jornada
Tem um amigo que eu mostrei o Raio-X, ele gostou pra caralho, mas ele é um cara mais entusiasmado, já mostrou para o pai. Ele entende demais coisas aí, eu sou mais simples, não entendo muito bem.	Problema	Tristeza Frustração	Negativa	Sim	Ativo	Conheceu o i
Se tivesse algum tipo de treinamento, seria útil de como fazer os meus aqui no programa pra ter, pra fazer eu não entender.	Desejo	Frustração Confusão	Negativa	Sim	Ativo	Conheceu o i
Outro ponto forte é que ele te mostra a prioridade, então se eu for contratar um outro, vou saber onde contratar ele.	Sentimento	Alegria Orgulho	Positiva	Sim	Ativo	Acompanhan
Acho que um ponto forte da app é essa margem de flexibilidade, por exemplo se meu ticket mudou eu vou ter uma 22 reais vale a pena eu estar aberto, se estiver uma 22 reais, talvez já não val a pena, se a coluna de vendas vai	Sentimento	Orgulho Alegria	Positiva	Sim	Ativo	Acompanhan

?

COUNT 26

Um ou mais *nuggets* podem se conectar para criar um *insight*, mesmo que sejam de pesquisas e testes diferentes. Os *insights* são elegíveis para se tornarem uma demanda e entrar no nosso backlog.



Página de insights

O *insight* sempre inicia na coluna "em análise" onde nossa equipe discute se faz ou não sentido e sua viabilidade. Podem haver casos em que precisemos de embasamento estatístico para tomar uma decisão, então esse *insight* é movido para coluna "contra prova", onde rodamos uma pesquisa com um número maior de usuários e assim conseguimos aprovar ou refutar esse insight.

Dessa forma, conseguimos eliminar achismos dentro da empresa e tomar decisões embasadas nas experiências dos nossos usuários, além de parar de descartar pesquisas e testes. A informação está sempre a disposição de todos e pode ajudar, não só a melhorar nossos produtos, mas também em campanhas de marketing, relacionamento e qualquer outra coisa que envolva nossa maior razão, o cliente.

[About](#) [Write](#) [Help](#) [Legal](#)

Get the Medium app

